

**LES « FAKE NEWS »  
DANS LE DOMAINE DE LA  
SANTÉ**

Décembre 2019

**Viavoice Paris.**

Études Conseil Stratégie  
9 rue Huysmans, 75 006 Paris.  
+ 33 (0)1 40 54 13 90  
[www.institut-viavoice.com](http://www.institut-viavoice.com)

Maider Beffa, Stewart Chau  
Laurent Semmel, Lisa Corbineau

Sommaire et modalités de réalisation	2
Synthèses des enseignements	3
<i>Résultats détaillés</i>	7
Les « fake news » : exposition et relais	8
Les « fake news » et la santé : enjeux et conséquences	16
Les sujets prioritaires dans le domaine de la santé	24

L'étude a été réalisée du 15 au 19 novembre 2019 en ligne auprès d'un échantillon de 1 000 Français, représentatif de la population française âgée de plus de 18 ans.

Représentativité par la méthode des quotas appliquée aux critères suivants : sexe, âge, profession de l'interviewé, région et catégorie d'agglomération.



# Synthèse des enseignements

## Synthèse des enseignements (1/3)

### « Fake news » et santé

#### Un état d'esprit d'alerte qui plaide pour une information de « proximité »

Parmi les bouleversements majeurs qui impactent nos sociétés et notre vie quotidienne, la révolution de l'information en constitue un enjeu majeur. Une « révolution » des usages médiatiques est à l'œuvre avec un accès à l'information rapide, instantané grâce aux outils digitaux et à la diversité des relais. Ces grandes mutations modifient très largement notre rapport à l'information fournie mais aussi et surtout à l'usage qui en est fait. Ainsi, se trouve impactée notre manière de « consommer » et « d'utiliser » l'information dans l'ensemble de nos expériences : en tant que citoyen, que consommateur, que salarié, ou même en tant que patient.

Ces enjeux génèrent également de nouveaux phénomènes tels que les « fake news ». Définie comme des informations mensongères, elles peuvent avoir des conséquences catastrophiques notamment lorsqu'elles touchent le domaine de la santé. L'étude menée par Viavoice pour « *Essentiel Santé Magazine* » a pour ambition de dresser un état des lieux des perceptions de l'opinion quant aux usages et habitudes d'information dans le domaine de la santé. Et de percevoir quelles sont leurs expériences concernant les « fake news » dans ce domaine précis et quelles en sont les conséquences éventuelles.

**Trois constats clairs se sont révélés par la présente étude. D'abord, les résultats démontrent que les Français ont intériorisé le phénomène des « fake news », en alerte constante quant à l'information diffusée. De plus, sur les questions de santé précisément, les Français considèrent le domaine « vulnérable » et particulièrement touché par les fausses informations. Par conséquent, face à ces constats les Français privilégient les acteurs de proximité pour s'informer sur les questions de santé et identifient très clairement les remparts pour pallier ces informations mensongères.**

#### Des Français sur leurs gardes quant à l'information reçue

Premier enseignement marquant du sondage, si les Français n'affichent pas une défiance généralisée quant à l'information qui leur est donnée, ils expriment pour autant une forme de « réserve » vis-à-vis de l'information diffusée : plus de six Français sur dix (61 %) déclarent avoir confiance dans l'information diffusée mais ils ne sont que 4 % à exprimer une confiance totale.

Les explications de cet esprit « d'alerte » se déploient à deux niveaux : ils concernent le rôle des médias parfois questionné et la présence de « fake news » clairement identifiée par les Français.

Ainsi, les Français qui déclarent ne pas faire confiance à l'information diffusée remettent en cause les « médias » dont les critiques sont doubles : leur manque de neutralité qui déforme la réalité et la volonté de faire le « buzz » préférant alimenter les polémiques au détriment du fond et de l'analyse.

De plus, une part importante de la population française (44 %) déclare avoir déjà été confrontée à des « fake news ». Une perception bien plus élevée encore de la part des plus jeunes (63 % des 18-24 ans) qui utilisent davantage les réseaux sociaux pour s'informer.

Cette exposition a une incidence et présente un risque élevé, car en dépit de la vigilance des Français, l'information mensongère peut se propager au sein de l'opinion. En effet près de la moitié (44 %) des Français qui déclarent avoir été confronté à des « fake news » ont déjà accordé du crédit à ce type d'information. Dit autrement, un Français sur cinq a déjà fait confiance à une « fake news ».

Concernant le domaine de la santé, cet état d'esprit d'alerte semblent encore plus important pour les Français qui déclarent pour un certain nombre avoir été touchés par le phénomène des « fake news » dans ce domaine particulièrement exposé.

### Une « vulnérabilité » importante à l'égard de l'information sur les questions de santé

Dans le domaine de la santé, l'étude livre également un constat très clair : pour s'informer, la proximité prime. Le médecin et l'entourage proche restent donc des interlocuteurs privilégiés.

Pour autant, force est de constater qu'en complément de ces interlocuteurs une grande partie des Français déclarent utiliser les sites Internet pour s'informer. En ce sens, 40 % d'entre eux les citent comme moyens d'information dans le domaine de la santé.

Ainsi, en regard des ces usages, la vigilance des Français à l'égard de l'information reçue n'est pas un rempart suffisant contre les « fake news » liées aux questions de santé. Pour une large majorité d'entre eux (62 %), le secteur de la santé est fortement exposé aux « fake news » avec des conséquences parfois graves :

- 37 % des Français affirment avoir déjà été confronté à des « fake news » dans le domaine de la santé. Les conséquences sont pour certains très importants, voire très graves, citant par exemple une aggravation de la pathologie ou des symptômes.
- 22 % d'entre eux ne savent pas s'ils ont déjà été ou non confrontés à une « fake news » sur ces sujets. Ils demeurent par conséquent plus vulnérables à l'impact de ces informations.

Dès lors, en matière de santé, les perceptions des Français semblent converger : dans un contexte de défiance, les acteurs de proximité demeurent les interlocuteurs privilégiés pour s'informer sereinement.

### Une société de la « défiance » qui privilégie les relations et les informations de proximité

Globalement, une forte défiance est exprimée à l'égard des pouvoirs publics, des institutions, des systèmes d'information en général. Et dans ce contexte, la confiance s'accorde plus facilement dans le cadre de relations de proximité.

Les professionnels de santé, l'entourage proche mais également les mutuelles (à travers leur dispositif d'information) sont davantage perçus comme des acteurs inspirant confiance dans les informations diffusées.

Plusieurs indicateurs concernant le niveau de confiance accordé plaident en ce sens :

- 92 % des interviewés font confiance à leur médecin prioritairement pour les informer sur les questions de santé, 84 % aux pharmaciens ainsi qu'aux établissements de santé. Signe, au-delà de l'expertise de ces acteurs, que les Français privilégient les relations de proximité gage de confiance ;
- Par ailleurs, 52 % des Français accordent leur confiance aux pouvoirs publics, 33 % aux laboratoires pharmaceutiques et 31 % aux sites Internet pour les informer sur les questions de santé révélant là un paradoxe. En dernier lieu, les orateurs individuels et éloignés que constituent les blogueurs, les participants de forums ou acteurs de réseaux sociaux, sont les relais d'information qui suscitent le plus de défiance.

Enfin, dernier point marquant, la mutuelle est un acteur bien identifié du système de santé. Plus encore, elle représente un compagnon de vie qui dispense un service dédié et bénéficie d'une forte présence à l'esprit auprès des Français. Elle suscite donc davantage de confiance que les pouvoirs publics (67 % contre 52 %) ou la presse spécialisée (62 %) et peut ainsi constituer un rempart contre les « fake news ».

**Dès lors, dans un contexte de saturation de l'information, les Français témoignent d'une certaine méfiance envers les différentes informations transmises et diffusées. C'est particulièrement le cas dans le domaine de la santé où les conséquences ne sont pas anodines. Une « galaxie » d'informateurs et d'interlocuteurs leur permet de croiser les informations, de les vérifier générant parfois des confusions ou des incompréhensions. Dès lors, le « médecin » et plus largement le professionnel de santé reste l'acteur de premier recours, le référent.**

**Plus informés, mieux avertis, les Français réinventent considérablement et continuellement leur rapport aux enjeux de santé, engageant ses acteurs à redéfinir sans cesse leur rôle, essentiel, mais aussi leur façon d'informer et d'accompagner les patients de demain.**



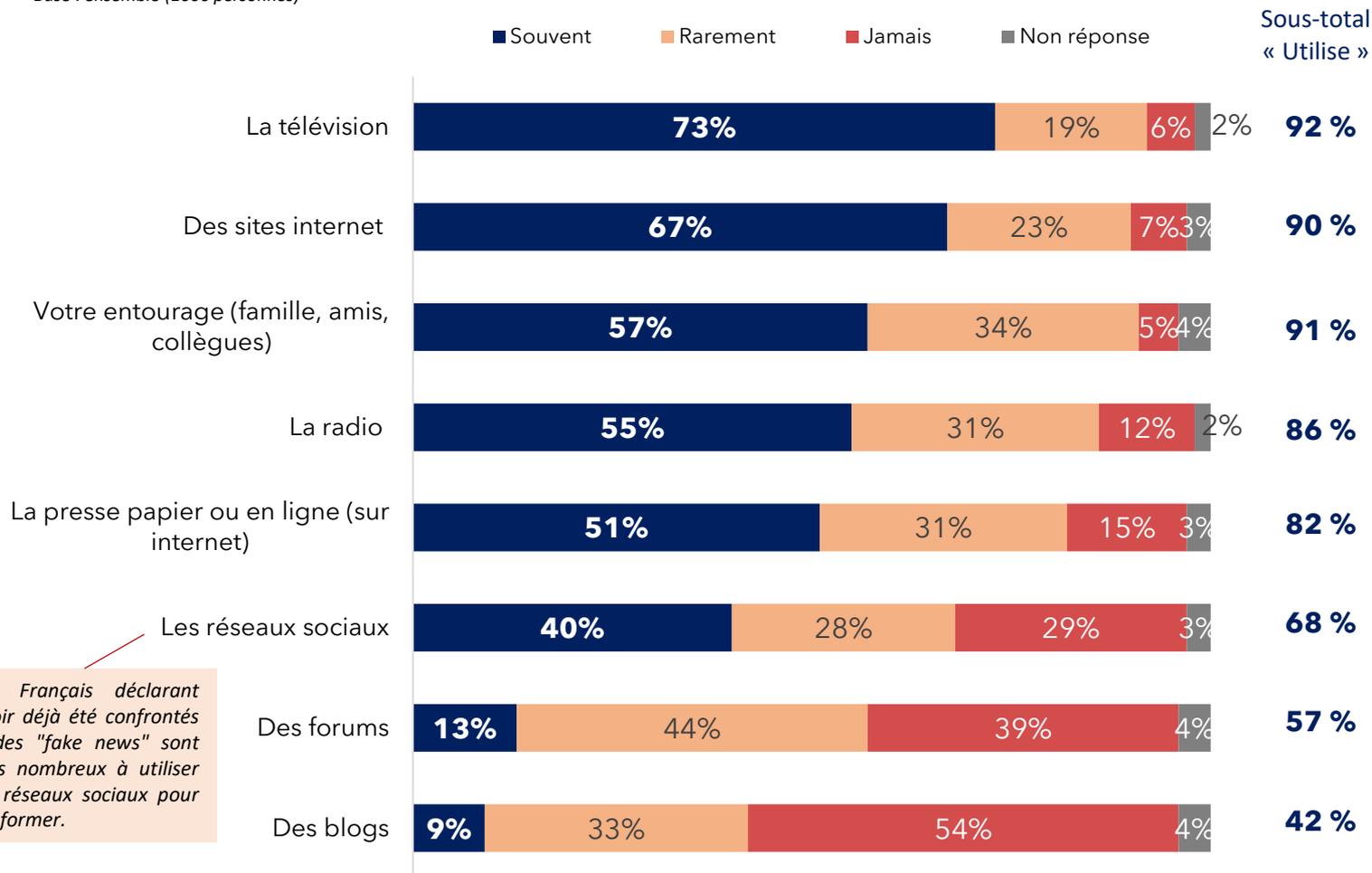
## Résultats détaillés



**Partie 1 :**  
**Les « fake news »,  
exposition et relais**

Pour vous informer en général utilisez-vous, souvent, rarement ou jamais ...

Base : ensemble (1000 personnes)



Les Français déclarant avoir déjà été confrontés à des "fake news" sont plus nombreux à utiliser les réseaux sociaux pour s'informer.

18-24 ans : 96 %  
 CSP- : 78 %  
 Ont déjà été confrontés à des "fake news" : 78 %

35-49 ans : 68 %

35-49 ans : 50 %  
 CSP+ : 50 %

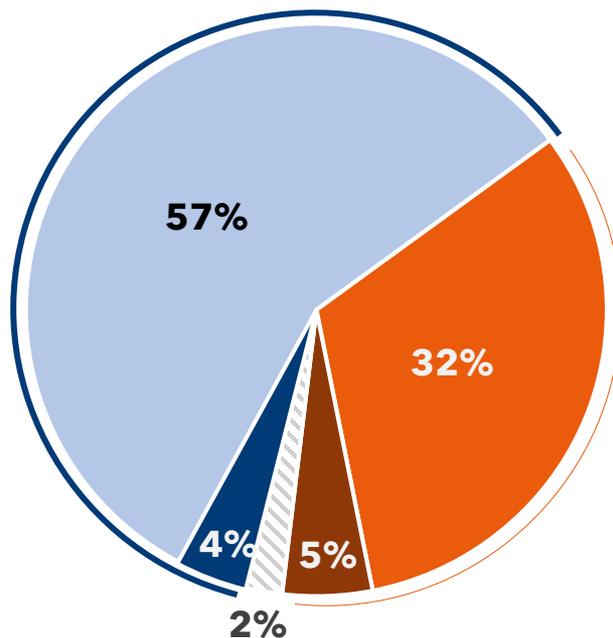
## Confiance en l'information

Et diriez-vous que vous avez tout à fait confiance, plutôt confiance, pas vraiment confiance, pas du tout confiance dans l'information qui est diffusée ?

Base : ensemble (1000 personnes)

■ Tout à fait confiance   ■ Plutôt confiance   ■ Pas vraiment confiance   ■ Pas du tout confiance   ■ Ne se prononce pas

**Sous-total  
« Confiance »  
61 %**



**Sous-total  
« Pas confiance »  
37 %**

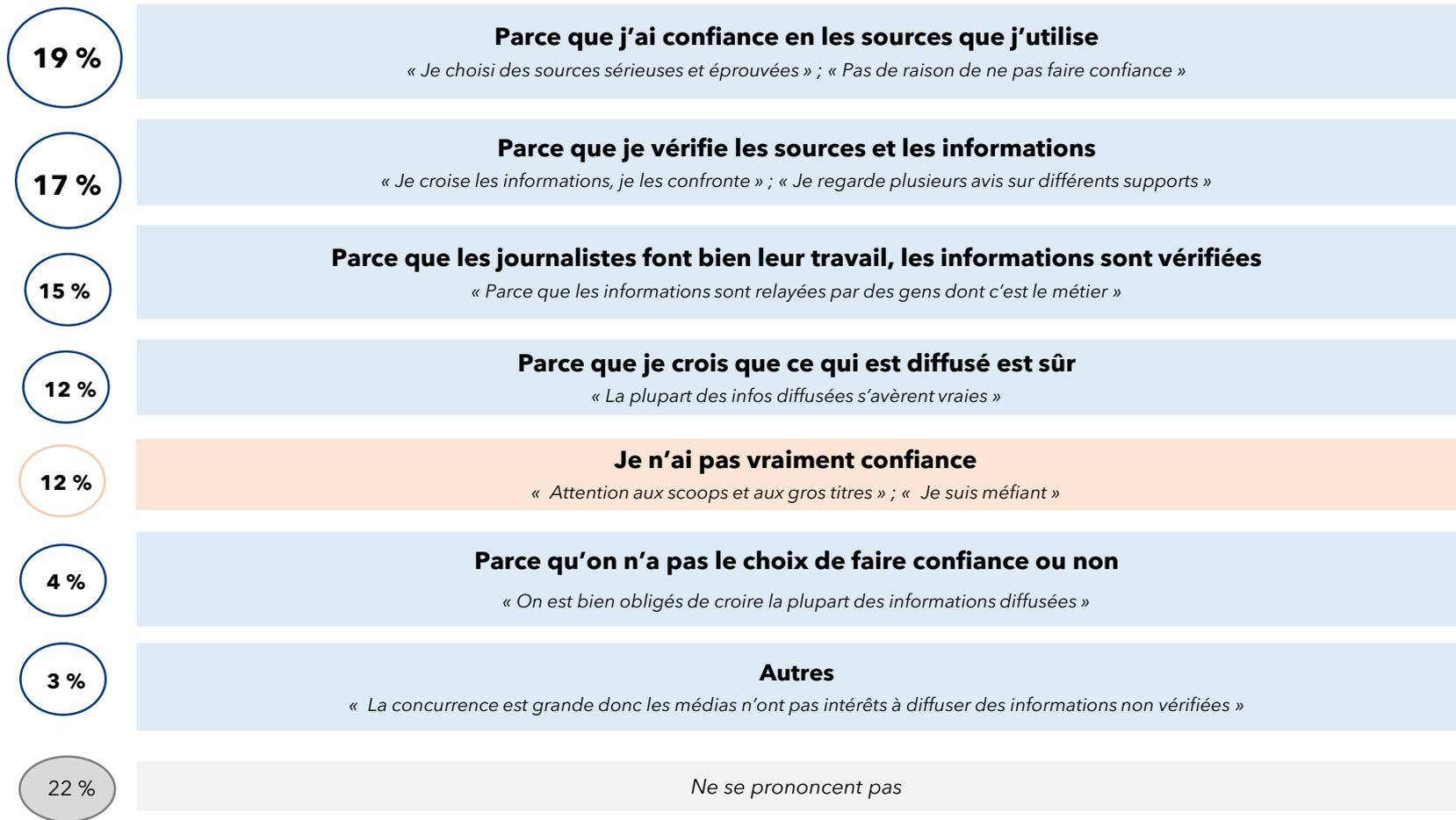
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise : 59 %  
Ont déjà été confronté à des fakes news : 44 %

## Raisons de la confiance

61 % déclarent avoir confiance en l'information

Pourquoi ?

Base : à ceux qui déclarent avoir confiance en l'information (610 personnes)  
Question ouverte, plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %



## Raison de la non-confiance en l'information

37 % déclarent ne pas avoir confiance en l'information

Pourquoi ?

Base : à ceux qui déclarent n'avoir pas confiance en l'information (371 personnes)  
Question ouverte, plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %



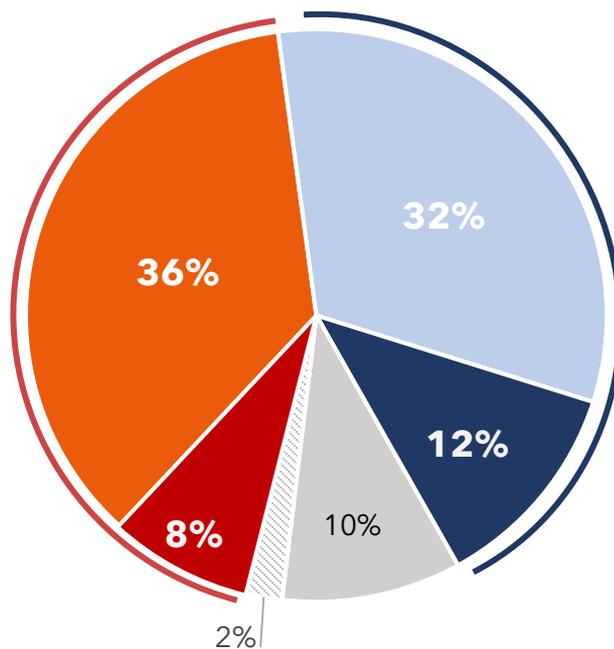
## Exposition personnelle aux « fake news »

Avez-vous déjà été confronté à des « fake news » ?

Base : ensemble (1000 personnes)

■ Oui, très souvent   ■ Oui, assez souvent   ■ Non, rarement   ■ Non, jamais   ■ Je ne sais pas   ▨ Non réponse

**Sous-total  
« Oui »  
44 %**



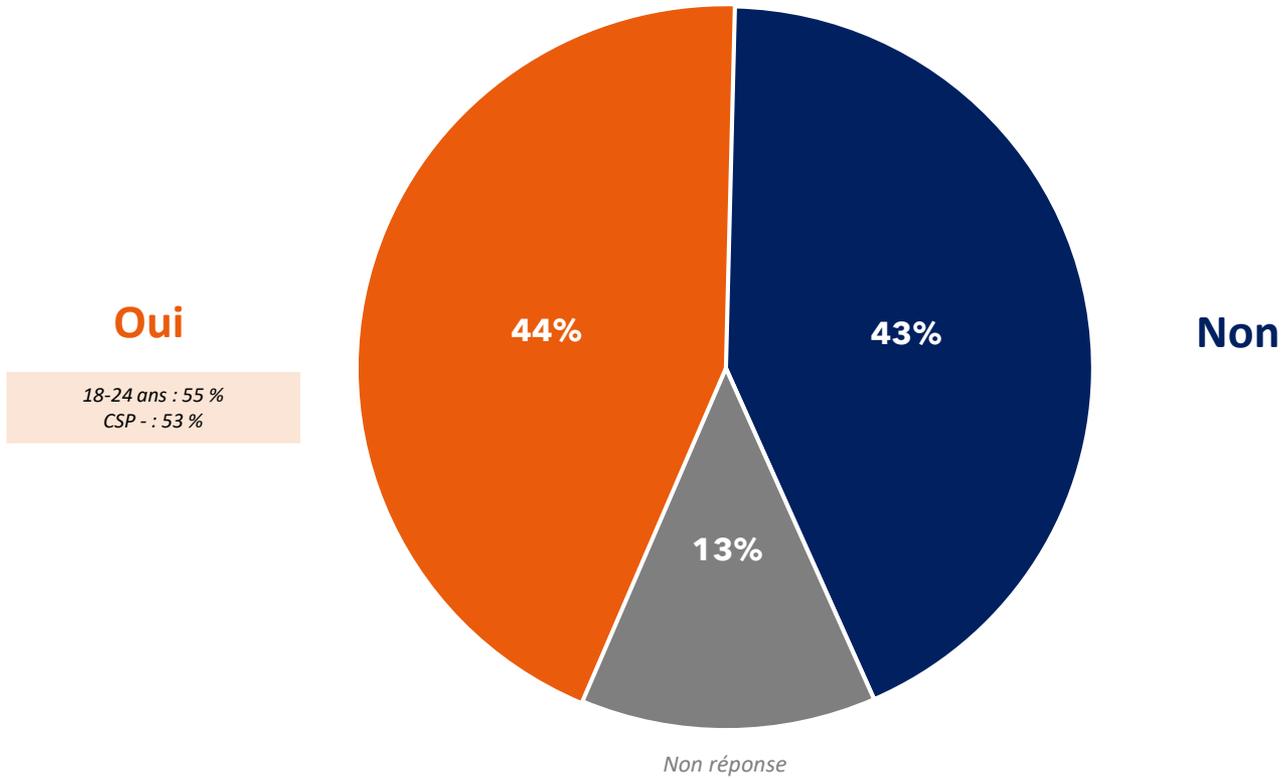
**Sous-total  
« Non »  
44 %**

18-24 ans : 63 %  
25-34 ans : 56 %  
N'ont pas confiance dans l'information diffusée : 52 %  
Utilisent les réseaux sociaux pour s'informer : 50 %

## Confiance en une « fake news »

Vous est-il déjà arrivé de faire confiance ou de croire à « une "fake news" », une information qui s'est avérée par la suite mensongère ?

Base : a déjà été confronté à des "fake news" (438 personnes)

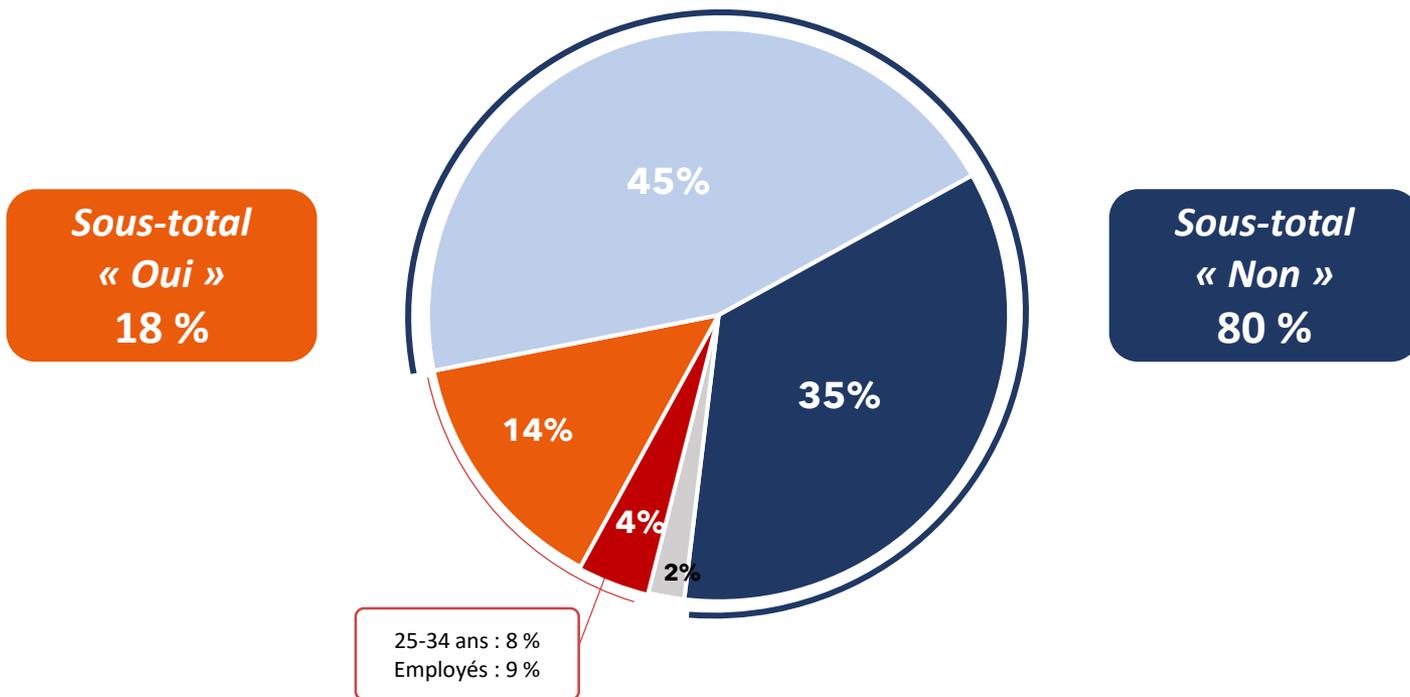


## Relais de « fake news »

Avez-vous personnellement relayé une information qui s'est avérée par la suite mensongère ?

Base : ensemble (1000 personnes)

■ Oui, j'en suis sûr    
 ■ Oui, je crois    
 ■ Non, je ne crois pas    
 ■ Non, jamais    
 ■ Non réponse

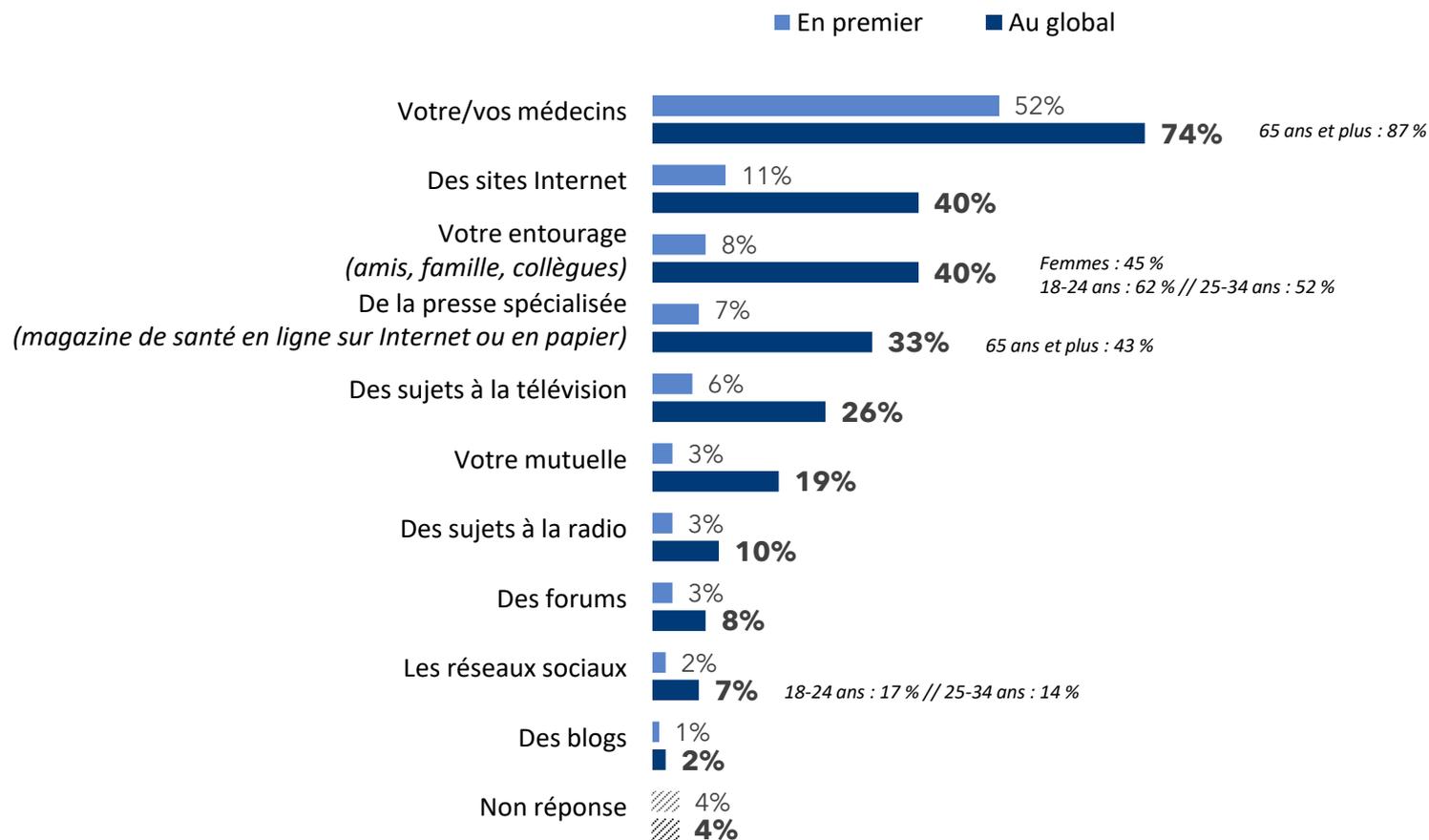


**Partie 2 :**  
**Les « fake news » et la santé,  
enjeux et conséquences**

## Habitude d'information en matière de santé

En général, pour vous informer sur les questions liées aux enjeux de santé, vous consulter prioritairement ...

Base : ensemble (1000 personnes)  
Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %

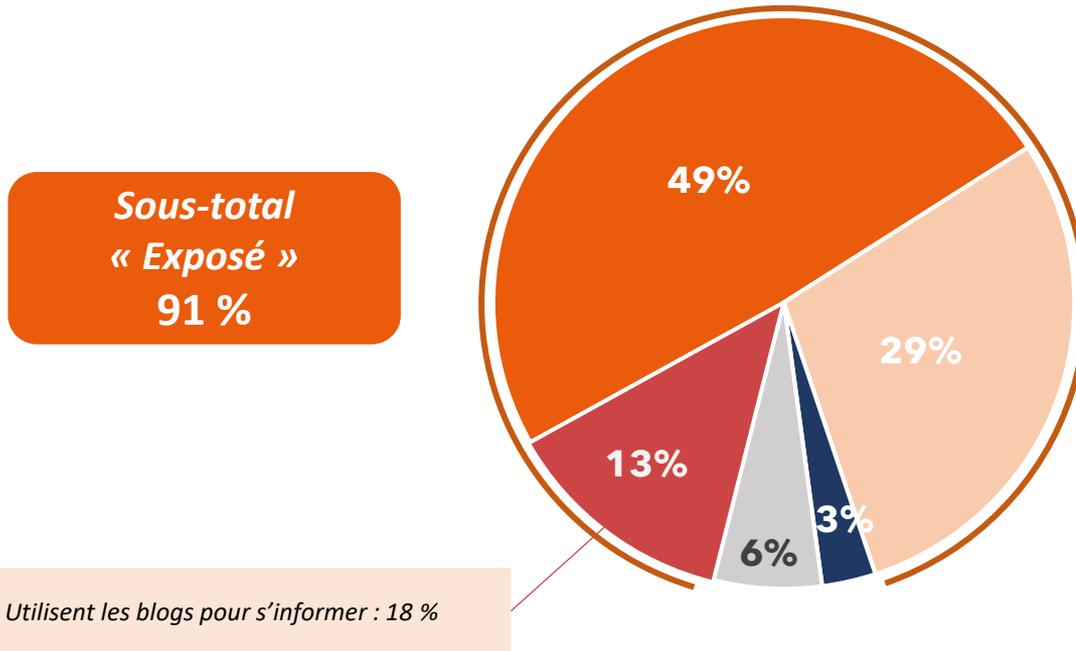


## Exposition au « fake news » dans le domaine de la santé

Selon vous, diriez-vous que le domaine de la santé est très exposé, plutôt exposé, pas vraiment exposé ou pas du tout exposé aux « fake news », c'est à dire à des informations mensongères ?

Base : ensemble (1000 personnes)

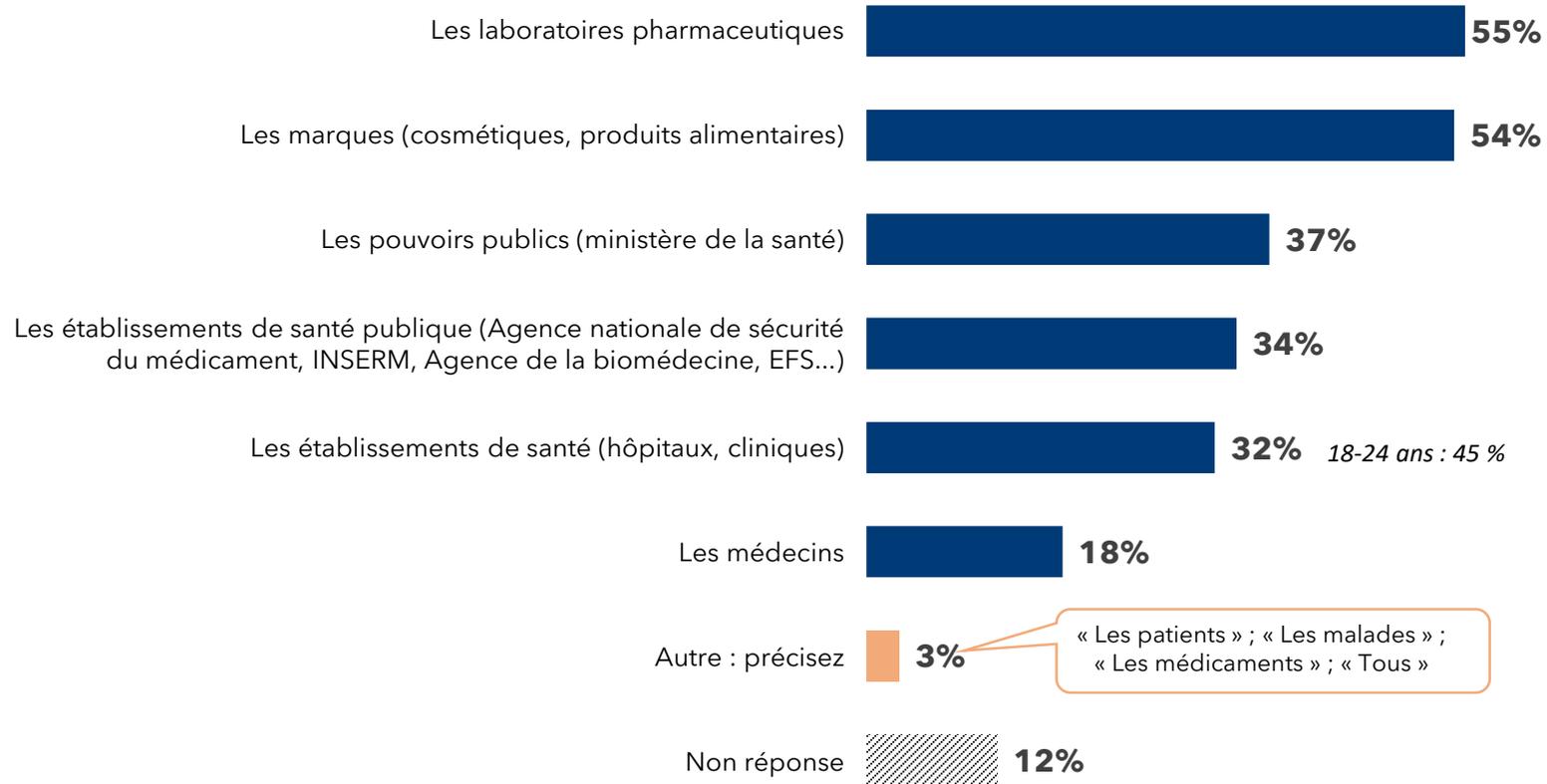
■ Très exposé    ■ Plutôt exposé    ■ Pas vraiment exposé    ■ Pas du tout exposé    ■ Non réponse



## Les acteurs de santé exposés au « fake news »

Et selon vous, dans le domaine de la santé quels sont les acteurs les plus touchés par les « fake news » c'est-à-dire des informations mensongères concernant leurs activités ou leurs produits ?

*Base : à ceux qui pensent que le domaine de la santé est exposé aux « fake news » (911 personnes)  
Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %*

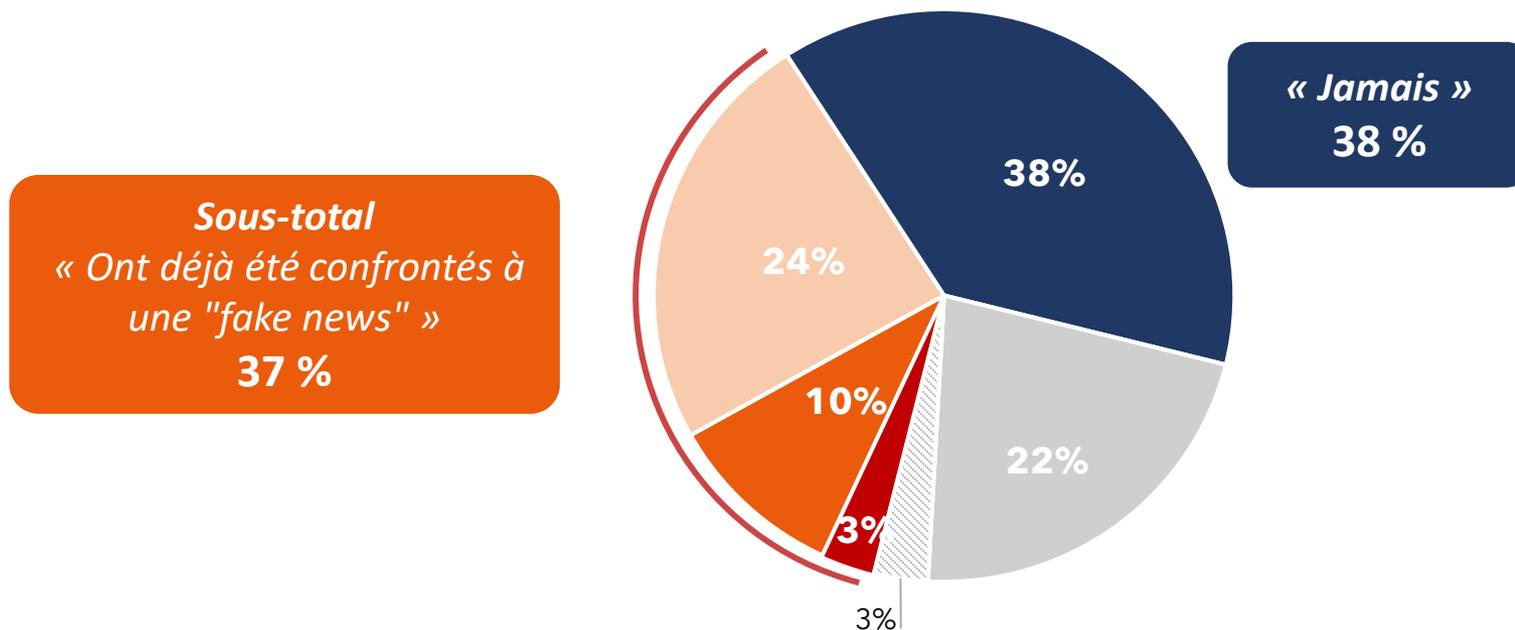


## Exposition personnelle au « fake news » en matière de santé

Et personnellement, avez-vous déjà été confronté à une « fake news » en ce qui concerne une question de santé ?

Base : ensemble (1000 personnes)

■ Très souvent ■ Assez souvent ■ Rarement ■ Jamais ■ Je ne sais pas ■ Non réponse



37 % ont déjà été confronté à une « fake news » sur une question de santé

## Sujets exposés aux « fake news »

Sur quels sujets de santé précisément ?

Base : ceux déclarant avoir été confronté à une « fake news » sur une question de santé (367 personnes),  
Question ouverte, plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %



37 % ont déjà été confronté à une « fake news » sur une question de santé

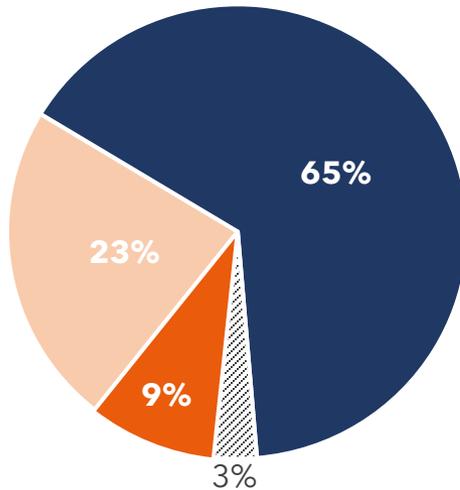
## Agir après une « fake news »

Dans le cadre de votre santé avez-vous déjà eu le sentiment d'avoir agi, pris une décision, en fonction d'une information qui s'est avérée mensongère ?

Base : ceux déclarant avoir été confronté à une « fake news » (367 personnes)

■ Oui, plusieurs fois ■ Oui, une fois ■ Non jamais ▨ Non réponse

**Sous-total « Oui »**  
**32 %**  
Des personnes déclarant avoir été confrontée à des "fake news" en ce qui concerne une question de santé



\* Sur la population globale : 12 % des Français ont déjà eu le sentiment d'avoir agi en fonction d'une "fake news"

Quelles ont été les conséquences ?

Base : ceux déclarant avoir agi en fonction d'une information mensongère (116 personnes)

Question ouverte, plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %

30 %

**Il n'y a eu aucune conséquence grave**

« Aucune conséquence » ; « Je me suis rattrapé à temps »

21 %

**Le traitement était inefficace, ma maladie s'est aggravée**

« Cela a aggravé mon problème de santé » ; « Récidive »

12 %

**Nouveaux symptômes**

« Réactions allergiques » ; « Je n'ai pas pris de médicament pendant une longue période, j'ai dû rentrer à l'hôpital d'urgence »

4 %

**J'ai arrêté le traitement que je prenais**

« J'ai changé de médicament »

3 %

**Le traitement m'a coûté cher, il n'était pas remboursé**

« J'ai payé un traitement non-remboursé qui ne correspondait pas à mon problème »

5 %

**Autre**

« J'ai attendu un an de plus pour vacciner ma fille »

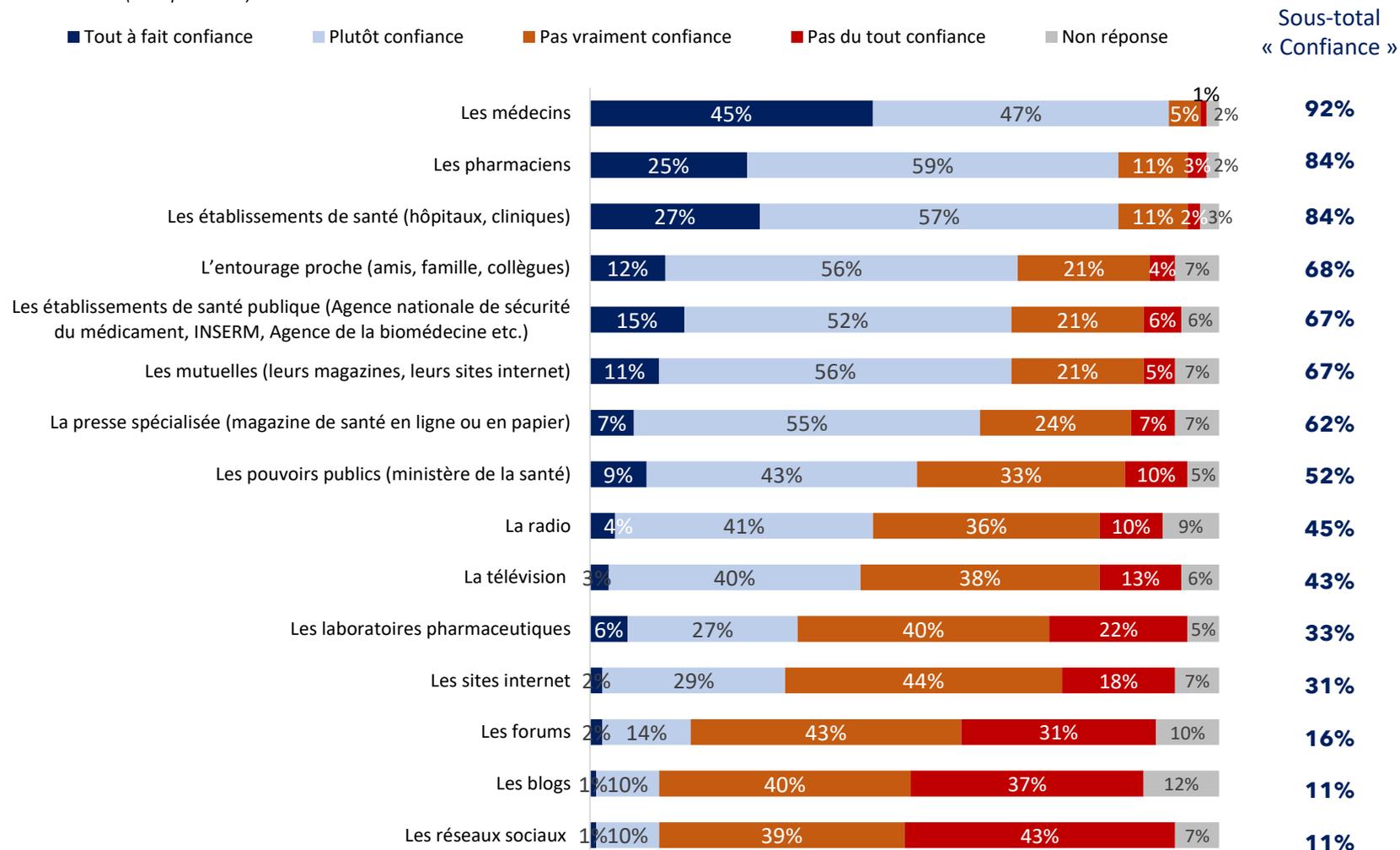
26 %

**Ne se prononcent pas**

## Acteurs de confiance dans l'information de santé

Et diriez-vous que vous faites tout à fait confiance, plutôt confiance, pas vraiment confiance, pas du tout confiance aux acteurs suivants pour vous informer sur des questions de santé ?

Base : ensemble (1000 personnes)



# Partie 3 : Les sujets prioritaires dans le domaine de la santé

## Domaines d'informations

Dans quel(s) domaine(s) suivants diriez-vous que vous avez le plus besoin de vous informer ?

Base : ensemble (1000 personnes)  
Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %

■ En premier ■ Au global



Et concernant \_\_\_\_\_, de quelle(s) information(s) avez-vous le plus besoin ?

Question ouverte, plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %

**42 % Les maladies (prévention, accompagnement...)**

<b>Prévention des maladies (causes, symptômes, vaccins...)</b>	<b>31 %</b>
Traitements (médicaments, soins...)	12 %
Accompagnement et suivi	11 %
Pathologies spécifiques (cancer, arthrose, asthme, diabète)	9 %
Innovations, Recherche médicale	4 %
Aides et droits des malades	4 %
Traitements naturels	1 %
Coûts médicaux	1 %
<i>Des informations générales sur les maladies</i>	<i>11 %</i>
<i>Autres</i>	<i>4 %</i>

20 % Ne se prononcent pas

**33 % L'environnement (qualité de l'air, agriculture durable...)**

<b>Pollution et qualité de l'air</b>	<b>18 %</b>
Agriculture et alimentation (pesticides, produits bio...)	15 %
Urgence écologique	10 %
Actions individuelles de tous les jours	10 %
Environnement et l'impact sur la santé	7 %
Mesures gouvernementales pour protéger l'environnement	3 %
Informations locales	2 %
Prévention, sensibilisation	2 %
<i>Des informations générales sur l'environnement</i>	<i>17 %</i>
<i>Autres</i>	<i>3 %</i>

19 % Ne se prononcent pas

**30 % L'accès aux soins (frais de santé, l'accès territorial ...)**

<b>Les prix, les frais de santé et dépassement d'honoraires</b>	<b>13 %</b>
<b>La prise en charge et le reste à charge</b>	<b>13 %</b>
<b>Informations sur les lieux de soins, médecins et spécialités disponibles</b>	<b>13 %</b>
Dispense d'avance de frais de santé	10 %
Mes droits et aides possibles	6 %
Accès au soins	4 %
Soins spécifiques et délais (dentaire, optique...)	3 %
<i>Des informations générales sur l'accès aux soins</i>	<i>4 %</i>
<i>Autres</i>	<i>6 %</i>

29 % Ne se prononcent pas

**26 % Les mutuelles (fonctionnement, remboursements...)**

<b>Remboursements</b>	<b>40 %</b>
Fonctionnement interne	10 %
Garanties	9 %
Comparatifs de différentes mutuelles en fonction du profil	9 %
Prix et tarifs	8 %
Services	5 %
Mes droits, et mes cotisations	4 %
<i>Des informations générales</i>	<i>2 %</i>
<i>Autres</i>	<i>2 %</i>

21 % Ne se prononcent pas

Et concernant \_\_\_\_\_, de quelle(s) information(s) avez-vous le plus besoin ?

Question ouverte, plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %

**22 % Les droits des patients (le tiers payant ...)**

Remboursement, reste à charge	20 %
Modalités du tiers payant	17 %
Aides et droits des patients	12 %
Tarifs et prix de spécialistes	5 %
Informations sur la CPAM	2 %
<i>Des informations générales sur les droits des patients</i>	6 %
Autres	5 %

35 % Ne se prononcent pas

**19 % La retraite (anticipation)**

Anticipation et préparation du départ	20 %
Niveau des pensions de retraites	18 %
Mes droits	11 %
Age de départ à la retraite	10 %
A qui s'adresser pour les questions	5 %
Fonctionnement	4 %
Les réformes	4 %
<i>Des informations générales, de l'actualité sur le sujet</i>	6 %
Autres	2 %

26 % Ne se prononcent pas

**21 % Les innovations médicales (robots, télémédecine...)**

Pratiques médicales et santé (télémédecine, santé connectée)	19 %
Avancées concernant les maladies	16 %
Accessibilité aux innovations médicales (fiabilité et utilisation)	12 %
Avancées technologiques	11 %
Robots dans la santé	3 %
<i>Actualités générales sur cette thématique (nouveau, spécificité)</i>	22 %
Autres	2 %

22 % Ne se prononcent pas

**18 % Le bien-être au travail (absentéisme, burnout...)**

Stress au travail, burnout	18 %
Médecine du travail, prise en charge maladies	10 %
Douleurs, troubles musculosquelettiques, maladies liées au travail	9 %
Droits des salariés	9 %
Prévention des maladies	9 %
Comment favoriser le bien-être au travail	5 %
Harcèlement au travail	2 %
Télétravail	2 %
<i>Des informations générales, de l'actualité sur le sujet</i>	9 %
Autres	3 %

26 % Ne se prononcent pas

Et concernant \_\_\_\_\_, de quelle(s) information(s) avez-vous le plus besoin ?

Question ouverte, plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %

**14 % L'épargne retraite, la prévoyance**

<b>Epargne retraite, rentabilisation son argent</b>	<b>20 %</b>
Future somme perçue	17 %
Fonctionnement	11 %
Droits et aides possibles par rapport à ma situation	11 %
Prévoyance	10 %
Age de départ à la retraite	4 %
<i>Des informations générales, l'actualité sur ces enjeux</i>	5 %
<i>Autres</i>	5 %

25 % Ne se prononcent pas

**12 % La dépendance (les aidants ...)**

<b>Mes droits, quelles aides possibles</b>	<b>34 %</b>
Fonctionnement (administratif, lieux...)	14 %
Coût de la dépendance	8 %
Aider les aidants	8 %
<i>Des informations générales, de l'actualité sur ces enjeux</i>	7 %
<i>Autres</i>	3 %

26 % Ne se prononcent pas

**11 % La solidarité (les actions sociales)**

<b>Procédure pour faire du bénévolat à titre personnel</b>	<b>21 %</b>
Droits et aides possibles par rapport à ma situation	12 %
<i>Des informations générales sur les aides sociales</i>	23 %
<i>Autres</i>	6 %

33 % Ne se prononcent pas

**10 % L'économie sociale et solidaire**

<b>Fonctionnement de ces entreprises</b>	<b>16 %</b>
Noms et localisation des entreprises de l'ESS	15 %
Actions des entreprises et leur impact	14 %
<i>Autres</i>	10 %

45 % Ne se prononcent pas

**8 % Le handicap (accessibilité, maintien de l'emploi ...)**

<b>Des renseignements sur les droits en cas d'incapacité</b>	<b>31 %</b>
Emploi, formation et reconversion	20 %
Des informations sur l'accessibilité	11 %
Les informations liées à la MDPH	6 %
<i>Autres</i>	2 %

32 % Ne se prononcent pas



# VI VOICE

AGIR POUR UN FUTUR MEILLEUR

**Études conseil stratégie  
pour l'avenir des entreprises et des institutions  
Paris - Londres - Casablanca**

Les récentes études d'opinion Viavoice réalisées pour  
HEC, Idinvest Partners, Harmonie Mutuelle, *Libération*, *Le Monde*, *Le Figaro*, *Les Échos*  
et France Inter

sont consultables sur **[www.institut-viavoice.com](http://www.institut-viavoice.com)**  
9, rue Huysmans, 75 006 Paris. + 33 (0)1 40 54 13 90. Viavoice est une SAS  
indépendante.

