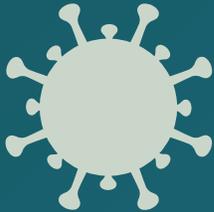


**INSPQ**

INSTITUT NATIONAL  
DE SANTÉ PUBLIQUE  
DU QUÉBEC



# Aperçu des conversations en ligne durant la pandémie de la COVID-19 de mars à décembre 2020

**VEILLE MÉDIATIQUE**

# Aperçu des conversations en ligne durant la pandémie de la COVID-19 de mars à décembre 2020

VEILLE MÉDIATIQUE

Institut national de santé publique du Québec

Février 2022



## **AUTEURES**

Dominique Gagnon  
Ève Dubé  
Direction des risques biologiques et de la santé au travail  
Institut national de santé publique du Québec

Catherine Pelletier  
Axe de recherche en Maladies infectieuses et immunitaires  
CHU de Québec-Université Laval

## **AVEC LA CONTRIBUTION DE**

Fabienne Labbé  
Direction des risques biologiques et de la santé au travail  
Institut national de santé publique du Québec

## **RÉVISEURS**

Jacinthe Blouin  
Résidente en Santé publique et médecine préventive  
Université de Sherbrooke

Maryse Guay  
Département des sciences de la santé communautaire, Université de Sherbrooke,  
Direction des risques biologiques et de la santé au travail  
Institut national de santé publique du Québec

Maryline Vivion  
Direction de la valorisation scientifique et qualité  
Institut national de santé publique du Québec

## **MISE EN PAGE**

Marie-France Richard  
Direction des risques biologiques et de la santé au travail

## **REMERCIEMENTS**

La réalisation de ces travaux a été rendue possible grâce au financement offert par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.

*Ce document est disponible intégralement en format électronique (PDF) sur le site Web de l'Institut national de santé publique du Québec au : <http://www.inspq.qc.ca>.*

*Les reproductions à des fins d'étude privée ou de recherche sont autorisées en vertu de l'article 29 de la Loi sur le droit d'auteur. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation du gouvernement du Québec qui détient les droits exclusifs de propriété intellectuelle sur ce document. Cette autorisation peut être obtenue en formulant une demande au guichet central du Service de la gestion des droits d'auteur des Publications du Québec à l'aide d'un formulaire en ligne accessible à l'adresse suivante : <http://www.droitauteur.gouv.qc.ca/autorisation.php>, ou en écrivant un courriel à : [droit.auteur@cspq.gouv.qc.ca](mailto:droit.auteur@cspq.gouv.qc.ca).*

*Les données contenues dans le document peuvent être citées, à condition d'en mentionner la source.*

Dépôt légal – 1<sup>er</sup> trimestre 2022  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN : 978-2-550-91090-9 (PDF)

© Gouvernement du Québec (2022)



## Table des matières

Liste des figures.....	III
Lexique.....	V
Messages-clés .....	1
Sommaire.....	3
<b>1 Mise en contexte.....</b>	<b>5</b>
<b>2 Objectif de la veille médiatique .....</b>	<b>7</b>
<b>3 Approche méthodologique .....</b>	<b>9</b>
3.1 Collecte des données.....	9
3.1.1 Identification et extraction des données par Media Measurement.....	9
3.1.2 Traitement des données par Media Measurement.....	10
3.1.3 Traitement des données pour les fins du présent rapport .....	10
<b>4 Résultats .....</b>	<b>11</b>
4.1 Période du 30 mars au 28 juin 2020.....	12
4.1.1 Évolution des conversations durant la période .....	12
4.2 Période du 29 juin au 27 septembre 2020 .....	14
4.2.1 Évolution des conversations durant la période .....	14
4.3 Période du 28 septembre au 27 décembre 2020.....	18
4.3.1 Évolution des conversations durant la période .....	18
<b>5 Discussions et recommandations.....</b>	<b>21</b>
<b>6 Conclusion.....</b>	<b>25</b>
Références .....	27
<b>Annexe 1 Détail de la taxonomie utilisée par Media Measurement .....</b>	<b>29</b>



## Liste des figures

Figure 1	Nombre de publications quotidiennes dédiées ou non à la COVID-19 pour la période du 30 mars au 27 décembre 2020 .....	11
Figure 2	Nombre de mentions quotidiennes pour les cinq catégories de la taxonomie pour la période du 30 mars au 28 juin 2020 .....	12
Figure 3	Nombre de mentions quotidiennes pour les cinq catégories de la taxonomie pour la période du 29 juin au 27 septembre 2020.....	15
Figure 4	Nombre de mentions quotidiennes pour les cinq catégories de la taxonomie pour la période du 28 septembre au 27 décembre 2020 .....	18



## Lexique<sup>1</sup>

Commentaire	Court texte par lequel un internaute réagit au contenu d'une publication.
Engagement	Interaction entre un internaute et du contenu publié en ligne. L'engagement peut prendre d'une réaction de type « J'aime », d'un partage ou d'un commentaire.
Influenceur	Personne qui, par son audience sur les réseaux sociaux, est susceptible, par la diffusion de contenu portant sur des sujets divers, d'influencer les comportements de consommation et les opinions des internautes.
Média traditionnel	Journal d'actualités imprimé qui publie également des articles en ligne, soit sur son site Internet et/ou dans les médias sociaux.
Média social	Média numérique basé sur les caractéristiques du Web 2.0, qui vise à faciliter la création et le partage de contenu généré par les utilisateurs, la collaboration et l'interaction sociale.
Partage/Partager	Rendre accessible à divers destinataires du contenu numérique par l'entremise des réseaux sociaux, du courrier électronique ou de la messagerie instantanée.
Réaction	Méthode facile et rapide pour réagir à un contenu sur les médias sociaux. La réaction la plus connue est le « J'aime » sur Facebook.
<i>Tweet</i>	Message court publié sur la plateforme Twitter.

---

<sup>1</sup> Définitions provenant de l'Office québécois de la langue française (<https://www.oglf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/vocabulaire-reseaux-sociaux.aspx>) et d'IAB Canada, organisme spécialisé en publicité numérique (<http://iabcanada.com/content/uploads/files/SocialMedia-Glossary-French.pdf>).



## Messages-clés

Ce rapport présente des données tirées d'une veille médiatique sur les conversations en lien avec la COVID-19 dans les médias sociaux et sur les plateformes Web des médias traditionnels au Québec. Cette veille a été réalisée par une firme mandatée par l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) en 2020. La période couverte par ce rapport s'étend de mars à décembre 2020. Cette veille ne doit pas être utilisée comme seule source d'information afin de mesurer les croyances, attitudes et perceptions de la population.

Les principaux constats de cette veille sont les suivants :

- ▶ Au début de la pandémie, on observe un nombre élevé de conversations en lien avec la COVID-19 au Québec, puis ce nombre a diminué au fil des mois;
- ▶ Le thème lié aux *Interventions* mises en place pour limiter la propagation du virus de la COVID-19 a été au cœur des conversations;
- ▶ Au fil des semaines, les conversations portant sur le thème de la *Maladie*, plus nombreuses au début de la pandémie, ont laissé place aux conversations sur les *Traitements*;
- ▶ Les internautes étaient nombreux à partager leurs opinions sur les mesures prises par les gouvernements, particulièrement lorsque celles-ci étaient, à leur avis, ambiguës ou mal ou peu expliquées;
- ▶ Une pluralité de voix était présente dans les médias sociaux. Les publications ayant généré un fort niveau d'engagement provenaient autant de politiciens, de professionnels de la santé, de citoyens et d'influenceurs en ligne. Certaines publications critiquaient les mesures de santé publique ou faisaient allusion à des théories pouvant être considérées complotistes;
- ▶ Une polarisation des idées est également observée dans les conversations portant sur les thèmes liés aux *Interventions* et aux *Traitements*. Certaines voix remettaient notamment en question la gravité ou l'existence de la pandémie ou empruntaient un discours « anti-vaccin »;
- ▶ Même si les conversations véhiculant de fausses informations ne représentent pas la plus forte proportion des conversations identifiées par cette analyse, elles sont demeurées omniprésentes dans le laps de temps de cette veille, soit les premiers mois de la pandémie;
- ▶ La pandémie de la COVID-19 représente un défi pour les autorités et les responsables des communications qui doivent à la fois lutter contre la désinformation tout en trouvant des façons de maintenir la confiance et l'adhésion de la population aux différentes mesures sanitaires recommandées.



## Sommaire

### Contexte

La pandémie de la COVID-19 est l'une des premières crises sanitaires mondiales à s'inscrire dans un contexte où la technologie et les médias sociaux sont largement utilisés, afin de permettre à la population de s'informer et de relayer de l'information. Ce rapport présente des données tirées d'une veille médiatique visant à décrire l'information circulant en ligne en lien avec la pandémie pour la période de mars à décembre 2020.

### Méthode

Cette veille médiatique a été réalisée par une firme (Media Measurement) mandatée par l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) en 2020. Au moyen d'une approche méthodologique basée sur l'intelligence artificielle, cette firme a procédé à l'extraction, l'analyse et la quantification de données provenant des médias sociaux et des sites Web des médias traditionnels québécois selon une taxonomie précise incluant des mots-clés liés à des thèmes en lien avec la COVID-19 (*Cause, Maladie, Interventions, Traitements et Types d'information*).

Chaque semaine, un traitement automatisé des données était réalisé et celui-ci permettait d'identifier les sujets qui dominaient les conversations ainsi que ceux qui gagnaient et qui perdaient en popularité. Ces sujets étaient ensuite contextualisés par l'équipe de Media Measurement et des rapports hebdomadaires étaient produits, afin d'informer l'équipe de l'INSPQ sur les sujets ayant retenu l'attention et engendré le plus de discussions en ligne. Les données compilées par Media Measurement ont été utilisées, afin de dresser le portrait présenté dans ce rapport.

### Principaux constats et conclusions

Au début de la pandémie, le nombre de conversations en lien avec la COVID-19 était élevé au Québec. Il a ensuite diminué à partir de la fin du mois d'avril 2020, témoignant ainsi d'une baisse probable d'intérêt pour le sujet au fur et à mesure que la première vague de la pandémie s'essouffait. Malgré cette baisse notée, il n'en demeure pas moins que les conversations sur la COVID-19 ont fluctué durant la période de mars à décembre 2020 et que celles-ci étaient fortement liées à l'actualité de la pandémie, autant provinciale, nationale, qu'internationale. Les conversations portant sur la thématique de la *Maladie*, plus nombreuses au début de la pandémie, ont laissé place au fil des semaines aux conversations portant sur les *Traitements*, dont les vaccins.

Les conversations en lien avec les *Interventions* mises spécifiquement en place, afin de limiter la propagation du virus de la COVID-19 ont été particulièrement nombreuses et ont suscité une multitude de réactions chez les internautes québécois. D'ailleurs, ils ont été nombreux à partager leurs opinions sur les mesures prises par les gouvernements et les institutions, particulièrement lorsque celles-ci, à leur avis, étaient ambiguës ou mal ou peu expliquées.

Par ailleurs, une polarisation des idées a également été observée dans les conversations portant sur les *Interventions* et les *Traitements* contre la COVID-19, polarisation qui s'est accentuée à compter de l'automne 2020. Alors qu'une certaine fatigue en lien avec les mesures sanitaires s'exprimait dans le discours des internautes, certaines voix se sont faites plus présentes dans les médias sociaux, encourageant la population à remettre en question la gravité voire l'existence de la pandémie, en plus de partager certaines théories qui pourraient être considérées complotistes. Le même discours était aussi polarisé autour du vaccin, notamment suite aux premières annonces des compagnies pharmaceutiques entourant la mise au point de vaccins contre la COVID-19.

Au cours de la période de mars à décembre 2020, plusieurs informations véhiculées sur la COVID-19, fondées ou non fondées, ont fait l'objet de conversations en ligne. Même si les conversations véhiculant de fausses informations ne représentaient pas la plus forte proportion au sein de l'ensemble des conversations analysées, elles sont demeurées présentes durant l'année. Par exemple, des internautes ont partagé diverses théories en lien avec l'origine de la COVID-19, alors que d'autres ont remis en question l'exactitude des données statistiques sur le nombre de cas ou de décès liés à la COVID-19.

Durant la période couverte par ce rapport, plusieurs publications ont été particulièrement populaires. Ces publications ont été mises en ligne par des sources différentes, illustrant ainsi la pluralité des voix présente sur les médias sociaux. En effet, ces publications provenaient à la fois des médias traditionnels qui relayaient l'information en ligne, mais également de politiciens, de professionnels de la santé, de citoyens et d'influenceurs en ligne. Certaines publications critiquaient les mesures de santé publique ou faisaient allusion à des théories pouvant être considérées complotistes.

La pandémie de la COVID-19 représente un défi pour les autorités et les responsables des communications qui doivent à la fois lutter contre la désinformation tout en trouvant des façons de maintenir la confiance et l'adhésion de la population aux différentes mesures sanitaires recommandées. En faisant appel à des techniques issues de l'intelligence artificielle afin de monitorer les discussions, il semble possible de cibler la population avec des messages adaptés à leurs besoins d'information et sentiments. Cela pourrait permettre aux médias sociaux de devenir un outil de communication efficace en matière de santé comparativement aux approches traditionnelles de communication.

# 1 Mise en contexte

Pour l'une des premières fois depuis l'avènement de l'Internet, la pandémie de la COVID-19 s'est inscrite dans un contexte où la technologie et les médias sociaux ont été largement utilisés, afin de permettre à la population de s'informer, de relayer de l'information et de maintenir des liens avec ses proches. D'ailleurs, 63 % des adultes québécois ont augmenté leur temps d'écran durant la pandémie<sup>(1)</sup>. Cette augmentation du temps d'écran s'explique notamment par une utilisation accrue des médias sociaux comme source d'information sur la pandémie, alors que près de 70 % des adultes québécois s'y informent au moins une fois par semaine sur le sujet<sup>(2)</sup>.

Cette pandémie s'accompagne également d'une *infodémie*, soit une surabondance d'informations véridiques ou non<sup>(3)</sup>. Avec l'évolution rapide des connaissances liées à la COVID-19 et aux moyens pouvant limiter sa propagation, la désinformation, soit la diffusion délibérée d'informations fausses ou trompeuses, et la mésinformation, soit la diffusion non intentionnelle d'une information fausse, se sont retrouvées rapidement à l'avant-scène dans les médias sociaux et dans la couverture médiatique quasi continue de la pandémie. Plusieurs études se sont intéressées à la désinformation circulant sur les médias sociaux en lien avec la COVID-19<sup>(4-6)</sup>. Une telle infodémie peut compromettre le succès des mesures sanitaires mises en place, en ayant par exemple des répercussions importantes sur le respect et le non-respect des mesures ou des recommandations de santé publique. Elle peut également avoir pour effet de polariser les discussions sur des sujets liés à la COVID-19 et d'amplifier les discours haineux.

Depuis le début de la pandémie, les individus publient fréquemment dans les médias sociaux pour y exprimer leurs opinions et leurs sentiments sur différents aspects en lien avec la COVID-19, tels que les décisions des autorités gouvernementales et de santé publique, les mesures sanitaires mises en place, les vaccins, etc. Ce contenu généré dans les médias sociaux constitue une source d'information importante pour mieux comprendre les préoccupations et les sentiments de la population, afin d'orienter les campagnes d'information (ex. : en identifiant les discours sur les risques d'exposition à la maladie qui peuvent influencer l'adoption [ou non] de comportements favorisant la santé).

Ce rapport présente les principaux constats tirés d'une veille médiatique des discussions portant sur la pandémie de la COVID-19 pour la période de mars à décembre 2020.



## 2 Objectif de la veille médiatique

L'objectif de cette veille était de décrire l'information circulant en lien avec la pandémie de la COVID-19 dans les sites Web des médias traditionnels et sociaux québécois à partir d'une analyse de contenu réalisée à l'aide de techniques d'intelligence artificielle.

Ce rapport présente l'évolution des contenus les plus populaires qui ont circulé sur ces médias durant la période de mars à décembre 2020.



## 3 Approche méthodologique

Ce rapport repose sur les résultats d'une analyse du contenu et de la circulation d'informations en ligne, au moyen d'une approche méthodologique unique basée sur l'intelligence artificielle. Pour ce faire, la firme Media Measurement (mediameasurement.com) a été mandatée en 2020 par l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) afin de procéder à l'extraction, l'analyse et la quantification des données provenant de médias sociaux (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, Reddit, des blogues et forums), du moteur de recherche Google et de sites d'actualités en ligne. Seuls les contenus accessibles publiquement sont colligés.

### 3.1 Collecte des données

Ce travail s'appuie sur un projet réalisé au Québec depuis avril 2020 en collaboration avec l'Organisation mondiale de la Santé (OMS). Les données présentées dans ce rapport portent sur la période allant du 30 mars au 27 décembre 2020.

#### 3.1.1 IDENTIFICATION ET EXTRACTION DES DONNÉES PAR MEDIA MEASUREMENT

Afin d'identifier les principaux thèmes des échanges observés dans les médias sociaux, la firme a utilisé une taxonomie développée par le réseau EPI-WIN (réseau d'information sur les épidémies) de l'OMS<sup>(7)</sup>. Cette taxonomie repose sur cinq catégories (thèmes), soit la *Cause* de la COVID-19 (son émergence), la *Maladie* (les symptômes et modes de transmission), les *Traitements* possibles, les *Interventions* (ce qui est mis en œuvre par les autorités et institutions) et les *Types d'information* (les statistiques et les fausses informations). Des mots-clés en français et en anglais ont été identifiés et ont été ajustés durant la collecte, afin de prendre en considération l'évolution des discours sur la COVID-19 (ex. : la recherche initiale n'incluait pas la transmission par aérosols ou la mutation du virus et l'émergence des variants) ainsi que pour tenir compte des particularités du Québec (ex. : système de santé, langue française). Le détail de la taxonomie utilisée par Media Measurement ainsi que des exemples appartenant à chacune des catégories sont disponibles à l'annexe 1.

La procédure d'extraction des données reposait essentiellement sur des méthodes d'intelligence artificielle. Au total, quelque 560 requêtes étaient réalisées, afin d'identifier le contenu dans les médias sociaux en lien avec la pandémie de la COVID-19. Le pourcentage d'augmentation hebdomadaire pour chaque sujet a été calculé afin de permettre l'identification, semaine après semaine, de la reprise potentielle de l'intérêt du public pour un sujet précis ou de l'émergence d'un sujet ou d'une histoire en particulier (une nouvelle, un résultat de recherche, voire un débat politique) qui ont pu influencer l'opinion publique. La technologie utilisée par Media Measurement pour extraire les données permettait également de les géolocaliser (recherche exclusivement localisée au Québec), à l'exception de celles provenant de Facebook. Les données obtenues sur cette plateforme étaient donc limitées et ont dû être complétées par une extraction manuelle par l'équipe de l'INSPQ. Les pages Facebook ont été sélectionnées sur la base de leur contenu, qui devait être accessible au public et en lien avec la COVID-19, ainsi que sur la fréquence de publication. Les pages retenues étaient donc des pages de sites de nouvelles (ex. : La Presse), d'organisations publiques (ex. : ministère de la Santé et des Services sociaux) ou de personnalités publiques et d'influenceurs (ex. : le premier ministre du Québec, François Legault). La liste des pages Facebook suivies a été mise à jour au fur et à mesure que de nouvelles pages pertinentes étaient créées ou, à l'inverse, lorsque certains comptes étaient suspendus. Les pages Facebook ont été soumises à une collecte quotidienne de la part de l'équipe de l'INSPQ à l'aide de la fonction NCapture du logiciel NVivo 12. Ces données étaient ensuite soumises à Media Measurement de façon hebdomadaire en vue de procéder à l'analyse.

### 3.1.2 TRAITEMENT DES DONNÉES PAR MEDIA MEASUREMENT

Chaque semaine, l'équipe de Media Measurement procédait à un traitement automatisé des données, auquel s'ajoutait un travail manuel permettant d'identifier les sujets dominant les conversations ainsi que ceux qui gagnaient et qui perdaient en popularité.

Les sujets émergents étaient ensuite contextualisés par l'équipe de Media Measurement afin, entre autres, d'identifier les contenus qui suscitaient le plus d'engagements (nombre de réactions, de commentaires et de partages). Sur une base hebdomadaire, des rapports sommaires étaient produits afin d'informer l'équipe de l'INSPQ sur les sujets ayant retenu l'attention et engendré le plus de discussions en ligne. À partir de ces données, des faits saillants étaient également acheminés régulièrement aux décideurs. Puisque Facebook est le média social le plus utilisé au Québec, une analyse distincte des données de Facebook a été réalisée à la demande de l'équipe de l'INSPQ. D'autres éléments étaient également inclus dans ces rapports, dont les questions émergentes, le langage émotionnel et les sujets populaires dans le moteur de recherche Google.

### 3.1.3 TRAITEMENT DES DONNÉES POUR LES FINS DU PRÉSENT RAPPORT

Les données compilées par Media Measurement ont été utilisées afin de dresser le portrait présenté à la section 4. Tout d'abord, un tableau de bord interactif mis à la disposition de l'équipe de l'INSPQ a été utilisé, afin de visualiser les données dans leur ensemble pour réaliser des analyses supplémentaires en sélectionnant des périodes précises. Le logiciel Tableau, une plateforme analytique optimisée pour la visualisation des données issues de l'intelligence artificielle, a été utilisé par la suite afin d'explorer davantage les données issues du tableau de bord interactif et pour créer les figures présentées à la section 4. Les données du tableau de bord interactif ont été explorées de façon parallèle avec les rapports hebdomadaires produits par Media Measurement, afin de contextualiser l'évolution des discussions et d'identifier des exemples de contenus discutés en ligne.

À des fins de présentation, les données ont été divisées selon trois périodes distinctes marquées par des événements en lien avec la pandémie au Québec :

- ▶ 30 mars au 28 juin 2020 : période caractérisée par la première vague, le premier confinement et l'annonce du déconfinement;
- ▶ 29 juin au 27 septembre 2020 : période caractérisée par le déconfinement et le début de la deuxième vague;
- ▶ 28 septembre au 27 décembre 2020 : période caractérisée par la deuxième vague et le deuxième confinement.

## 4 Résultats

En général, durant la période de mars à décembre 2020, la moyenne quotidienne de publications dédiées à la COVID-19 au Québec représentait 13 % (représenté en bleu, vert et rouge dans la figure 1) de l'ensemble des conversations en ligne, la majorité des conversations identifiées n'étant pas reliées à la COVID-19 (figure 1). Le nombre de mentions et de questions portant sur la COVID-19 était davantage élevé au début de la crise sanitaire que dans les mois suivants, par exemple, le nombre de questions sur la COVID-19 a considérablement diminué à la fin du mois d'avril 2020, pour devenir presque nul par la suite. Cette diminution observée concorde également avec la diminution du nombre de mentions pour les cinq catégories de taxonomie incluses dans l'analyse, signe probable d'une baisse de l'attrait pour le sujet au fur et à mesure que la première vague de la pandémie s'essouffait.

**Figure 1** Nombre de publications quotidiennes dédiées ou non à la COVID-19 pour la période du 30 mars au 27 décembre 2020

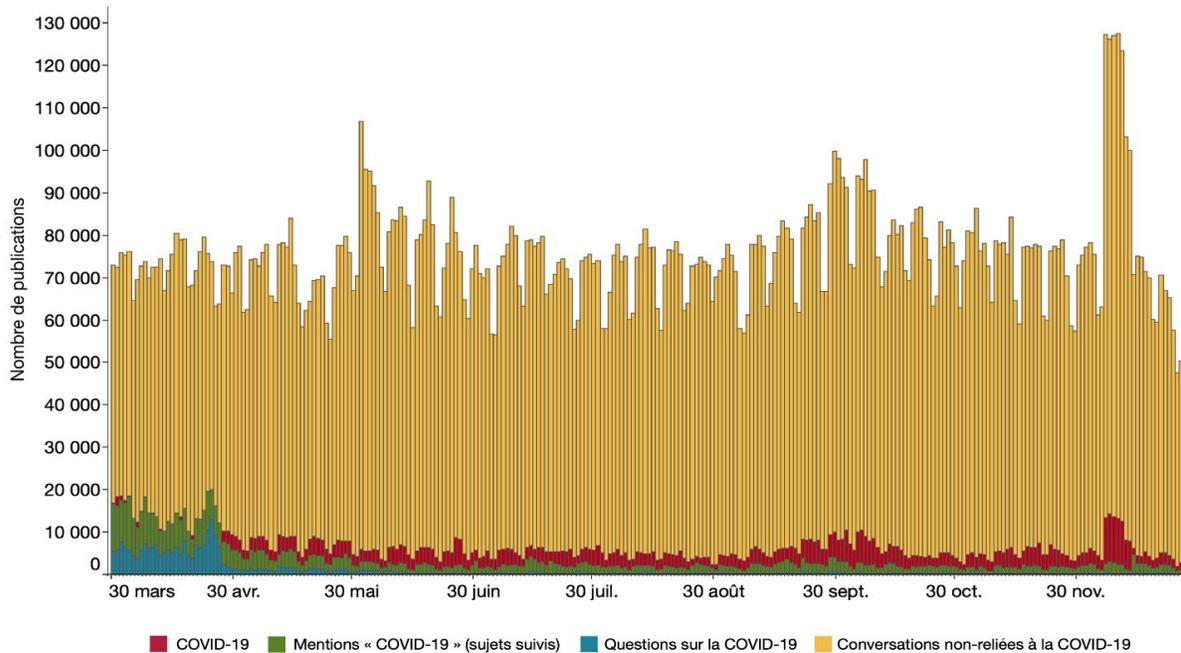


Figure présentant le nombre de conversations quotidiennes identifiées dans les médias sociaux et sur les plateformes Web des médias traditionnels en langue française et anglaise pour la période du 30 mars au 27 décembre 2020. Seules les mentions COVID-19 (en vert) et les questions sur la COVID-19 (en bleu) ont été conservées dans les analyses de Media Measurement. Les conversations relatives à la COVID-19 (en rouge), mais ne s'inscrivant pas dans l'un des cinq thèmes inclus dans la taxonomie, ainsi que les conversations non reliées à la COVID-19 (en jaune) sont incluses à titre informatif seulement.

## 4.1 Période du 30 mars au 28 juin 2020<sup>2</sup>

### 4.1.1 ÉVOLUTION DES CONVERSATIONS DURANT LA PÉRIODE

Au début de la crise sanitaire au Québec, le nombre de mentions quotidiennes liées à la COVID-19, notamment celles relatives aux *Interventions* et à la *Maladie*, était particulièrement élevé (figure 2). Bien que la compilation des données par Media Measurement n'ait débuté qu'après la mise en place des premières mesures pour contrer la propagation de la COVID-19 (ex. : déclaration de l'urgence sanitaire le 13 mars 2020, fermeture des écoles, des garderies, des commerces, etc.), les conversations portant sur les *Interventions* sont demeurées élevées durant le mois d'avril, notamment en raison des nombreuses autres annonces liées à la mise en place de mesures spécifiques, afin de limiter la propagation du virus pendant cette période.

**Figure 2** Nombre de mentions quotidiennes pour les cinq catégories de la taxonomie pour la période du 30 mars au 28 juin 2020

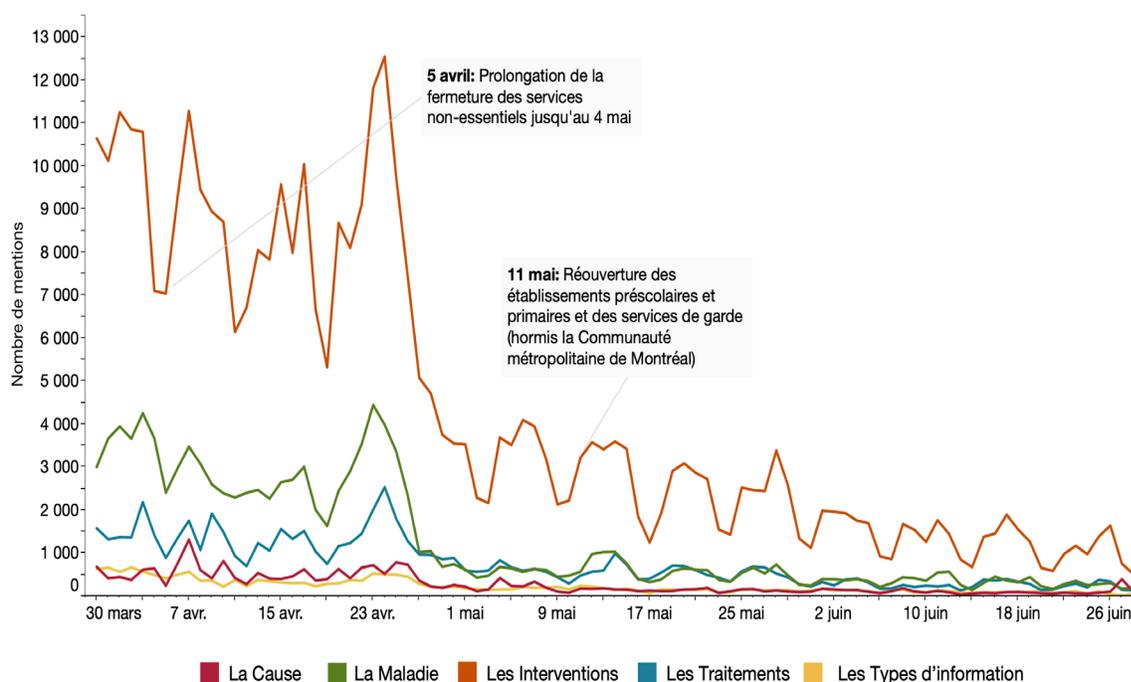


Figure présentant le nombre de mentions quotidiennes identifiées dans les médias sociaux et sur les plateformes Web des médias traditionnels en langue française et anglaise pour la période du 30 mars au 28 juin 2020. La figure exclut les questions identifiées par les outils de Media Measurement. Les événements ajoutés proviennent de la ligne du temps générée par l'Institut national de santé publique du Québec, disponible en suivant ce lien : [inspq.qc.ca/covid-19/donnees/ligne-du-temps](https://inspq.qc.ca/covid-19/donnees/ligne-du-temps).

Les conversations portant sur les *Interventions* comptent pour environ les deux tiers du nombre total de mentions liées à la COVID-19 identifiées pour cette période (63,1 %). Deux thèmes de cette catégorie ont généré plus de 10 % chacun du nombre total de mentions répertoriées durant la période : le thème *Mesures dans l'espace public* (12,2 %) et le thème *Emploi et entreprises* (10 %).

<sup>2</sup> Bien que les données aient été colligées pour toute la période par Media Measurement, aucun rapport hebdomadaire n'a été partagé par la firme pour la période du 8 au 28 juin 2020. Les données présentées plus en détail dans cette section ne couvrent donc pas cette période.

La majorité des discussions portant sur les *Interventions* étaient en lien avec des événements de l'actualité ou des annonces gouvernementales, tels que l'évolution des directives entourant le port du masque ou du couvre-visage. Le compte Twitter de Radio-Canada Info a d'ailleurs repris, le 12 mai, les propos du premier ministre du Québec François Legault annonçant cette 3<sup>e</sup> consigne, qui s'ajoutait au lavage des mains et à la distanciation de 2 mètres. La page Facebook du journal La Presse a, quant à elle, rapporté le lendemain que cette consigne du port obligatoire du masque ou du couvre-visage durant la pandémie obtenait un appui élevé de la part des Québécois(es) selon les résultats d'un sondage<sup>3</sup>. Cette publication a généré à elle seule plus de 800 engagements (470 réactions, 291 commentaires et 62 partages), certains internautes soulignant l'ambiguïté de la directive au départ (recommandé, non obligatoire) en plus de décrier l'impossibilité de se les procurer en pharmacies ou en magasins. Le déconfinement et l'arrivée de la saison estivale ont suscité des préoccupations, notamment sur le respect de la distanciation physique à l'extérieur. La réouverture des commerces et des écoles a engendré différents débats sur Facebook notamment, alors que plusieurs personnes trouvaient injuste de pouvoir fréquenter ces endroits sans pour autant avoir le droit de visiter des proches. La question des voyageurs a également été discutée au regard des annonces entourant la fermeture de la frontière canado-américaine et de l'instauration de mesures de contrôle dans les avions et les aéroports ainsi que la question du remboursement des vols annulés en raison de la COVID-19. Finalement, l'avenir de l'économie, la sécurité des employés (ex. : manque d'équipement de protection personnelle) et les éclosions de COVID-19 dans les entreprises ont généré diverses publications dans les médias sociaux. Des *tweets* de Radio-Canada Info et ICI Québec publiés le 17 avril ont provoqué un nombre important d'engagements (216 et 92, respectivement). Ces *tweets* reprenaient les propos du premier ministre François Legault dans lesquels ce dernier avouait que le Québec était entré dans la crise sanitaire mal équipé et qu'il aurait dû augmenter plus tôt les salaires des préposés aux bénéficiaires, et ce, même sans l'accord des syndicats.

Durant cette période, la situation difficile dans les hôpitaux et les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) ainsi que les conditions de travail des préposés aux bénéficiaires ont généré diverses conversations sur les médias sociaux. Certains témoignages (sous la forme de photos ou de vidéos) publiés sur la réalité dans les hôpitaux ont notamment engendré de l'engagement dans les médias sociaux durant la période, ainsi que certaines publications en lien avec la tenue de diverses manifestations pour dénoncer les conditions de travail des professionnels de la santé (absence ou manque d'équipement de protection adéquat, violation des droits concernant le temps supplémentaire et les coupures dans les vacances). De plus, certaines demandes ou déclarations du premier ministre du Québec François Legault ont suscité diverses réactions et un nombre important d'engagements dans les médias sociaux, dont la demande formulée aux médecins d'aller prêter main-forte aux CHSLD aux prises avec de nombreux patients et professionnels de la santé ayant contracté la COVID-19.

Pour leur part, les mentions en lien avec la *Maladie* comptent pour 18,5 % du nombre total de mentions. Parmi les thèmes identifiés durant cette période, les mentions alimentant particulièrement les discussions portaient pour la plupart sur les *Symptômes de la maladie* (ex. : manifestations cutanées, la perte de l'odorat et du goût), les *Risques de la maladie* (ex. : la formation de caillots sanguins), et la *Protection contre la transmission* (ex. : la pénurie d'équipement de protection individuelle dans le système de la santé et les CHSLD, l'éventuelle obligation du port du masque ou du couvre-visage, la critique de la gestion en approvisionnement de masques).

---

<sup>3</sup> <https://www.lapresse.ca/covid-19/2020-05-13/fort-appui-au-masque-obligatoire-selon-un-sondage>

Divers débats sur l'immunité collective (sa présence, sa durée) ont également eu cours durant la période, le plan de déconfinement ayant notamment suscité des discussions sur ce thème, mais également sur la prise en compte des adultes avec problèmes de santé et sur le dilemme des parents à renvoyer leur(s) enfant(s) ou non à l'école pour la fin de l'année scolaire.

Les mentions en lien avec les *Traitements* ont représenté 11 % des mentions sur la COVID-19 pendant cette période. Plusieurs publications ont porté sur l'utilisation de la chloroquine ou de l'hydroxychloroquine, dont certaines vantaient leur efficacité contre la maladie ou remettaient en question la raison pour laquelle ces traitements n'étaient pas utilisés au Québec. De plus, des conversations sur la vaccination étaient présentes dès avril, notamment suite à l'appel de Bill Gates demandant un effort global pour concevoir un vaccin contre la COVID-19, pour lequel une certaine méfiance était perceptible.

Les conversations portant sur la *Cause* de la maladie et sur les *Types d'information* ont, pour leur part, caractérisé de façon plus marginale la période allant du 30 mars au 28 juin 2020 (4 % et 3,3 % des mentions identifiées respectivement). Néanmoins, la médiatisation de certaines théories entourant l'origine de la maladie a été présente dans les médias sociaux québécois en avril et mai 2020 (ex. : création délibérée de la COVID-19 dans un laboratoire en Chine, théorie selon laquelle il s'agirait d'une conspiration menée par le gouvernement, afin de tirer financièrement profit de la crise sanitaire, théorie sur l'implication des nouvelles tours de communication 5G, etc.). Également durant la période, l'exactitude des statistiques et des bilans quotidiens a été mise en doute, notamment à partir du mois de juin, certains internautes affirmant que les chiffres étaient manipulés pour justifier la mise en place des mesures gouvernementales et du plan de déconfinement.

## 4.2 Période du 29 juin au 27 septembre 2020<sup>4</sup>

### 4.2.1 ÉVOLUTION DES CONVERSATIONS DURANT LA PÉRIODE

Durant la période du 29 juin au 27 septembre 2020, le nombre de mentions quotidiennes a également varié, avec des hausses marquées des conversations suivant certains événements ou annonces en lien avec la pandémie et sa gestion (figure 3).

---

<sup>4</sup> Bien que les données aient été colligées pour toute la période par Media Measurement, aucun rapport hebdomadaire n'a été partagé par la firme pour la période du 29 juin au 23 août 2020. Les données présentées plus en détail dans cette section ne couvrent donc pas cette période.

**Figure 3** Nombre de mentions quotidiennes pour les cinq catégories de la taxonomie pour la période du 29 juin au 27 septembre 2020

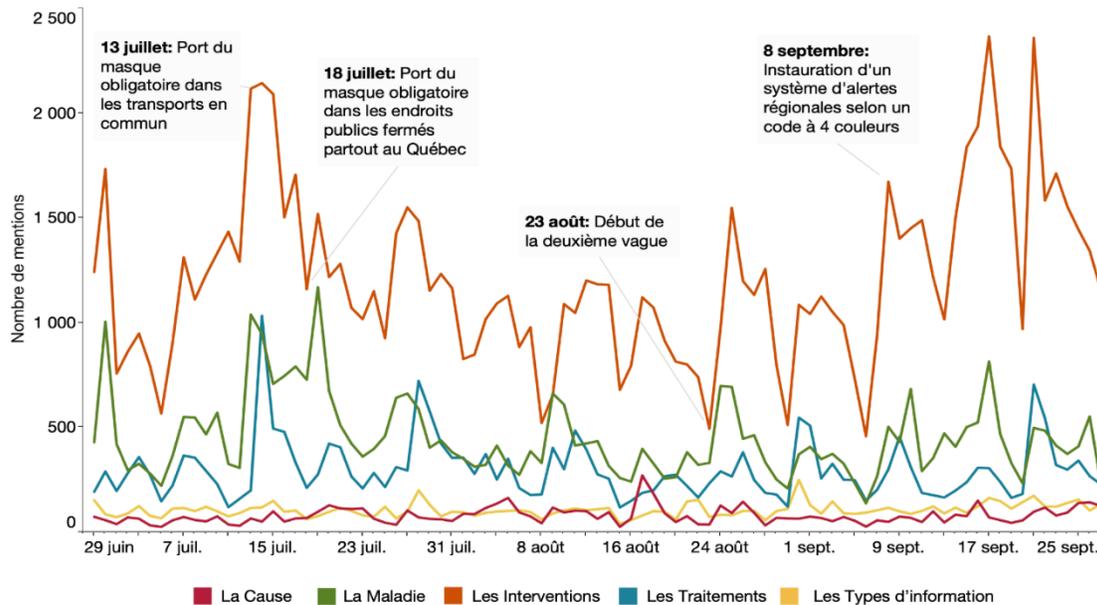


Figure présentant le nombre de mentions quotidiennes identifiées dans les médias sociaux et sur les plateformes Web des médias traditionnels en langue française et anglaise pour la période du 29 juin au 27 septembre 2020. La figure exclut les questions identifiées par les outils de Media Measurement. Les événements ajoutés proviennent de la ligne du temps générée par l'Institut national de santé publique du Québec, disponible en suivant ce lien : [inspq.qc.ca/covid-19/donnees/ligne-du-temps](https://inspq.qc.ca/covid-19/donnees/ligne-du-temps).

C'est à nouveau la catégorie des *Interventions* qui compte le plus grand nombre de mentions pour cette période (56,4 %). Trois thèmes se sont particulièrement démarqués, soit les *Mesures dans l'espace public* (9,2 %), le *Dépistage* (9,2 %) et les *Mesures personnelles* (8 %). Le nombre de mentions en lien avec les *Mesures dans l'espace public* a notamment été élevé à partir de la fin du mois d'août, alors que certains internautes se sont dit être préoccupés par l'efficacité des mesures sanitaires mises en place dans les écoles. À cet effet, la décision du gouvernement de suspendre la mise à jour de la liste des écoles affectées par des éclosions de COVID-19 en septembre a également suscité de nombreuses réactions. De plus, l'annonce, le 18 septembre, de la mise en place d'interventions policières visant les rassemblements, autant dans les bars et restaurants que dans les résidences privées, a également engendré plusieurs débats. En effet, une publication Facebook de TVA Nouvelles sur le sujet a généré à elle seule plus de 8 000 réactions et cumulé quelque 6 000 commentaires.

La recrudescence du nombre de mentions en lien avec le thème du *Dépistage* durant cette période a majoritairement été entraînée par l'annonce à l'effet que le premier ministre François Legault avait obtenu un résultat négatif à la COVID-19 dans un délai de 18 heures, un délai jugé rapide. Plusieurs commentaires à différents *tweets* ou publications Facebook reprenant cette nouvelle ont critiqué le délai d'attente dans la population en général pour l'obtention des résultats d'un test de dépistage contre la COVID-19. Les dépistages massifs dans certaines écoles et les fermetures de classes aux prises avec des éclosions ont également suscité des conversations dans les médias sociaux, entre autres sur la nécessité ou non de fermer les écoles. Finalement, quelques *tweets* durant la période ont critiqué le manque d'accès à l'application Alerte COVID au Québec dans le contexte de la recrudescence du nombre de cas d'infection. Certaines personnes ont également partagé du contenu relatif au nombre de tests de dépistage effectués quotidiennement, faisant un lien entre

l'augmentation de ce nombre et l'augmentation du nombre de cas au début de la deuxième vague. Une théorie selon laquelle 90 % des résultats positifs étaient des faux positifs a également circulé à ce moment.

Le nombre de mentions autour du thème des *Mesures personnelles* a connu un bond considérable à la mi-juillet, suite à l'instauration de l'obligation du port du masque dans les transports en commun et les endroits publics fermés. Dans les semaines suivantes, la méfiance à l'égard des données appuyant cette mesure a été visible dans de nombreux messages, particulièrement sur Facebook. Les commentaires à cet effet étaient souvent liés à des théories selon lesquelles la pandémie était exagérée et que les mesures mises en place n'étaient pas nécessaires. Les conversations sur le port du masque et son utilité se sont également inscrites dans un mouvement « anti-science » plus large, alors que de plus en plus d'internautes, sur Facebook notamment, ont partagé leurs doutes quant à la gravité de la pandémie. Certaines autres nouvelles ont aussi suscité une augmentation du nombre de mentions sur ce thème à la fin du mois d'août (ex. : réduction à 10 jours de la période d'isolement pour un individu souffrant de la COVID-19, éclosion de COVID-19 dans une école des Laurentides, port du masque obligatoire à Paris, en France, résistance des gens au port du masque aux États-Unis et en Suède, etc.).

Pour la catégorie de la *Maladie* (21 %), c'est le thème de la *Protection contre la transmission* qui a généré le plus de conversations avec une proportion de 13 % du nombre total de mentions pour cette période. Cela est principalement attribuable aux discussions entourant le port du masque ou du couvre-visage. Certaines publications portant par exemple sur les manifestations anti-masques ayant eu lieu à Montréal en août ainsi que sur le degré de protection fourni par les masques chirurgicaux comparativement à celui fourni par un couvre-visage ont ainsi été particulièrement populaires. Le 11 septembre, une nouvelle du Journal de Québec rapportant qu'une amende de 400 \$ serait donnée aux contrevenants qui refusent de porter leur masque à l'intérieur des lieux publics fermés a suscité peu de réactions sur Twitter, contrairement à Facebook, où elle a suscité 1 165 engagements, dont 446 commentaires.

Les mentions de la catégorie *Traitements* représentent 13,9 % du nombre total de mentions en lien avec la COVID-19 pour la période. Le thème des *Vaccins* a été prédominant pour cette catégorie et compte pour 5 % du nombre total de mentions. Une hausse marquée pour ce thème, enregistrée le 11 août, a été causée par deux éléments, soit les réactions à la nouvelle selon laquelle la Russie avait développé le premier vaccin contre la COVID-19, ainsi qu'un *tweet* par un influenceur en ligne au sujet de la possibilité de survivre à plusieurs maladies « sans vaccin ». Ce *tweet* a suscité l'engagement le plus élevé de la journée, dont 239 attributions de « J'aime ». Deux autres annonces du gouvernement fédéral ont alimenté les discussions sur le sujet. La nouvelle selon laquelle le gouvernement fédéral canadien avait conclu des accords de principe avec quatre compagnies pharmaceutiques pour obtenir jusqu'à 190 millions de doses d'éventuels vaccins contre la COVID-19 a suscité de nombreuses réactions autant sur Twitter que sur Facebook, en majorité négatives (plusieurs ont dit qu'un vaccin n'était pas nécessaire et qu'ils refuseraient de se faire vacciner). Les discussions se sont poursuivies à la fin septembre à la suite d'un nouvel accord pour réserver des doses supplémentaires d'un éventuel vaccin contre la COVID-19, certains internautes exprimant leur frustration au sujet de l'enrichissement des compagnies pharmaceutiques. La publication du registre listant les différents conflits d'intérêts des membres du Groupe fédéral de travail sur les vaccins a indigné, mais pas surpris, la majorité des internautes<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Depuis la mise en activité du Groupe de travail sur les vaccins contre la COVID-19, les membres n'étaient pas dans l'obligation de révéler leurs conflits d'intérêts à la population (ils étaient soumis à un processus de déclaration des conflits d'intérêts internes). Suite à des reproches liés au manque de transparence, le groupe a rendu publics les conflits d'intérêts de ses membres le 22 septembre 2020.

Comme pour la période précédente, les conversations sur les *Types d'information* et la *Cause* de la maladie ont été relativement faibles (4,9 % et 3,7 % respectivement). La désinformation a été le sujet de plusieurs conversations en septembre, notamment suite à la publication d'une vidéo d'une entrevue de la ministre canadienne de la Santé au sujet de la désinformation dans les médias sociaux visant à effrayer la population au sujet des vaccins contre la COVID-19. Dans cette vidéo, la ministre souligne l'importance, pour les Canadiens, d'avoir recours à des sources crédibles lorsqu'ils cherchent de l'information sur les vaccins. La publication a suscité plusieurs commentaires, certains partageant des théories du complot en lien avec la vaccination et le « contrôle de l'esprit », faisant ainsi un lien avec les conversations autour du port du masque. Durant cette période, plusieurs commentaires faisaient référence à des théories du complot et présentaient des solutions non appuyées par la science à la propagation du virus de la COVID-19, comme l'immunité collective. De nombreux autres commentaires affirmaient que les informations sur la pandémie et le virus communiquées par les gouvernements et les médias étaient fausses et qu'il ne fallait pas s'y fier. Un *tweet* attribuant la récente augmentation des cas de COVID-19 au Québec à un nombre élevé de faux positifs dans les résultats aux tests d'amplification des acides nucléiques (TAAN) (et non à des « activités sociales non organisées ou des rassemblements privés ») a d'ailleurs suscité plus de 1 750 engagements. Finalement, le congédiement d'un attaché politique québécois qui avait partagé de nombreux messages qui mettaient en doute l'existence de la pandémie a généré plus de 700 commentaires (1 670 engagements au total) sur la page Facebook du Journal de Montréal, les plus populaires de ceux-ci appuyant ce renvoi.

En ce qui concerne les conversations portant sur la *Cause*, l'une des publications ayant suscité le plus d'engagements au cours de la période est celle du 26 août, soit la publication d'une nouvelle selon laquelle des chercheurs de Hong Kong avaient rapporté le premier cas mondial de réinfection par la COVID-19.

## 4.3 Période du 28 septembre au 27 décembre 2020

### 4.3.1 ÉVOLUTION DES CONVERSATIONS DURANT LA PÉRIODE

Pour la période du 28 septembre au 27 décembre 2020, la catégorie des *Interventions* demeure celle qui compte le plus grand nombre de mentions identifiées (58,8 %) (figure 4).

**Figure 4** Nombre de mentions quotidiennes pour les cinq catégories de la taxonomie pour la période du 28 septembre au 27 décembre 2020

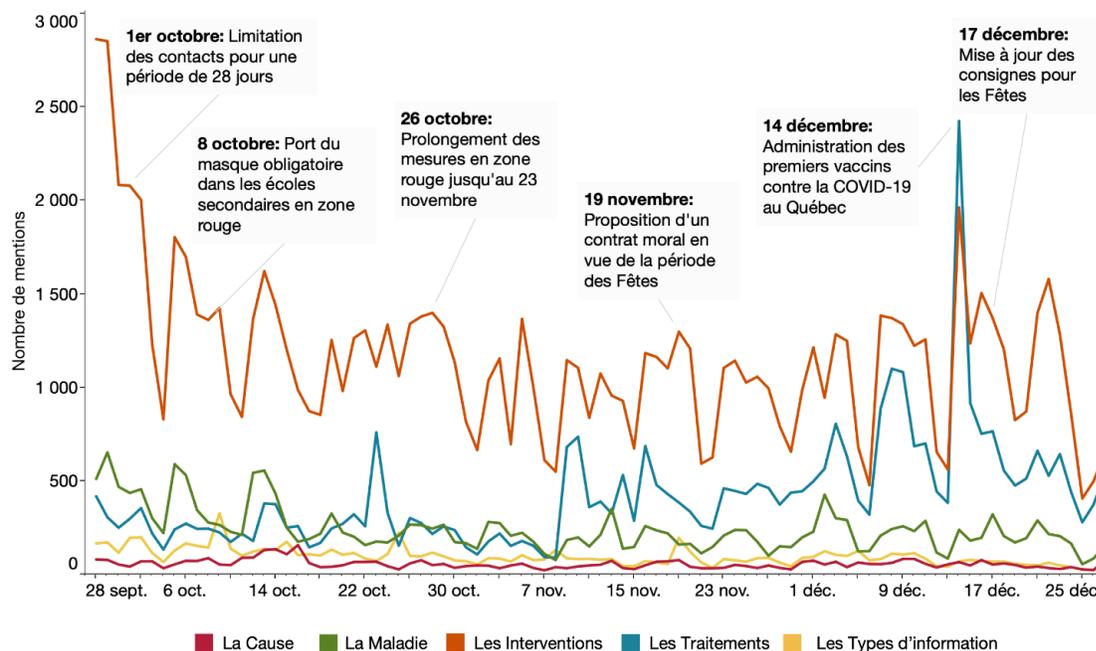


Figure présentant le nombre de mentions quotidiennes identifiées dans les médias sociaux et sur les plateformes Web des médias traditionnels en langue française et anglaise pour la période du 28 septembre au 27 décembre 2020. La figure exclut les questions identifiées par les outils de Media Measurement. Les événements ajoutés proviennent de la ligne du temps générée par l'Institut national de santé publique du Québec, disponible en suivant ce lien : [inspq.qc.ca/covid-19/donnees/ligne-du-temps](https://inspq.qc.ca/covid-19/donnees/ligne-du-temps)

Les principaux thèmes de cette catégorie qui ont suscité le plus de discussions sont les *Mesures dans l'espace public* (14,2 % du nombre de mentions total pour la période) ainsi que le *Dépistage* et les *Système de santé* (8 % et 6 % du nombre de mentions total pour la période). Concernant les *Mesures dans l'espace public*, plusieurs publications et conversations ont traité des restrictions dans les espaces publics (cinémas, théâtres) et dans les espaces privés (rassemblements intérieurs) en lien avec la seconde vague de la pandémie. La fermeture des services et commerces non essentiels a également suscité plusieurs réactions mitigées chez les internautes. Si certains étaient en accord avec cette mesure pour contrer la seconde vague, d'autres ont exprimé leurs doutes en soulignant que les éclosions survenaient davantage dans les écoles et les milieux de travail. Avec la hausse des cas et des décès observés au début de la seconde vague, le *tweet* du premier ministre du Québec François Legault le 13 octobre demandant à la population de continuer à faire des sacrifices et à éviter les rassemblements intérieurs a suscité un nombre important d'engagements. Parmi les réponses à ce *tweet*, une forte polarisation des opinions a pu être observée, les réponses qui décriaient la mise en application de ces mesures recevant davantage de mentions « J'aime » que celles qui les soutenaient. Parmi les principaux commentaires exprimés, plusieurs internautes ont fait valoir qu'il n'y avait aucune justification à certaines restrictions, que la pandémie était mal gérée et

que les citoyens avaient déjà fait trop de sacrifices. Les conversations au sujet de la période des Fêtes ont gagné en popularité à la fin de la période. L'annonce de l'interdiction de se rassembler pour la période des Fêtes a également suscité des réactions mitigées. Certains internautes s'exprimaient sur le fait qu'ils voyaient cette interdiction d'un bon œil, notamment en raison de l'augmentation importante des cas de COVID-19 au Québec, alors que d'autres internautes n'hésitaient pas à dire qu'ils se rassembleraient quand même.

En ce qui concerne le *Dépistage*, plusieurs critiques ont été adressées à l'égard du gouvernement dans les médias sociaux sur l'inutilisation des tests de dépistage rapide pour détecter la COVID-19 au Québec. Également, les critiques à l'égard de la sensibilité des tests de dépistage par PCR se sont poursuivies durant la période, les internautes évoquant la production d'un nombre important de faux positifs.

En ce qui concerne la catégorie des *Systèmes de santé*, quelques publications provenant d'influenceurs en ligne alléguaient que le débordement des hôpitaux en raison de la seconde vague rapporté dans les médias était un mensonge et que ceux-ci étaient en réalité vides. Quelques autres sujets ont généré des réactions dans les médias sociaux, tels que la demande du parti politique Québec Solidaire pour que le gouvernement rende disponible un masque N-95 à chaque travailleur de la santé en contact direct avec un patient atteint de la COVID-19, ainsi que l'article de La Presse du 9 novembre au sujet de la note de service envoyée aux gestionnaires et médecins du CIUSSS de l'Estrie qui spécifiait l'interdiction des décorations dans les établissements pendant la période des fêtes (2 065 engagements sur Facebook). Cette nouvelle, qui laissait entendre que les décorations de Noël pouvaient propager la COVID-19, a suscité des réactions majoritairement négatives sur les médias sociaux.

Avec l'arrivée imminente des vaccins, les conversations de la catégorie des *Traitements* comptent pour 21,3 % du nombre total de mentions répertoriées pour cette période. Le thème des *Vaccins* représente 12,5 % du nombre total de mentions. Une hausse significative des conversations sur ce thème a été observée à partir du début novembre, suivant notamment l'annonce de la compagnie pharmaceutique Pfizer-BioNTech sur l'efficacité de son vaccin contre la COVID-19. Les réactions sur les médias sociaux étaient partagées, les internautes saluant à la fois la nouvelle, affirmant qu'ils refuseraient de se faire vacciner et appelant les politiciens du gouvernement québécois à se faire vacciner en premier. À partir de ce moment, le discours « anti-vaccin » s'est fait de plus en plus présent sur les médias sociaux et certaines publications en défaveur des vaccins ont engendré un nombre important d'engagements. Suite à l'annonce de Pfizer-BioNTech, les détracteurs ont concentré leurs arguments sur l'innocuité des vaccins plutôt que sur l'efficacité, par exemple en remettant en question le comportement des individus qui accourraient pour recevoir le vaccin sans même savoir son contenu et les effets secondaires qu'il pourrait provoquer. Certaines théories du complot ont également circulé, notamment celle stipulant que la technologie à ARN messenger est en fait une thérapie génique ayant pour but de contrôler la population. Plusieurs internautes ont aussi débattu de la vitesse de développement des vaccins ainsi que de l'immunité que ceux-ci allaient instaurer comparativement à l'immunité dite « naturelle », soit celle acquise suite à l'expérience de la maladie. Un *tweet* particulièrement engageant citait une publication du Collège des médecins du Québec, qui avertissait que « tout indique que nous resterons contagieux, même une fois vaccinés ». L'individu ayant cité ce *tweet* faisait valoir qu'il n'y avait, par conséquent, « aucune raison » de se faire vacciner contre la COVID-19, suscitant près d'une centaine de réponses, dont la grande majorité en accord avec l'avis exprimé.

Les conversations sur la *Maladie* représentent 12,2 % du nombre total de mentions pour la période. Encore une fois, le thème le plus populaire était la *Protection contre la transmission* (5,1 %), alors que les discussions sur l'efficacité et la nécessité du port du masque se sont poursuivies et ont pris de l'ampleur.

La catégorie *Types d'information* est restée stable par rapport à la période précédente avec 4,9 % du nombre total de mentions. La remise en question des données sur les cas, les hospitalisations et les décès liés à la COVID-19 s'est poursuivie durant la période. Les commentaires les plus fréquents sur Facebook ont continué d'affirmer que le nombre de cas était exagéré. La publication des résultats d'un sondage montrant que 35 % des Québécois pensaient que les médias rapportaient des « fake news » sur la COVID-19 et que 18 % croyaient que la COVID-19 avait été créée par les gouvernements, afin de nous contrôler a suscité l'inquiétude sur Twitter<sup>6</sup>. Finalement, la désactivation de certains comptes Facebook ou Twitter de personnes identifiées comme propageant de la désinformation sur la COVID-19 a suscité des réactions, la majorité appuyant cette action.

Quant aux conversations sur les *Causes* de la maladie, ces dernières comptent pour 2,8 % du nombre total de mentions identifiées pour la période. Les principales conversations de cette catégorie traitaient de l'immunité collective et des cas de réinfections par la COVID-19 dans le monde.

---

<sup>6</sup> <https://sondage.crop.ca/survey/start/cawi/bloque/Covid19-CropLaPresse.pdf>

## 5 Discussions et recommandations

Grâce aux données fournies par la veille dans les sociaux et traditionnels en ligne, il a été possible d'explorer l'opinion publique des Québécois(es) au sujet de la pandémie de la COVID-19 au Québec pour la période de mars à décembre 2020. Différents constats peuvent être formulés en lien avec les données fournies par Media Measurement pour la période de mars à décembre 2020. Les données présentées à la section 4 démontrent notamment l'ampleur des conversations sur la COVID-19 qui ont circulé depuis mars 2020 sur la pandémie et sa gestion. L'actualité liée au développement de la pandémie de la COVID-19 à l'international ainsi que celle touchant à l'évolution des mesures sanitaires au Québec a particulièrement trouvé écho dans les médias sociaux.

La thématique portant sur les *Interventions* est celle pour laquelle les conversations ont été les plus nombreuses. Pour l'ensemble de la période analysée, ce sont les *Mesures dans l'espace public* mises en place pour contrer la propagation de la COVID-19 qui ont suscité le plus de conversations. L'évolution rapide de la pandémie s'est accompagnée d'une croissance importante de nouvelles connaissances accompagnée d'une explosion de publications scientifiques sur le sujet. Les scientifiques ainsi que les décideurs ont ajusté leur discours et leurs recommandations selon les nouvelles connaissances disponibles sur le virus de la COVID-19 et ses modes de transmission. Chez certains, les modifications dans les recommandations et les changements de discours se sont traduits par de la confusion et une perte de confiance envers la science de façon générale<sup>(6)</sup>, ce qui était perceptible, notamment dans les conversations en ligne entourant la recommandation sur le port du masque ainsi que le recours à certains médicaments tels que la chloroquine et l'hydroxychloroquine. Le manque d'explications et l'ambiguïté qui subsistait particulièrement au sujet de la recommandation de porter ou non le masque ont engendré un lot de réactions diverses dans les médias sociaux.

La veille réalisée par Media Measurement a également permis de constater que les conversations sur la *Maladie*, plus nombreuses au début de la pandémie, ont laissé place aux conversations sur les *Traitements*, alors que les connaissances à ce sujet se faisaient plus nombreuses. D'ailleurs, une polarisation des idées a été observée dans les conversations, particulièrement celles portant sur les *Interventions* (*Mesures dans l'espace public* particulièrement) et sur les *Traitements* (*Vaccins* particulièrement). Une pluralité des voix dans les médias sociaux était également présente, alors que les publications ayant généré de l'engagement proviennent autant de politiciens, de professionnels de la santé, d'influenceurs en ligne très actifs sur les médias sociaux et comptant un grand nombre d'adeptes ainsi que des citoyens. Si les mesures sanitaires ont été un sujet polarisant depuis le début de la pandémie, c'est davantage marqué à l'automne 2020, lors du début de la seconde vague. Alors qu'une certaine fatigue en lien avec les mesures sanitaires s'était installée chez la population, les détracteurs des mesures de confinement se faisaient plus présents dans les médias sociaux. Leurs publications encourageaient ainsi les gens à remettre en question la gravité voire l'existence de la pandémie, en plus de partager certaines théories du complot. Le même phénomène s'est produit avec le discours « anti-vaccin », qui a pris de l'ampleur suite aux premières annonces des compagnies pharmaceutiques concernant le développement des vaccins contre la COVID-19. Ce sujet a aussi donné lieu au partage de fausses informations, qui ont circulé rapidement et ont suscité une multitude de réactions.

Au cours de la période de mars à décembre 2020, un certain nombre d'informations véhiculées sur la COVID-19 ont été remises en question à plusieurs reprises (notamment les données statistiques sur les cas et les décès). Des théories du complot (ex. : création délibérée de la COVID-19 dans un laboratoire en Chine, conspiration menée par le gouvernement, méthode de contrôle de la population, thérapie génique par les vaccins à ARN messager) en lien avec la COVID-19 ont fait l'objet de nombreuses conversations. Même si les conversations véhiculant ce type d'information ne représentent pas la plus forte proportion au sein de l'ensemble des conversations analysées, elles sont demeurées présentes tout au long de la pandémie, et les promoteurs de ces théories ont adapté leurs discours avec l'évolution de la pandémie en misant sur les sujets chauds du moment.

En temps d'épidémie, la population est plus que jamais à la recherche d'information en vue d'adopter des comportements afin de protéger sa santé. Le besoin de toujours en savoir plus a mené à la création d'un environnement idéal pour la propagation de la désinformation<sup>(6)</sup>. Bien que le partage de fausses informations dans le cadre d'une épidémie ne soit pas un phénomène nouveau, l'omniprésence des médias sociaux dans cette pandémie a contribué à amplifier ce phénomène. Comme il est reconnu que les fausses informations circulent plus rapidement et atteignent davantage d'individus que les informations véridiques, et qu'elles peuvent mettre en péril le lien de confiance entre les autorités et la population et l'adhésion aux mesures sanitaires<sup>(9)</sup>, il est important d'identifier et de mettre en place des solutions pour les contrer. En effet, l'exposition et la consultation d'information en temps de pandémie peuvent modifier la perception du risque, engendrer des changements de comportement et, en fin de compte, influencer l'évolution de la maladie dans une population donnée. Par conséquent, les médias sociaux ont un rôle essentiel à jouer dans la perception de la population sur la maladie, les décisions qui en découlent et les comportements à risque<sup>(10,11,12)</sup>. Comme l'information sur les médias sociaux est générée et relayée par les internautes, cette information peut être subjective ou inexacte et comprend souvent des rumeurs, de la désinformation et des théories du complot.

Les résultats présentés dans ce rapport démontrent le potentiel lié à l'utilisation des données provenant des médias sociaux pour comprendre davantage l'opinion publique lors d'une crise sanitaire. D'ailleurs, des faits saillants tirés des rapports hebdomadaires produits par la firme étaient acheminés régulièrement aux décideurs. En effet, les autorités de santé publique peuvent tirer profit de ce type d'analyse des médias sociaux en temps quasi réel et géolocalisé qui permet de monitorer les attitudes et les opinions du public à l'égard des informations relatives à une thématique précise. Ces informations permettent d'être proactif et d'adapter les stratégies de communication, afin de répondre par exemple aux préoccupations des sceptiques et de promouvoir la confiance des individus à l'égard de différents sujets d'intérêt dans une certaine région ou communauté. Les outils de l'intelligence artificielle peuvent aussi être utiles pour contrer la désinformation liée à l'infodémie en identifiant rapidement les contenus qui suscitent de la confusion, afin de développer des messages ciblés pour contrer les mythes et les rumeurs. De plus, ces approches permettent aussi de cibler les communications en redirigeant les discussions vers des renseignements utiles et fiables.

## LIMITES DE LA PRÉSENTE ANALYSE

Le travail avec des données provenant des médias sociaux et des plateformes Web des médias traditionnels pose plusieurs limites. Tout d'abord, le fait de travailler avec une liste de mots-clés, aussi exhaustive soit-elle, représente une certaine limite. Bien que des efforts ont été faits au niveau des requêtes pour rendre la classification la plus exclusive possible, certaines informations peuvent néanmoins avoir été classées dans plus d'une catégorie de la taxonomie (ex. : le masque). Également, il est possible que certaines informations n'aient pas été classées dans une catégorie alors qu'elles auraient dû l'être, simplement parce qu'elles ne contenaient pas un des mots-clés

définis. Par exemple, le thème *Désinformation* de la catégorie *Types d'information* ne regroupait pas nécessairement toutes les fausses informations relatives à l'origine de la pandémie ou aux vaccins qui ont été catégorisées dans d'autres sous-thèmes. Cela relève notamment du fait qu'une certaine interprétation de l'information est nécessaire pour la définir comme étant de la désinformation, tâche que ne peut faire l'intelligence artificielle, car si aucun mot-clé n'est inclus, le contenu se trouve alors exclu de la catégorie. Il s'agit d'un élément important à considérer, puisque ce ne sont pas toutes les publications relatives à la pandémie qui contenaient explicitement un mot-clé en lien avec la COVID-19. Il est donc possible que le nombre de publications relatives à la COVID-19 présenté à la figure 1 soit sous-estimé<sup>(13)</sup>.

La collecte de données dans les médias sociaux comporte également d'autres défis, notamment en lien avec les paramètres de confidentialité et de sécurité des différentes plateformes. Il est possible que certaines restrictions n'aient pas permis d'accéder à l'ensemble des publications, principalement sur Facebook. L'enjeu est d'autant plus important pour ce média social, puisqu'il s'agit de l'une des plateformes de réseau social les plus utilisées au Québec<sup>(14)</sup>. Afin de limiter les impacts liés à la géolocalisation et la confidentialité, l'équipe de l'INSPQ a fait un travail d'identification et de collecte de données de certaines pages Facebook, dont celles des principales chaînes de nouvelles. En plus d'exclure des pages non connues par les membres de l'équipe de l'INSPQ, ce choix manuel des pages suivies peut avoir entraîné un biais de sélection, avec un impact sur le portrait ressortant de l'analyse du contenu Facebook. De plus, le partage de fausses informations dans les médias sociaux a forcé ceux-ci à agir pour contrer ce phénomène, ce qui a provoqué la suppression de certains comptes réputés pour partager ce type d'information. Les propriétaires de ces comptes se sont tournés vers des plateformes alternatives (ex. : Gab.com) non incluses dans les plateformes surveillées dans le cadre de cette veille.

Bien qu'il soit intéressant et utile d'analyser les échanges dans les médias sociaux, cette veille ne concerne que les individus actifs, c'est-à-dire les individus qui publient du contenu. Elle ne permet pas de mesurer l'exposition à un commentaire ou une discussion en particulier pour les individus qui ne feraient que lire l'information sans nécessairement la commenter.

De plus, les données présentées dans ce rapport consistent en une analyse secondaire de données ayant été traitées par une source tierce. Le corpus de données individuelles identifiées par la veille réalisée par Media Measurement n'a pas été partagé avec l'équipe de l'INSPQ. Aussi, l'envoi de rapports hebdomadaires a débuté le 13 avril 2020 et s'est arrêté durant la période estivale, soit entre le 8 juin et le 23 août 2020. Il y a donc absence de données analysées permettant d'illustrer les conversations pour ces périodes. La période estivale 2020 ayant démontré un meilleur contrôle de la pandémie, tant au niveau des cas que des décès, il est probable que les discussions dans les médias sociaux aient été davantage optimistes et positives. La structure et le contenu de ces rapports hebdomadaires ont également évolué au fil de l'année. Ainsi, les premiers rapports ne contenaient pas de sous-analyses précises pour les données issues de Facebook. Néanmoins, l'accès aux données via le tableau de bord interactif de Media Measurement et la plateforme Tableau a permis de dresser un portrait plus global, qu'il a été possible de mettre en parallèle avec les analyses hebdomadaires fournies par l'équipe de la firme. Finalement, la quantité d'informations représente également à elle seule une limite. Par exemple, entre le 20 et le 26 avril 2020, plus de 63,7 millions de mentions relatives à la COVID-19 ont été générées à travers le monde, dont 896 000 au Canada. Il s'agit d'une quantité considérable de données à traiter, ce qui rend la tâche de synthèse et de présentation plus ardue.

## RECOMMANDATIONS

L'analyse réalisée a souligné l'omniprésence des médias sociaux dans le quotidien des Québécois(es), qui les utilisent à la fois comme source d'information et comme plateforme pour diffuser du contenu. La veille médiatique est donc une source de données en temps quasi réel sur les préoccupations, perceptions et attitudes de la population qui complète d'autres approches traditionnelles (ex. : sondages, entrevues). Pour que ces données soient utiles pour adapter les actions de santé publique, une collaboration étroite avec les équipes responsables des communications est nécessaire, afin de pouvoir adapter rapidement les messages et interventions de communication aux besoins ou problématiques identifiés.

Il convient aussi de souligner qu'une telle veille médiatique ne doit pas être utilisée comme seule source d'information afin de mesurer les croyances, attitudes et perceptions de la population. En effet, cette veille a mis en évidence l'omniprésence de la désinformation présente sur les médias sociaux, ainsi que le caractère très vocal des individus plus critiques vis-à-vis la pandémie et les mesures sanitaires. Le présent rapport dresse effectivement un portrait assez sombre des discussions dans les médias sociaux. Or, comme le démontrent les résultats des sondages hebdomadaires effectués par l'INSPQ sur les attitudes et comportements des Québécois en temps de pandémie, une majorité de la population est demeurée favorable aux recommandations de la santé publique tout au long de la pandémie<sup>(2)</sup>. Les résultats présentés dans ce rapport ne reflètent donc pas l'opinion de l'ensemble des Québécois(es) et la veille complète ne remplace pas les approches méthodologiques traditionnelles pour mesurer les croyances, perceptions et attitudes de la population.

Par ailleurs, les fausses informations ont été et continuent d'être un enjeu majeur dans les médias sociaux. Qu'elles soient en lien avec la pandémie de la COVID-19 ou la vaccination, ces informations peuvent créer de la confusion dans la population quant aux comportements de santé à adopter. Il est donc important d'identifier les stratégies les plus efficaces pour diminuer les conséquences négatives de la désinformation circulant dans les médias sociaux sur la santé des populations. Pour y parvenir, il serait important de mieux comprendre les caractéristiques des fausses informations qui génèrent le plus d'engagements de la part des internautes et qu'il convient de contrer activement et celles pour lesquelles il n'est pas nécessaire d'intervenir. Pour ce faire, il serait intéressant de réaliser une analyse plus approfondie des fausses informations captées par cette veille, des profils des internautes plus susceptibles de les (re)partager et des réponses qui ont suscité l'engagement des internautes.

Notons également que, bien qu'il soit primordial de contrer la désinformation, il y a peu de solutions reconnues efficaces dans la littérature<sup>(15)</sup>. Un scan environnemental permettrait d'avoir une meilleure compréhension des interventions efficaces et prometteuses pour améliorer les stratégies de communication en ligne et les façons de contrer la désinformation, par exemple en approfondissant les connaissances sur les mécanismes entourant le partage de fausses informations ainsi que sur l'organisation des communautés dites « anti-science » ou « anti-vaccins ».

Finalement, cette veille médiatique, très circonscrite sur un objet précis de santé publique, a mis en lumière les enjeux actuels liés à l'infodémie ainsi que ceux associés à sa surveillance et à la mise en place de réponse appropriée. En effet, la pandémie de la COVID-19 a généré une quantité d'informations jusqu'alors jamais vue. Avec la place de plus en plus importante qu'occupent les médias sociaux dans la vie quotidienne, ce phénomène est appelé à se poursuivre dans le futur, et ce, sur différents enjeux de santé publique. Une réflexion structurée sur les enjeux et les objectifs à poursuivre en santé publique en lien avec l'infodémie et la désinformation demeure essentielle. Cela permettrait d'amorcer des travaux, afin de coordonner et structurer les efforts de lutte à l'infodémie des différentes organisations de santé publique.

## 6 Conclusion

En conclusion, ce portrait tiré de données d'une veille médiatique souligne l'importance des médias sociaux à titre de source d'information et de partage sur la santé par la population et rappelle la nécessité grandissante de maintenir la confiance envers les institutions et de faire appel à des communications innovantes et proactives en contexte de pandémie.

La pandémie de la COVID-19 représente un défi pour les autorités et les responsables des communications qui doivent à la fois lutter contre la désinformation tout en trouvant des façons de maintenir la confiance et l'adhésion de la population aux différentes mesures sanitaires recommandées. À ce sujet, l'INSPQ a publié en 2020 un document recensant les différentes stratégies de communication à privilégier, afin de soutenir la promotion et le maintien des comportements désirés dans le contexte de la pandémie<sup>(16)</sup>. Ces stratégies incluent la diffusion d'une information qui se doit d'être : 1) facile à comprendre et suscitant la confiance; 2) bien dosée sur les risques; 3) capable d'agir sur les normes sociales; 4) capable d'améliorer les capacités d'agir des individus; et 5) capable de favoriser la résilience des communautés. Le Cadre de réflexion sur les enjeux éthiques liés à la pandémie de COVID-19 discute également des mécanismes liés à la communication populationnelle. Ce Cadre souligne que la création et le maintien d'un lien de confiance, basé notamment sur la transparence, est un gage de succès de ces communications<sup>(17)</sup>.

Avec la pandémie de la COVID-19 qui se prolonge, les données présentées dans ce rapport soulignent le potentiel de ces stratégies, afin d'optimiser les communications des autorités gouvernementales et de santé publique. En raison de l'omniprésence de l'infodémie et de la désinformation dans les réseaux sociaux, l'identification et la mise à l'avant de sources d'information fiables, crédibles et rassurantes semblent plus que nécessaire.



## Références

1. Académie de la transformation numérique. Enquête NETendances 2020 – Portrait numérique des foyers québécois [En ligne]. Québec : Académie de la transformation numérique; 2020 [cité le 17 juin 2021]. 20 p. Disponible : <https://transformation-numerique.ulaval.ca/enquetes-et-mesures/netendances/2020-11-portrait-numerique-des-foyers-quebecois>
2. Institut national de santé publique du Québec. COVID-19 : Sondages sur les attitudes et comportements des adultes québécois [En ligne]. Québec : Institut national de santé publique du Québec; 2021 [cité le 3 novembre 2021]. Disponible : <https://www.inspq.qc.ca/covid-19/sondages-attitudes-comportements-quebecois>
3. Pan American Health Organization. Understanding the Infodemic and Misinformation in the fight against COVID-19 [En ligne]. Washington: Pan American Health Organization; 2020 [cité le 17 juin 2021]. 6 p. Disponible : [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52052/Factsheet-infodemic\\_eng.pdf](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52052/Factsheet-infodemic_eng.pdf)
4. Ahmed W, Vidal-Alaball J, Downing J, López Seguí F. COVID-19 and the 5G Conspiracy Theory: Social Network Analysis of Twitter Data. *J Med Internet Res.* 2020;22(5):e19458.
5. Nsoesie EO, Cesare N, Müller M, Ozonoff A. COVID-19 Misinformation Spread in Eight Countries: Exponential Growth Modeling Study. *J Med Internet Res.* 2020;22(12):e24425.
6. Brennen JS, Simon F, Howard PN, Nielsen RK. Types, Sources, and Claims of COVID-19 Misinformation [En ligne]. Oxford : Oxford University; 2020 [cité le 17 juin 2020]. 13 p. Disponible : <https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/2020-04/Brennen%20-%20COVID%2019%20Misinformation%20FINAL%20%283%29.pdf>
7. Purnat T, Vacca P, Czerniak C, Ball S, Burzo S, Zecchin T et al. Infodemic Signal Detection During the COVID-19 Pandemic: Development of a Methodology for Identifying Potential Information Voids in Online Conversations. *JMIR Infodemiology.* 2021;1(1):e30971.
8. Ratzan SC, Sommariva S, Rauh L. Enhancing Global Health Communication During a Crisis: Lessons from the COVID-19 Pandemic. *Public Health Res Pract.* 2020;30(2):3022010.
9. Vosoughi S, Roy D, Aral S. The Spread of True and False News Online. *Science.* 2018;359(6380):1146-51.
10. Giustini D, Ali SM, Fraser M, Kamel Boulos MN. Effective Uses of Social Media in Public Health and Medicine: A Systematic Review of Systematic Reviews. *Online J Public Health Inform.* 2018 Sep 21;10(2):e215.
11. Al-Dmour H, Masa'deh R, Salman A, Abuhashesh M, Al-Dmour R. Influence of Social Media Platforms on Public Health Protection Against the COVID-19 Pandemic via the Mediating Effects of Public Health Awareness and Behavioral Changes: Integrated Model. *J Med Internet Res.* 2020;22(8):e19996.
12. Bridgman A, Merkley E, Loewen PJ, Owen T, Ruths D, Teichmann L et al. The Causes and Consequences of COVID-19 Misperceptions: Understanding the Role of News and Social Media. *The Harvard Kennedy School Misinformation Review.* 2020;1(3).
13. Schweinberger M, Haugh M, Hames S. Analysing Discourse Around COVID-19 in the Australian Twittersphere: A Real-Time Corpus-Based Analysis. *Big Data Soc.* 2020;8(1).

14. Académie de la transformation numérique. Enquête NETendances 2018 – L’usage des médias sociaux au Québec [En ligne]. Québec : Académie de la transformation numérique; 2019 [cité le 17 juin 2021]. 18 p. Disponible : <https://transformation-numerique.ulaval.ca/enquetes-et-mesures/netendances/2019-02-lusage-des-medias-sociaux-au-quebec>
15. Nan X, Iles IA, Yang B, Ma Z. Public Health Messaging during the COVID-19 Pandemic and Beyond: Lessons from Communication Science. Health Comm. 2021;1-19.
16. Bergeron O, Côté K, Gamache L, Gauthier A, Lévesque J, Poitras D et al. COVID-19 : Stratégies de communication pour soutenir la promotion et le maintien des comportements désirés dans le contexte de la pandémie [En ligne]. Québec : Institut national de santé publique du Québec; 2020 [cité le 17 juin 2021]. 24 p. Disponible : <https://www.inspq.qc.ca/publications/3026-strategies-communication-promotion-comportements-covid19>

## **Annexe 1**

### **Détail de la taxonomie utilisée par Media Measurement**

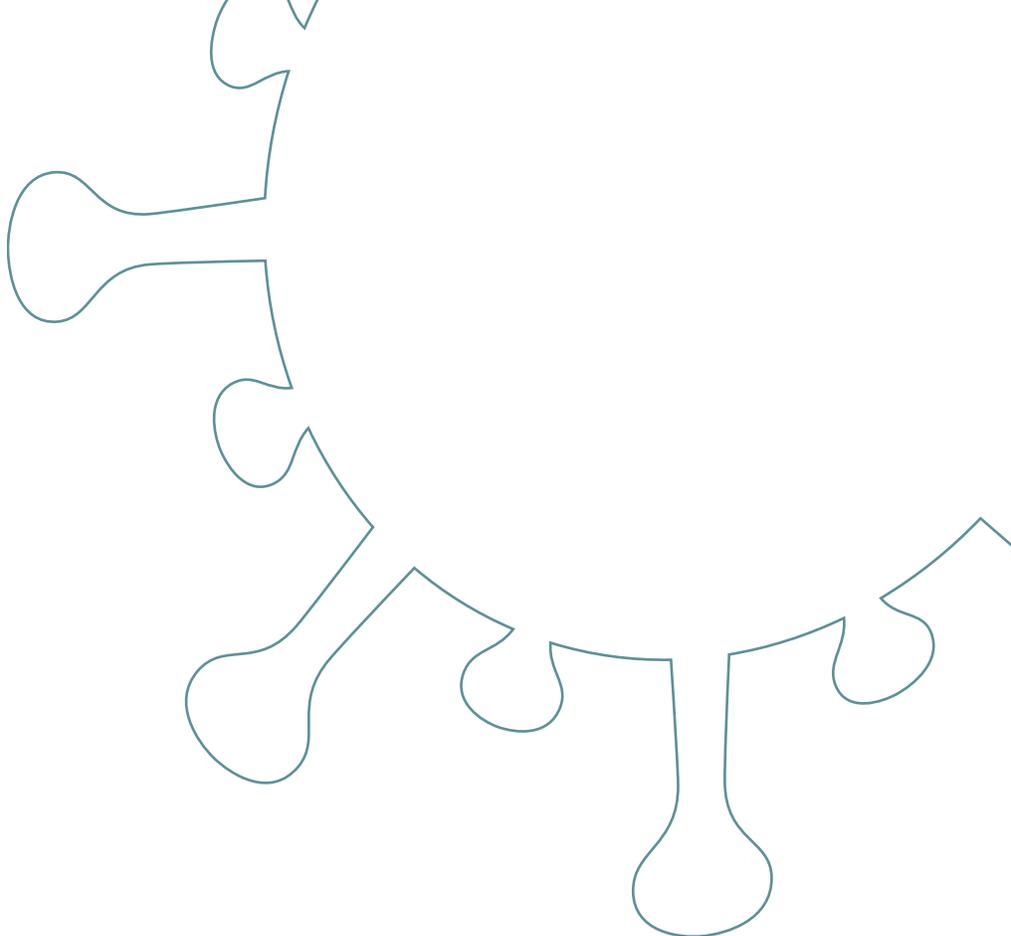
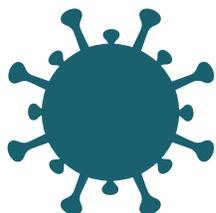


**Tableau 1 Taxonomie développée par le réseau EPI-WIN de l’OMS et utilisée par Media Measurement pour l’extraction des données**

Les causes de la COVID-19 (son émergence)	La maladie (les symptômes et les modes de transmissions)	Les traitements possibles	Les interventions (ce qui est mis en œuvre par les autorités et institutions)	Le type d’information
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ La cause du virus</li> <li>→ Origine de la propagation : stéréotypes et préjugés</li> <li>→ Origine de la <i>propagation</i> : immunité collective</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Symptômes confirmés</li> <li>→ Autres symptômes</li> <li>→ Asymptomatique</li> <li>→ Présymptomatique</li> <li>→ Modes de transmission</li> <li>→ Protection contre la transmission</li> <li>→ Facteurs de risque et populations à risque               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Facteurs de risque                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conditions sous-jacentes</li> <li>▪ Sexe</li> <li>▪ Âge</li> </ul> </li> <li>○ Populations vulnérables</li> <li>○ Communautés vulnérables</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Traitements actuels               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Médicaments</li> <li>○ Vaccins</li> <li>○ Recherche et développement</li> </ul> </li> <li>→ Traitements non prouvés               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nutrition</li> <li>○ Autres</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Dépistage</li> <li>→ Soins de santé               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Équipement</li> <li>○ Système de santé</li> </ul> </li> <li>→ Mesures dans l’espace public               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mesures individuelles</li> <li>○ Mesures populationnelles                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réduction des déplacements</li> <li>▪ Protection</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>→ Technologie</li> <li>→ Impacts sur la société et les secteurs d’activité               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Environnement</li> <li>○ Inégalités</li> <li>○ Religion</li> <li>○ Voyage</li> <li>○ Emplois et entreprises</li> <li>○ Désobéissance civile</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Données et statistiques</li> <li>→ Désinformation</li> </ul>



Centre d'expertise  
et de référence



[www.inpsq.qc.ca](http://www.inpsq.qc.ca)

*Institut national  
de santé publique*

Québec

