

Le développement de la gouvernance collaborative au moyen des technologies de l'information dans le domaine de la santé publique



Lee, T., Park, H., Lee, J. (2019). Collaborative accountability for sustainable public health: A Korean perspective on the effective use of ICT-based health risk communication. *Government Information Quarterly*, 36(2), pp. 226-36.



Contexte

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) peuvent faciliter la collaboration entre les organisations publiques et les citoyens, notamment dans les pratiques de santé publique. Cette publication a pour objectif d'étudier la manière dont les autorités publiques peuvent accroître la motivation des citoyens à s'engager dans la communication des risques sanitaires par les TIC. Plus particulièrement, la publication se concentre sur le développement de la gouvernance collaborative dans le domaine de la santé publique au moyen des TIC. Pour ce faire, l'équipe de recherche examine les facteurs qui influencent la probabilité que les citoyens utilisent les ressources des médias sociaux des autorités publiques. Ainsi, cette publication offre un éclairage sur les mécanismes qui déterminent l'adoption et l'utilisation par les citoyens des services gouvernementaux numériques.

Définition

La notion centrale de la publication est l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) en santé publique. Les médias sociaux permettent aux gouvernements de transmettre des informations sur les risques efficacement et de faire participer les citoyens à une prise de décision éclairée. Par exemple, le Centre coréen de contrôle et de prévention des maladies (KCDC) utilise activement plusieurs plateformes de médias sociaux, dont Facebook, Twitter et YouTube, pour tenir les citoyens coréens au courant des récentes avancées en matière de santé publique et des maladies infectieuses émergentes. Les applications mobiles sont aussi au cœur des initiatives numériques du gouvernement coréen. Parmi les nombreuses applications proposées par le KCDC, les applications « TB Zero », « Vaccination Helper » et « KCDC » sont des outils éducatifs interactifs pour la gestion des risques de santé publique qui permettent aux citoyens de suivre l'évolution d'une maladie et de les informer des risques sanitaires pertinents.

Résultats

- La communication du risque pour la santé publique par les TIC ne peut être efficace et durable que si le gouvernement et le public s'acquittent de leurs responsabilités respectives. Alors que la responsabilité du gouvernement implique des caractéristiques juridiques, bureaucratiques, politiques et professionnelles, la responsabilité des citoyens est axée sur des caractéristiques délibératives et participatives.
- L'engagement actif des citoyens permet d'une part à ces derniers d'acquérir les informations relatives à la santé nécessaires à une prise de conscience et à une prise de décision éclairée et d'autre part, fournit aux autorités publiques des informations additionnelles débouchant sur une meilleure conception des politiques et sur la mise en œuvre de services publics appropriés.
- Les citoyens sont plus susceptibles d'accéder aux informations gouvernementales sur les risques sanitaires, de les utiliser et d'interagir avec les autorités publiques dans les situations suivantes : lorsque les citoyens se sentent compétents dans l'utilisation des TIC; lorsqu'ils font confiance à leur gouvernement; lorsqu'ils perçoivent le système et les services comme étant faciles à utiliser, bénéfiques et sûrs. En outre, la confiance perçue dans les ressources des médias sociaux du gouvernement joue un rôle de médiateur dans ce processus.
- Le niveau de compétence en TIC des citoyens cibles constitue donc une condition essentielle à l'utilisation des médias sociaux du gouvernement, ce qui tend à souligner la nécessité de renforcer les compétences numériques du citoyen.
- Pour les médias sociaux, les responsables de la communication des risques pour la santé publique doivent adopter des approches claires, équilibrées et bénéfiques pour faire face aux éventuelles réactions émotionnelles du public.
- Les pratiques de communication des risques pour la santé publique basées sur les TIC peuvent également réduire la propagation de rumeurs et d'informations inexactes telles que les fausses nouvelles (Fake news).



Messages clés pour la politique et la pratique

- L'analyse des variables axées sur l'utilisateur (p.ex., la compétence et la confiance dans les médias sociaux) et celles axées sur le système (p.ex., la perception des infrastructures et des services gouvernementaux basés sur les TIC) est cruciale pour faciliter l'adoption des services numériques d'un gouvernement pour la communication en matière de santé publique.
- L'administration en ligne peut tirer profit des plateformes de communication numérique qui garantissent la rapidité, la fiabilité et la facilité d'accès. En ce qui concerne le contenu, les autorités gouvernementales peuvent accroître l'utilité des messages et ainsi atténuer les risques pour la santé publique en analysant les types d'informations que les citoyens veulent obtenir, le format préféré et le niveau de détail approprié.
- Il est important que ces services d'administration en ligne puissent prévenir les informations inexactes et incompréhensibles, en surveillant le système et en adoptant des outils de filtrage.
- Les citoyens ayant une plus grande compétence en matière de médias sociaux sont plus enclins à rechercher des informations sur les risques par le biais des médias sociaux et à percevoir les sites de médias sociaux du gouvernement comme étant faciles à utiliser.



Méthode et limites de la recherche

- L'équipe de recherche a fait appel à une société d'études de marché spécialisée dans les études de données de panel sur la santé publique, l'hygiène publique et les soins de santé, afin de garantir la représentativité et la validité de l'étude. La société a procédé à un échantillonnage par quotas, basé sur le recensement de la population et du logement coréen de 2017, et a extrait 1050 répondants qui ont reçu et/ou consulté les informations sur la santé publique des services d'administration en ligne par le biais des sites web du gouvernement et des applications pour téléphones intelligents. Parmi eux, 700 participants ont répondu à l'enquête, soit un taux de réponse d'environ 67 %.
- L'équipe de recherche a testé les hypothèses proposées en utilisant l'analyse des chemins avec la modélisation des équations structurelles dans IBM SPSS Amos 23.
- Les conclusions de l'étude sont limitées à la Corée du Sud ou aux contextes culturels et politiques similaires. Il faut donc être prudent et ne pas généraliser les conclusions de cette étude à d'autres pays ou milieux.



Financement de la recherche

Cette recherche a été soutenue et financée par la KDI School of Public Policy and Management, le ministère de l'Éducation de la République de Corée et la Fondation nationale de la recherche de Corée.



UNIVERSITÉ
LAVAL

Québec 



Académie de la
transformation
numérique

Cette synthèse de connaissance a été produite par la [Chaire de recherche sur l'administration publique à l'ère numérique](#). © 2024

This summary is designed for non-commercial use only. No part of this document may be used for commercial purposes without the written authorization of the copyright holders.