

Annexe 5

Outil d'entretien avec les informateurs-clés



Remerciements

Ces lignes directrices ont été rendues possibles grâce au généreux soutien du Bureau for Humanitarian Assistance (BHA) par l'intermédiaire de l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID). Internews souhaite exprimer sa gratitude à tous ceux qui ont contribué aux lignes directrices « Information et risques : une approche de protection des écosystèmes d'information ».

Équipe de développement et de rédaction des lignes directrices d'Internews : Stijn Aelbers, Emily Cowlrick, Floriane Echegut, Lea Krivchenia, Haley McCoin, Irene Scott.

Groupe consultatif du projet et pairs évaluateurs : Nadia Akmoun (IOM), Raphael Bacot (REACH), Adrienne Brooks (Mercy Corps), Stuart Campo (OCHA), Victoria Dangond Peralta (Internews), Marina Di Lauro (Oxfam), Katie Drew (GPC), Marie Dozin (GPC), Tiffany Easthom (Nonviolence Peaceforce), Giovanna Federici (NRC), Andre Heller (IRC), Séverine Lacroix (IOM), Anahi Iacucci (HCR), Francesco Michele (GPC), Briana Orr (IRC), Nathaniel Raymond (Université de Yale), Joelle Rizk (CICR), Fausto Spiga (REACH), Mark Silverman (CICR), Kathrine Starup (RDC), Craig Twitt (Internews), John Warnes (HCR).

Conception et illustrations : Corneliu Comendant, Emily Cowlrick, Floriane Echegut, Julia Huang, Ganaëlle Tilly

Ces ressources ont été créées dans le cadre du projet [Community Voices for Better Protection \(CVBP\)](#). Ce projet vise à comprendre les risques associés à l'information dans des contextes humanitaires du point de vue des acteurs humanitaires sur le terrain, des agences spécialisées en protection, des médias et autres fournisseurs d'informations. Se fondant sur des travaux de terrain menés en 2022-2023 dans trois endroits – Irak, Mali et Philippines –, ces ressources visent à combler les lacunes dans la compréhension et la réponse aux risques et aux informations.

Pour tout commentaire ou suggestion concernant l'amélioration de ces directives, veuillez contacter l'équipe humanitaire d'Internews via info@internews.org

© Internews octobre 2023. Cette publication est protégée par le droit d'auteur, mais le texte peut être utilisé gratuitement à des fins de plaidoyer, de campagne, d'éducation et de recherche, à condition que la source soit citée dans son intégralité. Les titulaires des droits d'auteur demandent que toute utilisation de ce type soit enregistrée auprès d'eux à des fins d'évaluation d'impact. Pour toute copie dans d'autres circonstances, ou pour réutilisation dans d'autres publications, ou pour traduction ou adaptation, une autorisation doit être obtenue. Les informations contenues dans cette publication sont correctes au moment de la publication.



Annexe 5 : Outil d'entretien avec les informateurs-clés

Objectif de cet outil

Des entretiens individuels approfondis avec des fournisseurs d'informations sélectionnés au sein de la population affectée et de la communauté-hôte fourniront l'occasion d'obtenir des informations sur les risques de protection qui peuvent être trop sensibles pour être discutés dans des discussions de groupe (FGD). La sélection d'informateurs-clés reconnus par la population affectée comme sources d'informations-clés sera l'occasion (1) d'évaluer les points communs et les différences entre les perspectives des communautés affectées et des fournisseurs d'informations, et (2) d'identifier les risques de protection auxquels ces fournisseurs d'informations pourraient être confrontés dans la création, le partage, la recherche et l'obtention d'informations.

Conseils pour les entretiens avec des informateurs-clés (KII) :

Faites attention aux préjugés : Dans tout entretien avec un informateur-clé, il est probable qu'il y ait des biais dans les réponses, qu'ils soient intentionnels ou non . Ceci doit être pris en compte lors des phases de collecte et d'analyse des données. Pour évaluer les biais et évaluer différentes sources dans une phase ultérieure, il est utile de noter les qualificatifs qui, selon vous, pourraient avoir une influence sur le type d'informations partagées.

Être informé par d'autres collectes de données pour la sélection des KII : Utilisez le groupe de discussion pour identifier les informateurs-clés qui doivent être interrogés. Les informateurs-clés doivent être représentatifs des différents fournisseurs d'informations que la population affectée reconnaît comme sources d'information – qu'ils aient ou non accès à ces sources et qu'ils leur fassent confiance ou non. Cela inclut, sans toutefois s'y limiter : les membres de la communauté qui interagissent avec des parties très diverses ou très spécifiques de la population, tels que les vendeurs de marché, les vendeurs de cartes SIM, les chauffeurs de taxi, le personnel d'accueil, les enseignants, les chauffeurs de camion, les vendeurs, les dirigeants des groupes communautaires (groupes de femmes et de jeunes), les chefs traditionnels et religieux, la direction du camp, le gouvernement local, les médias locaux. Évitez de vous limiter aux personnes ayant des rôles formels et réfléchissez de manière critique à ceux qui ont une bonne vue d'ensemble ou un bon aperçu des conversations, des besoins en matière d'information et du comportement dans la communauté qui vous intéresse.

¹ UNHCR Needs Assessment Handbook

Les KII peuvent être utiles dans des contextes d'accès sensibles/difficiles : Dans le contexte où les FGD peuvent être difficiles à organiser pour certains groupes de population (pour des raisons de sécurité ou de logistique), les KII peuvent être une alternative afin de collecter des données. Cela peut conduire à inclure des représentants d'organisations de la société civile ou d'ONG locales/nationales travaillant avec des groupes minoritaires ou des populations marginalisées (personnes handicapées, LGBTQ+), ou travaillant sur une assistance sensible (fourniture de services de lutte contre la violence sexiste). Dans ce cas, les questions doivent être adaptées à la spécificité de l'organisation de l'informateur-clé.

Les KII peuvent aider à établir des relations-clés : Dans des contextes où l'accès humanitaire est restreint et où les autorités locales peuvent insister pour faire partie du groupe de discussion, proposez d'accueillir les représentants des autorités locales dans une KII pourrait contribuer à les dissuader de participer au groupe de discussion, en maintenant ainsi un espace sûr pour le groupe de discussion.

Conseils pour l'animation :

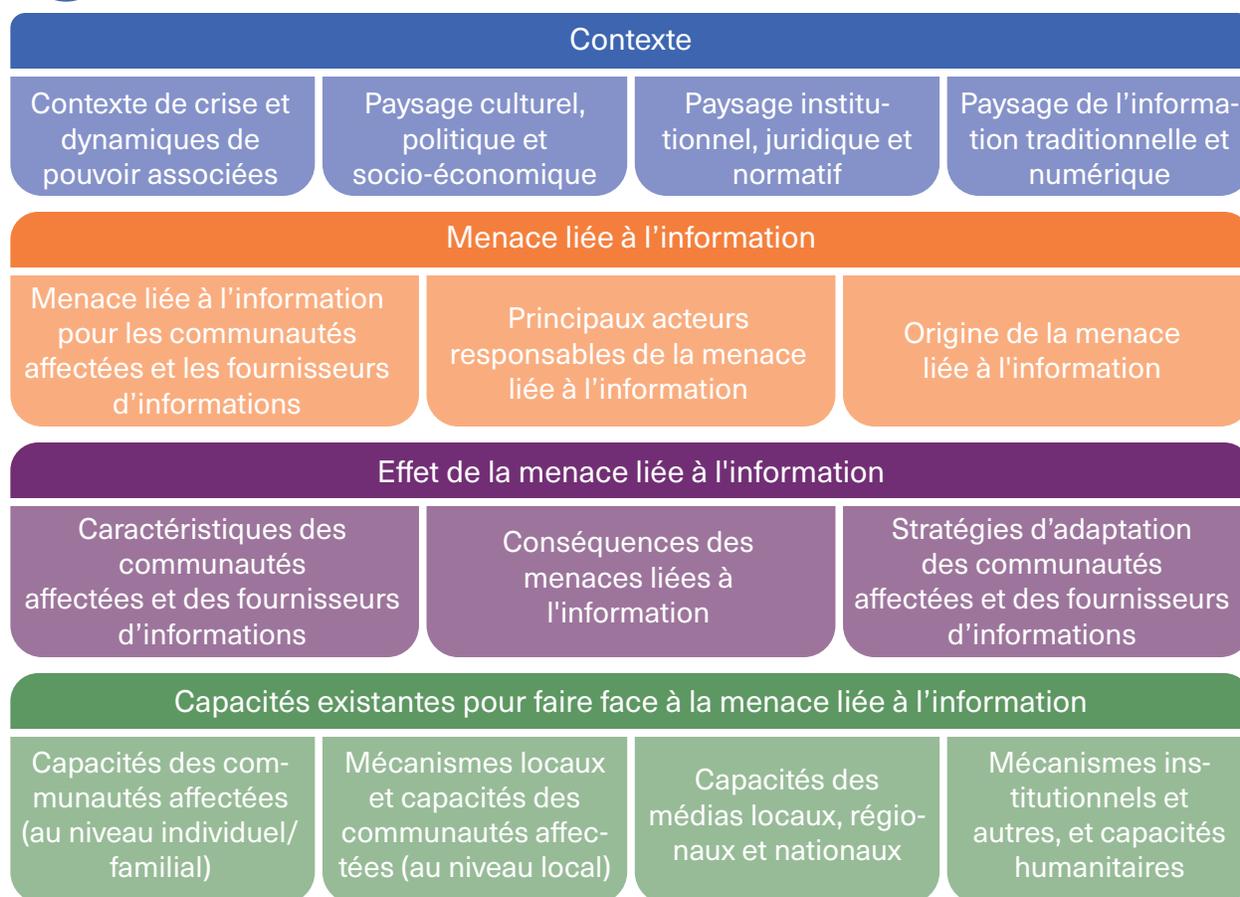
Présentation du KII à une personne interrogée potentielle : Quelques suggestions de points à souligner lors de la demande/introduction d'un entretien :

- la conversation dans le KII vise au sens large à identifier les risques auxquels les gens sont confrontés lors de la création, du partage, de la recherche et de l'obtention d'informations.
- le KII aidera à mieux comprendre comment les médias et les humanitaires peuvent concevoir des activités pour être plus attentifs à ces risques et faire des efforts pour les réduire lorsque cela est possible.
- les KII seront utilisés pour analyser l'environnement informationnel dans la communauté ciblée, afin d'élaborer ultérieurement des recommandations sur mesure pour les humanitaires et les acteurs médiatiques.

Structure du KII : Selon la préférence de l'informateur-clé, vous pouvez commencer par le sujet 1 (les communautés affectées) ou le sujet 2 (l'informateur-clé), aucun ordre spécifique n'est requis. Certains informateurs-clés trouveront peut-être plus facile de parler en premier des défis auxquels ils sont eux-mêmes confrontés, tandis que d'autres seront peut-être plus à l'aise en commençant par les risques de protection auxquels est confrontée la communauté affectée.

L'outil d'entretien avec des informateurs-clés est conçu pour vous aider à obtenir des informations sur les quatre piliers du cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information (IPAF). N'hésitez pas à adapter l'outil à vos besoins. Il est divisé en deux sujets, le premier abordant les risques de protection liés à l'information du fournisseur d'informations (l'informateur-clé), et le second examinant dans quelle mesure le fournisseur d'informations comprend les risques liés à l'information auxquels la population affectée pourrait être confrontée. Chaque sujet est conçu pour fournir des informations sur la désinformation⁷ et le refus d'accès à l'information⁸, et couvre les quatre piliers de l'IPAF. Pour plus de détails sur la réalisation d'une analyse de protection ou l'élaboration de recommandations, voir le *Module 3 : Réduire les risques de protection liés à l'information : un cadre d'analyse*.

LE CADRE ANALYTIQUE DE LA PROTECTION DE L'INFORMATION



⁷ La désinformation est définie comme la diffusion intentionnelle de fausses informations dans le but de causer du tort, elle « induit la population en erreur et, comme effet secondaire, interfère avec le droit du public à savoir et le droit des individus à rechercher, recevoir et communiquer des informations », définition du Global Protection Cluster.

⁸ Le déni d'accès à l'information est établi lorsque la liberté de créer, de partager, de rechercher et d'obtenir des informations est délibérément « entravée de telle manière et à un tel degré qu'elle entrave la capacité des communautés concernées à jouir de leurs droits fondamentaux et à satisfaire leurs besoins fondamentaux », définition du Global Protection Cluster.

Sujet I : Les risques de protection liés à l'information auxquels sont confrontées les communautés affectées

Dans cette partie du KII, vous discuterez de la manière dont la communauté affectée crée, partage, recherche et obtient des informations en son sein et auprès des fournisseurs d'informations.

1. Y a-t-il des sujets sur lesquels la communauté affectée a besoin d'informations, mais ne peut pas les obtenir pour diverses raisons ?
 - ▶ Si oui : Qu'est-ce qui rend difficile l'accès à ces informations ? (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples : aucune information disponible, trop d'informations disponibles et incapacité de vérifier laquelle est exacte, pas d'accès à des sources fiables, pas d'accès aux canaux d'information où l'information est disponible, problème de compréhension de la langue, format de l'information, il n'est pas prudent de parler publiquement de ces sujets).
 - ▶ Si oui : quelles sont les conséquences du manque d'information ? (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples : certains groupes de population sont-ils plus touchés que d'autres, les mécanismes d'adaptation négatifs, la violence, la coercition, des exemples de privation délibérée).
2. Avez-vous été témoin ou entendu parler de fausses informations qui ont **délibérément** circulé dans cette région ? Quel était le sujet, qui était ciblé, qui selon vous a créé cette désinformation⁹, quels canaux ont été utilisés pour diffuser cette information, et pourquoi pensez-vous que cela se produit ?
3. Avez-vous été témoin ou entendu de fausses informations diffusées **par inadvertance** dans la région ? Quel était le sujet, qui diffusait cette désinformation, quels canaux ont été utilisés pour diffuser cette information et pourquoi à votre avis, quelles en sont les conséquences ? (Veuillez noter la distinction entre la désinformation à la question 2 et la mésinformation à la question 3).
4. Avez-vous été témoin de rumeurs circulant dans la communauté – pourquoi pensez-vous que des informations non vérifiées peuvent circuler dans cette région ? (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples: faible maîtrise de l'information et/ou de la culture numérique, manque d'accès à des sources d'information fiables, manque d'accès aux canaux d'information).
5. Connaissez-vous un espace sûr où la communauté peut se réunir pour créer, partager, rechercher et obtenir des informations gratuitement ? (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples : un centre d'information dédié, un centre communautaire local, un espace public où les gens se rassemblent pour socialiser ou jouer à des jeux, ou même un centre de santé ou de services local.)
6. Que pourrait-on faire pour promouvoir un accès **sûr** et **significatif** à des informations **précises** pour cette communauté ? Selon vous, à quelle échelle faudrait-il faire pression en faveur de ces améliorations ? (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples : les individus, la communauté, les dirigeants communautaires, les autorités locales, les organisations de la société civile, les médias, le gouvernement, les acteurs humanitaires).

⁴ En termes de protection, c'est ce qu'on appelle l'origine de la désinformation.

Sujet 2 : Les risques de protection liés aux informations auxquels est confronté le fournisseur d'informations

Dans cette partie du KII, vous déplacerez la conversation vers les risques de protection liés aux informations auxquels sont confrontés les informateurs-clés eux-mêmes. Il pourrait être utile de signaler à l'informateur cette transition dans la conversation (du sujet 1 au sujet B) et de préciser que vous souhaitez comprendre comment il crée, partage, recherche et obtient des informations en tant que fournisseur d'informations-clé dans la communauté.

1. Y a-t-il des sujets à propos desquels vous aimeriez créer, partager, rechercher ou obtenir des informations, sans toutefois en avoir la possibilité, pour diverses raisons ?
 - ▶ Si oui : En quoi est-il difficile d'accéder à ces informations ? (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples : aucune information disponible, trop d'informations disponibles et incapacité de vérifier laquelle est exacte, pas d'accès à des sources fiables, pas d'accès aux canaux d'informations où l'information est disponible, problème de compréhension de la langue, format de l'information).
2. Y a-t-il des sujets avec lesquels vous n'êtes pas à l'aise et qui pourraient vous mettre en danger si vous en parliez publiquement ?
3. Pensez-vous que votre rôle de fournisseur d'informations crée des risques spécifiques pour votre sécurité ? Que faites-vous pour vous protéger ?
4. Avez-vous déjà senti que vos communications (en personne, au téléphone ou en ligne) étaient surveillées ? Si oui, qu'avez-vous fait en réponse ? (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples : avez-vous arrêté de parler d'un certain sujet, avez-vous continué à en parler parce que c'était essentiel, avez-vous utilisé un langage codé, êtes-vous passé à un canal de communication plus sécurisé ?)
5. Que pourrait-on faire pour améliorer un accès **sûr** et **significatif** à des informations **précises** pour un fournisseur d'informations comme vous ? Selon vous, qui serait le mieux placé pour améliorer la situation ? (Si des incitations sont nécessaires, quelques exemples sont : les individus, la communauté, les dirigeants communautaires, les autorités locales, les organisations de la société civile, les médias, le gouvernement, les acteurs humanitaires).

Accès sûr et significatif à des informations précises :

- ▶ Sûr = créer, partager, rechercher et obtenir des informations ne crée pas de risques pour la communauté
- ▶ Significatif = l'information est accessible à tous les groupes de population conformément à leurs besoins et préférences en matière d'information
- ▶ Précis = la communauté a la capacité de vérifier et d'analyser les informations

Outre la collecte d'autres données nécessaires, une fois que vous avez terminé le KII, vous êtes prêt à analyser les informations que vous avez reçues. Le *Module 3 : Réduire les risques de protection liés à l'information : un cadre d'analyse* fournit des orientations sur la manière d'analyser les commentaires des KII et de les transformer en recommandations pour développer un accès sûr et significatif à l'information. Le *Module 2 : Comment contribuer à des écosystèmes d'information plus sûrs en adaptant les méthodes de travail ?* aidera les acteurs locaux de l'information à mettre en œuvre ces recommandations dans leurs propres activités.



Carte des lignes directrices : Comment utiliser les modules et annexes

Information et risques : une approche de protection des écosystèmes d'information ?

