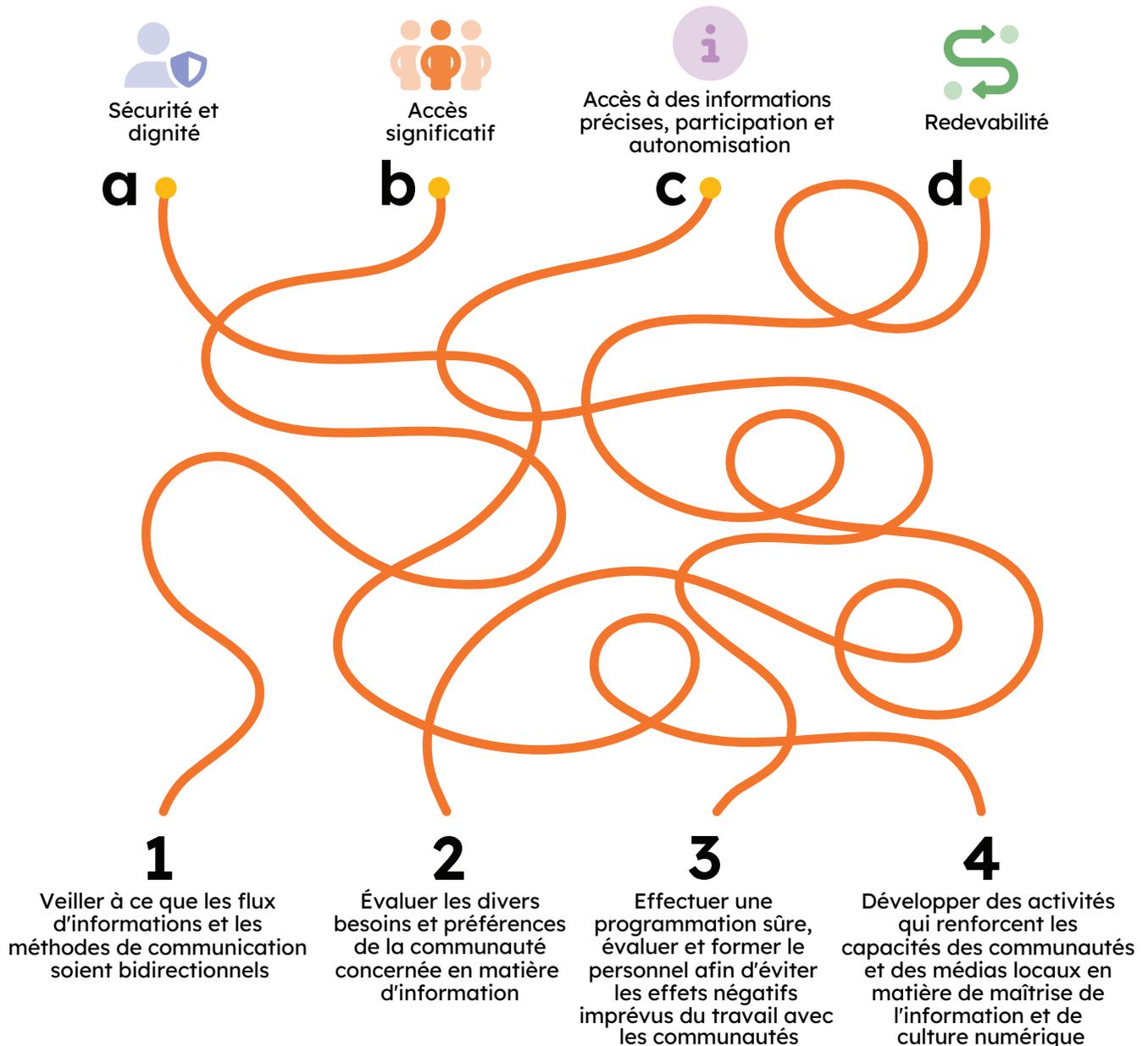


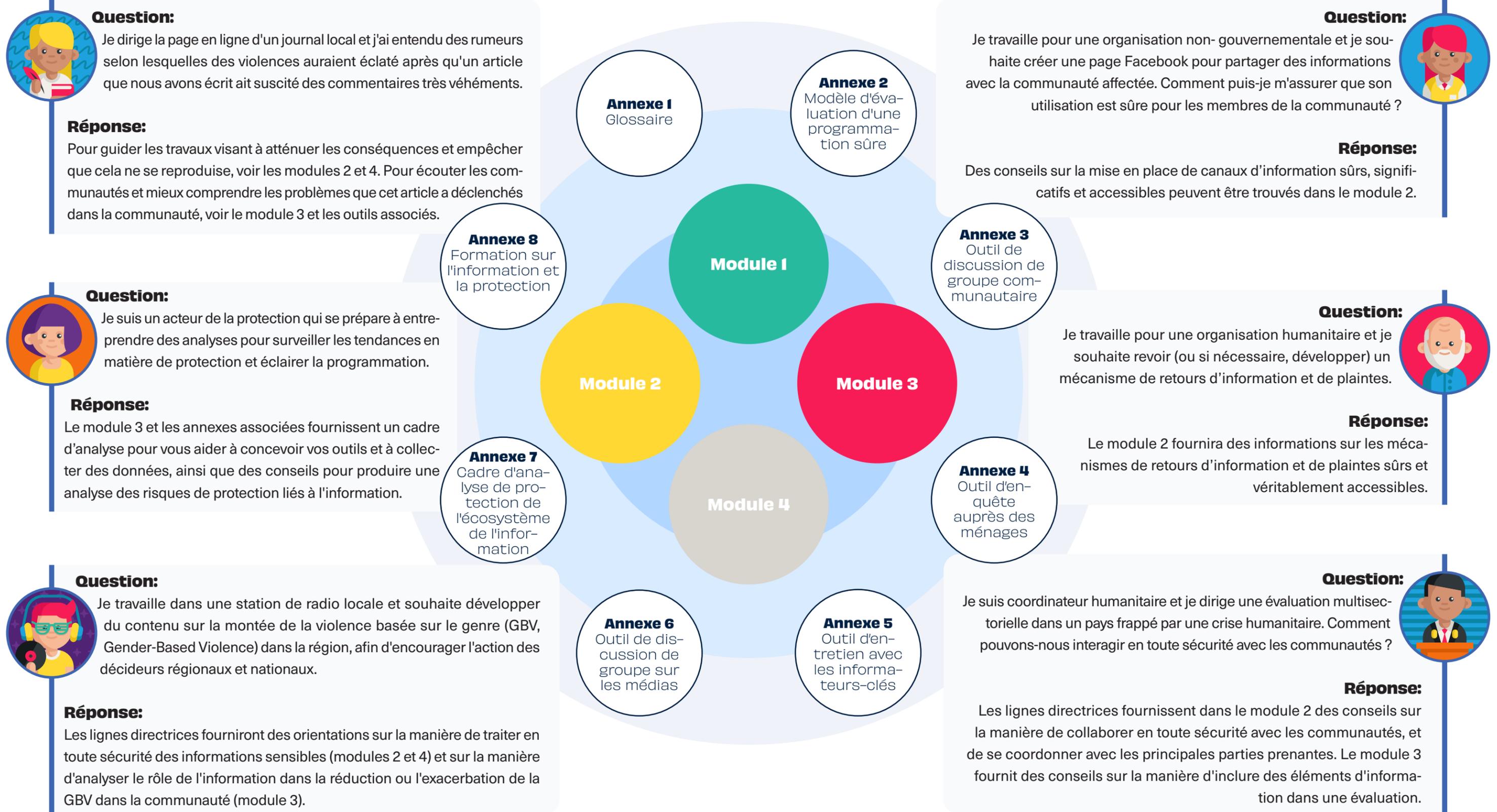
Module 2

Comment contribuer à des écosystèmes d'information plus sûrs en adaptant les méthodes de travail ?



Carte des lignes directrices : Comment utiliser les modules et annexes

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



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.



Contenu du Module 2

Introduction	5
Quelles sont nos responsabilités ?	5
Section 1 : Comment contribuer à un accès sûr, digne et significatif à des informations exactes en adaptant les méthodes de travail	9
Sécurité et dignité	9
Considérations de sécurité	9
Garantir un accès significatif	20
Redevabilité	22
Accès à des informations précises, participation et autonomisation	25
Le rôle essentiel de la langue et de la traduction	26
Section 2 : Travailler ensemble pour contribuer à un meilleur accès à l'information	27
Coordination avec la société civile et mise à disposition de ressources	27
Coordonner et soutenir les médias locaux	28
Coordination avec la communauté humanitaire	30
Coordination avec le gouvernement	32



Introduction

Quelles sont nos responsabilités dans la contribution à des écosystèmes d'information plus sûrs ?

Ces responsabilités s'appliquent à toutes les activités liées à l'information, à la communication, à l'engagement communautaire et à la sensibilisation, et peuvent être divisées en quatre composantes¹:

- **Sécurité et dignité** : Veiller à ce que notre travail ne crée pas de nouveaux risques de protection pour les communautés avec lesquelles nous interagissons, et à ce que nous fournissions des informations et nous engageons d'une manière qui respecte la dignité de ces personnes.
 - ▶ **Bonnes pratiques** :
 - Entreprendre une analyse de protection de l'écosystème de l'information, afin d'identifier les risques auxquels la communauté affectée peut être confrontée en raison du contexte (présence de désinformation, refus d'accès à l'information, autres risques de protection).
 - Réaliser une évaluation pour une programmation sûre et former le personnel à la programmation sûre, afin d'éviter les effets négatifs imprévus du travail avec les communautés (comprendre : comment fournissons-nous ou obtenons-nous des informations, est-ce sûr ?)
- **Un accès significatif** : Veiller à ce que les informations, les services que nous fournissons et les engagements que nous prenons soient accessibles à tous les groupes de population et adaptés à leurs besoins individuels et communautaires.
 - ▶ **Bonnes pratiques** :
 - Évaluer les divers besoins et préférences de la communauté concernée en matière d'information (quelle langue préfère-t-elle, à qui fait-elle confiance pour obtenir des informations, comment préfère-t-elle recevoir des informations).
 - Comprenez s'il existe des différences liées au sexe, à l'âge, aux capacités ou à l'expérience.
- **Accès à des informations exactes, participation et autonomisation** : Soutenir le développement des capacités personnelles, y compris les aptitudes, compétences et ressources inhérentes à un individu ou à une communauté, qui leur permettent de gérer et de répondre à leurs propres besoins et défis de manière indépendante, y compris de défendre leurs droits.

¹ Ces composantes sont formées à partir des quatre principes d'intégration de la protection. Pour plus de ressources, voir la page de ressources du Global Protection Cluster.

▶ **Bonne pratique :**

- En fonction des besoins et des préférences de la communauté, développer des activités qui renforcent les capacités à accéder en toute sécurité et de manière significative à des informations exactes (maîtrise de l'information, maîtrise du numérique, renforcement des capacités des médias locaux).

- **Redevabilité :** Veiller à ce que les communautés avec lesquelles nous travaillons puissent nous demander des comptes sur nos actions. Cela implique des plateformes de communication bidirectionnelle ainsi que des mécanismes de retours d'information et de plaintes basés sur la communauté.

▶ **Bonnes pratiques :**

- Mettre en place des mécanismes communautaires de retours d'information et de plaintes, qui tiennent compte de la sécurité et de la dignité, d'un accès significatif, de la participation et de l'autonomisation.
- Veiller à ce que le flux d'informations et les méthodes de communication soient bidirectionnels (des acteurs humanitaires/médiatiques vers la communauté, et de la communauté vers les acteurs humanitaires/médiatiques).

Pourquoi ces responsabilités sont-elles importantes ?

L'adaptation constante des processus internes et des méthodes de travail, en gardant ces responsabilités à l'esprit, contribuera à un écosystème de l'information sûr et sain. Il est tout aussi important de collaborer avec d'autres parties prenantes dans un contexte spécifique, pour faire la différence à grande échelle, et avec tous les groupes concernés au sein du paysage de l'information interconnecté. Une coordination efficace entre les médias, les acteurs humanitaires, les gouvernements et la société civile est essentielle pour aborder les questions contextuelles liées aux risques de protection, ce qui nous permet de mieux soutenir l'accès, la création et le partage d'informations.

Ce module présente les facteurs essentiels permettant d'intégrer efficacement les quatre composantes susmentionnées dans le travail humanitaire et celui d'information. Il souligne l'importance d'actions et de politiques simples qui dotent un large éventail de parties prenantes (y compris les organisations de services communautaires, les médias et les organisations humanitaires) des compétences et des outils nécessaires pour préserver le bien-être des individus et des communautés, lorsqu'ils s'engagent dans le partage d'informations avec une communauté touchée par une crise. En appliquant efficacement une approche d'intégration de la protection dans les activités, nous pouvons réduire les risques associés à l'accès, à la création et à la diffusion de l'information. En outre, ce module fournit des conseils sur les rôles des différents acteurs de l'information dans une crise, et souligne comment des efforts coordonnés peuvent contribuer à créer un écosystème de l'information plus sûr.

Quels sont les outils disponibles pour soutenir ces efforts ?

Le contenu de la formation sur l'information, la protection et la programmation sûre est fourni à l'annexe 8 de ce document d'orientation. Cette formation introductive est conçue pour les acteurs locaux de l'information, y compris les agences humanitaires, les médias locaux, la société civile et d'autres acteurs encore, qui travaillent pour répondre aux besoins d'information des communautés touchées par une crise.

Contextualiser les approches par l'analyse

L'accès sûr et significatif à des informations exactes varie en fonction de chaque contexte. Le tableau ci-dessous énumère les éléments à prendre en compte pour comprendre votre contexte d'information et de protection.

Un accès sûr, digne et significatif à des informations exactes : que devons-nous envisager ?

Un accès sûr :	<ul style="list-style-type: none">▪ Capacités à créer, partager, rechercher et obtenir des informations en toute sécurité sur tout sujet nécessaire, y compris des informations sensibles.▪ Un accès sûr à diverses sources d'information, y compris des espaces sûrs pour discuter et débattre des informations disponibles.▪ Un accès sûr à divers canaux d'information, y compris des compétences suffisantes en matière de médias et d'information, pour évaluer les différences entre les divers canaux.▪ Une culture numérique suffisante pour accéder en toute sécurité à l'information en ligne, y compris via les plateformes de médias sociaux, et savoir comment accéder à ces canaux en toute sécurité.▪ Maîtrise de l'information et compréhension des risques de protection liés à l'information, suffisantes pour décider en connaissance de cause si un risque vaut la peine d'être pris, en mettant en balance les besoins d'information et les risques.
Un accès significatif :	<ul style="list-style-type: none">▪ Capacités à créer, partager, rechercher et obtenir des informations qui répondent sans obstacles aux besoins d'information de la population touchée (y compris la prise en compte des besoins et des préférences linguistiques).▪ Un accès aux sources d'information préférées, en notant que ces sources doivent disposer d'informations qui répondent aux besoins d'information de la population touchée.▪ Un accès aux canaux d'information préférés, y compris l'existence d'infrastructures de communication fonctionnelles (couverture téléphonique et Internet), la capacité financière d'utiliser ces canaux, un niveau suffisant d'alphabétisation ou de culture numérique pour accéder à ces canaux, l'accès à des canaux individuels, communautaires ou partagés, et la prise en compte de l'impact des cultures et des normes qui peuvent constituer un obstacle à l'accès à ces canaux (âge, sexe, diversité).▪ Une culture numérique suffisante pour utiliser les appareils connectés (téléphones, tablettes, ordinateurs portables, etc.) d'une manière adaptée à la vie quotidienne, pour créer, partager, rechercher et obtenir des informations en ligne.▪ Des mécanismes de retour d'information et de réclamation sûrs, à disposition de la communauté touchée, adaptés au contexte local et accessibles à tous.

**Un accès
à des
informations
précises :**

- **Un accès à des sources d'information fiables et dignes de confiance**, y compris la capacité de vérifier l'information par le biais de sources multiples. Cet accès dépend également de la capacité des médias à créer un contenu fiable.
- **Une maîtrise suffisante de l'information pour obtenir des informations exactes**, y compris l'identification des besoins d'information, la recherche de l'information, la vérification de l'information et l'analyse de l'information avant de la partager ou de l'utiliser, pour prendre une décision éclairée.
- **Une culture numérique suffisante pour distinguer les informations exactes de celles fausses** sur les sites web et les plateformes de médias sociaux.
- Impact du contexte : circulation de la **désinformation** (fausses informations diffusées délibérément pour nuire), de la **désinformation** (fausses informations diffusées à l'insu de l'intéressé) et des **rumeurs** (informations qui peuvent être justes ou fausses mais qui ne sont pas vérifiées).
- L'accès à des méthodes de **communication bidirectionnelles** afin que les gens puissent poser des questions et demander les informations spécifiques dont ils ont besoin aux acteurs humanitaires et autres acteurs de l'information.

Section I : Comment contribuer à un accès sûr, digne et significatif à des informations exactes en adaptant les méthodes de travail

Sécurité et dignité

La sécurité et la dignité signifient avoir accès à l'information, aux canaux et aux plateformes pour poser des questions, sans craindre de subir un préjudice et d'une manière qui ne porte pas atteinte à la dignité des personnes. Dans la plupart des contextes, un meilleur accès à l'information est en soi une source de dignité pour les personnes qui se sentent traitées avec respect. Toutefois, il convient de veiller à ce que les risques ne l'emportent pas sur les avantages, et à ce que les personnes concernées soient en mesure de prendre leurs propres décisions en disposant d'un maximum d'informations sur les risques et les avantages.

Cette section prend en compte à la fois la sécurité et la dignité, et s'articule autour de questions directrices permettant de mieux comprendre le contexte, ainsi que de quelques recommandations générales qui doivent être adaptées à vos contextes spécifiques pour être mises en œuvre efficacement. L'analyse de protection de l'écosystème de l'information décrite dans le module 3 et les outils des annexes 3 à 6 vous fourniront des données pour éclairer la programmation et les interventions. Les sources secondaires contenant des données et des analyses complémentaires doivent également être citées. Les données vous permettront d'évaluer et d'analyser les implications de votre travail d'information sur la *sécurité et la dignité* des personnes / publics spécifiques avec lesquels vous travaillez, et de la communauté en général.

Considérations de sécurité

Vérifier nos hypothèses sur la sécurité....

Existe-t-il des endroits où les femmes ne peuvent pas se rendre en toute sécurité, ou des endroits où les hommes en âge de se battre ne peuvent pas être vus ?

Quelles sont les conceptions du consentement parmi les personnes avec lesquelles vous travaillez ? Les individus des différentes communautés ont-ils une compréhension différente de ce que cela signifie ?

Les gens peuvent-ils s'exprimer publiquement en toute sécurité ? Il se peut qu'il y ait des antécédents de stigmatisation à l'égard d'un groupe ethnique particulier, qui risquent d'être exacerbés s'ils le font.

Ces nuances doivent être comprises dans chaque communauté lors de la conception et de la mise en œuvre des interventions d'information et d'engagement communautaire. Toute hypothèse doit être vérifiée et mise à jour en permanence.

Considérations relatives à la sécurité physique :

Nos activités d'information et de communication augmentent-elles les risques pour la sécurité physique des personnes ?

Où se déroulent les réunions ?

Où se trouvent les mécanismes physiques de retour d'information (formels ou informels) ?

Comment les individus peuvent-ils se déplacer pour accéder aux activités et aux services, et y a-t-il des risques à le faire ?

Si les activités se déroulent dans des lieux publics, s'agit-il d'endroits accessibles à tous en toute sécurité ?

Exemples :

- Une boîte à commentaires située à côté du bureau de la direction du camp, qui met en danger les personnes qui se plaignent du personnel de la direction du camp.
- Les réunions communautaires se tiennent dans un quartier central de la ville, mais lorsque de nouveaux points de contrôle sont placés sur la route, certaines personnes ne peuvent plus accéder au lieu en toute sécurité.

Confidentialité :

Il existe toute une série de mesures, petites et grandes, que nous pouvons prendre pour garantir la confidentialité, qu'il s'agisse de protéger les données personnelles identifiables ou simplement de ne pas poser de questions auxquelles nous n'avons pas besoin d'une réponse.

L'engagement communautaire nécessite des conversations et des discussions avec les membres de la communauté, et il est important de noter où et comment nous demandons aux gens de partager des informations, pour s'assurer que ce n'est pas dans un endroit ou d'une manière qui met en danger leur confidentialité.

Le fait d'opérer dans un espace numérique / en ligne crée une série de défis supplémentaires en matière de confidentialité (vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans la section "Sûreté, sécurité et risques numériques" ci-dessous).

Exemples :

- Poser une question sur le centre de santé le plus proche d'un poste frontière permet à des acteurs malveillants d'avoir une idée de l'emplacement d'un groupe particulier, mettant ainsi sa sécurité en péril.
- L'établissement d'un lien entre des données personnelles identifiables et des données relatives à des besoins ou à des questions de protection risque d'entraîner l'affichage de données identifiables dans le cadre d'une analyse en cours.
- Une émission de radio permet de répondre aux questions des auditeurs. Mais au cours de cette émission, les auditeurs communiquent par inadvertance des informations personnelles identifiables en direct à l'antenne.

Stigmatisation et discrimination :

Considérez qu'il n'est pas donné à tout le monde de s'exprimer ou de se démarquer. Les membres de groupes marginalisés peuvent être exposés à des abus ou à du harcèlement, simplement parce qu'ils demandent de l'aide ou des informations.

Il est essentiel de comprendre les dynamiques communautaires spécifiques qui influencent la stigmatisation ou la discrimination potentielle pouvant résulter de la participation de certaines personnes à des interventions d'information. Nous devons réfléchir à la manière dont les personnes - et en particulier les personnes vulnérables - peuvent être affectées par les différents modes de partage de l'information. Vous devez peut-être proposer différents canaux de retour d'information ou utiliser d'autres plateformes pour certaines personnes, afin d'éviter la stigmatisation ou la discrimination.

Exemples :

- Les migrants sont accusés d'être à l'origine de la propagation d'une maladie dans un pays donné. En conséquence, ces migrants estiment qu'ils ne peuvent pas rechercher ouvertement des informations sur la prévention ou le traitement, sans révéler leur statut et s'exposer à une discrimination supplémentaire.

Sécurité numérique, sécurité et risques :

La croissance rapide de l'information numérique a permis la communication de masse et a offert aux fournisseurs d'informations dans les situations humanitaires de nouvelles possibilités de communiquer directement avec les populations touchées, et de faciliter la communication entre elles.

La plupart des risques et des considérations de sécurité mentionnés ci-dessus s'appliquent à la communication et à l'information transmises par voie numérique. Cependant, les nouvelles technologies s'accompagnent également de risques nouveaux et distincts qui doivent être compris par les fournisseurs d'informations et par les communautés elles-mêmes.

Les gens ne sont pas toujours conscients des paramètres de confidentialité de leur téléphone ou ne comprennent pas toujours les conditions d'appartenance à un groupe privé en ligne. Les informations concernant des personnes en situation de crise peuvent attirer l'attention d'escrocs, de trafiquants d'êtres humains et d'autres entités malveillantes qui peuvent chercher à exploiter leur vulnérabilité à des fins lucratives ou contraires à l'éthique.

Exemples :

- Les gens répondent en ligne à des questions d'enquête sur leurs besoins et partagent sans le savoir des informations personnelles et sensibles avec la plateforme qui héberge l'enquête.
- Une personne rejoint un groupe privé qui fournit des informations sur les services locaux. Au départ, le groupe se compose de 60 à 80 personnes de la région qui échangent des informations, et est administré par un enseignant local. Le groupe continue de s'agrandir et atteint bientôt le millier de membres (y compris des personnes qui ne font pas directement partie de la communauté). Puis l'administrateur du groupe change de mains et la surveillance du groupe devient très limitée. À ce stade, le groupe fonctionne comme une plateforme ouverte de facto, avec peu de contrôle sur les personnes qui le rejoignent ni sur leurs intentions.

Autres ressources sur la sécurité numérique, la sécurité et les risques :

- ["Connecting With Confidence - Managing Digital Risks to Refugee Connectivity" / "Se connecter en toute confiance - Gérer les risques numériques pour la connectivité des réfugiés"](#) HCR
- ["Using Social Media in Community-Based Protection" / "Utilisation des médias sociaux dans le cadre de la protection communautaire"](#) HCR
- ["Symposium report - Digital Risks in Situations of Armed Conflict" / "Rapport du symposium sur "Les risques numériques dans les situations de conflit armé"](#) CICR

Sécurité des données et respect de la vie privée:

La sécurité des données et la protection de la vie privée sont des éléments essentiels de toute intervention qui recueille des informations personnelles identifiables (PII, "Personal Identifiable Information") sur des personnes, en particulier des personnes vulnérables. Il est essentiel de prendre en compte:

- quelles sont les informations que vous recueillez et pourquoi
- la manière dont vous sauvegarderez les données une fois qu'elles auront été collectées

Il existe un certain nombre de lignes directrices détaillées qui soutiennent les efforts visant à collecter, stocker et accéder de manière responsable aux données et aux PII en cas de crise. L'organisation ou l'entité pour laquelle vous travaillez doit avoir mis en place des politiques et des procédures en matière de sécurité des données et de responsabilité. Les présentes orientations peuvent vous aider à faire en sorte que ces politiques et procédures garantissent la sécurité des personnes avec lesquelles vous travaillez et que vous soutenez dans le cadre de votre travail, en ce qui concerne les données que vous recueillez et conservez.

- ["Protection Information Management", PIM / "L'initiative de gestion des informations de protection"](#) vise à "développer, consolider et diffuser un cadre conceptuel pour la gestion des informations de protection" et comprend des ressources sur les principes de gestion des informations de protection ainsi que des outils et des conseils sur la manière de les mettre en œuvre dans les situations de crise.
- ["Professional standards for protection work", CICR / Les normes professionnelles pour le travail de protection](#) contiennent un chapitre détaillé sur la "gestion des données et des informations pour les résultats en matière de protection".

Considérations sur la dignité :

Le maintien et le soutien de la dignité des personnes en situation de crise est un élément central de l'aide humanitaire, que tous les acteurs de l'information doivent prendre en compte.

[L'étude "Dignity and humanitarian action in displacement"](#) sur la dignité des personnes déplacées menée par le Groupe de politique humanitaire ont montré que les gens ont tendance à conceptualiser la dignité comme étant liée à *"la manière dont l'aide a été apportée, plutôt qu'à ce qui a été donné"*. Deux recommandations issues de cette recherche concernent l'information et la communication :

- Investissez du temps et des ressources pour écouter la population touchée dès le début de l'intervention et utilisez ces informations pour orienter la conception et la mise en œuvre du projet.

- Privilégiez la communication en face à face, en particulier lors de la phase d'évaluation de la réponse humanitaire, et soyez attentif à ce que les moyens de communication soient appropriés à chaque étape.

Ces nuances doivent être comprises dans chaque communauté lors de la conception et de la mise en œuvre des interventions d'information et d'engagement communautaire. Toute hypothèse doit être vérifiée et mise à jour en permanence.

Centré sur la personne :

Avant de vous engager, posez des questions et encouragez les gens à partager leurs points de vue. Soyez clair sur ce que vous essayez d'atteindre, sur le type d'échange que vous souhaitez.

La collecte des informations dont vous avez besoin - vérifiez ce qui existe déjà par le biais de données secondaires ! - ainsi que les activités mises en place - et donc les données qui les alimentent - doivent être guidées par les intérêts, le bien-être et les droits de la population touchée.

Conseils :

Lorsqu'elles procèdent à une évaluation dans le cadre d'une réponse humanitaire, les agences doivent (et c'est généralement le cas) se coordonner pour s'assurer qu'elles ne posent pas les mêmes questions aux mêmes personnes, en particulier si ces questions sont invasives ou traitent de sujets sensibles. Les agences procèdent également souvent à des évaluations conjointes des besoins ; assurez-vous donc d'être en contact avec elles et de savoir quelles données sont déjà collectées.

Dans certains cas, les agences posent des questions dans leurs évaluations des besoins des personnes, même si elles savent qu'elles ne seront pas en mesure de répondre à ces besoins. Expliquer d'emblée les limites est plus respectueux du temps des personnes et permet de mieux gérer leurs attentes.

Vie privée :

Les agences humanitaires et les journalistes savent tous deux que l'angle de l'intérêt humain est très puissant pour créer de l'empathie envers les personnes en situation de crise, en particulier en utilisant les histoires et les photos des personnes. Mais dépeindre les gens de manière à ce qu'ils aient l'air impuissants perpétue les stéréotypes et l'impression qu'ils n'ont pas la capacité de faire face à la crise.

L'obtention du consentement est cruciale. Mais même lorsqu'il est obtenu, le consentement peut être donné sans la pleine conscience de l'impact possible, et des conséquences potentielles pour les personnes concernées. Consultez le module 4 "Réduire les préjugés : un guide pour les médias et les journalistes en situation d'urgence", pour une exploration plus approfondie des mesures que les professionnels des médias peuvent prendre afin de respecter la vie privée et préserver la dignité dans leur travail.

Exemples :

- Dans un reportage diffusé à la télévision, les noms des personnes affectées sont modifiés et leurs visages sont floutés, mais suffisamment de détails sur leur apparence générale, leur lieu de résidence et leur profession ont été inclus pour qu'elles puissent encore être identifiées.
- Jusqu'à récemment, une communauté affectée n'avait pas beaucoup d'accès ou d'expérience avec Internet - en particulier les femmes et les personnes âgées. Dans le cadre d'une réponse à une situation d'urgence, un accès accru à Internet a été mis en place et les agences ont utilisé cet accès pour dialoguer avec la communauté et partager des informations. Il est apparu clairement que de nombreuses personnes acceptaient automatiquement les processus de consentement éclairé en ligne (c'est-à-dire en cliquant sur "J'accepte" les conditions générales), mais que beaucoup ne savaient pas ce que cela signifiait et ne comprenaient pas comment leurs données étaient partagées et stockées. En conséquence, leur vie privée était compromise.

Traumatisme et implications psychosociales :

Il convient de tenir compte des effets psychologiques des interventions en matière d'information.

Demandez-vous aux gens de partager et de re-partager des incidents ou des événements traumatisants ?

Respectez-vous la façon dont les gens veulent parler et s'engager dans les choses difficiles de leur vie ?

Tenez-vous compte de l'effet potentiel du traumatisme vicariant (personnes affectées par des informations contenant des informations traumatisantes) ?

L'utilisation généralisée des médias sociaux a apporté une nouvelle dynamique à ces considérations, avec des images et des descriptions graphiques qui circulent souvent à grande échelle et sont partagées par les personnes touchées par les crises elles-mêmes. Le contenu peut être partagé avec de bonnes intentions, dans le cadre d'efforts de plaidoyer, de justice et de redevabilité. Mais ils peuvent avoir des effets néfastes sur ceux qui les voient fréquemment, ou sur ceux qui peuvent être traumatisés par le passé. Considérez les impacts potentiels, positifs et négatifs, du partage de ces informations, et travaillez avec la population affectée pour comprendre de leur point de vue quels sont les risques et les bénéfices potentiels.

Conseils :

Le partage d'histoires traumatisantes est un choix que font les personnes affectées par un traumatisme, mais il peut s'avérer re-traumatisant ou autrement préjudiciable. Tout engagement susceptible de susciter de telles informations doit être pris avec précaution, idéalement par des personnes ayant une expertise dans le domaine, et avec la disponibilité de services psychosociaux spécialisés.

Respect des coutumes et de la culture :

Veillez à ce que vos méthodes de création et de partage d'informations soient menées dans le respect des normes culturelles, religieuses, ethniques et coutumières. Pour ce faire, vous devrez investir dans la compréhension des perspectives nombreuses et variées, présentes dans votre contexte, notamment en intégrant l'expérience contextuelle d'un certain nombre d'employés recrutés localement et en menant des actions d'engagement communautaire de grande envergure.

Tips:

- In some contexts, women are less likely to speak freely while men are present in a public meeting. Or young people may not speak until their elders have had space to speak. If we do not understand these nuances, there is a risk that only some perspectives are captured.

Consentement éclairé :

Il est largement admis que le consentement éclairé est un processus nécessaire pour garantir que les membres de la communauté participant à nos travaux comprennent les implications de cette participation. Il en va de même pour les activités d'engagement communautaire.

Cependant, le consentement éclairé doit être considéré de manière globale et aller au-delà - par exemple - de la lecture d'une déclaration au début d'une enquête qui pourrait ne pas être bien comprise par le participant.

Un langage dense et une terminologie juridique et formelle augmentent également le risque que les vérifications du consentement ne soient pas comprises. Diverses barrières à l'information et à l'alphabétisation peuvent induire que les gens ne comprennent pas toutes les implications de leur consentement, ni le fait qu'ils ont le pouvoir de retirer leur consentement à tout moment. Dans le cas du consentement numérique, un tel langage fait qu'il est très probable que les gens cliquent dessus sans le lire voire l'ignorent simplement, s'il est caché quelque part sur une page web (voir l'exemple de la rubrique Vie privée ci-dessus).

Conseils :

Bien qu'un consentement individuel doive être obtenu pour les interactions individuelles, il est intéressant d'organiser des conversations à l'échelle de la communauté sur l'objectif de la participation et des activités d'engagement communautaire, ainsi que sur leur valeur pour la communauté.

Cela permettra de mieux comprendre ce que signifie le consentement et comment la communauté le comprend.

Pour un exemple en contexte humanitaire, consultez cette discussion approfondie sur le consentement éclairé à Cox's Bazar.

De nombreuses ressources sont disponibles en ligne pour renforcer la capacité des fournisseurs d'informations travaillant dans des contextes difficiles à se protéger et à protéger les personnes avec lesquelles ils interagissent lorsqu'ils créent des contenus médiatiques :

- [“Guide de sécurité des journalistes - Couvrir l'actualité dans un monde dangereux et changeant”](#), Committee to Protect Journalists (CPJ)
- [“SpeakSafe - Media workers' toolkit for safer online and mobile practices”](#) (Boîte à outils à destinations des professionnels de l'information pour des pratiques en ligne et sur téléphone portable plus sûres), Internews
- [“Safetag - A Secure Auditing Framework and Evaluation Template for Advocacy Groups” \(Un cadre d'audit de sécurité et un modèle d'évaluation pour les groupes de pression\)”](#) Internews
- [Safe Sisters](#) est un dossier de ressources élaboré par Internews, Defend Defenders et Digital Society, à l'intention des femmes leaders de la société civile et des défenseuses des droits humains, afin qu'elles puissent mieux se protéger en ligne.

Évaluation d'une programmation sûre

Compte tenu de toutes ces considérations visant à garantir la sécurité et la dignité des personnes touchées, quels sont les outils disponibles pour faciliter l'évaluation et la compréhension de ces questions ?

L'évaluation d'une programmation sûre (modèle en annexe 2) guide le processus permettant aux acteurs de l'information de décider si un projet ou une action peut être mis en œuvre en toute sécurité dans une communauté.² Cet exercice peut être réalisé par l'équipe chargée de la mise en œuvre d'un projet ou de l'élaboration d'un contenu (par exemple, la rédaction d'un reportage). Si le contexte le permet, le processus d'évaluation de la programmation sûre devrait toujours inclure la contribution de la communauté.

Processus d'évaluation d'une programmation sûre en 5 étapes :

1. *Présentez clairement le projet* : y compris les lieux et les différentes parties prenantes impliquées. Réfléchissez aux principales parties prenantes avec lesquelles vous interagirez directement et aux parties prenantes secondaires qui pourraient également être touchées par cette activité. Par exemple, si votre objectif est de fournir des informations aux parents, les "parents" seront une partie prenante primaire, tandis que les enfants du foyer seront une partie prenante secondaire.

² Pour plus d'informations sur la programmation sûre, voir Oxfam "Safe programming in humanitarian responses - A guide to managing risk" (La programmation sûre dans les interventions humanitaires, un manuel de la gestion des risques), (ghtsafeprogramming@oxfam.org).

2. *Identifiez les avantages du projet* : cela vous aidera à mettre en balance les avantages et les risques, afin de décider si les résultats du projet justifient la prise de certains risques ou niveaux de risque. Pensez aux avantages pour les individus et la communauté, ainsi qu'aux avantages pour votre organisation ou votre média.
3. *Identifiez les risques que toute activité pourrait engendrer* : cela devrait inclure les risques pour les différentes parties prenantes identifiées lors de la première étape, y compris les communautés affectées, les employés impliqués dans l'activité, ainsi que la réputation des acteurs de l'information et leur capacité organisationnelle à travailler.
4. *Identifiez des stratégies d'atténuation pour chaque risque* : réfléchissez à des solutions pratiques et concrètes qui peuvent être mises en œuvre pour permettre au projet de se réaliser tout en minimisant les risques identifiés, en précisant qui, au sein de l'organisation, est responsable de la mise en œuvre de chaque solution.
5. *Décidez de la mise en œuvre du projet* : évaluez les avantages par rapport aux risques restants (après avoir examiné la faisabilité de la stratégie d'atténuation proposée). Le résultat du projet l'emporte-t-il sur les risques restants ? Sinon, identifiez les aspects du projet qui peuvent être modifiés pour atténuer les risques, tout en conservant tout ou partie des avantages identifiés.

Exemple d'évaluation de la sécurité de la programmation

(pour le modèle, voir l'annexe 2):

Projet :		
<p><i>Une émission de radio locale traite de la pratique des mutilations génitales féminines (FGM, "Female Genital Mutilation"). Cette émission est ouverte aux questions du public et accueille des experts médicaux et juridiques, des chefs traditionnels et religieux ainsi que des représentants du gouvernement.</i></p>		
Avantages	Risques pour toutes les parties prenantes	Stratégies d'atténuation
<ul style="list-style-type: none"> - Contribuer à l'élimination des FGM en offrant un espace pour débattre des éléments culturels, religieux et juridiques qui encadrent cette pratique. - Sensibiliser aux conséquences des FGM sur la santé des filles et des femmes et diffuser des informations sur les centres de santé qui peuvent fournir des soins médicaux spécialisés et un soutien en matière de santé mentale/psychosociale. - Donner l'occasion au public de faire part de son point de vue sur les FGM et de poser des questions à ce sujet. 	<ul style="list-style-type: none"> - Public : les participants pourraient divulguer des informations d'identification personnelle (IPI) en appelant l'émission et être ainsi pris pour cible (y compris stigmatisation, violence). - Invités et journalistes : ils peuvent être pris pour cible parce qu'ils partagent une opinion controversée qui va à l'encontre des croyances traditionnelles. - Radio locale : le bureau peut être la cible de personnes issues d'une communauté qui pratique les FGM et qui sont offensées par l'émission. 	<ul style="list-style-type: none"> - Avant la participation, informez tous les participants des risques liés au partage d'informations qui permettraient de les identifier et de les localiser, et encouragez l'anonymat. Offrez la possibilité d'enregistrer les questions ou les témoignages avant l'émission en direct, afin de permettre des modifications pour protéger leur identité. - Veillez à ce que tous les invités et les journalistes soient conscients des risques liés à la participation à un débat sur ce sujet et à ce qu'ils s'y sentent à l'aise. - Coordonnez-vous avec les principales parties prenantes, y compris le chef de la communauté identifiée qui pratique les FGM, afin d'accroître l'adhésion, et invitez un panel diversifié d'invités pour représenter l'ensemble de la communauté.
Décision:		
<p><i>Les stratégies d'atténuation sont suffisantes pour protéger les appelants, le personnel et l'organisation afin que l'évènement puisse avoir lieu.</i></p>		

Projet :

Une organisation locale crée un compte public sur les médias sociaux pour partager des informations sur ses réalisations en matière d'aide humanitaire, y compris des photos des membres de la communauté concernée.

Avantages

- Accroître la transparence sur l'utilisation équitable des fonds humanitaires;
- Accroître la visibilité de l'organisation parmi les membres de la communauté et les autorités locales afin de renforcer l'adhésion, d'améliorer la sécurité du personnel et de soutenir une programmation efficace.
- Améliorer la visibilité de la crise au niveau international et soutenir les objectifs de l'organisation en matière de plaidoyer et de collecte de fonds.

Risques pour toutes les parties prenantes

- **Public :** les membres de la communauté concernée pourraient utiliser la plateforme pour demander de l'aide ou partager des informations sensibles, divulguant ainsi des IPI qui pourraient les mettre en danger et susciter des attentes pour des services qui ne sont pas disponibles par l'intermédiaire de cette organisation / ou n'ont pas de mécanismes de référencement établis.
- **Public :** les personnes cachées peuvent être reconnues sur une photo et leur emplacement peut être divulgué par inadvertance.
- **Audience :** un utilisateur peut être ciblé pour s'être exprimé sur un sujet sensible.
(noter que certains groupes de population sont plus vulnérables aux menaces fondées sur les normes de genre, l'appartenance à un groupe marginalisé)
- **Organisation :** la traduction automatique des messages sur les médias sociaux peut entraîner des erreurs de compréhension de la part du public.
- **Organisation :** le manque de capacité à répondre aux questions et aux demandes du public peut ouvrir l'espace à la frustration, à la désinformation et aux rumeurs, et créer ainsi une tension et une méfiance à l'égard de l'organisation.

Stratégies d'atténuation

- Inclure des lignes directrices visibles sur la page des médias sociaux afin de sensibiliser aux risques liés à la divulgation de PII et au partage d'informations sensibles en ligne.
- Choisir des photos qui n'identifient pas les membres de la communauté touchée et veiller à ce que tout le personnel soit informé de la situation.
- Former et respecter le consentement éclairé (notamment en expliquant la portée des médias sociaux aux groupes de population ayant une faible culture numérique)
- Élaborer des lignes directrices internes pour la modération des messages sur le compte de médias sociaux et choisir de ne pas commenter les messages sensibles.
- Recruter du personnel capable de produire des messages en plusieurs langues afin d'éviter la traduction automatique.
- Recruter et former suffisamment de personnel pour modérer le groupe (répondre aux commentaires et aux messages privés), ou désactiver ces options de communication bidirectionnelle si elles ne peuvent pas être raisonnablement contrôlées.

Décision:

Revoir le projet afin d'y inclure une composante de communication bidirectionnelle, notamment en veillant à ce que le personnel dispose de capacités suffisantes pour surveiller le compte de médias sociaux, et assurer une formation en matière de surveillance et de protection. La page des médias sociaux ne doit pas être lancée tant que toutes les stratégies d'atténuation ne sont pas en place.

Garantir un accès significatif

Lorsque nous fournissons des informations à une communauté touchée par une crise ou que nous concevons des activités d'engagement communautaire, nous devons adapter nos méthodes de travail afin de garantir que tous les groupes de population aient accès à l'information en fonction de leurs besoins, et sans obstacles. Cela signifie qu'une attention particulière doit être accordée aux individus et aux groupes qui peuvent être particulièrement vulnérables ou qui ont des difficultés à accéder à l'information. *Module 3 - Réduire les risques de protection liés à l'information : un cadre d'analyse* guide l'analyse contextuelle et aide à identifier les mesures qui contribueront à un accès significatif.

Le module 3 fournira des informations sur la manière de gérer les points clés suivants pour garantir un accès significatif, en tenant compte des besoins des différents groupes de population présentant des vulnérabilités et des capacités différentes (n'oubliez pas de vous référer à l'*annexe 1 : Glossaire* si l'un des termes utilisés ci-dessous nécessite des éclaircissements).

- *Besoins d'information* : comprendre des sujets très importants mais dangereux et/ou difficiles d'accès et de traitement (lors de la création, du partage, de la recherche et de l'obtention d'informations).
- *Sources* : comprendre les sources d'information préférées et les plus fiables.
- *Canaux et plateformes* : comprendre les canaux et plateformes préférés, les plus sûrs et les plus accessibles pour accéder à l'information.
- *Facteurs de vulnérabilité et de capacité* : comprendre les caractéristiques qui peuvent contribuer à ce que certains groupes de population soient confrontés à davantage de risques ou des barrières lorsqu'ils tentent d'accéder à l'information. Il s'agit notamment de la langue, du sexe, du handicap, du statut juridique, de l'alphabétisation, de la culture numérique et de la maîtrise de l'information.
- *S'appuyant fortement sur des canaux et des plateformes inaccessibles* : Toutes les personnes touchées par une crise humanitaire n'ont pas forcément accès aux plateformes numériques ou à la technologie. Se concentrer uniquement sur la communication et le partage d'informations en ligne peut exclure les populations vulnérables et les marginaliser davantage. Inversement, certains groupes très marginalisés peuvent se sentir plus en sécurité en communiquant sur des plateformes numériques plutôt qu'en personne.

Soutenir les médias locaux en collaborant à l'élaboration d'un contenu adapté aux besoins des communautés touchées et en améliorant l'accès des médias à ces communautés peut permettre de lever de nombreux obstacles à un accès significatif à l'information. Cela implique que les acteurs humanitaires partagent les résultats de leurs évaluations en temps voulu pour permettre une information actualisée ; qu'ils se coordonnent avec les médias locaux pour communiquer sur l'aide humanitaire et d'autres informations clés. Par exemple, en incluant les médias locaux dans les groupes de travail sectoriels pertinents, tels que la communication avec les communautés (CWC, "Communicating With Communities") et la redevabilité envers les populations affectées (AAP, "Accountability to Affected People") et si nécessaire, en fournissant une aide au renforcement des capacités et/ou au financement des médias locaux.

Exemple de projet :

[Le projet Signpost](#) est conçu de manière à ce que les gens puissent entrer en contact et interagir avec une équipe spécialement équipée pour fournir des informations pertinentes et fiables au niveau local. Lors d'une évaluation réalisée en juillet 2018 à Athènes, en Grèce, pendant la crise des réfugiés de la Méditerranée, les données de l'enquête ont révélé que les utilisateurs ne se contentaient pas de consulter les informations sur le site Signpost, mais qu'ils les partageaient également. L'évaluation a indiqué que 78 % des personnes interrogées ont partagé les informations trouvées sur Refugees. Info avec les membres de leur famille. L'étude a également révélé que 62 % des personnes interrogées ont partagé les informations avec quelqu'un qui n'est pas sur Facebook, ce qui met en évidence l'étendue de la portée de Signpost au-delà des médias sociaux.

Redevabilité

Fournir des informations sûres, significatives et respectueuses et s'engager avec les communautés affectées signifie également fournir des canaux accessibles à la communauté pour qu'elle puisse partager ses idées, se plaindre si nous commettons des erreurs et nous demander des comptes. Une grande partie de notre travail - effectué par des acteurs humains, des médias, des organisations communautaires ou d'autres fournisseurs d'informations - vise à renforcer l'engagement de la communauté et la prise de décision participative, ainsi qu'à obliger le pouvoir à rendre des comptes. Ces objectifs s'alignent sur les efforts visant à intégrer la protection - autrement dit, à rendre les programmes plus sûrs et plus redevables.

Cependant, tout en poursuivant ces objectifs, il est important d'être conscient que la manière dont les mesures de redevabilité sont introduites peut augmenter ou diminuer les risques et les préjudices pour les individus et les communautés. Par exemple, une participation accrue à la prise de décision par le biais de membres de la communauté qui s'expriment, font part de leurs préoccupations ou assistent à des réunions peut s'accompagner de risques qui doivent être pris en compte et atténués. Les initiatives de redevabilité menées par les communautés peuvent également comporter des risques, et nous avons pour rôle d'aider les communautés à identifier et à atténuer ces risques afin de les soutenir dans la conception et l'accès à ces initiatives en toute sécurité.

Qu'est-ce que cela signifie pour les principaux acteurs de l'information ?

Les acteurs locaux de l'information doivent mettre en place des mécanismes appropriés permettant à la population touchée de fournir un retour d'information, ainsi que des informations sur la manière de répondre à ses préoccupations et à ses plaintes éventuelles. Ces mécanismes de redevabilité doivent être mis en place conformément aux trois autres composantes d'une programmation sûre :

- ils doivent respecter la dignité de la communauté concernée,
- ils doivent être accessibles aux différents groupes de population de la communauté touchée,
- ils doivent être conçus dans le cadre de consultations communautaires et connus de tous les membres de la communauté.

Pour les **médias locaux**, cela signifie donner la possibilité au public de donner son avis sur le contenu et la production des médias. Cela inclut un espace où le public peut, en toute sécurité et de manière anonyme, faire part de ses commentaires et suggestions sur les informations dont il a besoin, sur la manière dont il souhaite recevoir ces informations et sur les moments où il souhaite avoir l'occasion d'exprimer ses points de vue au sein de la communauté. La

redevabilité implique également d'être ouvert aux plaintes et aux suggestions d'amélioration de la part des publics.

Pour les **acteurs humanitaires**, il s'agit de comprendre les mécanismes de signalement existants au sein de la communauté affectée, afin de les développer ou de les renforcer pour fournir des mécanismes sûrs et accessibles de retour d'information et de plaintes. *Module 3 - Réduire les risques de protection liée à l'information : un cadre d'analyse* guide l'identification des sources et des canaux fiables et accessibles en toute sécurité aux différents groupes de population, ainsi que les vulnérabilités et les capacités qui pourraient avoir un impact sur l'accès à ces sources et canaux (voir le volet "Garantir un accès significatif" plus haut dans ce module). Afin de mettre en place un mécanisme de retour d'information et de plainte qui soit véritablement accessible, il est essentiel de comprendre les barrières potentielles auxquelles la communauté affectée est confrontée pour créer et partager des informations.

Compte tenu de la complexité des dynamiques de pouvoir dans des contextes où la communauté affectée dépend de l'aide humanitaire pour vivre, les mécanismes devraient permettre l'anonymat ainsi que le signalement direct et indirect. Le signalement direct signifie qu'une personne fait un signalement par le biais du mécanisme d'une organisation spécifique, et le signalement indirect passe par un point focal auquel la communauté fait confiance et qui fera un signalement au nom des autres membres de la communauté.

Des lignes directrices visant à intégrer en toute sécurité dans les mécanismes de redevabilité la protection contre l'exploitation et les abus sexuels, n sont disponibles sur le site web du Comité permanent interorganisations (Inter-Agency Standing Committee, IASC). Elles comprennent les meilleures pratiques, des études de cas et un service d'assistance qui peut fournir des conseils pour répondre à des besoins spécifiques.

Étude de cas

Dans le pays D, presque toutes les ONG installent des boîtes à plaintes et à commentaires dans leurs centres pour que les réfugiés et les autres résidents puissent les utiliser. Elles n'offrent pas de voies de retour d'information en ligne ou par téléphone, de sorte que les gens ne peuvent donner leur avis qu'en personne. Certaines ONG recueillent également des informations par le biais de discussions de groupe (FGD) au cours desquelles elles posent des questions sur une série de sujets, tels que la sûreté et la sécurité ou la santé mentale. Dans la mesure du possible, elles divisent les groupes en fonction du sexe et séparent les réfugiés des résidents. Mais les ressources étant limitées, il arrive qu'elles accueillent tout le monde dans un même groupe de discussion.

Une enquête récente a révélé que la plupart des réfugiés dans le pays D ne savent pas comment faire part de leurs commentaires ou de leurs plaintes aux ONG. En outre, les ONG sont considérées comme l'une des sources d'information les moins fiables dans le pays D. Les personnes handicapées ne savent généralement pas comment être orientées vers des services sur mesure, et les femmes hésitent particulièrement à donner leur avis,

de peur de paraître ingrates. Nombre d'entre elles craignent que le dépôt d'une plainte n'affecte leur capacité à recevoir à l'avenir des services de la part des ONG.

La langue joue également un rôle, en dissuadant les gens de fournir un retour d'information. Bien que la plupart des réfugiés parlent la langue majoritaire dans le pays D, ils préfèrent communiquer, lire et écrire dans une autre langue qui n'est pas aussi couramment utilisée par les ONG ou les médias locaux.

Les médias locaux évitent généralement de couvrir des sujets liés à la réponse humanitaire dans le pays D, parce que la majorité de leur public est composée de membres de la communauté d'accueil et ne trouve pas ces informations pertinentes. Cette approche limite les possibilités pour les médias locaux de servir de canal de retour d'information sur les opérations d'aide.

Si les médias locaux permettent aux gens de partager leurs opinions sur leur site web et leurs pages de médias sociaux, ils n'offrent pas la possibilité de fournir un retour d'information en personne, de sorte que les personnes qui n'ont pas accès à l'Internet ne peuvent pas donner leur avis.

Recommandations :

- *Pour les humanitaires* : Diversifiez les méthodes de réception des retours d'information ou feedbacks, en ajoutant des méthodes en ligne et des options telles qu'une ligne d'assistance téléphonique sans frais qui pourrait être plus accessible aux personnes qui ne peuvent pas se rendre dans les centres locaux ou qui ne savent pas lire ou écrire. Veillez à ce qu'il existe des options claires pour faire remonter les retours d'information ou les plaintes, si les réfugiés estiment que leurs besoins n'ont pas été satisfaits. Dans la mesure du possible, évitez de mélanger les groupes de discussion afin que les personnes se sentent à l'aise pour donner leur avis et puissent utiliser leur langue de prédilection.
- *Pour les médias* : Étudiez les possibilités de recevoir un retour d'information de la part du public par le biais d'une ligne d'assistance téléphonique, ou en personne lors d'événements communautaires ou d'enquêtes. Veillez à ce que les gens disposent d'options claires pour faire remonter leurs feedbacks ou leurs plaintes, s'ils estiment que leurs besoins n'ont pas été satisfaits.

Accès à des informations précises, participation et autonomisation

Placer les communautés concernées au centre de toute initiative visant à accroître l'accès sûr et significatif à l'information contribuera à renforcer leurs propres capacités à analyser l'information et à se protéger contre les risques de protection liés à l'information. Cela peut se faire en veillant à ce qu'une représentation diversifiée de la communauté soit consultée et participe à l'élaboration des contenus des médias destinés à cette communauté, ainsi qu'en impliquant la communauté dans l'évaluation et les recommandations pour la conception de projets humanitaires.

Il existe une série de documents d'orientation et d'outils sur la manière d'impliquer de manière significative les communautés affectées dans leur accès à l'information :

- “Managing Misinformation in a Humanitarian Context”, Internews. [Guide sur le suivi des rumeurs](#) comme moyen de lutter contre la désinformation pendant les crises humanitaires.
- “[Humanitarian Information Ecosystem Assessments](#)”, Internews . Manuel pour cartographier l'écosystème de l'information par le biais d'une approche communautaire.
- “[Listening Groups](#)”, Internews. Conseils et outils aux médias et aux autres fournisseurs d'information pour qu'ils puissent avoir des conversations bidirectionnelles avec les communautés, promouvoir la redevabilité au sein du secteur humanitaire et adapter et améliorer continuellement les programmes.
- [Dignity in Displacement: From Rhetoric to Reality](#)”, CICR. Pour mieux comprendre les perceptions de la dignité par les communautés et les humanitaires.
- “[Community Engagement And Accountability Toolkit](#)”, FICR. Guide [sur l'engagement communautaire et la redevabilité](#)

Accès sûr et significatif à des informations exactes : le rôle essentiel de la langue et de la traduction

Dans tout écosystème d'information sain, et plus encore dans un contexte de crise, la langue doit être adaptée aux préférences des communautés touchées. Qu'il s'agisse de recueillir des données, des histoires ou de produire des messages, la langue aura toujours un impact sur la qualité de l'information. L'implication de membres de la communauté et de traducteurs professionnels contribuera à éliminer certains des risques liés à la langue et à la traduction.

■ Un accès sûr et digne à l'information

- ▶ La terminologie humanitaire et journalistique peut ne pas être traduite dans toutes les langues, ou risque d'être perçue comme insensible ou hostile. Dans cette optique, évitez les termes techniques et travaillez avec des traducteurs professionnels et/ou des membres de la communauté qui soutiendront la traduction afin d'identifier des formulations appropriées et adéquates.
- ▶ Des membres de la communauté peuvent se retrouver à travailler en tant qu'interprètes sans expertise en matière d'interprétation, et des interprètes se retrouver à travailler dans un contexte de crise, sans expertise humanitaire. Prévoyez toujours du temps et des ressources pour former les interprètes et tenez compte de l'impact sur la santé mentale, de l'interprétation d'informations sensibles et parfois traumatisantes dans des environnements très stressants.³

■ Un accès significatif à l'information

- ▶ Le sexe, l'âge, le handicap et de nombreux autres facteurs peuvent influencer la manière dont certains groupes communiquent sur des sujets sensibles. Consacrez du temps (et des fonds) à la compréhension de la dynamique linguistique et à l'élaboration d'outils de collecte de données ou de messages adaptés à votre groupe/public cible.
- ▶ Soyez attentif aux langues des groupes minoritaires et à la réponse à la question "quelle langue parlez-vous?". S'engager auprès de la communauté dans la langue dans laquelle elle est le plus à l'aise, nécessite de comprendre quelles sont les langues parlées par les gens, mais plus précisément quelles sont les langues qu'ils préfèrent ou celles qu'ils parlent à la maison.

■ Un accès à des informations précises

- ▶ Les informations que vous recevrez de la communauté devront peut-être être clarifiées et interprétées pour tenir compte des sensibilités et de l'autocensure autour de certains sujets (si les mots nécessaires ne sont pas envisageables dans un espace public, ou si la personne a recours à des euphémismes, par peur de parler). Prévoyez du temps pour des discussions en tête-à-tête avec les membres de la communauté dans des espaces sûrs, et faites le point avec les interprètes sur les termes de la terminologie clé qui pourraient induire en erreur.
- ▶ Les informations que vous créez dans les langues locales peuvent être trompeuses, nuisibles et/ou renforcer les inégalités culturelles ou traditionnelles, ou la stigmatisation. Vérifiez toujours que le contenu des informations que vous souhaitez transmettre est perçu de la même manière par les différents groupes de la communauté ciblée.

³ Pour plus d'informations sur l'interprétation, consultez la fiche conseil de Traducteurs sans frontières et Oxfam, "Interpretation and sensitive topics" ("Interprétation et sujets sensibles"), ainsi que "Field guide to humanitarian interpreting and cultural mediation" ("Guide de terrain pour l'interprétation humanitaire et la médiation culturelle") de Translators without Borders.

Section 2 : Travailler ensemble pour contribuer à un meilleur accès à l'information

Un écosystème d'information fonctionnel se compose d'une série d'acteurs de l'information qui, pour la plupart, poursuivent le même objectif : fournir des moyens sûrs, fiables et utiles aux individus pour rechercher, accéder, créer et partager l'information, notamment au sein des communautés touchées par les crises humanitaires. Ces acteurs présentent des atouts différents et ont besoin d'un soutien spécifique en fonction de leur rôle, de leurs capacités et de leurs ressources. Une coordination entre les médias, la société civile, le gouvernement et la communauté humanitaire, permettant de mettre en lien les ressources et les efforts, aidera à renforcer à la fois la réponse humanitaire et l'écosystème de l'information.

Il faut toutefois noter qu'en pratique, les écosystèmes de l'information se composent le plus souvent d'une pluralité d'acteurs de l'information : certains sont motivés par un engagement en faveur de la sécurité et de la dignité, d'autres peuvent contribuer à diviser et à nuire, d'autres encore se situent entre ces deux extrêmes. Face à une telle complexité, il est crucial qu'en cas de crise, les acteurs de l'information déterminés à satisfaire les besoins d'information de la communauté, en tenant compte des risques, collaborent à la mise en place de réponses plus efficaces et mieux coordonnées en matière d'information.

Coordination et soutien à la société civile

L'utilisation de ces directives (voir *Module 3 - Réduire les risques de protection liés à l'information : un cadre d'analyse*) pour analyser l'écosystème de l'information sous l'angle de la protection permettra d'identifier les principales organisations de la société civile qui contribuent à l'accès à l'information et jouent un rôle à tenir le gouvernement responsable et redevable. Il s'agit notamment des réseaux de défense, des groupes communautaires et des organisations soutenant les minorités et les groupes marginalisés. Il convient de garder à l'esprit que les organisations de la société civile seront vraisemblablement touchées par la crise humanitaire et auront besoin d'aide pour relancer ou renforcer leurs activités. En disposant de ressources à des moments critiques, les organisations de la société civile peuvent jouer le rôle de fournisseur d'informations et de défenseur des besoins et des droits des communautés touchées. Ces organisations sont susceptibles de disposer de systèmes et de réseaux qui permettent la mise en place d'actions communautaires et, à ce titre, encouragent également la communication bidirectionnelle. Elles sont donc une source de confiance et fiable potentielle et sont bien placées pour se concentrer sur la protection des minorités ou des groupes marginalisés, ainsi que sur les efforts visant à responsabiliser les décideurs.

Coordonner et soutenir les médias locaux

Lors d'une crise humanitaire, il est indispensable de travailler avec les fournisseurs d'information locaux de confiance, afin que des informations vérifiées soient transmises en temps voulu aux personnes concernées par le conflit.

Comme la société civile, les médias locaux peuvent être directement basés dans les communautés touchées. C'est pourquoi l'impact d'une crise sur la communauté en général est également susceptible de toucher les médias locaux, qui peuvent perdre leur capacité de fonctionnement si leurs systèmes ou installations techniques sont endommagés, ou si leur personnel, directement touché par la crise, ne peut pas continuer à travailler. Il est essentiel que les acteurs humanitaires collaborent avec les médias locaux, en reconnaissant leur rôle et en soutenant leur capacité à fournir des informations locales pertinentes aux populations touchées. Travailler avec les mécanismes d'information préexistants dans les zones touchées permettra de répondre plus rapidement aux besoins d'information et aux risques. Cela évitera également la mise en place de systèmes d'information parallèles qui ne correspondent pas aux préférences de la communauté, ainsi que de systèmes qui ne sont pas viables au-delà des cycles de financement humanitaire.

Étant souvent en lien étroit avec le contexte communautaire dans lequel ils s'inscrivent, les médias locaux éprouvent parfois des difficultés à nouer des relations avec les agences humanitaires. Il peut y avoir une certaine méfiance entre les agences humanitaires et les médias locaux, les uns et les autres ayant le sentiment que leurs valeurs, leurs procédés et leurs objectifs ne sont pas alignés. Cependant, les collaborations réussies entre les médias et les agences humanitaires ont montré qu'il existe de nombreuses similitudes qui offrent des possibilités de dialogue, de coordination et de collaboration.

Principes et valeurs partagés entre l'humanitaire et les médias

- Les deux acteurs ont intérêt à ce que la communauté ait accès à des informations vitales, à ce qu'elle soit informée de ce qui se passe et à ce qu'elle dispose d'informations qui l'aident à planifier les étapes suivantes.
- Les deux acteurs visent à s'assurer que les gens sont conscients de leurs droits et de leurs responsabilités, et s'efforcent de leur fournir les informations pratiques dont ils ont besoin pour accéder aux services humanitaires.
- Les médias locaux (et d'autres organisations communautaires) contribuent à la prévention des conflits et à la protection des civils en attirant l'attention sur les réalités du conflit et en dénonçant les violations des droits humains et du droit international, qui sont des éléments fondamentaux des principes et valeurs humanitaires. Les médias

locaux disposent également d'une grande connaissance du contexte et peuvent servir de plateforme aux civils pour exprimer leurs préoccupations et partager leurs expériences.

- Les principes humanitaires et médiatiques privilégient souvent une approche centrée sur l'humain. Les principes humanitaires, tels que l'humanité et l'impartialité, soulignent l'importance de donner la priorité au bien-être et à la dignité des personnes touchées par les crises. De la même façon, un journalisme responsable vise à servir l'intérêt général, à informer le public et à protéger les droits et la dignité des individus.
- Les principes humanitaires, dont celui de neutralité, soulignent l'importance de fournir une assistance basée sur les besoins, sans favoriser un groupe par rapport à un autre. De même dans les médias, la déontologie appelle à l'objectivité et à l'impartialité des reportages, ce qui implique de présenter les informations sans parti pris ni favoritisme.
- Les organisations humanitaires et les médias reconnaissent l'importance de mener leur travail de manière transparente et redevable. On attend des acteurs humanitaires qu'ils rendent compte de leurs actions et qu'ils fassent preuve de transparence dans leurs opérations. De même, un journalisme responsable valorise l'exactitude, la vérification des faits et la transparence dans les sources et les reportages. Une partie essentielle du rôle des journalistes est d'utiliser leurs compétences et leur plateforme pour demander des comptes au pouvoir au nom des gens ordinaires.
- Les organisations humanitaires et les médias doivent faire face à des considérations éthiques complexes. Ils sont souvent confrontés à des questions sensibles, telles que le respect de la vie privée, le consentement et l'impact potentiel de leurs actions ou de leurs reportages sur les individus et les communautés. Par exemple, "Ne pas nuire" est un concept humanitaire fondamental, et fait également partie de nombreux codes de conduite du journalisme professionnel.

Les valeurs et les principes partagés sont clairs, mais les différences dans la hiérarchisation de ces principes peuvent créer des tensions dans la relation. Par exemple, les humanitaires peuvent préférer ne pas partager d'informations sur un sujet ou ne pas répondre à des demandes d'entretien, en raison des risques que cela pourrait représenter pour la communauté. Cela peut les faire apparaître comme un système fermé qui n'aime pas s'expliquer ni communiquer ses incertitudes, ou encore qui évite de susciter des attentes qu'il pourrait ne pas être en mesure de satisfaire. Ce vide d'information peut laisser le champ libre à la diffusion d'informations erronées, fondées sur des suppositions, des craintes et des soupçons. Paradoxalement, cette attitude peut être préjudiciable.

Les médias sont souvent en concurrence pour obtenir des parts de marché, afin de justifier leur financement par le gouvernement ou d'attirer davantage de publicité. Cela peut les amener à privilégier des contenus et des formats sensationnels qui mettent à mal les principes

éthiques qu'ils s'efforcent de respecter. Cette situation n'est pas si différente des techniques de collecte de fonds utilisées par certaines agences humanitaires, qui utilisent les besoins et les souffrances des personnes touchées pour obtenir des dons.

Coordination avec la communauté humanitaire

Lors d'une crise humanitaire, les acteurs humanitaires locaux, nationaux et internationaux fournissent un large éventail de services à la communauté touchée et coordonnent leurs actions et leur communication par le biais de structures spécialisées : des clusters thématiques qui rassemblent tous les acteurs travaillant sur un service spécifique (sécurité alimentaire, santé, protection, etc.), ainsi que des groupes de travail spécialisés dans l'information (communication avec les communautés, redevabilité envers les populations affectées, communication sur les risques et engagement communautaire, etc.). Un grand nombre d'acteurs appartenant à ces derniers groupes procéderont à des évaluations - au début d'une crise puis en continu - afin de comprendre les besoins en matière d'information et les mécanismes communautaires existants, de fournir des informations sur mesure et de s'engager auprès de la communauté touchée. Compte tenu de la proximité entre la société civile et les médias locaux, ces derniers sont souvent les premiers répondants (et sont souvent eux-mêmes touchés par la crise). Ils détiennent souvent des connaissances essentielles sur le contexte et ont établi des réseaux au sein de plusieurs communautés.

Comprendre les différentes priorités et repérer les intérêts communs des humanitaires et des médias peut aider à harmoniser les conditions dans lesquelles les uns et les autres peuvent jouer leur rôle, sans mettre les personnes en danger. La collaboration entre les agences humanitaires, la société civile et les médias locaux peut se faire de plusieurs manières pratiques susceptibles d'améliorer significativement la sécurité, l'accès et la précision au sein des écosystèmes d'information. Ces facteurs contribuent à une réponse humanitaire où les communautés affectées ont un accès plus sûr et plus exhaustif à l'information sur les services humanitaires, ce qui se traduit par une réponse de meilleure qualité dans l'ensemble.

Pour les acteurs humanitaires et ceux de la société civile :

- Soyez disponibles pour répondre aux questions et fournir des mises à jour dans les langues privilégiées par les communautés touchées. Cela permet d'obtenir des informations précises, de qualité et pertinentes pour répondre aux questions des communautés.
- Engagez-vous auprès des médias pour expliquer les processus, les responsabilités et les limites de l'action humanitaire, afin qu'ils puissent traduire correctement ces informations auprès du public et définir les attentes.
- Encourager et soutenir les médias locaux à jouer un rôle de redevabilité dans le suivi de la réponse, en soulignant les lacunes, en signalant les erreurs et en fournissant une vérification indépendante des informations afin de renforcer les engagements humanitaires.
- Proposez de dispenser des formations aux médias locaux sur la protection, la programmation sûre, la sécurité ainsi que la sécurisation et la maîtrise du numérique et de l'information.
- Invitez les médias locaux à participer aux mécanismes de coordination, tels que les groupes ou sous-groupes de travail sur la redevabilité envers les populations affectées (AAP) ou sur la communication avec les communautés (CWC).
- Fournissez des équipements de protection individuelle pour assurer la sécurité des journalistes locaux couvrant des événements dans des zones de conflit ou lors d'urgences sanitaires.
- Plaidez aux niveaux local, national et global en faveur de la liberté d'expression et de la presse, ainsi que pour la protection des journalistes dans les endroits où ces droits ne sont pas respectés par le gouvernement.

La coordination avec le gouvernement

En cas de crise humanitaire, les agences humanitaires soutiennent le gouvernement hôte. Bien que le gouvernement puisse soutenir des activités destinées à protéger ses communautés, les politiques, règles et réglementations existantes peuvent avoir des conséquences inattendues pour les personnes en situation de crise. Voici quelques exemples...

Après une catastrophe, les gens peuvent être déplacés de leur domicile et se retrouver soudainement sans leurs biens (y compris les documents légaux et les pièces d'identité). Cela peut entraver leur accès à l'information, en raison par exemple d'un accès difficile à Internet ou à une nouvelle carte SIM. Les règles relatives aux licences de radiodiffusion peuvent en outre rendre difficile l'installation d'une station de radio d'urgence lorsque toutes les autres infrastructures ont été détruites.

Dans les cas de déplacements soudains et forcés, les politiques conçues en fonction de l'entrée des étrangers sur le territoire en tant que migrants ou touristes ne sont pas toujours adaptées aux besoins des personnes qui arrivent en tant que réfugiés. Parfois, les politiques sont partiales et privilégient les populations d'accueil, limitant délibérément l'accès des réfugiés à certaines informations et les dissuadant de séjourner à long terme dans le pays. Parmi les politiques conçues pour les populations accueillantes, les gouvernements ne prennent pas toujours en considération la manière dont elles sont susceptibles d'affecter la sécurité immédiate des individus.

Lors des interventions humanitaires, il se peut que les organisations cherchent à recruter de manière inclusive, de manière à atteindre les populations ou les groupes minoritaires vulnérables, en employant par exemple des femmes ou des personnes d'orientation sexuelle ou d'identité de genre diverses, ou en recrutant des personnes dont la procédure d'enregistrement pour le droit au travail est encore en cours. Les règles et réglementations gouvernementales concernant l'emploi ou les droits de certains groupes pourraient y faire obstacle, et rendre difficile à certaines parties de la population l'accès à des informations pertinentes et fiables, et exposer ainsi ces personnes à des risques accrus.

En établissant un lien clair entre les politiques et les actions gouvernementales, ainsi que la manière dont elles peuvent avoir un impact sur la vie des personnes en situation de crise, il est possible d'identifier les moyens d'atténuer et d'éviter de causer des préjudices. L'identification des risques permet d'engager un dialogue et de servir de point de départ à la promotion de la réduction des risques au sein de l'écosystème local d'information.

Fin du Module 2

