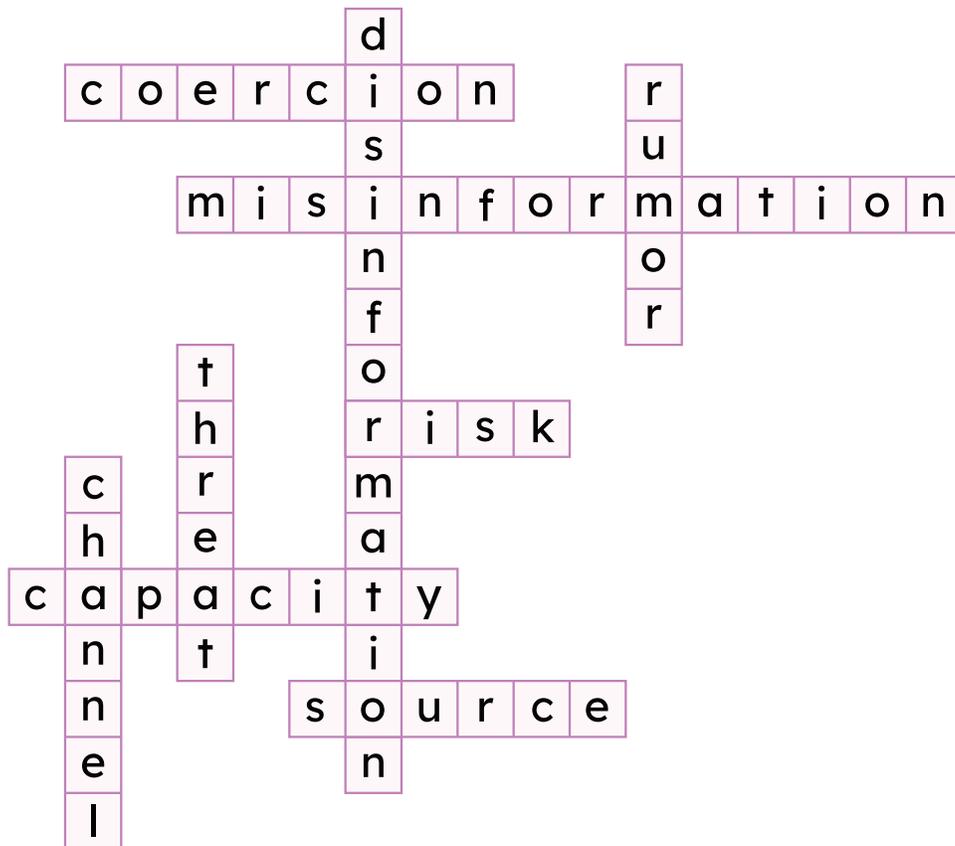


Module 3

Réduire les risques de protection liés à l'information : un cadre analytique



Horizontal

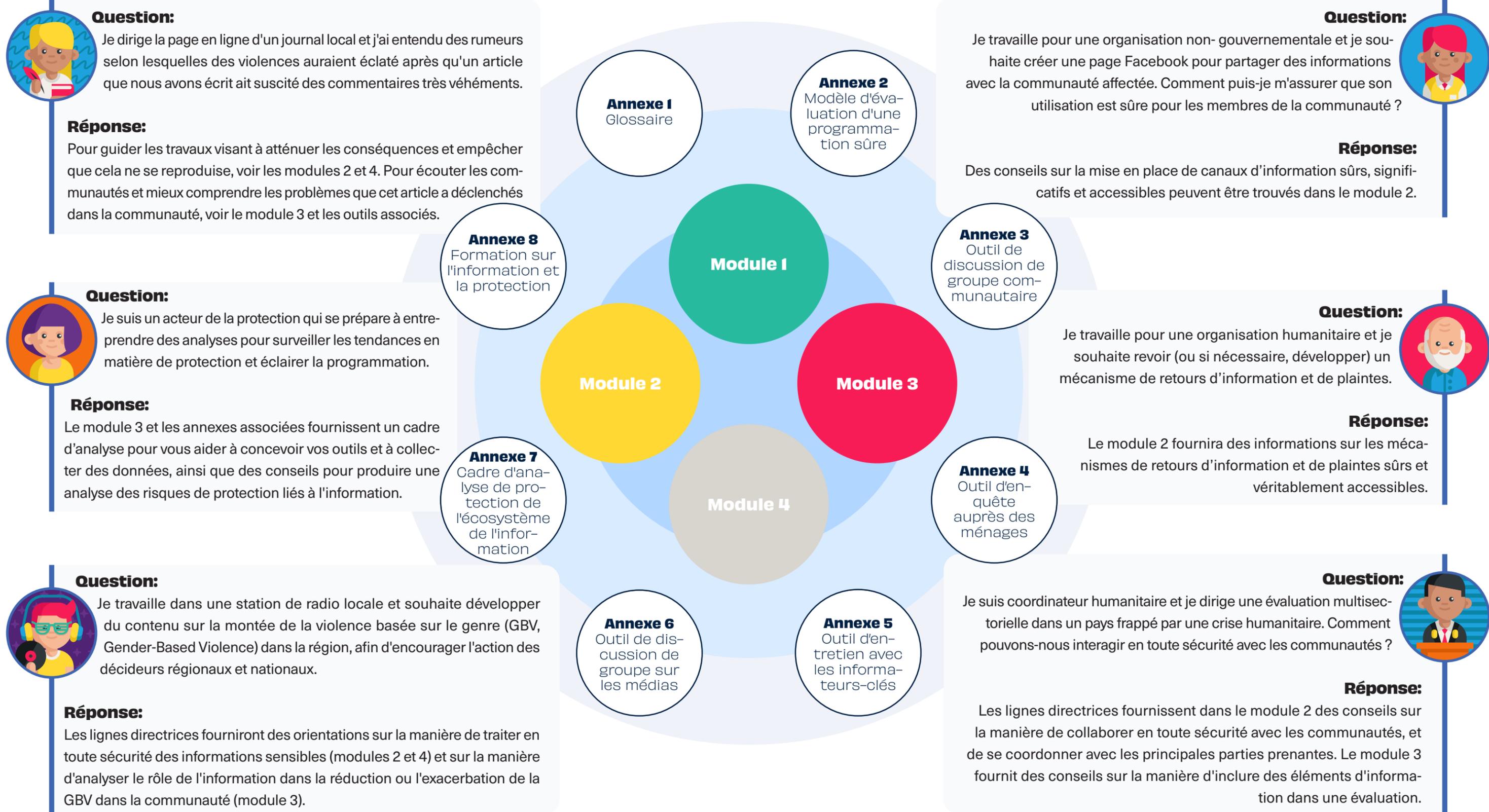
2. Forcer quelqu'un à faire quelque chose contre son gré
4. Fausses informations partagées sans se rendre compte qu'elles sont erronées
6. Lorsque la menace et la vulnérabilité sont supérieures à la capacité de prévention, de réaction et de rétablissement face à cette menace spécifique.
8. Les ressources et les capacités dont disposent les individus, les ménages et les communautés pour faire face à une menace, résister à l'impact d'une menace ou l'atténuer.
9. Fournisseur d'informations

Vertical

1. Création délibérée de fausses informations pour créer un préjudice
3. Informations non vérifiées qui peuvent être exactes ou non
5. Une activité humaine ou un produit d'activité humaine qui entraîne une forme de violence, de coercition ou de privation délibérée
7. Moyens d'accès à l'information

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 3

Introduction	5
Qu'entendons-nous par risques liés à l'information ?	5
Section I : Cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information : les données nécessaires pour entreprendre une analyse de protection d'un écosystème de l'information.	6
Le cadre analytique de la protection de l'information expliqué	9
Pilier A : Contexte	9
Pilier B : Menaces liées à l'information	12
Pilier C : Effets de la menace liée à l'information	15
Pilier D : Capacités existantes pour faire face à la menace liée à l'information	18
SECTION 2 – De l'analyse à l'action – contribuer à un accès sûr et significatif à des informations exactes, par l'atténuation des risques de protection liés à l'information.	21
Risques de protection liés à l'information à analyser	22
Refus d'accès à l'information	22
Désinformation, mésinformation et rumeurs	24
Conséquences des risques de protection liés à l'information, la désinformation et les rumeurs sur d'autres risques de protection ..	26
Traduire les résultats en recommandations	31
Études de cas	33
Meilleures pratiques pour renforcer l'accès sûr et significatif à des informations exactes	42



Introduction

Qu'entendons-nous par risques de protection liés à l'information, et comment interagissent-ils lorsqu'une communauté est confrontée à une crise ?

i L'information sauve des vies

Pour avoir leur mot à dire dans les décisions qui les concernent et pour connaître et exercer leurs droits, les personnes affectées par les crises doivent avoir un accès sûr et significatif à des informations précises⁷.

Pour garantir cet accès, une approche communautaire ainsi qu'une étroite coordination et collaboration entre les acteurs de l'information sont nécessaires. Les acteurs de l'information doivent également soutenir les initiatives qui renforcent la capacité des communautés affectées à accéder à l'information et à comprendre les risques de protection liés à l'information, afin que les individus puissent mieux calculer les risques et les avantages lorsqu'ils ont besoin d'informations.

Dans tout contexte de crise, les individus devront prendre une multitude de décisions pour s'adapter aux nouvelles circonstances et assurer leur propre sécurité et celle de leurs proches. Pour ce faire, ils interagissent avec leur écosystème d'information pour créer, partager, rechercher ou obtenir des informations, en utilisant les médias et d'autres sources d'information (groupes communautaires, groupes en ligne, autres individus, etc.). Pour que les gens agissent sur la base d'informations susceptibles de garantir leur sécurité, il ne suffit pas qu'ils aient un accès sûr à l'information: ils doivent aussi y avoir un accès significatif, qui implique la confiance dans l'information. Pour en savoir plus sur la confiance, consultez le Trust Framework élaboré par Internews.

i L'information comme outil pour menacer des vies

Le refus d'accès à l'information et la désinformation ont été identifiés dans de nombreuses crises comme des outils permettant d'empêcher les communautés affectées d'accéder aux services publics et humanitaires. Ils peuvent favoriser des mécanismes d'adaptation négatifs et exacerber d'autres risques de protection, notamment la violence basée sur le genre, la discrimination, la traite des personnes ou la restriction des mouvements. Grâce à une analyse de protection, les acteurs locaux de l'information peuvent identifier l'origine des menaces ainsi que leur impact sur les communautés affectées, et mettre au point des interventions médiatiques et humanitaires qui créeront ou renforceront les capacités de ces communautés à éliminer ou à atténuer les risques de protection liés à l'information.

Ce module guide les acteurs humanitaires et les autres acteurs de l'information dans la conduite d'une analyse de protection d'un écosystème de l'information, afin d'informer le développement ou l'adaptation de la programmation et du contenu de l'information. Et ce, afin de contribuer à ce que les communautés affectées aient un accès sûr et significatif à des informations exactes. Le module se compose de deux sections : quelles sont les données dont j'ai besoin pour analyser l'écosystème de l'information? Et comment organiser ces données afin d'élaborer des programmes et des contenus médiatiques qui réduisent les risques de protection liés à l'information?

⁷ Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité), initiative conjointe de CHS Alliance, The Sphere Project et Groupe URD, 2014.

Section I : Le cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information : les données nécessaires pour entreprendre une analyse de la protection d'un écosystème de l'information

Un écosystème d'information saisit les dimensions de la relation entre l'offre et la demande d'information, y compris la manière dont les personnes et les communautés trouvent, créent, partagent, valorisent et font confiance à l'information dans leur contexte local.

Une analyse de protection de l'écosystème de l'information vise à identifier les risques de protection liés à la manière dont les communautés concernées se comportent au sein d'un écosystème de l'information, ainsi que les stratégies d'atténuation susceptibles de réduire ou de prévenir ces risques.

Le Global Protection Cluster a élaboré un cadre d'analyse de protection (PAF, "Protection Analytical Framework") afin d'effectuer une analyse de protection spécifique au contexte et d'élaborer des stratégies multisectorielles qui réduisent et préviennent les risques de protection. Dans ces lignes directrices, ce cadre a été adapté pour analyser les environnements d'information et permettre aux acteurs de l'information (y compris les agences d'information locales) de concevoir des interventions visant à améliorer un accès sûr et significatif à l'information pour les communautés affectées, à réduire les risques de protection tels que la désinformation, et à traiter les mécanismes d'adaptation négatifs qui conduisent à la désinformation et/ou à l'exacerbation d'autres risques de protection.



Un risque de protection est l'exposition réelle ou potentielle d'une population affectée à la violence, à la coercition ou à la privation délibérée. Ce guide examine les risques de protection liés à l'information, à savoir le déni d'information et la désinformation. Il examine également comment les facteurs de l'écosystème de l'information peuvent contribuer à d'autres risques de protection, y compris, mais sans s'y limiter, les attaques contre les civils et les biens civils, les enlèvements, les agressions sexuelles, les viols et autres formes de violence basée sur le genre, les séparations forcées de familles, la traite, l'extorsion, les expulsions forcées, les déplacements forcés, le refus d'accès aux services, et bien d'autres risques encore. Pour plus d'informations sur les risques de protection, consultez les ressources du Global Protection Cluster et la politique de protection du Comité permanent interorganisations (IASC Protection Policy, "Inter-Agency Standing Committee Policy on Protection").

La section 1 des lignes directrices explique comment utiliser **le Cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information (IPAF)** pour concevoir des outils et consulter les communautés affectées. Elle fournit également une structure permettant d'organiser les données sur les risques de protection liés à l'information afin d'éclairer la prise de décision pour l'élaboration de programmes d'information.

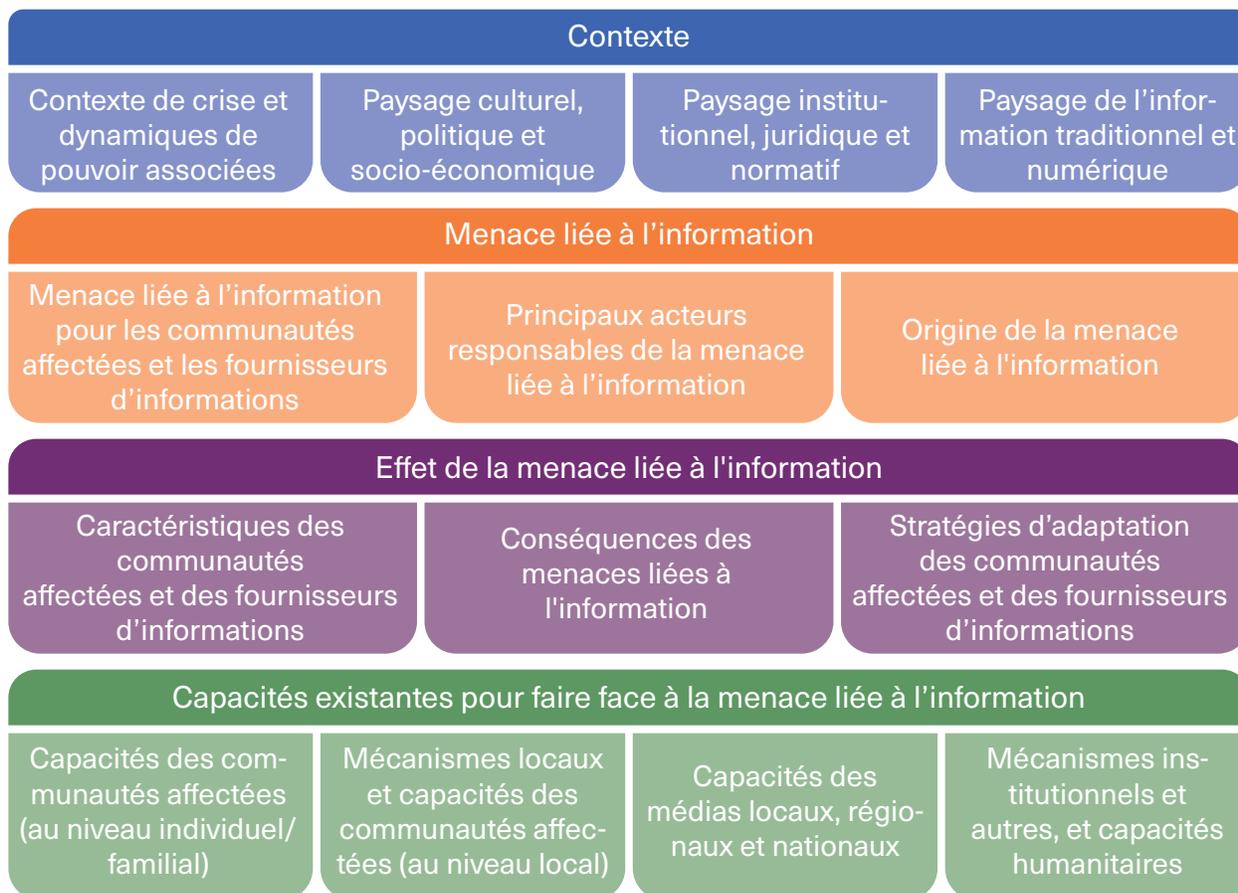
Le cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information (IPAF) suit la structure et le contenu du PAF pour identifier les données nécessaires à l'analyse de protection d'un écosystème d'information. L'IPAF est composé de quatre piliers principaux, chaque pilier étant formé de sous-piliers qui englobent les ensembles de données dont vous aurez besoin pour comprendre les risques de protection liés à l'information. Les outils d'évaluation sont généraux et doivent toujours être adaptés au contexte spécifique.

Questions d'analyse : Chaque sous-pilier comporte des questions destinées à guider le développement de vos outils de collecte de données et, plus tard, l'analyse des données collectées. Pour soutenir la collecte de données, Internews a développé des modèles d'outils de collecte qui ont été testés par des membres de la communauté, des médias locaux et des travailleurs humanitaires dans trois contextes de crise. Ces modèles servent de base pour construire vos propres outils en fonction de vos besoins et des informations secondaires déjà disponibles. Quatre outils sont disponibles : deux outils de discussion de groupe (annexes 3 et 6), un outil d'entretien avec des informateurs-clés (annexe 5) et un outil d'enquête auprès des ménages (annexe 4). Une analyse de protection nécessite des données qualitatives, c'est pourquoi l'outil d'enquête auprès des ménages (HHS, "household survey") ne peut pas être utilisé indépendamment des autres.

L'utilisation des questions directrices peut changer en fonction des besoins du contexte et de l'intervention, et doit toujours être adaptée au contexte. Les questions directrices présentées ici peuvent vous servir de point de départ pour identifier les sujets les plus importants à inclure dans votre analyse. La collecte de données soutenue par ce cadre aidera les fournisseurs d'informations (y compris les acteurs locaux de l'information) à identifier des solutions pour renforcer l'accès sûr et significatif des communautés affectées à l'information. Le cadre décompose les aspects des risques de protection qui permettent d'identifier les stratégies visant à atténuer ou à réduire ces risques. Il est important de comprendre tous les éléments constitutifs d'un risque de protection afin de concevoir des stratégies holistiques pour y répondre.



LE CADRE D'ANALYSE DE PROTECTION DE L'ÉCOSYSTÈME DE L'INFORMATION



**PAF**

Le cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information expliqué

Pilier A : Contexte

Il est essentiel de comprendre le contexte dans lequel vivent les communautés affectées afin de déterminer les facteurs structurels et humanitaires qui pourraient être à l'origine des risques de protection liés à l'information ou y contribuer. Le pilier "contexte" permet également d'élaborer des stratégies d'atténuation adaptées à ces risques.

Il y a 4 sous-piliers de contexte :

i. Contexte de crise et dynamique de pouvoir associée :

Ce sous-pilier nous guide dans l'identification et l'analyse des tendances passées et actuelles qui ont conduit à la crise humanitaire et la perpétuent. Cette analyse doit se concentrer en particulier sur les besoins d'information spécifiques des communautés affectées, ainsi que sur les menaces liées à l'information auxquelles ces communautés ainsi que les acteurs de l'information sont exposés. Cela implique de comprendre qui sont les personnes affectées, leur localisation, les populations ciblées ainsi que l'ampleur et la durée d'un déplacement ou d'un retour.

Questions directrices de l'analyse :

- Ces besoins d'information ou ces menaces liées à l'information sont-ils nouveaux et directement liés à la crise humanitaire ? Ou s'agit-il de besoins structurels liés au paysage politique, socio-économique et médiatique ?
- Quelles sont les dynamiques de pouvoir et les relations sociales entre les acteurs responsables de la production d'informations et les communautés, ou entre ceux qui créent de la désinformation et les communautés ?
- La résolution de la crise humanitaire (la transition vers un contexte de non-urgence) résoudra-t-elle les besoins d'information et éliminera-t-elle les menaces liées à la protection de l'information ?

ii. Paysage culturel, politique et socio-économique :

Ce deuxième sous-pilier nous guide dans l'analyse de la situation et des tendances culturelles, politiques et socio-économiques qui influencent l'accès à l'information et les risques de protection liés à l'information.

Questions directrices de l'analyse :

- Dans quelle mesure les facteurs culturels (langue, normes de genre, marginalisation et discrimination) et socio-économiques agissent-ils comme des facilitateurs ou des barrières structurelles à l'accès à l'information ? Comment ces facteurs exacerbent-ils ou réduisent-ils la vulnérabilité des communautés affectées aux menaces de protection liées à l'information, ou la capacité des communautés à faire face à ces menaces ?
- Les médias peuvent-ils - notamment en cas de dépendance envers le financement public - produire des contenus indépendamment des pressions politiques et tenir le gouvernement, entre autres acteurs, comme responsable de ses politiques et de ses actions ? L'influence sur le contenu éditorial d'autres entités privées ou d'individus disposant d'une grande capacité de financement ou de propriété devrait également être examinée.
- Existe-t-il des organisations de la société civile qui ont le pouvoir et la liberté d'influencer le paysage politique et de défendre les médias et les besoins des communautés affectées ?



Rappel : L'accès à l'information inclut la capacité de créer, partager, rechercher et obtenir des informations en toute sécurité.

iii. Paysage institutionnel, juridique et normatif :

Le troisième sous-pilier nous aide à analyser les lois, réglementations, normes et pratiques sociales qui protègent ou au contraire créent des risques pour les médias et les individus qui produisent, partagent, recherchent et obtiennent des informations en ligne et hors ligne.

Analysis guiding questions:

- Quel est l'état de la liberté d'expression et de la liberté de la presse ? Existe-t-il des lois pour répondre à la violence contre les professionnels des médias et les protéger ainsi que leurs sources d'information ?
- Y a-t-il des lois nationales spécifiques qui sont à l'origine des menaces de protection liées à l'information ? Manque-t-il des lois qui pourraient prévenir ou réduire ces menaces, notamment un cadre normatif sur la sécurité numérique et la désinformation ?
- Existe-t-il d'autres normes ou pratiques sociales, religieuses ou culturelles à l'origine de menaces de protection liées à l'information ?

iv. Paysage de l'information traditionnel et numérique :

Le quatrième sous-pilier nous aide à identifier et à analyser la portée et la capacité des fournisseurs d'informations à créer des informations adaptées aux besoins des communautés affectées, ainsi que la manière dont ils contribuent à la réduction et/ou à la création de différentes menaces liées à l'information.

Questions directrices de l'analyse :

- La couverture géographique, le coût et la langue des médias traditionnels (journaux, radio et télévision) et des autres fournisseurs d'informations sont-ils adaptés aux besoins et aux préférences des communautés affectées ?
- La couverture géographique (y compris la pénétration de la téléphonie mobile et d'Internet et les tendances en matière d'utilisation), le coût et la langue des médias numériques (site web d'information, plateformes de médias sociaux) et des autres fournisseurs d'informations sont-ils adaptés aux besoins et aux préférences des communautés affectées ?
- Quelle est la capacité des divers médias (grands et petits, en ligne et hors ligne) et des autres fournisseurs d'informations à faire leur travail de manière à susciter la confiance des communautés affectées ? Il s'agit notamment de leur capacité à créer, présenter et diffuser des informations de qualité adaptées aux besoins des communautés affectées; à compter dans leur personnel des personnes représentatives des communautés touchées; à offrir un accès sûr à des communications bidirectionnelles qui encouragent les retours d'information de la part du public.



Pilier B : Menaces liées à l'information



Le tableau ci-dessous est un exemple de la manière d'organiser les données afin de déterminer si le problème consiste dans la menace de protection elle-même, ou s'il est l'effet de la menace de protection.

Examinez attentivement les données et les informations afin de déterminer si le problème consiste dans la menace de protection elle-même, ou s'il est l'effet de la menace de protection.

Type de menace de protection :	Violence : utilisation intentionnelle de la force physique ou du pouvoir qui entraîne ou risque fortement d'entraîner des blessures, des décès, des préjudices psychologiques, le mal développement ou la privation.	Coercition : action consistant à forcer quelqu'un à faire quelque chose contre son gré.	Privation délibérée : action intentionnelle visant à empêcher des personnes d'accéder aux ressources, biens ou services dont elles ont besoin et auxquels elles ont droit.
Exemple de menace liée à l'information	Une campagne de désinformation en ligne a conduit à des menaces de violence à l'encontre d'une défenseuse des droits humains.	L'accès à l'information sur l'aide humanitaire est refusé à un groupe minoritaire à moins qu'il ne partage une partie de l'aide à laquelle il a le droit (par exemple, je vous dirai comment vous inscrire à une distribution si vous m'en donnez la moitié).	Un refus d'accès à l'information, pour des personnes déplacées, concernant la sécurité de leurs habitations.
Effet de la menace liée à l'information	Blessures, décès, impacts psychologiques sur les individus et diminution de la participation des femmes à la sphère publique, en ligne et hors ligne.	Refus de ressources et d'opportunités pour ce groupe minoritaire.	Restrictions de la liberté de circulation de cette communauté.

Pour identifier les menaces liées à l'information, nous devons comprendre la nature de la menace elle-même (quelles activités humaines ou quels produits d'activités humaines conduisent-ils à la violence, à la coercition et à la privation délibérée?), ainsi que les origines de cette menace (déclencheurs, moteurs et causes profondes). Nous devons également comprendre quels sont les acteurs à l'origine de la menace et quels sont ceux qui devraient protéger les communautés affectées contre cette menace. Une menace peut être représentée par un individu, une politique ou encore une norme qui cause un préjudice.

Le pilier B comporte trois sous-piliers :

i. Menaces de protection liées à l'information :

Le premier sous-pilier nous guide, pour chaque menace de protection identifiée, dans l'identification et l'analyse des activités humaines liées à l'information, ou des produits d'activités humaines, qui causent un préjudice à la population affectée et aux fournisseurs d'informations.

Questions directrices de l'analyse :

- Quelles sont les menaces liées à l'information qui se traduisent par la violence, la coercition ou la privation délibérée contre les populations affectées ?
- La menace est-elle un comportement ou une action; une pratique d'une organisation ou d'un groupe; une politique ou un mécanisme gouvernemental, ou non-gouvernemental ?

ii. Principaux acteurs responsables de la menace liée à l'information :

Le deuxième sous-pilier nous guide dans l'identification et l'analyse des comportements, des pratiques ou des politiques à l'origine de chaque menace de protection identifiée. Il peut s'agir des comportements du ou des acteurs causant un préjudice direct à la population, du ou des acteurs ayant des responsabilités spécifiques en matière de protection, et du ou des acteurs ayant une influence positive ou négative sur l'apparition de la menace.

Questions directrices de l'analyse :

- Qui sont les acteurs directement à l'origine de la menace ? Quelles sont leurs motivations et leurs incitations ? Quelle est la relation entre les acteurs qui commettent l'action directe et les personnes affectées ? Y a-t-il d'autres acteurs susceptibles d'influencer l'acteur principal ?
- L'acteur ou les acteurs ayant la responsabilité de traiter, d'atténuer ou de prévenir les préjudices font-ils tout ce qu'ils peuvent dans la limite de leurs capacités ? Si non, pourquoi ? Si oui, pourquoi les menaces, les violations ou les abus se poursuivent-ils ?

- Existe-t-il des mécanismes de signalement accessibles pour cette menace, et ces mécanismes sont-ils indépendants et accessibles en toute sécurité aux communautés affectées ?

iii. Origine de la menace liée à l'information :

Le troisième sous-pilier nous guide dans l'identification et l'analyse des causes profondes et des déclencheurs spécifiques de chaque menace de protection identifiée. Utilisez ces données afin de comprendre quelle est la meilleure stratégie pour répondre à la menace de protection en s'attaquant aux facteurs de la menace, ainsi qu'à ses conséquences immédiates et à son impact sur la population.

Questions directrices de l'analyse :

- Quelle est la nature de la menace de protection (délibérée, coordonnée ou opportuniste) ?
- Quels sont les facteurs qui déterminent le comportement des acteurs à l'origine directe de la menace ou des acteurs qui ont une influence sur la menace ?
- Comment la menace, ainsi que les comportements, les motivations et les tactiques des acteurs, ont-ils évolué au fil du temps ?





Pilier C : Effets de la menace liée à l'information

Chaque menace liée à l'information affectera différentes parties des communautés affectées de différentes manières, en fonction de leurs vulnérabilités spécifiques à cette menace, ainsi que de leurs capacités à y faire face (identifiées dans le quatrième pilier (D)). L'identification des caractéristiques de la population affectée, des conséquences de la menace pour chaque groupe de population et chaque lieu touché, ainsi que des réactions positives et négatives de la population affectée face à ces conséquences, permettra d'élaborer des stratégies d'atténuation communautaires adaptées aux besoins spécifiques de chaque groupe.

Le pilier C comporte trois sous-piliers :

i. Caractéristiques des communautés affectées et des fournisseurs d'informations :

Le premier sous-pilier nous guide dans l'identification et l'analyse des facteurs qui rendent un groupe de population - y compris les fournisseurs d'informations - vulnérable à chaque menace identifiée. L'exposition à une menace liée à l'information dépend d'un large éventail de facteurs tels que le genre, l'appartenance ethnique, l'âge, le statut, mais aussi les besoins et les préférences en matière d'information associés à l'alphabétisation, à la maîtrise de l'information et à la culture numérique. La vulnérabilité ne doit pas être considérée comme fixe ou statique et doit être identifiée par rapport à des menaces spécifiques.

Questions directrices de l'analyse :

- Qui est affecté par la menace (avec une ventilation par âge, genre⁸, une situation de handicap, lieu, statut, langue, race et ethnicité) ? Quelles sont les caractéristiques spécifiques en matière d'information des différents groupes de population ou fournisseurs d'informations concernés par la menace (alphabétisation, maîtrise de l'information, culture numérique, accès à l'information hors ligne/en ligne, médias locaux/régionaux/nationaux, presse/radio/TV/médias en ligne, médias indépendants/publics) ?
- Quels sont les besoins d'information à l'origine de la menace ? Comment ces groupes de population et ces fournisseurs d'informations créent-ils, partagent-ils, recherchent-ils et obtiennent-ils des informations ? Les sources et canaux préférés accessibles et fiables, sont-ils sûrs ?

⁸ Pour plus d'informations sur l'effet des menaces en ligne sur les femmes: " Online gendered hate speech targets women in civic spaces" (Le discours de haine basé sur le genre qui circule en ligne vise les femmes dans l'espace public), Internews, mars 2023.

- Comment les personnes sont-elles différemment affectées ? Certaines personnes risquent-elles davantage de subir des préjudices; sont-elles moins à même de faire face à la situation; ou sont-elles affectées de manière plus urgente par la menace ?

ii. Conséquences des menaces liées à l'information :

Le deuxième sous-pilier nous guide dans l'identification et l'analyse de la manière dont les communautés et les fournisseurs d'informations sont affectés par chaque menace, en notant que différents groupes de population seront affectés sous des formes différentes. Les menaces liées à l'information peuvent créer ou exacerber d'autres risques de protection, comme par exemple retarder l'obtention d'informations, faire prendre des risques pour créer, partager ou rechercher des informations, ou prendre des décisions vitales sans disposer d'informations suffisantes.

Questions directrices de l'analyse :

- Quels sont les effets physiques de la menace sur le groupe ou les fournisseurs d'informations affectés ?
- Quels sont les effets sociaux et psychosociaux de la menace sur le groupe ou les fournisseurs d'informations affectés ?
- Quels sont les effets juridiques ou matériels de la menace sur le groupe ou les fournisseurs d'informations affectés ?
- Quels sont les effets de la menace sur la capacité du groupe ou des fournisseurs d'informations affectés à créer, partager, rechercher et obtenir des informations ?

iii. Stratégies d'adaptation des communautés et des fournisseurs d'informations affectés :

Le troisième sous-pilier nous guide - pour chaque menace de protection identifiée - dans l'identification des stratégies d'adaptation des communautés et des acteurs de l'information affectés, afin de hiérarchiser les actions requises pour remédier aux stratégies d'adaptation négatives et tirer parti des stratégies positives existantes pour faire face aux menaces de protection. Il peut s'agir de la création de canaux ou de moyens de communication alternatifs, du recours à des sources d'information inhabituelles, ou encore d'initiatives communautaires ou médiatiques visant à améliorer l'alphabétisation, la maîtrise de l'information ou la culture numérique.

Questions directrices de l'analyse :

- Quelles stratégies d'adaptation positives les communautés et les fournisseurs d'informations affectés ont-ils mises en place pour réduire la menace et créer, partager, rechercher et obtenir des informations en toute sécurité ? Ces stratégies ont-elles entraîné des changements dans l'écosystème de l'information ?
- Existe-t-il des stratégies d'adaptation négatives qui nécessitent une réponse immédiate pour prévenir ou répondre à de nouvelles menaces de protection ?
- Quelles sont les perceptions, les idées, les attitudes ou les croyances qui déterminent les stratégies d'adaptation des différents groupes de population et des fournisseurs d'informations affectés par la menace ?



**PAF****Le cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information expliqué**

Pilier D : Capacités existantes pour faire face à la menace liée à l'information

Une compréhension approfondie des capacités existantes pour faire face à chaque menace identifiée est nécessaire afin de fournir des réponses stratégiques aux risques de protection liés à l'information. Les capacités peuvent se trouver au niveau individuel/familial ou au niveau communautaire, au sein des médias locaux, régionaux et nationaux, ainsi qu'entre le gouvernement, la société civile et les acteurs humanitaires. Les capacités doivent être pondérées par une prise en compte de la volonté qu'ont les détenteurs d'obligations d'honorer leurs obligations et de faire face aux risques de protection.

Le pilier D comporte quatre sous-piliers.

i. Capacités des communautés affectées (au niveau individuel/familial) :

Le premier sous-pilier nous guide - pour chaque menace de protection identifiée - dans l'identification et l'analyse des compétences, des ressources et des connaissances qu'ont les personnes et les familles affectées pour résister aux menaces liées à l'information ou les atténuer, ainsi que des conséquences de la crise humanitaire sur ces capacités.

Questions directrices de l'analyse :

- Comment la maîtrise de l'information et du numérique contribue-t-elle à la réduction de la menace liée à l'information ?
- Existe-t-il suffisamment de ressources humaines, matérielles et financières, ainsi que de sources, de canaux et de plateformes accessibles de manière sûre et significative aux communautés affectées, pour que celles-ci soient en mesure d'utiliser efficacement leurs informations et leur culture numérique ?
- Les mécanismes de signalement disponibles sont-ils connus des communautés affectées et sont-ils utilisés par tous les groupes de population ? Sont-ils considérés comme un mécanisme efficace pour atténuer les menaces liées à l'information ?

ii. Mécanismes locaux et capacités des communautés affectées (au niveau local) :

Le deuxième sous-pilier nous guide - pour chaque menace de protection identifiée - dans l'identification et l'analyse des systèmes créés au niveau local pour faire face au risque de protection lié à l'information. L'analyse porte sur la manière dont les systèmes répondent directement à la menace, en réduisant la vulnérabilité des groupes communautaires à la menace et à ses conséquences, ou en renforçant la capacité des communautés affectées à atténuer la menace.

Questions directrices de l'analyse :

- Qui sont les leaders influents et les instances locales qui jouent un rôle d'information au sein des communautés affectées ? Ont-ils les ressources, les connaissances, les capacités et la volonté d'intervenir pour réduire les menaces de protection liées à l'information ? La communauté affectée leur fait-elle confiance ?
- Existe-t-il des initiatives communautaires pour faire face à la menace de protection liée à l'information ? Existe-t-il des stratégies ou des initiatives qui auraient besoin d'être davantage soutenues, ou qui existaient déjà mais qui ont été érodées par la crise actuelle ?
- Les stratégies d'adaptation identifiées dans le cadre du troisième sous-pilier du pilier C doivent également être prises en compte, même si elles ont des effets négatifs.

iii. Capacités des médias locaux, régionaux et nationaux :

Le troisième sous-pilier nous guide - pour chaque menace de protection identifiée - dans l'identification et l'analyse de la capacité des médias à susciter la confiance des communautés affectées, à les impliquer en leur fournissant un contenu adapté à leurs besoins et préférences spécifiques, et à lutter contre la désinformation, la mésinformation et les rumeurs, ainsi que les menaces liées à l'information.

Questions directrices de l'analyse :

- Quelle est la capacité des médias locaux et nationaux à assurer une présence active et à s'engager auprès des communautés affectées ? Quels sont les atouts et les ressources dont disposent les médias pour surmonter les barrières à l'accès à l'information, répondre aux besoins d'information et faire face à d'autres menaces liées à l'information ? La polarisation des médias affecte-t-elle la confiance de la communauté ?
- Quelle est la capacité des médias numériques à offrir un accès sûr et significatif à leurs sites et plateformes ? Comment peuvent-ils protéger leurs utilisateurs (la communauté affectée) contre les menaces liées à l'information en ligne ?
- Quelle est la capacité des médias à coordonner les organisations locales, nationales

et internationales et à collaborer avec elles, ainsi qu'avec d'autres acteurs ayant des devoirs et des responsabilités, afin de surmonter les barrières à l'accès à l'information et les menaces de protection liées à l'information ? Dans quelle mesure peuvent-ils influencer le gouvernement, les autorités et d'autres parties prenantes, telles que les acteurs humanitaires ?

iv. Capacités institutionnelles, autres mécanismes et capacités humanitaires :

Le quatrième sous-pilier nous guide - pour chaque menace de protection identifiée - dans l'identification et l'analyse des capacités et de la volonté du gouvernement et des acteurs humanitaires de jouer un rôle efficace dans la fourniture d'un accès sûr et significatif à l'information ainsi que dans la réduction des menaces de protection liées à l'information.

Questions directrices de l'analyse :

- Quelle est la capacité du gouvernement de répondre efficacement aux besoins d'information de la population affectée et de faire face aux menaces de protection liées à l'information ? Jouit-il d'une confiance nécessaire pour s'assurer que l'information n'est pas rejetée ? Dans quelle mesure est-il disposé à soutenir et à renforcer les médias et les autres fournisseurs d'informations ? Le gouvernement a-t-il la capacité de modifier les lois et les politiques afin d'améliorer la protection des personnes qui créent, partagent, recherchent et obtiennent des informations, notamment les journalistes professionnels ?
- Quelles sont les capacités (ressources et connaissances) des organisations humanitaires locales, nationales et internationales pour comprendre et traiter les risques de protection liés à l'information ? L'accès à l'information est-il considéré comme un élément essentiel de la réponse humanitaire ? Les organisations humanitaires sont-elles présentes dans les communautés affectées et sont-elles suffisamment acceptées pour faire face à des risques tels que la désinformation, la mésinformation et les rumeurs ? Dans quelle mesure les organisations humanitaires peuvent-elles influencer le gouvernement, les autorités et les autres parties prenantes ?

Section 2 : De l'analyse à l'action : contribuer à un accès sûr et significatif à des informations exactes, par l'atténuation des risques de protection liés à l'information

L'objectif de l'analyse de protection est de démêler les composantes des risques de protection, afin d'élaborer une stratégie visant à modifier suffisamment de facteurs de risque pour que celui-ci soit finalement réduit. L'analyse est nécessaire, dans la mesure où les risques de protection découlent d'un ensemble complexe d'interactions. Pour concevoir un ensemble d'interventions efficaces, vous devez comprendre les causes de chaque risque qui affecte les individus et les communautés.

Pour les besoins de l'analyse, les données guidées par les piliers de l'IPAF et collectées par le biais de consultations communautaires et d'informations secondaires, peuvent être organisées et analysées sous l'angle de deux risques de protection liés à l'information : (1) le refus d'accès à l'information et (2) la désinformation. En outre, ces deux risques exacerbent souvent d'autres risques de protection qu'il peut être nécessaire d'analyser plus en détail afin de formuler des recommandations qui ne se limitent pas à l'aspect informationnel du risque. Par exemple, le refus d'accès à l'information sur la santé et les droits des femmes peut réduire la capacité des femmes à recevoir des soins médicaux et à demander justice après un incident de violence basée sur le genre (GBV). La désinformation au sujet d'un groupe ethnique peut contribuer à la stigmatisation et à des assassinats ciblés, dans un contexte où les politiques publiques sont déjà discriminatoires à l'égard de ce groupe ethnique. Dans ces cas, l'analyse de l'écosystème de l'information fournit des stratégies d'atténuation pour réduire la vulnérabilité à certains des risques de GBV liés au refus d'accès à l'information ou à la désinformation. Toutefois, une approche plus globale est nécessaire pour aborder les risques de protection de manière holistique.

En utilisant l'IPAF, des données doivent être collectées pour comprendre :

- le contexte (tendances passées et nouvelles qui diminuent ou augmentent l'existence de la menace)
- la menace liée à l'information (nature de la menace, auteurs et objectifs, acteurs chargés de la protection contre cette menace)

- l'effet de cette menace (qui est en danger et pourquoi, les mécanismes d'adaptation, l'exacerbation d'autres risques de protection)
- les capacités à faire face à cette menace (comment les communautés, le mécanisme local, les acteurs de l'information et le gouvernement peuvent faire face à cette menace de manière positive).

Dans les annexes de ces lignes directrices, vous trouverez des modèles pour soutenir la collecte de données par le biais de différentes méthodologies (discussions de groupe - annexes 3 et 6, entretiens avec des informateurs clés - annexe 5, et enquête auprès des ménages (HHS) - annexe 4). Bien que ces méthodologies puissent être utilisées indépendamment les unes des autres, il est fortement recommandé de donner la priorité aux données qualitatives pour identifier et analyser les risques de protection.

Risques de protection liés à l'information à analyser

Refus d'accès à l'information

Il y a déni d'accès à l'information lorsque la liberté de créer, de partager, de rechercher et d'obtenir des informations est délibérément "entravée d'une manière et à un degré tels, qu'elle empêche les communautés concernées de jouir de leurs droits fondamentaux et de satisfaire leurs besoins essentiels"⁹.

L'écosystème de l'information comporte deux composantes qu'il convient d'analyser comme étant interdépendantes :

1. l'offre (création et partage d'informations)
2. la demande (recherche et obtention d'informations)

Les risques liés à la production d'informations sont susceptibles de créer des lacunes dans l'offre d'informations et donc d'accroître les risques que doivent prendre les communautés affectées pour être informées. Par exemple, dans un contexte où un groupe de population persécuté tente de fuir un pays et où toutes les informations sur les trajets sûrs sont refusées par les autorités, ce groupe de population peut décider afin d'obtenir les informations requises de partager des informations d'identification personnelle - dont sa localisation - avec des sources inconnues sur des plateformes numériques.

L'analyse doit s'articuler autour des besoins d'information des communautés affectées. Toutes les consultations communautaires doivent commencer par une discussion sur les besoins prioritaires en matière d'information et les principaux sujets pour lesquels l'information n'est pas accessible (qu'elle ne soit pas disponible, non vérifiée et/ou non

⁹ Global Protection Cluster – Protection risks' definitions : "Disinformation and Denial of Access to Information", (Définitions des risques de protection : "Désinformation et refus d'accès à l'information").

fiable, ou trop sensible pour être recherchée). Le fait d'articuler les consultations communautaires autour des besoins d'information aidera le facilitateur à centrer les discussions sur les risques liés à l'information et à réorienter les discussions lorsqu'elles dérivent vers d'autres besoins humanitaires ou risques de protection.

Exemples de l'offre de l'écosystème (en considérant que tout le monde peut créer et partager des informations) :

- une personne témoin d'un bateau en détresse en Méditerranée contacte les autorités ou certains groupes de la société civile, par téléphone ou via les médias sociaux
- un groupe de femmes crée un groupe privé sur une application de messagerie pour partager des informations sur les routes sûres et les heures d'accès aux points d'eau ou de collecte de bois de chauffage
- un chef religieux ou traditionnel compile des données sur une crise sanitaire pour informer sa communauté de la meilleure manière de se protéger lors du prochain rassemblement public
- des médias locaux enquêtent sur le processus de paix dans une zone touchée par un conflit, afin de fournir aux communautés déplacées des mises à jour via une émission de radio
- les acteurs humanitaires et les responsables gouvernementaux travaillent ensemble pour diffuser en porte-à-porte des messages publics afin d'avertir la population d'un typhon imminent

La communauté affectée identifiera les principaux fournisseurs d'informations dans leur contexte et tous ces acteurs de l'information devront être consultés par le biais de discussions de groupe, d'entretiens avec des informateurs clés, d'enquêtes auprès des ménages ou de toute autre méthodologie de collecte de données.

L'analyse doit être effectuée indépendamment pour chaque sujet que les membres de la communauté ou d'autres acteurs de l'information identifient comme un besoin d'information sensible non-satisfait (bien qu'il s'agisse d'une priorité pour prendre des décisions en connaissance de cause, jouir de droits fondamentaux et/ou revendiquer des droits). Les différents groupes de population au sein des communautés affectées peuvent rechercher des informations différentes et faire face à des menaces différentes en fonction de leurs vulnérabilités et de leurs capacités (deux personnes essayant d'accéder à une même information peuvent être confrontées à des menaces différentes).

Le refus d'accès à l'information contribue à créer un environnement propice à la désinformation, à la mésinformation et aux rumeurs (examinées dans la section suivante), mais il

en est rarement la seule cause. Selon le contexte, il peut être préférable d'analyser séparément le risque de désinformation lié à l'information. Toutefois, lorsque la désinformation est présente, il convient de rappeler que la lutte contre le refus d'accès à l'information est probablement une stratégie-clé pour lutter également contre la désinformation.

Désinformation, mésinformation et rumeurs

La désinformation est définie comme la diffusion intentionnelle de fausses informations dans le but de nuire. 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 transmettre des informations".² La désinformation et le refus d'accès à l'information contribuent à la prolifération de la mésinformation (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).

Le refus d'accès à l'information peut contribuer à créer un environnement où la désinformation peut prospérer et où les fausses informations et les rumeurs créent des menaces ou y contribuent. "La désinformation et la mésinformation peuvent accroître l'exposition des personnes aux risques et aux vulnérabilités. Par exemple, si les personnes déplacées qui ont besoin d'une aide humanitaire reçoivent des informations intentionnellement trompeuses sur les services et les ressources vitales, elles peuvent être détournées de l'aide et subir des préjudices".³

Démontrer l'intention délibérée d'utiliser de fausses informations pour nuire, est un défi. Cela nécessite une compréhension approfondie du contexte et la capacité d'identifier non seulement la source originale de la désinformation, mais aussi l'intérêt qu'elle a à la diffuser. Dans un écosystème mondial de l'information où la technologie a facilité la création et le partage d'informations - et où il est presque aussi facile pour les gens de le faire tout en restant anonymes - trouver la source de la désinformation nécessite la plupart du temps des ressources qui sont rarement accessibles aux acteurs locaux de l'information.

Pour examiner le risque de désinformation, les consultations avec les communautés affectées et les fournisseurs d'informations doivent inclure une discussion sur la présence de désinformation, de mésinformation ou fausses informations et de rumeurs (informations non vérifiées qui peuvent être vraies ou fausses).

² Pôle mondial de protection - Définition des risques de protection : "Désinformation et refus d'accès à l'information".

³ " Désinformation, désinformation et discours de haine – Questions et réponses " du ICRC 17 février 2023

Comprendre la désinformation et la mésinformation sous l'angle de la protection

L'une des formes de risque de protection est la catégorie de la privation délibérée. Cette catégorie doit être distinguée des autres formes de privation, afin de garantir que notre compréhension des risques de protection se concentre sur l'activité humaine qui "peut être un acte, une mesure ou une politique directe", ainsi que sur les "situations d'inaction de la part des détenteurs de devoirs". Cependant, il est vrai que la nature délibérée de la privation n'est pas toujours claire, ce qui est particulièrement vrai lorsqu'il s'agit de désinformation.

La nature de la désinformation est telle qu'il est souvent difficile d'en identifier les auteurs. Après avoir été diffusée dans l'écosystème de l'information par l'acteur de la désinformation, elle est parfois propagée par des personnes qui n'ont pas nécessairement l'intention de nuire et qui ne sont pas en mesure de distinguer la désinformation de la mésinformation. Un suivi approfondi de la désinformation a montré comment les éléments d'information se transforment et évoluent. Dans certains cas, il peut s'agir d'une campagne orchestrée de désinformation, mais c'est souvent un mélange de stratégie politique, d'intérêt personnel et/ou le fait de toucher un point sensible au sein de la population, qui fait que la désinformation se propage. Par conséquent, l'identification de la désinformation est souvent un exercice très technique, long et potentiellement risqué, qui dépasse les capacités et le mandat de la plupart des organisations humanitaires et des fournisseurs d'informations.

L'approche d'Internews en matière de désinformation dans les crises humanitaires se concentre sur la compréhension des raisons pour lesquelles une information peut gagner du terrain au sein de la population; sur l'identification des dommages que cette information peut causer; et sur la formulation, en retour, d'alternatives fiables et pertinentes au niveau local. Cette approche reste centrée sur la population touchée et les préjudices qu'elle subit. Il existe certaines tensions entre cette approche - qui ne vise pas en premier lieu à identifier un "agresseur" - et les approches d'analyse qui considèrent les risques de protection comme délibérés ou intentionnels.

La tension est essentiellement due à la difficulté d'appliquer une approche fondée sur l'intention à un phénomène tel que la désinformation, car ce dernier implique souvent plusieurs niveaux d'intention, des environnements favorables, des technologies qui permettent de masquer facilement l'origine et les identités, des publics réceptifs, des effets non intentionnels, et des circonstances qui évoluent rapidement.

Cette tension nécessite une étude et un débat plus approfondis de la part des acteurs de l'humanitaire, de la protection et de l'information.

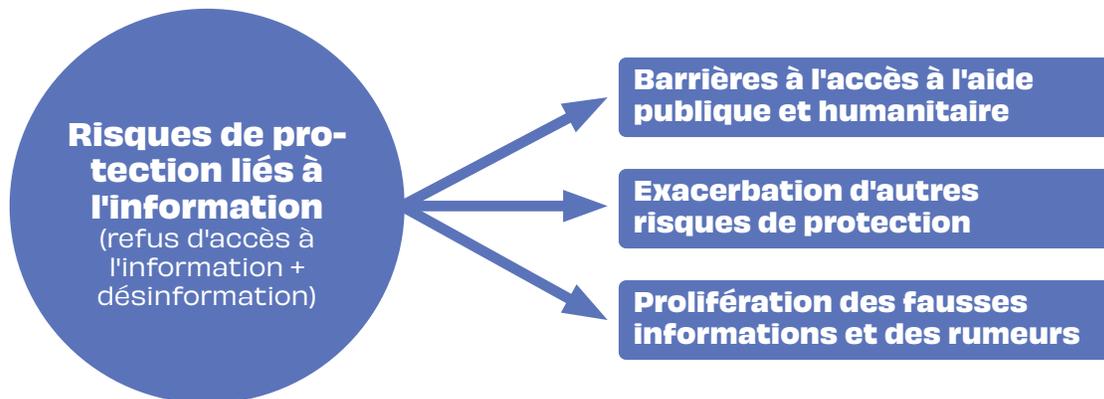
Compte tenu de la complexité des multiples cadres théoriques, nous proposons une approche à plusieurs volets qui vise à soutenir l'analyse orientée vers l'action pratique :

- I. Le cadre d'analyse de protection peut être utile, même lorsqu'on ne sait pas clairement s'il s'agit de désinformation (intentionnelle) ou de mésinformation (fausses informations). L'objectif de l'analyse de la menace de comprendre est non seulement (et, selon les circonstances, non nécessairement de façon prioritaire) qui est la personne responsable de la menace, mais également de comprendre l'écosystème dans lequel cette menace survit et se développe. L'objectif de cette analyse est d'identifier les moyens de réduire la menace. Comme le décrit l'IPAF (ci-dessus et à l'annexe 7), une analyse solide doit comprendre les motivations potentielles des responsables des fausses informations, la capacité et la volonté des responsables d'influer sur la menace, l'évolution des informations dans le temps, les possibilités d'influencer les responsables, et d'autres éléments encore. Il n'est pas indispensable d'être certain que l'effort est délibéré pour effectuer cette analyse et élaborer des stratégies visant à modifier le comportement des acteurs susceptibles d'être responsables. Par exemple, il n'est peut-être pas possible de savoir si les informations que les passeurs fournissent sur les itinéraires de migration sont intentionnellement incorrectes, mais le fait de comprendre ces acteurs nous aide à comprendre comment réduire cette menace pour les civils.
- II. Il est tout aussi important de comprendre les autres risques de protection qui sont influencés par la mésinformation - comme pour d'autres aspects de la vie en situation de crise, les privations, quelles qu'elles soient, peuvent contribuer à une myriade de risques de protection. Comme vous pouvez le voir dans les deux exemples de la section "Prolifération des fausses informations et des rumeurs", ainsi que dans les études de cas à venir, la mésinformation doit être comprise afin de déterminer comment réduire les autres risques de protection. C'est en cela que l'approche d'Internews, qui se concentre sur la façon dont de fausses informations gagnent du terrain et sur les raisons de leur succès, est un élément crucial de la réduction des risques de protection, aux côtés d'un travail avec les communautés et les fournisseurs d'informations, afin de trouver des alternatives viables susceptibles d'assurer la sécurité des personnes.

Conséquences des risques de protection liés à l'information, la désinformation et les rumeurs sur d'autres risques de protection

i. Conséquences des risques de protection liés à l'information à surveiller

Bien que chaque contexte soit spécifique et que l'analyse de protection de l'écosystème de l'information varie d'une communauté à l'autre, certaines tendances communes à tous les contextes peuvent être suivies pour aider à identifier et à analyser les conséquences (pilier C) du refus d'accès à l'information et de la désinformation.

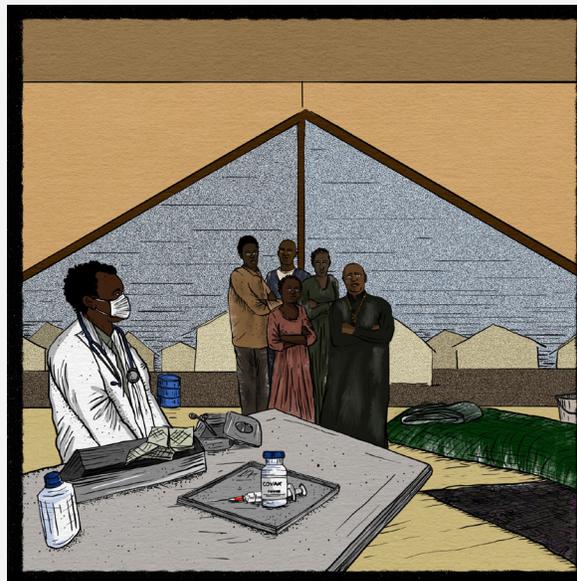


Barrières à l'accès à l'aide publique et humanitaire

Un accès **sûr** et **significatif** à des informations **exactes** est une condition préalable essentielle pour que les communautés touchées soient informées de leurs droits. Les acteurs locaux de l'information doivent prendre en compte les conséquences que le refus d'accès à l'information et/ou la désinformation peuvent avoir sur la capacité des communautés affectées à accéder aux services publics et locaux.

Exemples

LE REFUS D'ACCÈS À L'INFORMATION : *Le gouvernement et les acteurs humanitaires coordonnent une campagne de vaccination dans un nouveau camp de réfugiés avant la saison hivernale. Ils mènent une campagne de santé énergétique sur les chaînes de télévision et de radio publiques nationales, ainsi que par l'intermédiaire de porte-paroles dans des endroits-clés du camp. Malgré cela, de plus en plus de rumeurs et de fausses informations circulent dans le camp, et la population réfugiée refuse de se faire vacciner. Les chefs traditionnels et religieux des communautés - les sources d'information les plus fiables pour les réfugiés - n'ont aucune information sur la raison de cette campagne de vaccination, et la radio locale qu'ils écoutent n'a jamais mentionné l'initiative.*



DÉSINFORMATION : *À l'approche d'un typhon, une communauté de personnes déplacées internes (IDP) refuse d'évacuer les abris temporaires situés dans un camp pour aller s'installer dans un endroit plus sûr. Cette situation d'urgence survient après des mois de désinformation visant la crédibilité du gouvernement et le manque d'indépendance des acteurs humanitaires. En raison de ces campagnes de désinformation, la communauté des personnes déplacées ne fait pas confiance aux informations fournies et pense que l'évacuation est une stratégie visant à les déplacer vers une région moins favorable.*

Exacerbation d'autres risques de protection

Les risques de protection liés à l'information exacerbent souvent directement d'autres risques de protection, ou favorisent des mécanismes d'adaptation négatifs qui aggraveront d'autres risques de protection. Inversement, un accès sûr et significatif à des informations exactes peut contribuer à réduire d'autres risques de protection. L'analyse de la protection sera renforcée dans tout contexte humanitaire, en examinant le rôle de l'information dans l'ensemble des risques de protection existants.

Exemples

REFUS D'ACCÈS À L'INFORMATION : *Une journaliste vivant dans une zone de conflit a écrit un article sur la situation sécuritaire dans sa région. Elle doit marcher plusieurs kilomètres pour accéder à Internet, car le groupe armé non-étatique qui dirige la région a détruit toutes les infrastructures de communication pour empêcher les informations de circuler dans et hors de la région. Le trajet est particulièrement dangereux pour les femmes, mais elle préfère voyager seule pour ne pas mettre d'autres personnes en danger. La femme est agressée en chemin. Le refus d'accès à l'information l'a contrainte à prendre des risques pour créer de l'information, ce qui a entraîné des violences basées sur le genre.*

DÉSINFORMATION: *Des jeunes déplacés issus d'une minorité linguistique n'ont pas accès aux informations sur les possibilités de gagner leur vie, car toutes les offres d'emploi disponibles dans les journaux et sur les panneaux humanitaires du camp de déplacés sont rédigées dans la langue de la communauté d'accueil. Les jeunes s'informent donc sur un groupe de médias sociaux où ces informations sont partagées dans leur langue ou traduites automatiquement. Plusieurs jeunes répondent à une annonce qui propose un emploi sur un bateau de pêche, et montent à bord de ce bateau pour un essai. Ils ne savent pas que cette annonce a été créée par des trafiquants d'êtres humains pour les attirer, et se font enlever.*

Il existe de nombreux outils, notamment le cadre analytique de protection du GPC et le cadre d'analyse de protection d'InterAction, qui peuvent soutenir l'analyse d'un large éventail de risques de protection susceptibles d'être déclenchés ou induits par des questions liées à l'information. Le canevas des risques (voir l'annexe 8) est un moyen rapide d'analyser un risque de protection, afin d'identifier l'endroit où l'information y contribue potentiellement.

Prolifération des fausses informations et des rumeurs

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section "Désinformation, mésinformation et rumeurs".

Les acteurs locaux de l'information doivent surveiller les fausses informations et les rumeurs en ligne et hors ligne, car elles peuvent signaler l'existence de risques de protection liés à l'information, mais aussi contribuer à des mécanismes d'adaptation négatifs ainsi qu'à d'autres risques de protection.

Exemples

REFUS D'ACCÈS À L'INFORMATION : Par le biais de conditions de financement, la communauté internationale a fait pression sur les organisations humanitaires pour qu'elles cessent de diffuser toute information susceptible de contribuer à la migration irrégulière, dont la distribution de cartes qui pourraient aider à se rendre dans les pays de transit. En conséquence, les rumeurs - y compris la désinformation et la mésinformation - sur les itinéraires sûrs se multiplient dans les villes frontalières et en ligne. Les personnes en déplacement sont obligées de s'en remettre à des sources auxquelles elles ne font pas nécessairement confiance pour accéder à l'information, ce qui les rend plus vulnérables aux risques de protection tels que l'exploitation et la traite des personnes.



DÉSINFORMATION : Lors d'élections présidentielles où les deux principaux candidats représentent les deux principales ethnies du pays, une campagne de désinformation est menée pour créer un climat de peur au sein de l'une des deux ethnies. Les médias sociaux sont inondés de messages indiquant qu'au cours du premier tour des élections, de nombreux membres de cette ethnie ont été attaqués sur le chemin du bureau de vote, que leurs maisons ont été cambriolées pendant qu'ils votaient et que les autorités locales n'ont pas la capacité de protéger le pays contre ces menaces. Personne n'a été personnellement témoin de ces événements et l'information ne semble être disponible que sur les médias sociaux. Inquiets, bien qu'incertains de la véracité des faits, les gens partagent activement ces informations avec leur famille et leurs amis.

ii. Synergies entre désinformation et refus d'accès à l'information

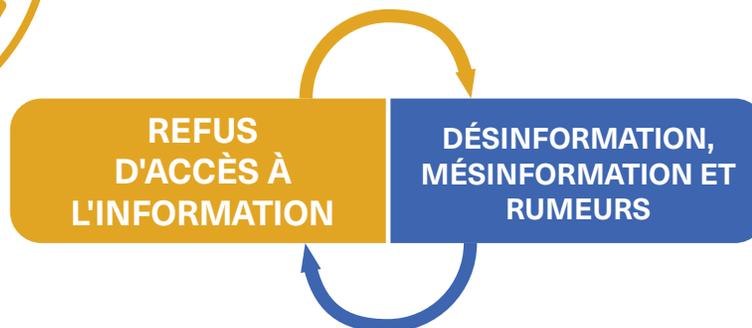
Le refus d'accès à l'information est un facteur de désinformation : lorsque les besoins d'information des communautés affectées ne sont pas satisfaits parce qu'elles ne peuvent pas accéder de manière sûre et significative à des informations exactes, elles sont vulnérables aux campagnes de désinformation lorsqu'elles partagent et recherchent des informations. De même, la désinformation est un facteur de refus d'information : lorsque des campagnes de désinformation ont lieu, elles réduisent la capacité des communautés affectées à accéder à des informations exactes. C'est ce que l'on peut observer dans les deux études de cas sur les risques de protection liés à l'information, présentées dans la section B de ce module. Il est donc important, quel que soit le contexte, de ne pas se contenter d'examiner le déni d'accès à l'information et la désinformation, mais de chercher à comprendre leur relation dans ce contexte particulier.

Synergies between disinformation and denial of access to information

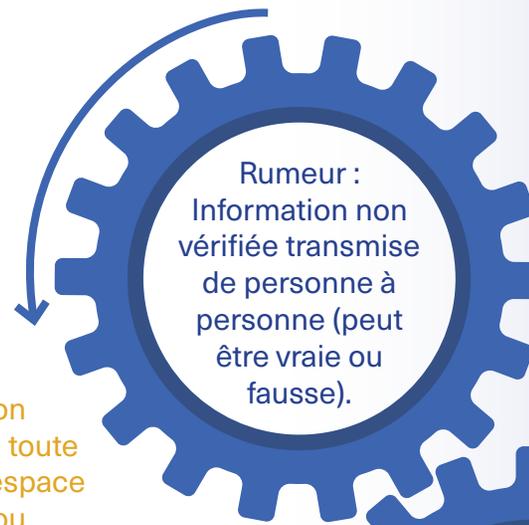
Parce qu'une communauté partage des informations erronées sur la sécurité ou l'existence officielle d'abris publics situés dans leur voisinage, les personnes déplacées ne trouvent pas d'informations fiables et, par peur, préfèrent ne pas se réfugier dans ces abris publics.



Le refus d'accès à l'information rend difficile la vérification de toute information et crée donc un espace pour la circulation délibérée ou involontaire de fausses informations.



La désinformation, la mésinformation et les rumeurs rendent difficile la vérification et l'identification de données exactes et créent donc des barrières à la création, au partage et à l'obtention d'informations exactes.



Un gouvernement ne fournit pas d'informations sur la santé publique dans les langues parlées par les groupes minoritaires de son pays, ce qui donne lieu à une rumeur selon laquelle un seul membre par famille est autorisé à recevoir des soins de santé dans un hôpital public chaque semaine.



Traduire les constats en recommandations

Lorsque vous analysez les données collectées par les outils (liste des modèles d'outils de collecte de données disponible dans le tableau ci-dessous) pour répondre aux questions posées dans l'IPAF, vous devez identifier les moyens de traiter chaque facteur contribuant à un risque de protection. Par exemple, si le gouvernement induit les gens en erreur sur la situation sécuritaire dans leur lieu d'origine pour les contraindre à rentrer, vous pouvez leur fournir d'autres informations ou plaider leur cause auprès du gouvernement. Si les gens n'ont pas accès à Internet et ne peuvent donc pas accéder aux documents administratifs nécessaires, vous pouvez leur fournir une connexion à Internet ou les aider à trouver d'autres moyens d'accéder à ce service. Si les gens sont vulnérables aux fausses informations sur les itinéraires sûrs parce qu'ils ne parlent pas la langue dans laquelle les informations exactes sont communiquées, vous pouvez identifier des moyens de fournir ces informations dans toutes les langues nécessaires. Ces réponses doivent viser à résoudre les problèmes identifiés par le biais d'une série d'interventions, qui peuvent inclure de nouveaux programmes, l'adaptation du travail en cours, des efforts en matière de politique et de plaidoyer, et des interventions collectives. Vous identifierez certainement plusieurs facteurs de risque nécessitant une intervention, qui dans certains cas peut s'avérer irréalisable, ou hors du champ d'application pour vous ou pour les acteurs que vous êtes immédiatement en mesure d'influencer. Il est important de commencer par identifier les éléments qui doivent changer afin d'influer sur les risques de protection, puis d'entreprendre un processus de hiérarchisation afin d'identifier les actions réalisables à court, moyen et long terme.

Il est probable que les actions requises pour contribuer à la réduction des risques de protection seront multiples et nécessiteront une coopération entre les acteurs humanitaires, les médias locaux et d'autres acteurs. Mais en l'absence d'analyse, toute stratégie élaborée pourrait être inefficace, voire préjudiciable. En fonction des personnes impliquées dans le processus d'analyse, ces stratégies peuvent prendre la forme de recommandations à l'attention de multiples acteurs et parties prenantes.



Internews a développé ces modèles en coordination avec les membres des communautés déplacées et les acteurs des médias locaux en Irak, au Mali et aux Philippines.

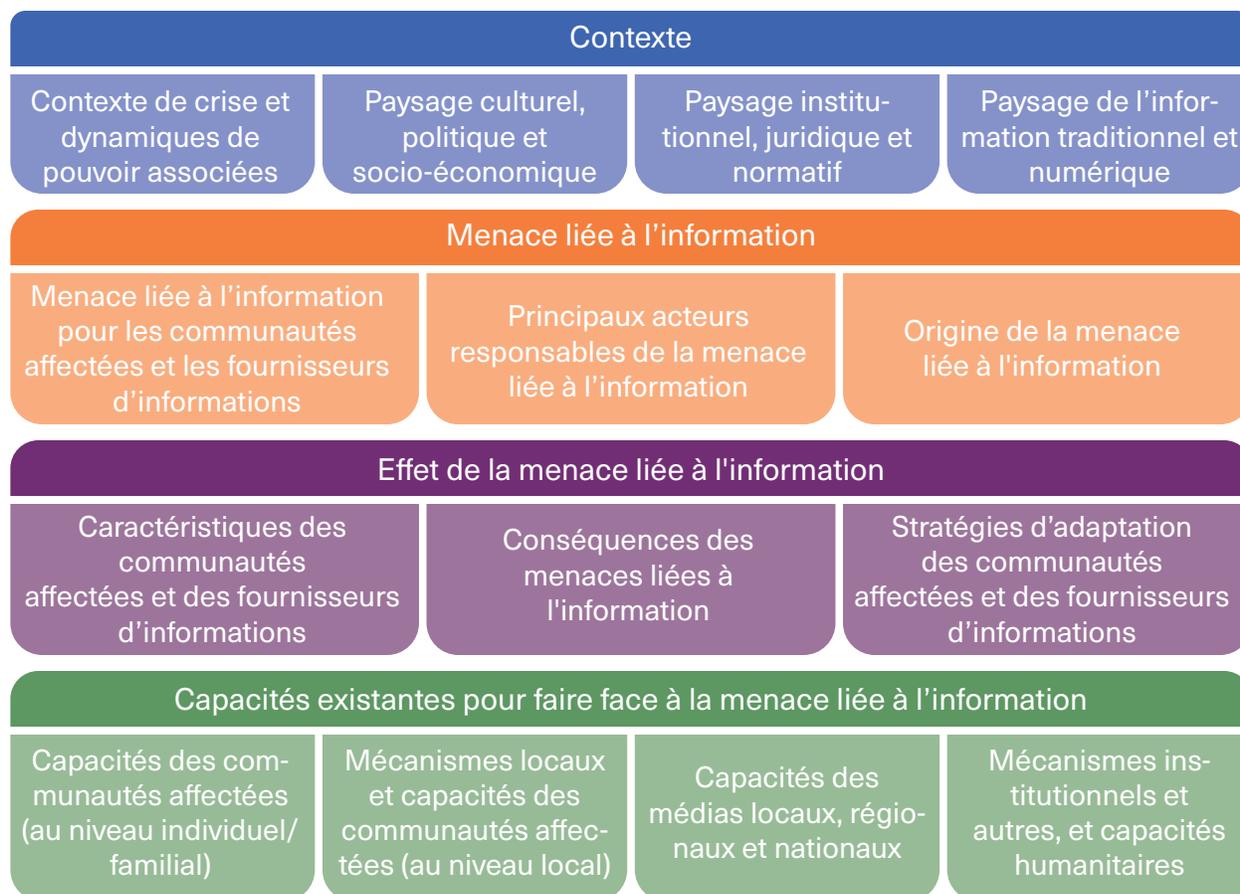
Annexes	Liens avec les lignes directrices / objectifs
Annexe 3 : Outil de discussion de groupe (FGD)	L'outil de discussion de groupe est conçu pour recueillir des données communautaires sur les quatre piliers du cadre analytique de la protection de l'information.
Annexe 4 : Outil d'enquête auprès des ménages	Cet outil peut être utilisé pour mener une enquête auprès d'une communauté spécifique ou d'une population plus large afin de comprendre comment elle crée, recherche et partage l'information. Il a pour but d'aider à identifier les risques auxquels les personnes peuvent être confrontées dans ce cadre.
Annexe 5 : Outil d'entretien avec les informateurs-clés	Des entretiens individuels approfondis avec des fournisseurs d'informations sélectionnés au sein de la population touchée et de la communauté d'accueil permettront d'obtenir des informations sur les risques de protection potentiellement trop sensibles pour être discutés dans le cadre des discussions de groupe (FGD).
Annexe 6 : Outil de discussion avec les médias	L'outil de discussion de groupe est conçu pour recueillir des données auprès de personnes travaillant dans les médias, sur les quatre piliers du cadre analytique de la protection de l'information.

Études de cas

Les études de cas suivantes sont des exemples tirés d'analyses réelles de la protection des écosystèmes d'information, réalisées après la collecte de données conformément au contenu des quatre piliers du le cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information (IPAF). Les analyses portent sur les sous-piliers spécifiquement pertinents dans le contexte du pays A (contexte de déni d'information), du pays B (contexte de désinformation et de mésinformation) et du pays C (mécanismes de retours d'information et de plaintes).

La couleur du texte dans les études de cas suivantes correspond au pilier de l'IPAF avec lequel le texte est lié.

LE CADRE D'ANALYSE DE PROTECTION DE L'ÉCOSYSTÈME DE L'INFORMATION



Étude de cas n° 1 : déni d'information

Dans le pays A, l'information est délibérément restreinte dans un camp de déplacés internes (IDP). Les personnes déplacées disent qu'elles ne peuvent pas trouver d'informations sur des sujets essentiels, en dépit de leurs recherches sur différents canaux et de leurs demandes auprès de multiples sources. Elles manquent d'informations sur les services d'aide, les perspectives de retour dans leurs foyers et la sécurité, ce qui entrave leur droit au retour et leur accès aux services d'aide.

L'information semble être restreinte de façon délibérée et directe par le président local qui supervise le camp. Certains résidents ont été informés par le président qu'ils avaient été sélectionnés pour recevoir de l'aide, mais qu'ils n'étaient pas autorisés à partager cette information avec leur famille ou leurs amis. S'ils le faisaient, ils seraient rayés de la liste de distribution de l'aide. Ainsi, une partie de l'aide a été distribuée, et le président a retenu le reste pour lui-même.

En plus du déni direct d'information, l'information est restreinte par l'environnement général du pays A. La population a été déplacée à la suite d'un conflit entre le gouvernement et une milice armée cinq ans plus tôt. La reconstruction des zones touchées est minimale et la plupart des personnes déplacées n'ont pas pu rentrer chez elles. En plus d'être traumatisées par le conflit, les personnes déplacées sont également victimes de discrimination de la part des autorités locales.

Le paysage médiatique est diversifié dans le pays A, mais malgré la Constitution du pays qui garantit la liberté de la presse, il est courant que le gouvernement utilise cette législation pour harceler les organisations médiatiques et les journalistes. Les médias et les journalistes ont tenté de dénoncer ces pratiques, mais ils ont tendance à s'autocensurer et doivent parfois renoncer à couvrir certains sujets après avoir été menacés. En conséquence, ils ont tendance à éviter de couvrir les questions relatives à la reconstruction post-conflit et au retour des personnes déplacées, ce qui a pour effet de priver ces dernières d'informations dont elles ont grand besoin.

L'aide humanitaire ayant diminué ces dernières années dans le pays A, la marge de manœuvre pour l'aide humanitaire qui subsiste est limitée. Les humanitaires ne peuvent pas servir de fournisseurs d'informations, même pour les personnes déplacées internes. Aussi, le président local supervise toutes les opérations dans le camp de personnes déplacées, qu'il s'agisse de la diffusion d'informations, de la distribution de l'aide ou du traitement des plaintes et des retours d'information. Les personnes déplacées considèrent que le président est affilié à des familles puissantes de la région et craignent qu'il soit une menace pour leur sécurité. Les résidents indiquent qu'ils évitent de poser des questions ou de déposer des plaintes auprès du président par crainte d'être expulsés du camp, alors qu'ils souhaiteraient s'informer sur les critères d'attribution de l'aide ou se plaindre du mauvais traitement qu'ils ont reçu.

Les résidents IDP indiquent également un faible niveau de maîtrise de l'information. Le besoin d'aide, et d'informations liées à l'aide, est si important que les gens ont tendance à croire les messages en ligne qui font de la publicité pour des services d'aide, et ne vérifient pas ces informations. Les personnes investissent du temps et des ressources pour rassembler de la documentation et voyager vers des lieux où l'aide a été annoncée, pour finalement découvrir que l'annonce était fautive. Cette dynamique au cours de leurs recherches de services et d'informations les expose davantage au risque de coercition, de harcèlement et de fraude. Leur capacité à améliorer la situation est limitée.

Les résidents du camp ont informé les ONG du comportement du président et du manque d'information dans les camps, mais ils n'ont remarqué aucune suite à leur plainte. Alors que les gens ont tendance à ne pas faire confiance au président du camp, ils

accordent aux stations de radio locales une grande confiance. Cependant, une dépendance excessive à l'égard de la radio crée des menaces en chaîne. Les médias locaux ont tendance à s'autocensurer et à éviter certains sujets qui peuvent être considérés comme controversés par le gouvernement et les familles puissantes locales, ce qui crée des lacunes supplémentaires en matière d'information.

Outre les émissions de radio, les personnes déplacées comptent beaucoup sur les chefs traditionnels, les chefs religieux et les représentants de la communauté, tels que les femmes et les jeunes. Cependant, ces leaders ont tendance à faire face aux mêmes menaces que les personnes déplacées et ne se sentent pas à l'aise pour partager publiquement leurs retours d'information ou demander des comptes au gouvernement local, même en privé.

Dans ce cas, le risque de protection lié à l'information est le déni d'information, et les menaces supplémentaires peuvent être résumées comme suit :

- **Violence** : Menace de violence envers les médias locaux qui couvrent des sujets sensibles (en particulier, le financement public destiné à soutenir le retour des personnes déplacées vers leur lieu d'origine) ou envers les personnes déplacées qui font part de leurs préoccupations concernant le président local ou posent des questions sur les critères d'aide ou le retour.
- **Coercition** : Les membres des communautés touchées sont contraints de partager une partie de l'aide avec le président local.
- **Privation délibérée** : Le président local dissimule délibérément des informations afin de détourner l'aide et de contrôler les dynamiques du camp.



Effet du risque de protection lié à l'information : Refus d'accès aux ressources et entrave au retour (en conséquence, les personnes déplacées n'ont pas la capacité de prendre des décisions éclairées).

Recommandations :

Voici quelques exemples de ce cas de figure :

- *Pour les humanitaires :* Investir dans des efforts de maîtrise de l'information, afin de s'assurer que les personnes déplacées puissent vérifier les informations qu'elles rencontrent sur les services d'aide.
- *Pour les humanitaires :* Mettre en place un mécanisme de retour d'information communautaire distinct qui ne soit pas géré par le président local, mais par une tierce partie indépendante, telle qu'une ONG ou une OSC. Organiser des sessions de communication avec les bénéficiaires pour les informer que ce mécanisme est indépendant, et identifier les moyens d'obtenir l'adhésion du président.
- *Pour les médias :* Étudier les possibilités de rendre compte en toute sécurité des questions relatives aux personnes déplacées internes afin de combler les lacunes en matière d'information auxquelles elles sont confrontées, telles que les informations sur les services d'aide disponibles ou les événements en cours dans leur lieu d'origine.
- *Pour les médias et les humanitaires :* Développer l'utilisation de la radio pour transmettre des informations précises sur la disponibilité de l'aide.

Étude de cas n° 2 : Désinformation et mésinformation

Le pays B est confronté à une crise humanitaire depuis plus d'une décennie et les conditions de sécurité dans le pays continuent de s'aggraver. Ces conditions ont un impact considérable sur la capacité de l'industrie des médias à faire circuler l'information et entravent un accès plus large à l'information. Les conditions sont particulièrement difficiles pour les personnes déplacées internes (IDP), qui ne disposent pas des informations nécessaires pour décider en connaissance de cause si elles peuvent rentrer chez elles en toute sécurité.

La situation sécuritaire tendue conduit les communautés affectées et les fournisseurs d'informations à s'autocensurer. Les journalistes ont peur de parler de la détérioration de la situation sécuritaire, par crainte de représailles de la part des groupes armés et du gouvernement. Le financement des médias locaux par le gouvernement a été considérablement réduit ces dernières années, et la pression pour une "couverture patriotique" des questions locales se fait de plus en plus forte afin de maintenir le financement subsistant. Des groupes armés sont présents dans les sites où sont installés les IDP et les zones environnantes. Les IDP s'autocensurent et évitent de communiquer des informations sur la situation locale afin de ne pas subir les foudres de ces groupes. Elles utilisent également un langage codé pour parler de certains sujets au téléphone ou dans les sites où sont installés les IDP. Quoi qu'il en soit, les personnes mentionnent qu'elles ne se sentent pas en sécurité après avoir partagé des informations.

La violence et la discrimination visent souvent les personnes les plus marginalisées parmi les communautés de personnes déplacées. Les femmes sont souvent intimidées et harcelées après les distributions humanitaires et sont parfois contraintes de renoncer à l'aide pour préserver leur sécurité. Par crainte de subir des représailles et d'être rayées des listes de distribution, elles préfèrent taire ces pratiques lorsque les organisations mènent des enquêtes de satisfaction. Des informations circulent également en ligne, qui ciblent de manière négative les communautés ethniques minoritaires déplacées, ce qui a un impact supplémentaire sur la cohésion sociale avec les communautés hôtes. Cette dynamique a non seulement un impact sur l'accès des personnes à l'aide et à la sécurité, mais elle limite également la diffusion d'informations indispensables au sein des réseaux sociaux en ligne et hors ligne.

Ces conditions sont aggravées par les campagnes de désinformation qui circulent couramment sur les sites de médias sociaux dans le pays B. Beaucoup de ces campagnes visent à influencer l'opinion publique sur les acteurs internationaux présents dans le pays, dont les acteurs humanitaires. Le gouvernement reste largement silencieux face à ces campagnes et a même contribué à restreindre l'environnement de l'information en expulsant certaines agences et acteurs de l'aide internationale au cours des derniers mois.

En plus de la désinformation et parce que les informations relatives à la sécurité sont refusées, les IDP reçoivent des rumeurs et de fausses pistes concernant la situation de la sécurité dans les régions qu'elles ont quittées. Faute d'informations exactes, certaines personnes déplacées ont été blessées par des groupes armés lorsqu'elles sont rentrées chez elles. Bien que certaines informations sur la sécurité locale soient disponibles en ligne auprès de sources d'information internationales, elles sont souvent publiées en français ou en anglais et ne sont accessibles qu'à une fraction de la communauté. Pour sa part, le gouvernement ne fait aucun effort pour fournir des informations exactes sur la sécurité.

La capacité de la communauté humanitaire à fournir des informations ou à demander

des comptes est limitée par les récentes restrictions gouvernementales sur les activités d'aide. Pour ne rien arranger, les médias locaux ne font pas état d'un niveau de confiance élevé dans les ONG : ils ont l'impression de ne pas être pris au sérieux et que la collaboration ne se fait que lorsqu'elle sert les intérêts des ONG.

En raison de cette dynamique, les gens ont tendance à faire davantage confiance à leurs proches et aux leaders de leur communauté. Cependant, même les chefs locaux mentionnent des difficultés d'accès à l'information car ils sont confrontés aux mêmes menaces que les autres membres de la communauté, ce qui limite l'efficacité de cette approche pour combler les lacunes en matière d'information.

Dans ce cas, le risque de protection lié à l'information est la désinformation, et les menaces peuvent être résumées comme suit :

- *Violence* : violence à l'encontre des journalistes et des médias qui ne suivent pas le discours d'information du gouvernement et des groupes armés non-étatiques; et menace de violence à l'encontre des civils qui souhaitent partager des informations sur la situation en matière de sécurité.
- *Coercition* : les acteurs humanitaires sont contraints de restreindre les informations accessibles au public, afin de ne pas perdre le droit de fournir une assistance aux communautés affectées dans ce pays.
- *Privation délibérée* : le gouvernement et les groupes armés ne partagent pas d'informations exactes sur la sécurité.



Effet du risque de protection lié à l'information : campagnes de désinformation et informations erronées qui exacerbent le déni d'accès à l'information et les attaques contre les civils et les biens de caractère civil, ainsi que les exécutions (de IDP retournant dans la zone de conflit en raison de la désinformation et des fausses informations sur la sécurité dans leur lieu d'origine).

Recommandations :

Étant donné le contexte opérationnel du pays B et le degré élevé de censure et de coercition des acteurs de l'information, une évaluation complète des risques devra être effectuée pour toute intervention proposée, afin de peser les risques et les avantages (voir le modèle d'évaluation des risques de base à l'annexe 2).

- *Pour les humanitaires :* S'efforcer d'identifier les moyens de partager des informations exactes avec les personnes déplacées sur la situation dans leurs lieux d'origine (en se basant sur les sources et canaux d'information les plus fiables et les plus accessibles de la communauté), et s'efforcer d'établir des voies pour des solutions durables qui mettent l'accent sur une prise de décision éclairée (sensibiliser le gouvernement aux conséquences du manque d'informations et plaider pour plus d'informations sur la sécurité).
- *Pour les humanitaires :* Installer des téléphones payants ou des alternatives gratuites dans les camps de déplacés, afin d'aider les déplacés à éviter de se rendre dans des zones à haut risque pour contacter des membres de leur famille.
- *Pour les médias :* Veiller à ce que les journalistes prennent les mesures nécessaires pour se protéger et limiter, dans la mesure du possible, les possibilités de coercition de la part du gouvernement.
- *Pour les médias :* Envisager de proposer des traductions des médias internationaux qui traitent de sujets pertinents pour les communautés locales, lorsque cela n'entraîne pas de risques.

Étude de cas n° 3 : Mécanismes de retours d'information et de plaintes

Pour plus d'informations sur les mécanismes de retours d'information et de plaintes, ainsi que sur la manière d'adapter votre travail pour éviter de créer ou d'exacerber les risques de protection, voir le Module 2 : *Comment contribuer à des écosystèmes d'information plus sûrs en adaptant les méthodes de travail ?*

Dans le pays C, presque toutes les ONG installent des boîtes à plaintes et retours d'information dans leurs centres, à l'intention des bénéficiaires et des autres résidents. Elles ne proposent pas de voies de retour d'information en ligne ou par téléphone, de sorte que les gens ne peuvent faire part de leurs retours d'information qu'en personne. Certaines ONG recueillent également des feedbacks par le biais des 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. Lorsque c'est possible, elles divisent les groupes en fonction du genre et séparent les IDP des résidents hôtes. Mais les ressources étant limitées, il arrive qu'elles accueillent tout le monde dans un seul et même groupe de discussion.

Une enquête récente a révélé que la plupart des réfugiés dans le pays C ne savent pas comment faire part de leurs retours d'information 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. Alors que les personnes en situation de handicap ne savent généralement pas comment être orientées vers des services adaptés, les femmes hésitent particulièrement

à donner leur avis de peur de paraître ingrates. Nombre d'entre elles craignent que le dépôt d'une plainte ne compromette à l'avenir leur capacité à recevoir 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 C, ils préfèrent communiquer, lire et écrire dans une langue différente, plus rarement 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 C, parce que la plupart de leurs lecteurs sont des membres de la communauté d'accueil et ne trouvent pas ces informations pertinentes. Cette approche limite la possibilité pour les médias locaux de servir de canal de retour d'information sur les opérations d'aide. Bien que 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 Internet ne peuvent pas fournir de retour d'information.

Dans le cas présent, nous examinons l'information du point de vue d'un accès sûr et significatif aux mécanismes de retours d'information et de plaintes.

Recommandations : Étant donné que ce cas se concentre spécifiquement sur les mécanismes de plaintes et de retours d'information, les recommandations peuvent être axées sur les lacunes des méthodes existantes, aussi bien que sur les domaines dans lesquels ces pratiques peuvent présenter des risques pour la communauté ou décourager les participations actives.

- *Pour les humanitaires :* Diversifier les méthodes pour recevoir un retour d'information, en ajoutant des méthodes en ligne et des options telles qu'une ligne directe, potentiellement plus accessible aux personnes qui ne peuvent pas se rendre dans les centres locaux, ou qui ne savent pas lire ou écrire. Veiller à ce qu'il y ait des options claires pour faire remonter les retours d'information ou les plaintes si les personnes estiment que leurs besoins n'ont pas été satisfaits. Dans la mesure du possible, éviter de mélanger les groupes de discussion afin que les personnes puissent se sentir à l'aise pour donner leur avis, et utiliser la langue privilégiée par la personne qui donne son avis.
- *Pour les médias :* Étudier les possibilités de recevoir un retour d'information de la part du public par le biais d'une ligne téléphonique ou en personne, par exemple lors d'événements communautaires ou d'enquêtes. Veiller à ce qu'il existe des options claires pour faire remonter les retours d'information ou les plaintes, si le public estime que ses besoins n'ont pas été satisfaits.



Meilleures pratiques pour renforcer l'accès sûr et significatif à des informations exactes

Les contats de l'analyse des consultations menées auprès des communautés et des fournisseurs d'informations, ainsi que des informations secondaires disponibles, se traduiront par une série de réponses concrètes visant à faire face aux risques identifiés. Ces réponses comprendront des mesures que les acteurs humanitaires peuvent prendre, ainsi que des mesures que les médias locaux ou d'autres fournisseurs d'informations peuvent prendre pour faire face aux risques.

Les risques de protection étant spécifiques au contexte, les présentes lignes directrices ne peuvent dresser une liste de recommandations préétablies.

Toutefois, il existe des bonnes pratiques en matière de réponse humanitaire, susceptibles de réduire la menace du déni d'accès à l'information et/ou de la désinformation, ainsi que la vulnérabilité de la communauté, et d'augmenter la capacité de la communauté à atténuer ces menaces. Lors de l'élaboration des stratégies, il est important d'identifier la multiplicité des parties prenantes susceptibles d'être bien placées pour mettre en œuvre une réponse. Il s'agira probablement des acteurs de la protection et de l'aide humanitaire ainsi que des médias locaux, mais aussi de la société civile, des acteurs du développement, des autorités locales et d'autres acteurs encore. La mise en place d'une collaboration favorisera l'efficacité de toute stratégie d'intervention.

Renforcement des capacités des acteurs humanitaires et des autres acteurs de l'information

Du temps et des ressources doivent être consacrés au renforcement des capacités de la direction et des équipes de première ligne à fournir une aide humanitaire et/ou des informations à la communauté affectée. La formation doit être axée à la fois sur les mesures à prendre pour améliorer l'accès sûr et significatif à des informations exactes, et sur la manière de garantir qu'aucun risque supplémentaire ne soit créé au cours de ce processus.

Engagement communautaire et réponses de protection basées sur la communauté

L'engagement communautaire dans l'identification de stratégies visant à améliorer leur propre sécurité est une activité fondamentale dans les interventions de protection à base communautaire. Sur la base de votre analyse de la protection, il est important d'identifier les stratégies menées par la communauté qui peuvent contribuer à la réduction des risques de protection liés à l'information.

Voici quelques exemples de réponses :

- À l'aide de votre analyse de protection, travaillez à la sensibilisation de la communauté affectée, afin de permettre l'identification des acteurs malveillants et de trouver des moyens d'atténuer la propagation de fausses informations. Par exemple, vous pouvez organiser des sessions communautaires pour partager l'expérience des personnes qui savent reconnaître les informations erronées et savent comment partager des informations plus exactes à la place; ou travailler avec des groupes communautaires pour sensibiliser aux éléments de désinformation particulièrement risqués qui ont été identifiés par des activités de social listening (écoute sociale / en ligne et hors-ligne) / suivi des rumeurs.
- Sensibilisez les groupes particulièrement marginalisés de la communauté aux risques numériques. Si votre analyse a révélé qu'un groupe particulier est plus exposé en ligne, vous pouvez mener un travail de sensibilisation ciblé sur la sécurité numérique de base : comment protéger vos informations personnelles, comment identifier les groupes fermés par rapport aux groupes ouverts sur les médias sociaux, comment renforcer la protection des mots de passe, etc.

Plaidoyer et politique

Certaines stratégies de réponse nécessiteront probablement des actions de plaidoyer ou un engagement politique pour modifier les politiques sous-jacentes qui influencent les risques de protection. Les politiques relatives aux médias, à la liberté d'expression, à la confidentialité et aux coupures d'accès à Internet, et bien d'autres encore, pourraient être identifiées comme contribuant aux risques de protection liés à l'information. Pour les acteurs humanitaires, il peut s'agir d'identifier les acteurs du développement, de la société civile ou des médias qui travaillent déjà sur des questions politiques pertinentes; de comprendre comment leur travail peut contribuer à réduire un risque de protection; d'envisager des collaborations ou d'entreprendre vous-même un travail de plaidoyer spécifique.

Services

Sometimes an analysis may identify a specific gap in services that exacerbates or triggers information-related protection risks. People may simply need phones, or money for data / internet access, or access to wireless internet, or a safe space to read the news. Or there may need to be adjustments made to specific services that do exist, for example in language, location, or modes of outreach. Sometimes the solution to an information-related protection risk is not necessarily information production.

Voici quelques exemples de réponse :

- Soutenir l'augmentation de la connectivité à Internet, ou en augmenter la sécurité en fournissant des espaces sûrs pour utiliser Internet. La définition d'un espace sûr varie selon le contexte, mais il peut s'agir de l'accès des femmes à Internet en dehors de leur domicile, de l'accès des personnes à Internet dans un lieu doté d'autres services afin qu'elles aient une certaine intimité quant au contenu qu'elles utilisent, ou d'un espace dans lequel sont intégrées des mesures de protection numérique accrue ainsi qu'un accompagnement en la matière.
- Augmenter les options linguistiques pour l'accès aux services, tels que les services de santé ou d'état civil.
- Si le panier de dépenses minimum d'un ménage calculé dans le cadre d'une intervention humanitaire (généralement par un groupe de travail Cash) comprend les frais de communication, un apport supplémentaire d'espèces peut permettre de lever d'autres barrières à l'accès à l'information, tels que l'achat ou la réparation d'appareils de communication, le chargement des appareils de communication, ainsi que la couverture des frais liés à l'obtention de documents légaux (qui est souvent une condition pour obtenir une carte SIM). Dans le cas du "cash for protection", ce service devrait faire partie d'une réponse globale de gestion de cas, adaptée aux besoins de l'individu/du ménage.

Comment organiser les canaux et les plateformes

Votre analyse de protection devra comporter des conclusions relatives à la compréhension des canaux et plateformes de confiance utilisés par différentes personnes pour accéder à l'information, ainsi que des risques spécifiques liés à ces canaux et plateformes. Certaines stratégies de réponse peuvent inclure la résolution de problèmes au sein même des plateformes et des canaux.

En voici quelques exemples :

- L'une des principales stratégies de réponse consiste à aider la communauté affectée à accéder aux canaux qu'elle juge les plus sûrs. Penser à l'emplacement physique des réunions publiques et proposer des options privées. Pour les canaux en ligne, s'assurer d'utiliser ceux que la communauté affectée a sélectionnés plutôt que ceux qui sont les plus faciles pour vous. Pour obtenir des conseils sur les plateformes en ligne sûres, consulter la section du module 2 consacrée à la sécurité et à la dignité.
- Veiller à ce qu'il y ait une variété d'options pour les canaux d'engagement communautaire, car des personnes différentes sont probablement vulnérables à des risques différents.

- Indiquer aux membres de la communauté le niveau de protection de la vie privée que leur offre un canal ou une plateforme, afin qu'ils ne fassent pas de suppositions susceptibles de les mettre en danger.
- Si des plateformes ou des canaux particuliers semblent être des sources d'informations erronées qui contribuent aux risques de protection, envisager d'élaborer une stratégie pour y faire face ou les gérer. Il peut s'agir d'identifier le bon acteur (peut-être les médias locaux ou la société civile) susceptible de fournir d'autres formes d'informations fiables sur un sujet spécifique.

Contenu

Parfois, c'est le contenu-même qui contribue aux risques de protection, par exemple la désinformation. Vos stratégies de réponse doivent envisager des moyens de traiter ce contenu en soutenant la mise à disposition d'autres sources d'informations sûres.

- Envisagez des approches globales pour proposer des alternatives à l'information erronée qui entraîne des risques de protection. Il peut s'agir de repérer, de suivre et de comprendre la mésinformation, d'identifier les facteurs qui font qu'elle est ancrée dans la communauté touchée et de trouver des moyens de fournir d'autres sources et canaux d'information susceptibles de la contrecarrer. Il peut s'agir d'efforts aussi simples que de fournir des informations précises sur la manière d'accéder aux services; de soutenir les médias locaux pour qu'ils analysent davantage le contexte sécuritaire afin de permettre aux personnes de prendre des décisions éclairées; de contrer les récits des acteurs armés qui conduisent à des déplacements préventifs ou au recrutement d'enfants; et bien d'autres options encore.
- Considérez les niveaux d'alphabétisation, de maîtrise de l'information et de culture numérique susceptibles de rendre les gens vulnérables à certaines formes de mésinformation. Les réponses peuvent consister à fournir aux membres de la communauté un soutien en matière de maîtrise de l'information et des médias, qui soit spécifiquement axé sur les formes les plus risquées de mésinformation et de désinformation.

Fin du module 3

