

# 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](mailto: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.



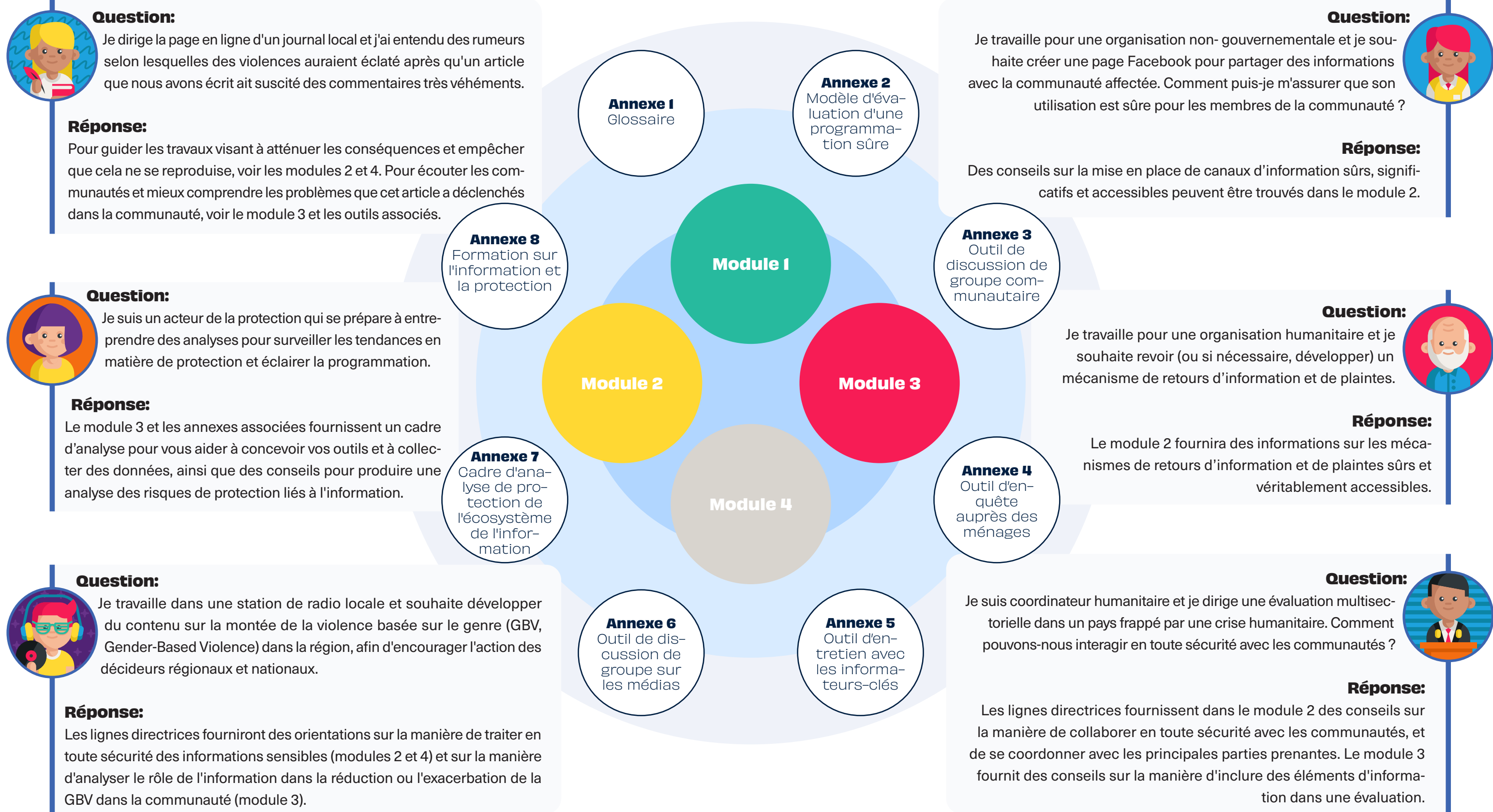
# Contents page

Carte des lignes directrices .....	4
Module 1 : Pour commencer : qui, pourquoi et comment participer à la création d'écosystèmes d'information plus sûrs ?.....	5
Module 2 : Comment contribuer à des écosystèmes d'information plus sûrs en adaptant les méthodes de travail ? .....	25
Module 3 : Réduire les risques de protection liés à l'information : un cadre d'analyse.....	55
Module 4 : Réduire les préjudices : un guide pour les médias et les journalistes en situation d'urgence.....	98
Annexes:	
<b>Annexe 1 : Glossaire</b> .....	<b>125</b>
<b>Annexe 2 : Outil d'évaluation d'une programmation sûre</b> .....	<b>133</b>
<b>Annexe 3: Outil de discussion en groupe communautaire</b> .....	<b>136</b>
<b>Annexe 4 : Outil d'enquête auprès des ménages</b> .....	<b>148</b>
<b>Annexe 5 : Outil d'entretien avec les informateurs-clés</b> .....	<b>163</b>
<b>Annexe 6 : Outil d'échange de groupe de discussion sur les médias</b> .....	<b>169</b>
<b>Annexe 7 : Le cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information</b> .....	<b>175</b>
<b>Annexe 8 : Introduction à la formation en information et protection</b> .....	<b>186</b>



# Carte des lignes directrices : Comment utiliser les modules et annexes

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



# Module 1

Pour commencer : qui, pourquoi et comment participer à la création d'écosystèmes d'information plus sûrs ?

M E K O X V R U M O R S A F E T Y K  
R L J L T H R E A T M E D I A L P J  
U D I S I N F O R M A T I O N I R Q  
S N C A P A C I T Y I W B O L T O Z  
T G V S A N A L Y S I S X G C E T D  
U A C C O U N T A B I L I T Y R E I  
S O U R C E P K L R I S Q U E A C G  
W P J A H J O U R N A L I S T C T N  
C C H A N N E L B J G Z N W E Y I I  
V U L N E R A B I L I T Y T V S O T  
S F X W K P V E C O S Y S T E M N Y  
G R T Z H U M A N I T A R I A N I R

Trouve les mots

REDEVABILITÉ

ANALYSE

CAPACITÉ

CANAL

DIGNITÉ

DÉSINFORMATION

ÉCOSYSTÈME

HUMANITAIRE

JOURNALISTE

DEGRÉ D'ALPHABÉTISATION

~~MÉDIA~~

~~PROTECTION~~

~~RISQUE~~

RUMEURS

SÛRETÉ

SOURCE

MENACE

CONFIANCE

VULNÉRABILITÉ

# Contenu du module 1

Termes clés.. ..	7
Pourquoi ces lignes directrices ont-elles été élaborées ? .. ..	9
<b>À qui s'adressent les lignes directrices ?</b> .. ..	<b>10</b>
<b>Qu'est-ce que cela signifie pour vous ?</b> .. ..	<b>11</b>
<b>Qu'entend-on par risques liés à l'information et à la protection, et comment interagissent-ils lorsqu'une communauté est confrontée à une crise ?</b> .. ..	<b>12</b>
<b>Comment utiliser les lignes directrices ?</b> .. ..	<b>14</b>
Aperçu du Module 2. ....	16
<b>Guide annexe du module 2</b> .. ..	<b>18</b>
Aperçu du Module 3. ....	19
<b>Guide annexe du module 3</b> .. ..	<b>22</b>
Aperçu du Module 4. ....	23
<b>Guide annexe du module 4</b> .. ..	<b>24</b>



# Termes clés

## Vous trouverez un glossaire complet à l'annexe I.

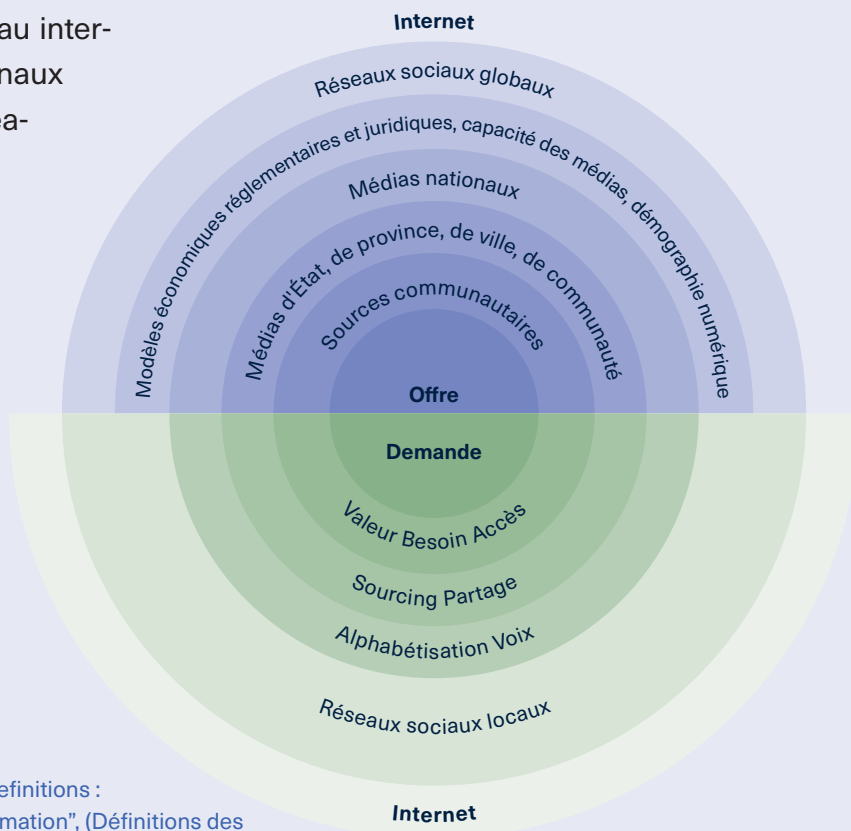
**Accès à l'information :** The ability to safely create, share, seek and obtain information.

**Création d'information :** La création d'information fait référence aux informations qui sont élaborées pour atteindre un public au-delà des pairs immédiats du créateur. Cela peut être le fait d'un individu, d'un groupe, d'une organisation ou de créateurs de contenu professionnels tels que les médias. Elle va au-delà du simple partage d'informations brutes et implique un niveau de création, de curation ou d'apport personnel dans la présentation de l'information.

**Refus 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 affectées de jouir de leurs droits fondamentaux et de satisfaire leurs besoins essentiels".<sup>1</sup>

**Désinformation :** 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 de savoir et le droit des individus de rechercher, de recevoir et de transmettre des informations".<sup>2</sup>

**Écosystème d'information :** Réseau interconnecté de diverses sources, canaux et plateformes qui facilitent la création, la diffusion et la consommation d'informations au sein d'une communauté, un environnement ou un contexte particulier. L'écosystème comprend les médias traditionnels, les médias sociaux, les sites web, les individus et les organisations, les gouvernements et autres entités qui contribuent à la circulation de l'information et influencent la manière dont la communauté ou le public y accède et la comprend.



<sup>1</sup> 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")

<sup>2</sup> Ibid.

**Risques de protection liés à l'information :** Les risques de protection qui sont la conséquence d'un manque d'information et/ou qui sont liés à l'accès, à la création ou au partage d'informations. Un risque est l'exposition réelle ou potentielle de la population concernée à la violence, à la coercition ou à la privation délibérée (il prend en compte la menace, la vulnérabilité de la population affectée et les capacités existantes pour réduire la probabilité de la menace).

**Obtention d'informations :** L'obtention d'informations fait référence à l'acte de recevoir des informations (sous la forme d'informations brutes ou de contenus élaborés) de la part de sources ou de fournisseurs d'informations (voir l'annexe 1 pour les définitions de ces acteurs), à la fois en ligne et hors ligne, par n'importe quel canal et sous n'importe quelle forme (verbale, écrite, visuelle, etc.).

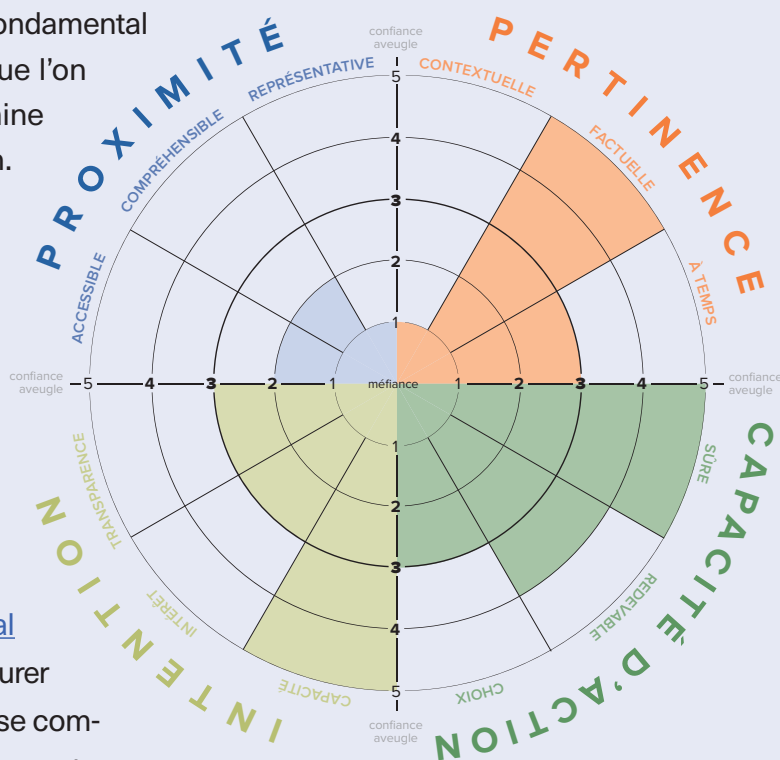
**Un accès sûr à l'information :** L'accès à l'information est sûr lorsqu'une personne ou un groupe n'est pas confronté à des risques lors de la création, du partage, de la recherche et de l'obtention d'informations.

**Recherche d'informations :** La recherche d'informations fait référence à l'acte de rechercher des informations (ou du contenu) auprès d'une source ou d'un fournisseur d'informations (voir les définitions ci-dessous), à la fois en ligne et hors ligne, par n'importe quel canal et sous n'importe quelle forme (verbale, écrite, visuelle, etc.).

**Partage d'informations :** Dans le cadre des présentes lignes directrices, on entend par "partage d'informations" le fait de partager des informations sans les conditionner de quelque manière que ce soit.

**La confiance :** La confiance est un facteur fondamental dans l'accès à l'information. La confiance que l'on accorde à une source d'information détermine l'écoute et le partage de cette information. Un manque de confiance conduit généralement les individus et les communautés à ne pas s'engager auprès d'une source d'information.

La confiance aveugle peut entraîner une baisse du niveau d'action et un risque plus élevé d'informations erronées, de désinformation, mésinformation et de malinformation. Internews a développé le [Trust Analytical Framework](#) pour permettre de définir et de mesurer la confiance dans les informations. Le cadre se compose de quatre volets et de douze sous-composants.





# À propos des lignes directrices

## Pourquoi ces lignes directrices ont-elles été élaborées ?

### L'information.....



.... joue une multitude de rôles dans les contextes humanitaires et de transition. C'est la première chose dont les gens ont besoin pour prendre des décisions vitales au début d'une crise.



....est essentielle pour faire valoir ses droits tout au long d'une crise, y compris les droits humanitaires.



.... aide les communautés touchées et déplacées à participer à la recherche de solutions durables.



.... (le processus de création, de partage, de recherche et d'accès) peut créer ou exacerber les risques de protection.



....est également utilisée comme une arme : le refus d'accès à l'information et la désinformation ont été identifiés dans de nombreuses crises comme des outils permettant de priver les communautés touchées de l'accès aux services publics et humanitaires.



.... doit être considérée comme un outil permettant de contribuer à la protection effective des communautés touchées.

Les individus prennent constamment des décisions sur les risques et les avantages de l'accès aux services, et il en va de même pour l'accès à l'information. Les personnes touchées par une crise doivent avoir un accès sûr et significatif à des informations exactes pour connaître et exercer leurs droits, et participer aux décisions qui les affectent.<sup>3</sup> À cause d'un refus d'accès à l'information, les communautés touchées par une crise peuvent être privées de services et favoriser des mécanismes d'adaptation négatifs. Cela peut exacerber d'autres risques liés à la protection, notamment la violence sexiste, la discrimination, la traite des personnes ou la restriction des déplacements. Malgré la reconnaissance du caractère central des besoins d'information des personnes touchées par les crises, l'absence d'approche commune, systématique et structurée parmi les acteurs humanitaires et les autres acteurs de l'information entraîne des lacunes ou des pratiques en matière d'information qui créent ou exacerbent les risques de protection pour les communautés touchées, les travailleurs humanitaires et les autres fournisseurs d'information.

<sup>3</sup> 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.

Pour y remédier, les présentes lignes directrices visent à combler les lacunes dans deux domaines :

1. Que pouvons-nous faire pour améliorer l'accès sûr et significatif à des informations précises ?
2. Comment le faire de manière à ne pas ajouter de risques à la communauté dans le processus ?

Grâce à ces lignes directrices, les acteurs de l'information peuvent aider à renforcer la capacité qu'ont les communautés touchées de comprendre les risques de protection liés à l'information, afin qu'elles puissent interagir de manière plus sûre avec l'écosystème de l'information et prendre des décisions en connaissance de cause. Les acteurs locaux de l'information, tels que les médias locaux, la société civile et le gouvernement, jouent un rôle essentiel à cet égard, et les acteurs humanitaires internationaux ont la responsabilité de contribuer à cet accès en instaurant un climat de confiance avec les communautés. Les acteurs de l'information peuvent jouer un rôle de "médiateur" ou de fournisseur d'informations, en créant un environnement sûr pour l'échange d'informations, en soulevant les questions relatives au respect de la vie privée et en atteignant des personnes qui, autrement, n'auraient pas accès à l'information. En utilisant l'analyse de protection guidée par ces modules et outils, les acteurs locaux de l'information peuvent identifier l'origine des menaces et leurs impacts sur les communautés affectées, et développer des interventions médiatiques et humanitaires qui construiront ou renforceront les capacités de ces communautés à éliminer ou atténuer les risques de protection liés à l'information.

Les lignes directrices comprennent des modèles d'outils pour la collecte de données, le renforcement des capacités et la programmation sûre - tous ces outils doivent toujours être adaptés au contexte.

## À qui s'adressent les lignes directrices ?

Ces lignes directrices ont été élaborées pour soutenir un ensemble de parties prenantes qui partagent des informations et s'engagent auprès des communautés touchées par une crise. Il peut s'agir d'une organisation qui gère son propre mécanisme de retour d'information, d'une agence qui mène des activités d'engagement communautaire parallèlement à son programme sectoriel, d'une station de radio locale, d'acteurs engagés dans un travail de protection communautaire, d'une organisation de la société civile dotée d'un vaste programme de sensibilisation communautaire.

En pratique, ces lignes directrices sont conçues pour aider toute personne s'engageant auprès des communautés ou produisant du matériel d'information local à comprendre les risques liés à ses stratégies d'information et de communication avec les communautés affectées, et à adapter son engagement auprès des communautés en intégrant la sécurité, la dignité, l'accès significatif, la redevabilité, la participation et l'autonomisation des communautés affectées.

Quel que soit l'endroit où vous travaillez avec des communautés touchées par une crise, un accès sûr et significatif à l'information renforce la qualité globale de la réponse humanitaire et relève de la responsabilité de tous les acteurs de l'écosystème de l'information.

## Qu'est-ce que cela signifie pour vous ?

**Tous les acteurs de l'humanitaire et de l'information, y compris les médias,** ont intérêt à comprendre l'écosystème de l'information et les risques de protection qui y sont associés, que ce soit pour promouvoir un accès sûr et significatif aux services, ou pour garantir la responsabilité vis-à-vis de la population touchée.



**Tous les acteurs humanitaires et autres acteurs de l'information,** y compris les médias, ont la capacité d'ajuster leurs approches et la conception de leurs programmes, afin de prévenir les dommages involontaires et promouvoir un accès et une participation significatifs au sein de la population touchée.

Une analyse de protection approfondie menée par **le groupe sectoriel de protection ou les partenaires de protection**, qui inclut les risques liés à l'information (désinformation et déni d'information) et saisit le rôle de l'information dans l'exacerbation d'autres risques de protection, est plus essentielle que jamais dans un contexte mondial où l'information est utilisée comme une arme pour influencer et contrôler la politique et les populations.



Les lignes directrices peuvent être utilisées à tout moment de la réponse humanitaire et sont également pertinentes dans les contextes de développement. Elles peuvent :

- contribuer à la conception de programmes humanitaires et médiatiques
- soutenir la mise en œuvre
- assurer que l'engagement de la communauté se fait en toute sécurité
- contribuer à la conception de mécanismes de retour d'information et de plaintes
- veiller à ce que le travail de sensibilisation du public ne mette pas les gens davantage en danger
- soutenir le développement ou la mise à jour d'outils de gestion des données pour les évaluations sectorielles ou multisectorielles, le monitoring de protection et dans le cadre des exercices de suivi et d'évaluation

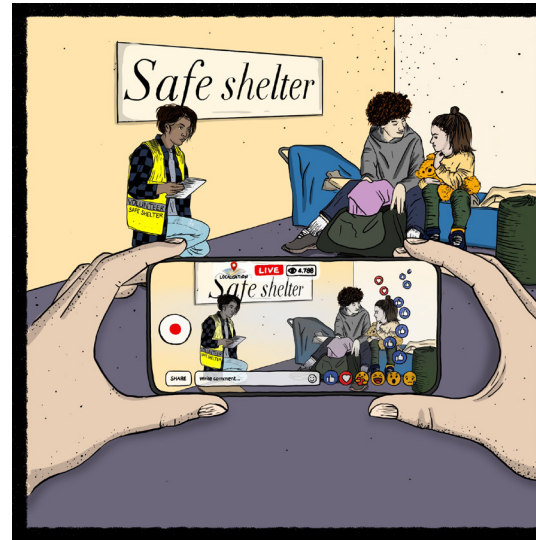
## Qu'entend-on par risques liés à l'information et à la protection, et comment interagissent-ils lorsqu'une communauté est confrontée à une crise ?

L'information est une composante essentielle de toute crise humanitaire. Elle peut contribuer à atténuer les risques de protection, mais aussi en créer de nouveaux ou exacerber ceux qui existent déjà. Pour schématiser :

**Ces interactions se produisent au sein d'un écosystème d'information, où l'accès sûr à des informations utiles peut avoir un impact positif sur les individus, en les aidant à rester en sécurité ou en les aidant à faire valoir leurs droits.**



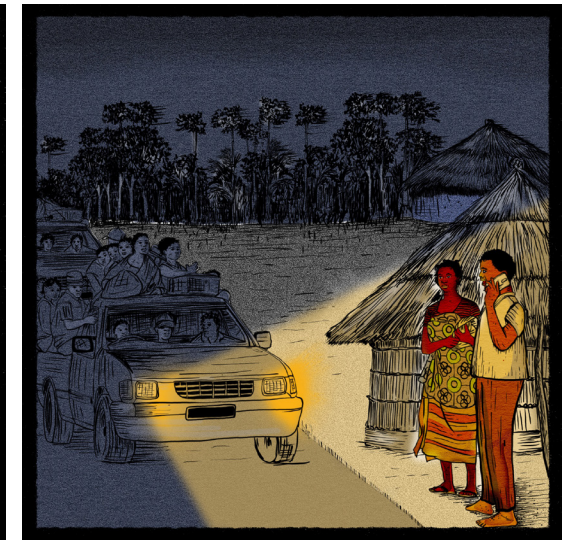
Une femme filme un attentat dans son quartier dans l'espoir d'obtenir justice.



Un groupe communautaire de jeunes partage publiquement un message sur les médias sociaux célébrant ou promouvant un refuge pour femmes et enfants.



Un membre d'un groupe minoritaire s'enquiert des routes sûres pour quitter une zone contestée.



Une famille décide de rester dans une zone sinistrée sur la base d'informations reçues par une source fiable.

Toutefois, ces interactions pourraient également générer de nouveaux risques de protection ou exacerber les risques existants.

**Pour faire face aux risques de protection liés à la l'information, nous devons comprendre quelles sont les menaces; qui sont les plus vulnérables à ces menaces; et quelles sont les capacités existantes pour réduire la probabilité de ces menaces.**



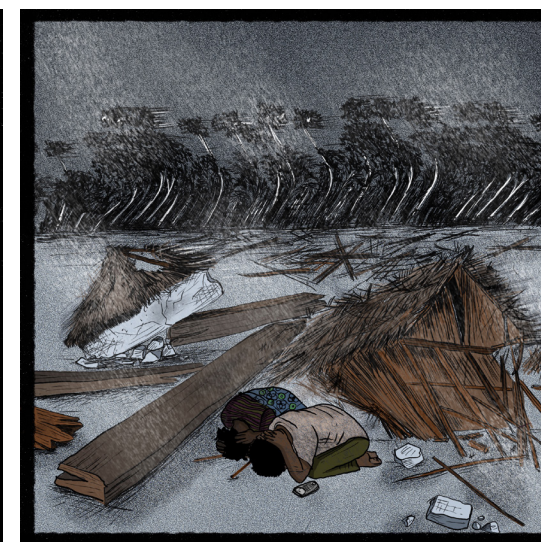
Certaines informations peuvent être sensibles lorsqu'elles sont partagées et peuvent conduire à ce que la femme ou les personnes filmées soient prises pour cible.



Si la culture numérique est faible, le groupe de jeunes pourrait, par inadvertance, révéler l'emplacement du refuge à des agresseurs, ce qui mettrait les femmes et les enfants qui y vivent en plus grand danger. Ou en partageant des informations non vérifiées ou obsolètes, il pourrait encourager les femmes à se réfugier dans un endroit peu sûr.



Les membres d'un groupe minoritaire peuvent, sans le savoir, révéler des informations d'identification à une partie hostile lorsqu'ils discutent des itinéraires de déplacement sûrs.



Une famille peut choisir de rester dans un lieu exposé au danger et ignorer les alertes officielles sur la base d'informations provenant d'une source qu'ils pensent fiable, mais qui l'est finalement peu.

## Comment utiliser les lignes directrices ?

Ces lignes directrices sont composées de quatre modules qui peuvent être utilisés indépendamment les uns des autres. Sept annexes contenant des outils et des modèles accompagnent les modules et sont reliées à des points spécifiques du contenu des modules.

**Module 1 : Pour commencer : qui, pourquoi et comment participer à la création d'écosystèmes d'information plus sûrs.** Ce module est une introduction aux lignes directrices qui comprend la terminologie clé, les questions fréquemment posées, et vous aide à utiliser les modules 2, 3 et 4 en fonction de vos besoins et de vos objectifs. Vous êtes en train de lire le module 1.

**Module 2 : Comment contribuer à des écosystèmes d'information plus sûrs en adaptant les méthodes de travail ?** Ce module vous aide à comprendre les risques potentiels associés aux activités d'information et de communication entreprises dans le cadre de votre travail, et à proposer des solutions pour atténuer ces risques. Le module 2 traite de l'accès significatif à l'information et des meilleures pratiques pour garantir la redevabilité vis-à-vis de la communauté. Il se concentre sur les risques potentiels associés aux activités d'engagement communautaire, à la sensibilisation, aux mécanismes de retour d'information et au partage de l'information, et examine les risques ou les préjudices qui peuvent découler de différentes approches. Les acteurs humanitaires reconnaîtront le parallèle avec les principes d'intégration de la protection, et les autres acteurs trouveront des ressources susceptibles de les aider dans leur travail et de faciliter la collaboration avec les acteurs humanitaires.

**Module 3 : Réduire les risques de protection liés à l'information : un cadre d'analyse.** Ce module vous aide à entreprendre une analyse de la protection de l'écosystème de l'information, afin d'identifier les activités qui réduiront les risques de protection liés à l'information. La première section est consacrée à un cadre qui rassemble les données utiles pour comprendre les risques de protection liés à l'information présents dans votre contexte. La deuxième section est un guide qui vous aidera à organiser les données en vue d'une analyse et de recommandations basées sur vos objectifs et votre expertise. Les médias locaux, la société civile, les acteurs humanitaires et les spécialistes de la protection utiliseront cette section différemment en fonction de leurs activités et de leurs capacités. Ce module se concentre sur les risques auxquels les communautés sont confrontées en raison du contexte de crise lui-même, qu'il s'agisse d'un conflit armé, d'une migration, d'une catastrophe naturelle ou climatique, ou de toute autre crise.

**Module 4 : Réduire les préjudices : un guide pour les médias et les journalistes en situation d'urgence.** Ce module est conçu pour les journalistes, les professionnels des médias et les créateurs de contenu qui s'engagent dans des activités telles que le reportage, l'interview, le tournage, la photographie ou la collaboration avec des membres de communautés touchées par une crise, afin de répondre à leurs besoins d'information et d'amplifier leurs voix. S'inspirant de l'éthique journalistique, ce module adopte une approche de la création de contenu fondée sur des principes qui visent à éviter d'exacerber les préjudices subis par les communautés vulnérables confrontées à des crises.

Vous trouverez ci-dessous des questions plus approfondies pour comprendre ce que vous pouvez tirer de chaque module.

## Aperçu du Module 2 : Comment contribuer à des écosystèmes d'information plus sûrs en adaptant les méthodes de travail ?

### **Pourquoi devrions-nous toujours nous préoccuper de la sécurité lorsque nous nous engageons auprès de la communauté concernée ?**

Les acteurs humanitaires, les médias et les autres fournisseurs d'informations cherchent souvent à renforcer l'engagement, la participation et la redevabilité envers les communautés, ce qui va dans le sens des efforts déployés pour intégrer la protection et rendre les programmes plus sûrs et plus redevables. Cependant, même avec des objectifs bien intentionnés, il est important d'être conscient que *notre façon de travailler* peut augmenter ou diminuer les risques et les préjudices pour les individus et les communautés. Par exemple, le fait de ne pas donner accès à des informations fiables crée des risques, mais la participation accrue des personnes qui s'expriment, partagent leurs préoccupations ou même assistent à des réunions, s'accompagne également de risques qui doivent être pris en compte et atténués.

Les initiatives communautaires - qui sont essentielles pour les approches locales et dirigées par les communautés - peuvent également comporter des risques. Nous pouvons aider les communautés à identifier et à atténuer ces risques en aidant les membres de la communauté à concevoir ces initiatives et à y accéder en toute sécurité. Par exemple, il est courant que les stations de radio locales organisent des émissions d'appel qui permettent aux auditeurs de partager leurs points de vue, leurs préoccupations et leurs questions, en direct sur les ondes. Il arrive que les auditeurs critiquent les efforts d'aide de la communauté et fassent part, par exemple, d'expériences où l'aide n'a pas été suffisante, est arrivée trop tard ou n'a pas été distribuée de manière équitable. Si ces conversations sont diffusées sans que des praticiens ou des experts soient impliqués pour donner un aperçu de la manière dont la réponse est organisée et, surtout, de ce qui est en préparation, ces formats risquent de créer des antagonismes inutiles et d'alimenter la méfiance. Dans les situations où les gens sont invités à s'exprimer publiquement (plutôt que de manière anonyme), les facilitateurs doivent être conscients du climat juridique et politique général et s'assurer que les gens ne risquent pas de subir des représailles de la part d'acteurs politiques ou d'autorités.



## **Y a-t-il des risques à prendre en compte lorsque l'on fournit des informations par l'intermédiaire de plateformes en ligne ?**

La croissance rapide des écosystèmes d'information numérique a permis la communication de masse et offre aux acteurs de l'information dans les situations humanitaires de nouvelles possibilités de communiquer directement avec les populations touchées et de faciliter la communication entre elles. De plus en plus, les conversations et l'engagement sur l'aide et les services humanitaires se font en ligne et dans les cas où il n'y a pas ou peu de modération, la désinformation peut ne pas être contestée et perpétuer des rumeurs préjudiciables. La plupart des risques et des considérations de sécurité mentionnés ci-dessus s'appliquent à la communication et aux informations transmises par voie numérique. Toutefois, les nouvelles technologies s'accompagnent de risques distincts qui évoluent rapidement et qui doivent être compris par les fournisseurs d'informations et les communautés. Les paramètres de confidentialité personnelle, les niveaux de confidentialité dans les groupes "fermés" ne sont que quelques-uns des facteurs qui peuvent rendre difficile l'engagement dans les environnements en ligne pour les personnes, et en particulier pour les personnes en situation de vulnérabilité. Par exemple, alors qu'un groupe WhatsApp peut être considéré comme privé ou fermé (il faut que quelqu'un vous autorise à y entrer), une fois que le nombre de membres de ce groupe atteint le point où la capacité de surveillance et de modération partagée est limitée, ces groupes fonctionnent de facto comme des plateformes ouvertes, avec peu de contrôle sur les personnes qui s'y joignent et sur leurs intentions. Les informations sur les personnes en situation de crise peuvent attirer l'attention d'escrocs, de trafiquants d'êtres humains ou d'autres entités malveillantes qui peuvent chercher à exploiter leur vulnérabilité à des fins lucratives ou contraires à l'éthique.

## **Pourquoi la coordination entre les acteurs de l'information dans une crise humanitaire est-elle essentielle ?**

Parce qu'elle favorise un accès sûr et significatif à des informations utiles et exactes. Un écosystème d'information sain comprend une gamme variée d'acteurs de l'information qui ont le même objectif : fournir des moyens sûrs, dignes et significatifs aux personnes pour rechercher, accéder, créer et partager l'information, y compris dans les communautés touchées par des crises humanitaires. Les acteurs de l'information ont des atouts différents et ont besoin d'un soutien différent en fonction de leur rôle, de leurs capacités et de leurs ressources. La coordination entre les médias, la société civile, le gouvernement et la communauté humanitaire, qui fournit des ressources et relie les efforts, renforcera à la fois la réponse humanitaire et l'écosystème de l'information.

## Quels sont les outils disponibles pour m'aider à adapter mes méthodes de travail afin de contribuer à un écosystème de l'information plus sûr ?

Guide annexe du module 2	
Annexes	Liens avec les lignes directrices / objectifs
Annexe 1 : Glossaire des termes relatifs à l'information et à la protection	Définitions de la terminologie utilisée dans ce document d'orientation en rapport avec la protection, l'information, les concepts et le travail humanitaires et de développement.
Annexe 2 : Outil d'évaluation des risques	Aide toute personne travaillant dans le domaine de la communication, de l'information ou de l'engagement communautaire à identifier les risques et les avantages d'un projet ou d'une intervention, et à soutenir le processus de prise de décision concernant la sécurité de la mise en œuvre d'un projet au sein d'une communauté.
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 d'analyse de protection de l'écosystème de l'information.
Annexe 8 : Formation sur l'information et la protection	Introduction à l'information et à la protection pour le personnel humanitaire, les médias et les membres de la communauté affectée.

## Aperçu du Module 3 : Réduire les risques de protection liés à l'information : un cadre d'analyse

### **Qu'est-ce qu'une analyse de protection de l'écosystème de l'information et comment cela soutiendra-t-il mon travail ?**

L'objectif de ce type d'analyse de la protection est de fournir des recommandations pour informer les organisations et les acteurs de l'information sur leurs méthodes de travail, de manière à promouvoir un accès sûr et significatif à des informations exactes. Pour identifier ces recommandations, nous devons comprendre quels sont les risques auxquels les gens sont confrontés : quelles sont les menaces auxquelles les gens sont confrontés, qui dans la communauté est le plus vulnérable à ces menaces, et quelles sont les capacités existantes pour éliminer ou réduire cette menace.

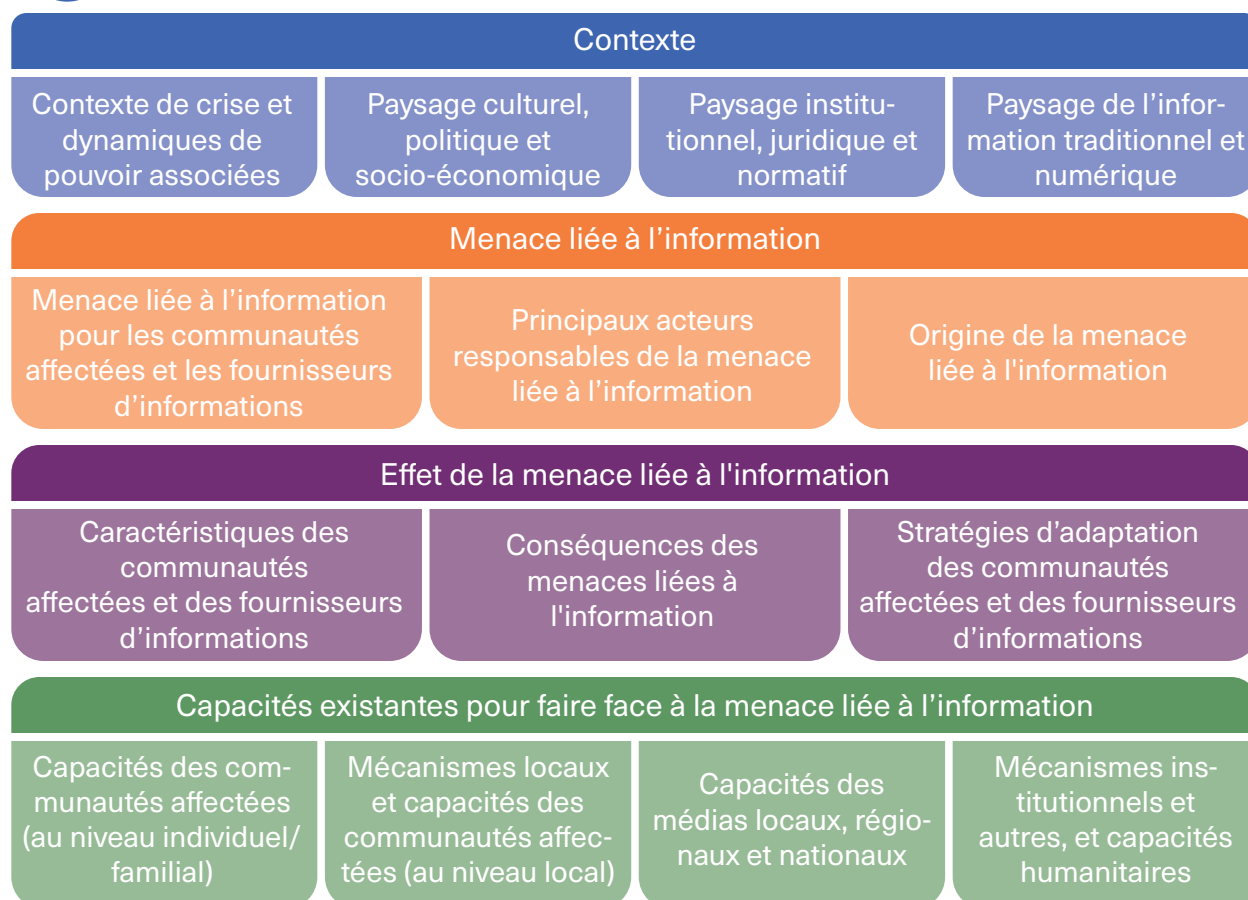
*Exemples de résultats d'une analyse de protection de l'écosystème de l'information :*

- ✓ 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 contrôle la zone a détruit toutes les infrastructures de communication, pour empêcher l'information de circuler dans et hors de la région. Le trajet est particulièrement dangereux pour les femmes, mais elle préfère voyager seule afin de ne pas mettre d'autres personnes en danger. La femme est agressée alors qu'elle se rend sur Internet pour rédiger son rapport. Le refus d'accès à l'information a contraint la femme à prendre des risques pour créer des informations, ce qui a donné lieu à des violences sexistes.*
- ✓ Désinformation: *À l'approche d'un typhon, de nombreux membres d'une communauté de personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays (IDP, "Internally Displaced Persons") refusent d'évacuer leurs abris temporaires situés dans un camp et de se réfugier dans un endroit plus sûr. Une longue campagne de désinformation visant la crédibilité du gouvernement et le manque d'indépendance des acteurs humanitaires a entamé la confiance des gens dans ces sources, et donc dans les messages d'urgence émanant du gouvernement et des agences humanitaires. Nombreux sont ceux qui pensent que les efforts d'évacuation sont une stratégie visant à les déplacer vers des régions moins favorables.*

## Sur quoi porte le cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information (IPAF, "Information Protection Analytical Framework") ?

Le cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information fournit une structure commune pour l'analyse des risques de protection liés à l'information. Le cadre doit être adapté au contexte particulier et aux objectifs d'une analyse spécifique. Le cadre fournit des orientations sur les domaines thématiques (contexte, menace, vulnérabilité, capacité) qui doivent être pris en compte lors de la conception d'outils d'analyse. Les questions analytiques qui figurent dans les lignes directrices et les questions relatives à la collecte de données dans le cadre de différentes méthodologies fournies dans les annexes, soutiennent cette conception.

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



## **Devons-nous utiliser l'ensemble du cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information (tous les piliers et sous-piliers) pour effectuer notre analyse ?**

Une fois que vous avez identifié la raison pour laquelle vous souhaitez comprendre les risques de protection liés à l'information, examinez le tableau de la question précédente et voyez quels piliers et sous-piliers sont les plus pertinents pour vos besoins. De quelles informations disposez-vous déjà grâce aux évaluations existantes et de quelles informations avez-vous besoin pour mieux comprendre le contexte, la menace, la communauté affectée qui pourrait être plus ou moins vulnérable à cette menace ? Quelles sont les informations dont vous avez besoin pour trouver des solutions afin de réduire ces risques : par exemple, la communauté a-t-elle besoin d'un soutien en matière de maîtrise de l'information ; les médias locaux et les acteurs humanitaires travaillent-ils déjà ensemble pour renforcer l'écosystème de l'information ; le gouvernement comprend-il et surveille-t-il la désinformation ?

*N'oubliez pas que l'objectif est non seulement d'identifier le problème (la menace et ses effets négatifs), mais aussi de trouver des solutions pour promouvoir un accès sûr et significatif à des informations exactes.*

## **Comment utiliser les lignes directrices pour mettre à jour les outils de collecte de données existants ?**

Le cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information est un bon point de départ pour identifier les besoins d'information que vous pourriez ajouter à vos outils existants, afin de renforcer votre analyse de l'écosystème de l'information et des risques de protection qui y sont liés. Vous pouvez également suivre les tendances pour évaluer si vos outils actuels couvrent déjà les principaux besoins d'information. N'oubliez pas de consulter les autres ressources disponibles produites par le gouvernement, la société civile, les médias et les organisations humanitaires dans les contextes dans lesquels vous travaillez - il y en a souvent beaucoup !

## Quels sont les outils disponibles dans les lignes directrices pour comprendre les risques de protection liés à l'information ?

Guide annexe du module 3	
Annexes	Liens avec les lignes directrices / objectifs
Annexe 1 : Glossaire des termes relatifs à l'information et à la protection	Définitions de la terminologie utilisée dans ce document d'orientation en rapport avec la protection, l'information, les concepts et le travail humanitaires et de développement.
Annexe 3 : Outil de discussion avec les groupes de discussion communautaires	L'outil de discussion de groupe est conçu pour recueillir des données communautaires sur les quatre piliers du cadre d'analyse de protection de l'écosystème 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 qui pourraient être trop sensibles pour être discutés dans le cadre des discussions de groupe (FGD, "Focus Group Discussion").
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 d'analyse de protection de l'écosystème de l'information.
Annexe 7 : le cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information (IPAF)	Imprimez l'IPAF
Annexe 8 : Formation sur l'information et la protection	Introduction à l'information et à la protection pour le personnel humanitaire, les médias et les membres de la communauté affectée.

# Aperçu du Module 4 : Réduire les préjudices : un guide pour les médias et les journalistes en situation d'urgence

## **Pourquoi y a-t-il un module dédié aux médias et aux journalistes ?**

Ce module est destiné aux journalistes, aux professionnels des médias et aux créateurs de contenu qui travaillent dans un contexte humanitaire avec des communautés vulnérables. Le module vise à soutenir ceux qui rendent compte directement des personnes touchées par une crise en les interviewant, en les photographiant ou en les filmant, et fournit des recommandations pour s'assurer que les pratiques des médias ne contribuent pas aux risques de protection auxquels la communauté est confrontée. Bien que les modules 1, 2 et 3 soient également pertinents pour les médias, nous reconnaissons que les médias ont des questions, des compétences, des expériences et des objectifs particuliers dans leur travail, qui sont différents de ceux des acteurs humanitaires et de protection, et c'est pourquoi un module sur mesure a été développé pour mettre en évidence les domaines particuliers de pertinence dans ce travail.

## **Pourquoi l'analyse de la protection et la réduction des risques sont-elles pertinentes pour les médias et les journalistes ?**

Les responsabilités qui incombent à tous les acteurs de l'information pour combler les lacunes dans la compréhension des risques de protection liés à l'information et dans la réponse à y apporter, sont conformes au code éthique ( Code of Ethics) de la Society of Professional Journalists. Les journalistes et autres professionnels des médias sont confrontés à des pressions éthiques sans précédent en période de crise, qu'il s'agisse d'un conflit, d'une catastrophe naturelle ou de toute autre crise ayant eu un impact significatif sur la vie des communautés. Si tous les médias doivent à tout moment respecter des normes éthiques et des codes de conduite en matière de reportage professionnel, il est important de se rappeler que des précautions supplémentaires peuvent s'avérer nécessaires lorsque l'on travaille avec une communauté vulnérable touchée par une crise.

## Guide annexe du module 4

Annexes	Liens avec les lignes directrices / objectifs
Annexe 1 : Glossaire des termes relatifs à l'information et à la protection	Définitions de la terminologie utilisée dans ce document d'orientation en rapport avec la protection, l'information, les concepts et le travail humanitaires et de développement.
Annexe 2 : Outil d'évaluation des risques	Aide toute personne travaillant dans le domaine de la communication, de l'information ou de l'engagement communautaire, à identifier les risques et les avantages d'un projet ou d'une intervention, et à soutenir le processus de prise de décision concernant la sécurité de la mise en œuvre d'un projet au sein d'une communauté.
Annexe 3 : Outil de discussion avec les groupes de discussion communautaires	L'outil de discussion de groupe est conçu pour recueillir des données communautaires sur les quatre piliers du cadre d'analyse de protection de l'écosystème 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 qui pourraient être 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 d'analyse de protection de l'écosystème de l'information.
Annexe 7 : Le cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information (IPAF)	Imprimez l'IPAF
Annexe 8 : Formation sur l'information et la protection	Introduction à l'information et à la protection pour le personnel humanitaire, les médias et les membres de la communauté affectée.

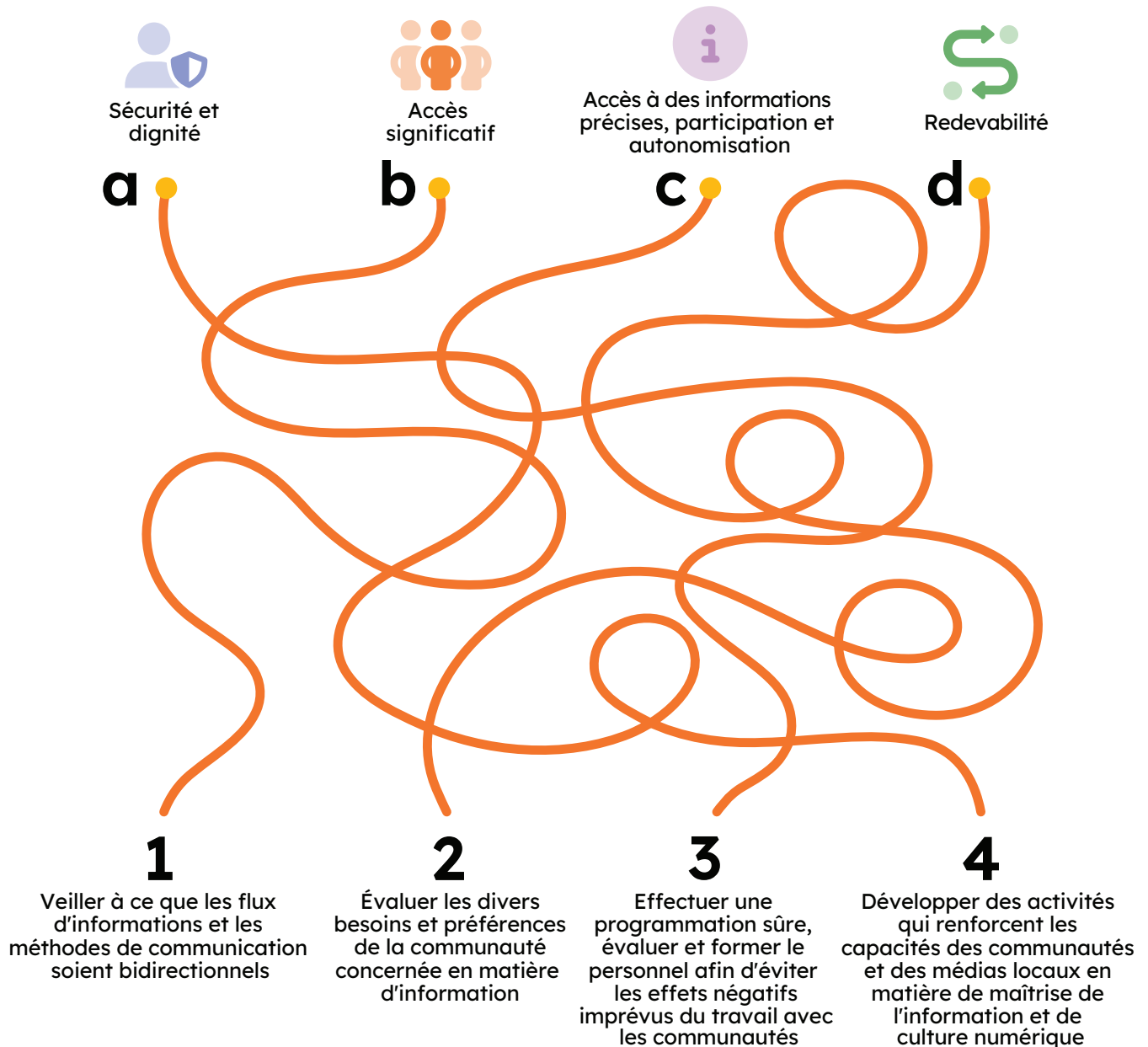
**Fin du module 1**





# Module 2

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



## Contenu du Module 2

Introduction .....	27
<b>Quelles sont nos responsabilités ?</b> .....	<b>27</b>
Section 1 : Comment contribuer à un accès sûr, digne et significatif à des informations exactes en adaptant les méthodes de travail .....	31
<b>Sécurité et dignité</b> .....	<b>31</b>
<b>Considérations de sécurité</b> .....	<b>31</b>
<b>Garantir un accès significatif</b> .....	<b>42</b>
<b>Redevabilité</b> .....	<b>44</b>
<b>Accès à des informations précises, participation et autonomisation</b> .....	<b>47</b>
Le rôle essentiel de la langue et de la traduction .....	48
Section 2 : Travailler ensemble pour contribuer à un meilleur accès à l'information .....	49
<b>Coordination avec la société civile et mise à disposition de ressources</b> .....	<b>49</b>
<b>Coordonner et soutenir les médias locaux</b> .....	<b>50</b>
<b>Coordination avec la communauté humanitaire</b> .....	<b>52</b>
<b>Coordination avec le gouvernement</b> .....	<b>54</b>



# Introduction

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

Ces responsabilités s'appliquent à toutes les activités liées à l'information, à la communication, à l'engagement communautaire et à la sensibilisation, et peuvent être divisées en quatre composantes : <sup>1</sup>

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

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

▶ **Bonne pratique :**

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

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

▶ **Bonnes pratiques :**

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

## **Pourquoi ces responsabilités sont-elles importantes ?**

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

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

## Quels sont les outils disponibles pour soutenir ces efforts ?

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

## Contextualiser les approches par l'analyse

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

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

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

**Un accès  
à des  
informations  
précises :**

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

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

## Sécurité et dignité

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

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

### Considérations de sécurité

*Vérifier nos hypothèses sur la sécurité....*

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

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

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

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

## Considérations relatives à la sécurité physique :

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

Où se déroulent les réunions ?

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

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

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

Exemples :

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

## Confidentialité :

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

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

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

Exemples :

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



## ***Stigmatisation et discrimination :***

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

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

Exemples :

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

## ***Sécurité numérique, sécurité et risques :***

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

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

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

Exemples :

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

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

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

## Sécurité des données et respect de la vie privée:

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

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

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

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

## Considérations sur la dignité :

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

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

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

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

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

### *Centré sur la personne :*

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

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

#### Conseils :

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

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

### *Vie privée :*

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

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

Exemples :

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

### ***Traumatisme et implications psychosociales :***

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

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

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

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

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

Conseils :

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

## ***Respect des coutumes et de la culture :***

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

### Tips:

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

## ***Consentement éclairé :***

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

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

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

### Conseils :

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

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

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

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

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

## Évaluation d'une programmation sûre

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

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

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

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

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

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

## Exemple d'évaluation de la sécurité de la programmation

(pour le modèle, voir l'annexe 2):

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



## Projet :

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

### Avantages

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

### Risques pour toutes les parties prenantes

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

### Stratégies d'atténuation

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

## Décision:

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

## Garantir un accès significatif

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

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

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

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

### **Exemple de projet :**

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

## Redevabilité

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Étude de cas

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

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

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

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

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

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

Recommandations :

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

## Accès à des informations précises, participation et autonomisation

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

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

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

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

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

### ■ Un accès sûr et digne à l'information

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

### ■ Un accès significatif à l'information

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

### ■ Un accès à des informations précises

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

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



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

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

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

### Coordination et soutien à la société civile

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

## Coordonner et soutenir les médias locaux

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

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

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

### *Principes et valeurs partagés entre l'humanitaire et les médias*

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

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

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

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

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

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

## Coordination avec la communauté humanitaire

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

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

*Pour les acteurs humanitaires et ceux de la société civile :*

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

## La coordination avec le gouvernement

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

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

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

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

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

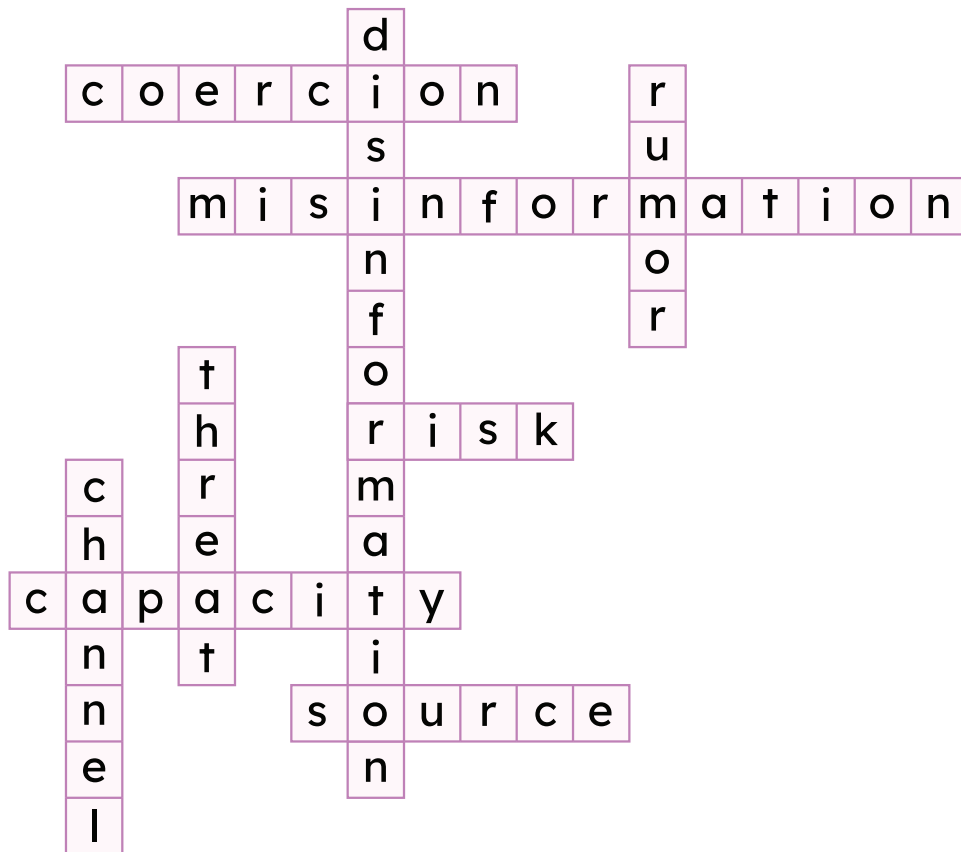
---

### Fin du Module 2



# 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

# Contenu du module 3

Introduction .....	57
<b>Qu'entendons-nous par risques liés à l'information ?.....</b>	<b>57</b>
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.....	58
<b>Le le cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information expliqué .....</b>	<b>61</b>
<b>Pilier A : Contexte .....</b>	<b>61</b>
<b>Pilier B : Menaces liées à l'information .....</b>	<b>64</b>
<b>Pilier C : Effets de la menace liée à l'information.....</b>	<b>67</b>
<b>Pilier D : Capacités existantes pour faire face à la menace liée à l'information .....</b>	<b>70</b>
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.....	73
<b>Risques de protection liés à l'information à analyser .....</b>	<b>74</b>
<b>Refus d'accès à l'information.....</b>	<b>74</b>
<b>Désinformation, mésinformation et rumeurs.....</b>	<b>76</b>
<b>Conséquences des risques de protection liés à l'information, la désinformation et les rumeurs sur d'autres risques de protection .....</b>	<b>78</b>
<b>Traduire les résultats en recommandations.....</b>	<b>83</b>
<b>Études de cas.....</b>	<b>85</b>
<b>Meilleures pratiques pour renforcer l'accès sûr et significatif à des informations exactes.....</b>	<b>94</b>





# 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 précises<sup>7</sup>.

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?

<sup>7</sup> 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.

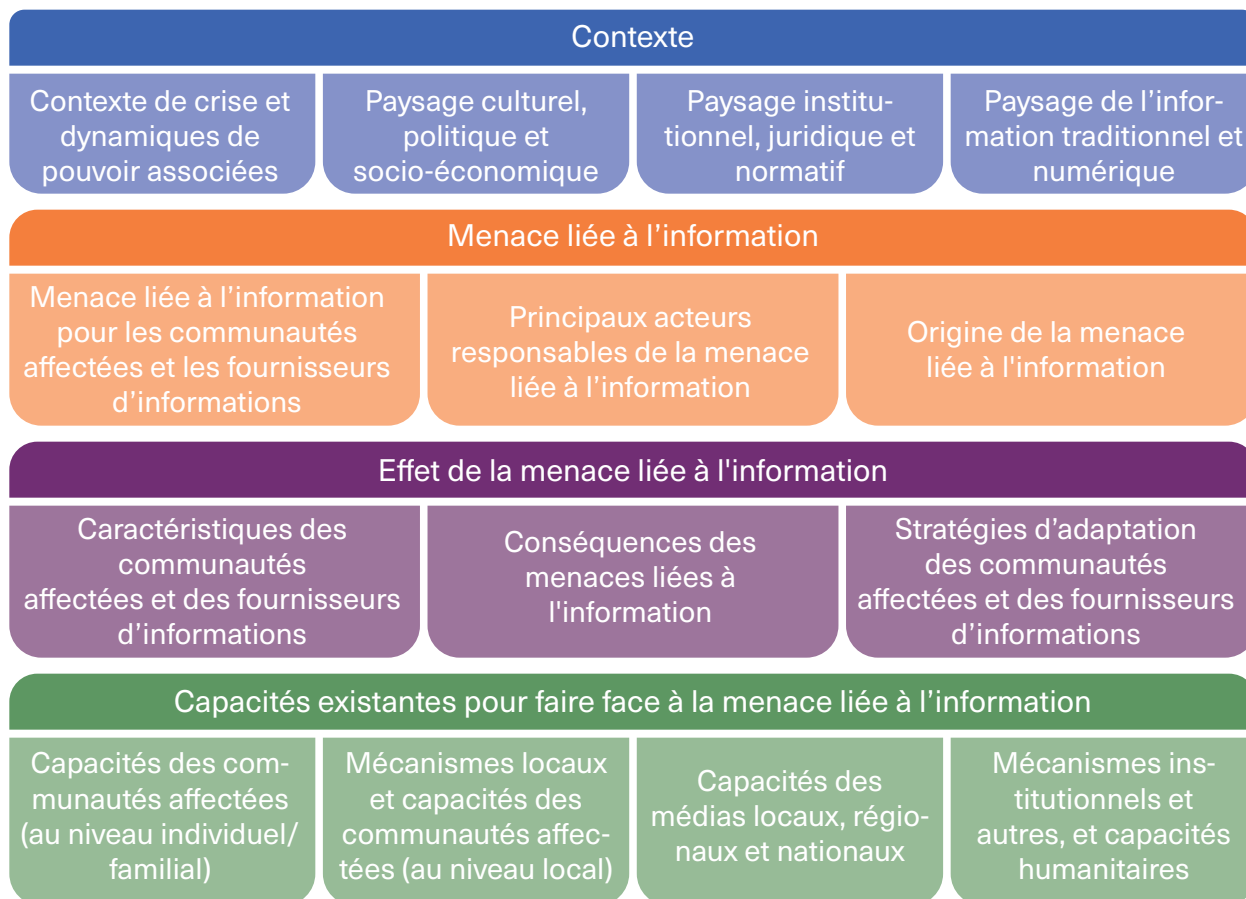
Le cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information (IPAF) suit la structure et le contenu du PAF pour identifier les données nécessaires à l'analyse de protection d'un écosystème d'information. L'IPAF est composé de quatre piliers principaux, chaque pilier étant formé de sous-piliers qui 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.

<b>Type de menace de protection :</b>	<b>Violence :</b> 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.	<b>Coercition :</b> action consistant à forcer quelqu'un à faire quelque chose contre son gré.	<b>Privation délibérée :</b> action intentionnelle visant à empêcher des personnes d'accéder aux ressources, biens ou services dont elles ont besoin et auxquels elles ont droit.
<b>Exemple de menace liée à l'information</b>	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.
<b>Effet de la menace liée à l'information</b>	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, genre<sup>8</sup>, 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 ?

<sup>8</sup> 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"<sup>9</sup>.

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

<sup>9</sup> 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".<sup>10</sup> 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".<sup>11</sup>

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).

---

<sup>10</sup> 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").

<sup>11</sup> "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.

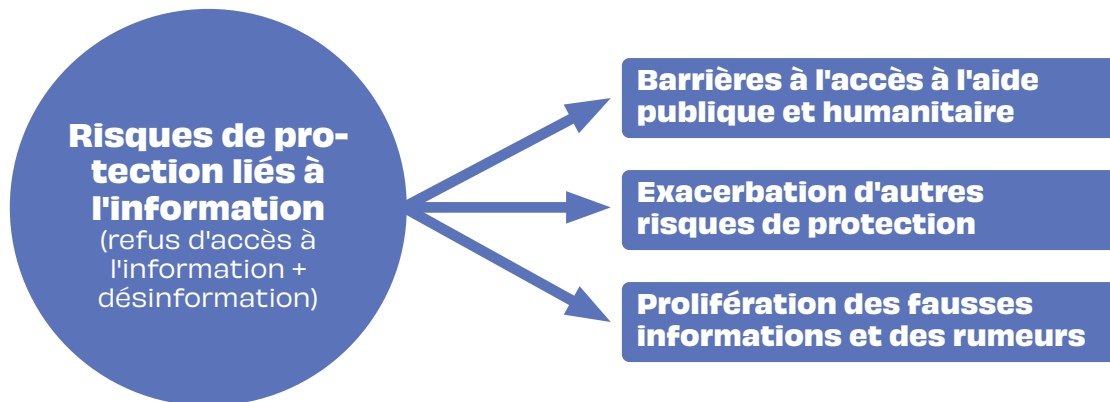
Compte tenu de la complexité des multiples cadres théoriques, nous proposons une approche à plusieurs volets qui vise à soutenir l'analyse orientée vers l'action pratique :

- 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 énergique 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.

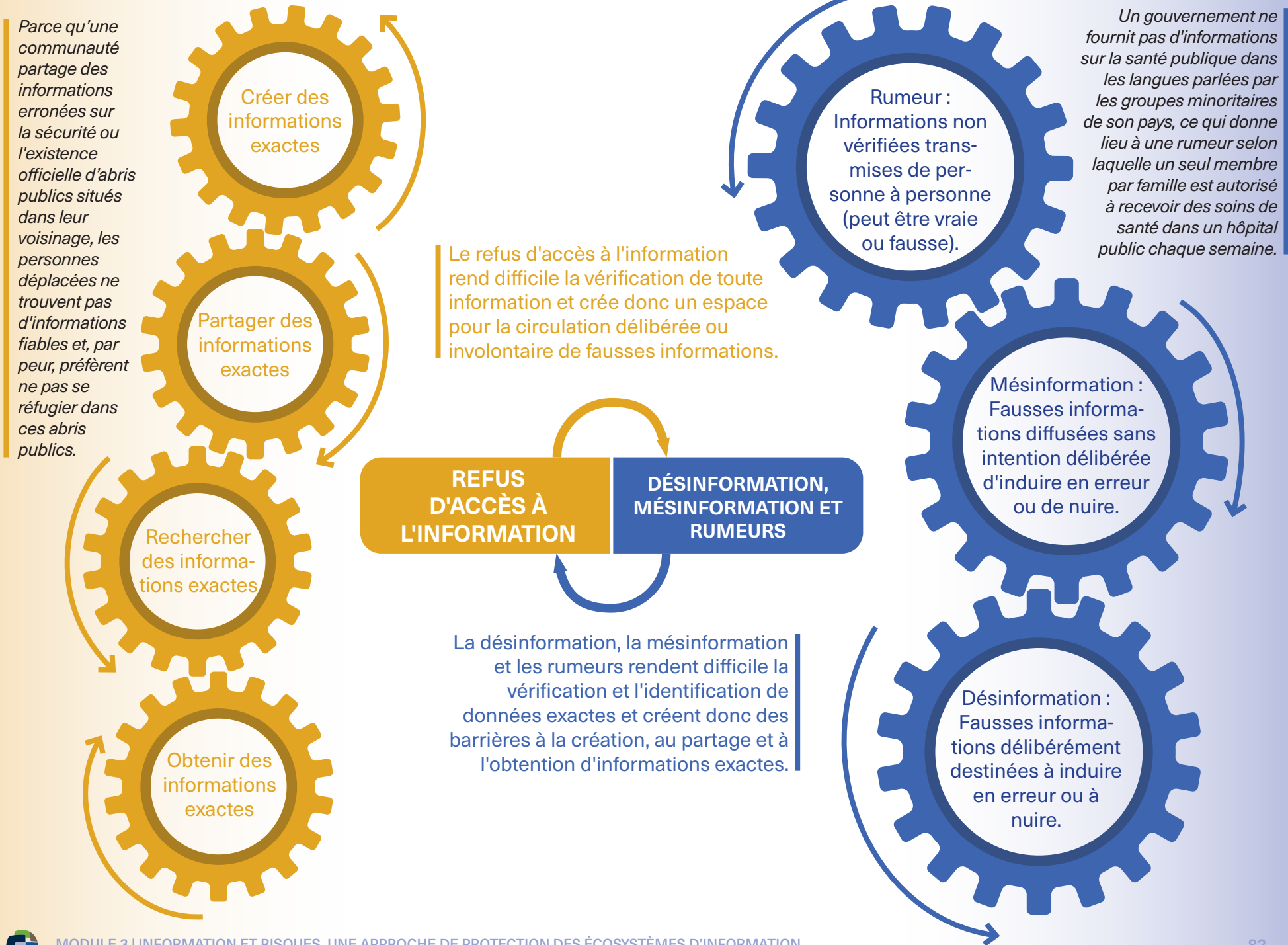


**DÉSINFORMATION :** Lors d'élections présidentielles où les deux principaux candidats représentent les deux principales ethnies du pays, une campagne de désinformation est menée pour créer un climat de peur au sein de l'une des deux ethnies. Les médias sociaux sont inondés de messages indiquant qu'au 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



## 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.

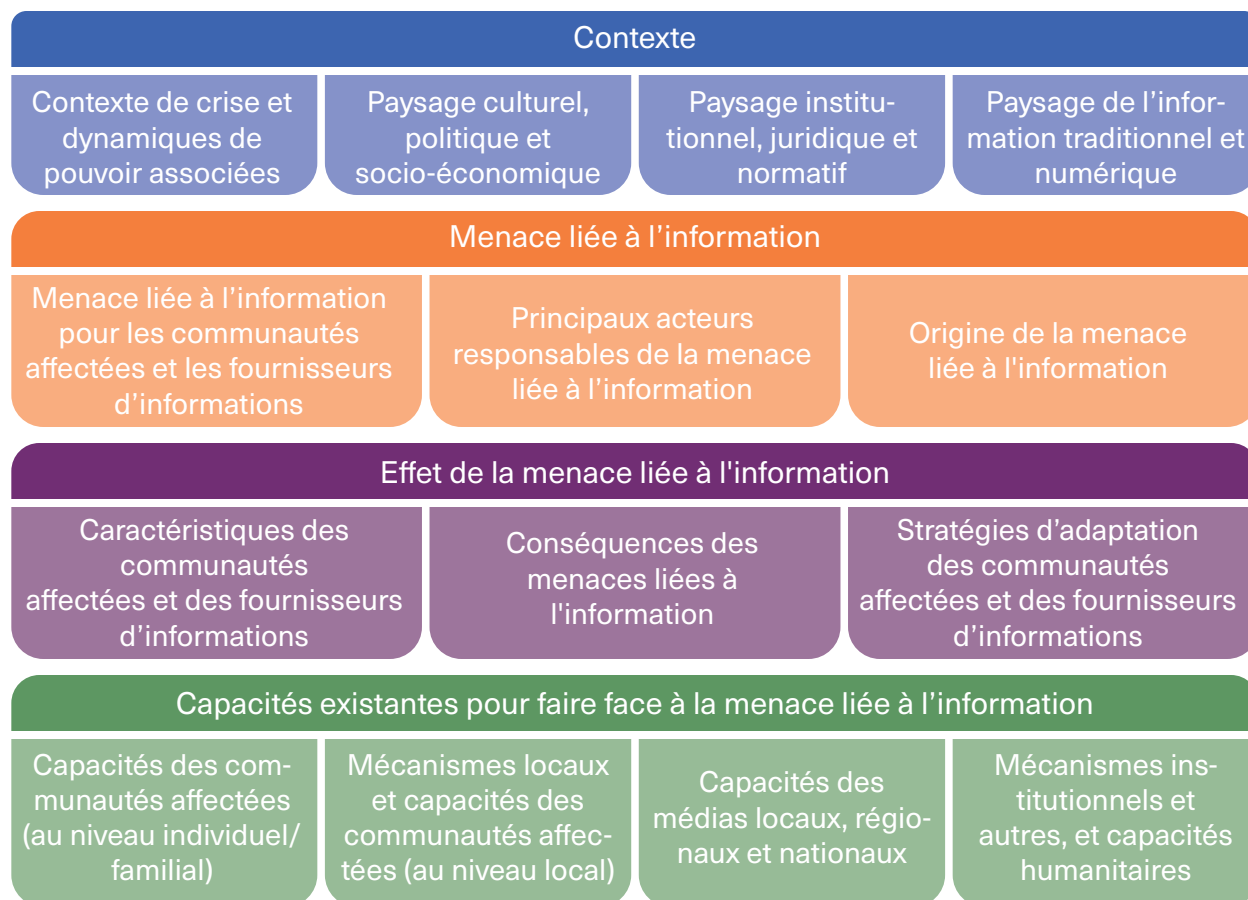
Annexes	Liens avec les lignes directrices / objectifs
Annexe 3 : Outil de discussion de groupe ( FGD)	L'outil de discussion de groupe est conçu pour recueillir des données communautaires sur les quatre piliers du le cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information.
Annexe 4 : Outil d'enquête 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 le cadre d'analyse de protection de l'écosystème 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.

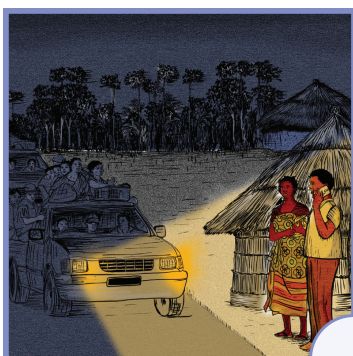
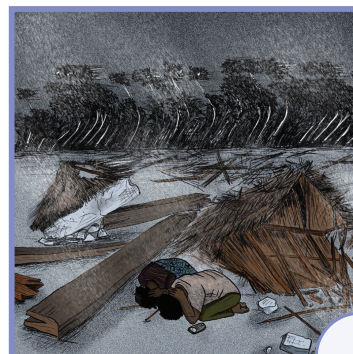
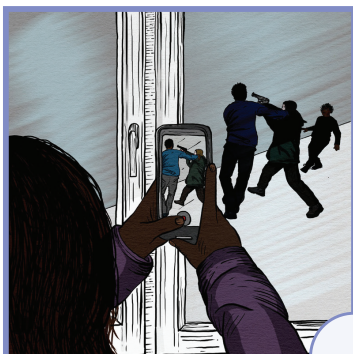
---

## Fin du module 3



# Module 4

## Réduire les préjudices : un guide pour les médias et les journalistes en situation d'urgence



### L'information peut sauver des vies:

- 1 Une femme journaliste filme une attaque contre son quartier pour documenter les violences.
- 2 Un média partage publiquement une publication sur les réseaux sociaux promouvant un refuge pour femmes et enfants.
- 3 Sur la base d'informations reçues d'une source de confiance, une famille décide de rester dans une zone sujette aux catastrophes.

### L'information peut mettre en danger:

- 4 Filmer des événements pour créer des informations peut conduire à ce que le journaliste soit pris pour cible.
- 5 Si sa maîtrise numérique est faible, le média peut révéler par inadvertance l'emplacement du refuge à des auteurs de violences, et mettre ainsi en danger les femmes et les enfants qui y vivent.
- 6 Sur la base d'informations provenant d'une source de confiance mais au final peu fiable, une famille peut choisir de rester dans une zone dangereuse malgré les avertissements d'urgence officiels.

# Module 4 contents

Introduction .....	100
<b>À qui s'adresse ce manuel ? .....</b>	<b>101</b>
<b>Pourquoi avons-nous créé ce manuel ?.....</b>	<b>101</b>
Quels sont les risques de protection ? .....	102
Quels sont les risques liés à l'information ?.....	104
Médias sûrs et responsables : comment nos pratiques peuvent-elles protéger le public ? .....	108
<b>Violations de la vie privée.....</b>	<b>109</b>
<b>Interviewer des survivants d'un traumatisme.....</b>	<b>112</b>
<b>Reportage sur les enfants.....</b>	<b>113</b>
<b>Contribuer aux préjugés, à la division et aux discours de haine.....</b>	<b>114</b>
<b>Le journalisme sensible aux conflits.....</b>	<b>115</b>
<b>Provoquer de la désinformation et de la mésinformation ou y participer.....</b>	<b>115</b>
<b>Manque de diversité et de représentation.....</b>	<b>116</b>
<b>Plateformes en ligne.....</b>	<b>117</b>
Évaluation de la programmation sûre .....	119
<b>Processus d'évaluation de la programmation sûre en 5 étapes .....</b>	<b>120</b>
Scénarios de renforcement des connaissances .....	123



# Introduction

Ce manuel est conçu pour accompagner les journalistes et autres professionnels des médias qui opèrent dans des contextes humanitaires. Les communautés affectées par la crise ont un besoin urgent d'informations de qualité pour les aider à prendre des décisions.



Les médias sont touchés par les crises humanitaires de multiples façons et sont donc confrontés à de nombreux défis. Les dommages aux infrastructures et aux équipements, les limitations d'accès aux zones touchées et les problèmes de sécurité du personnel rendent le travail dans ces contextes plus difficile. De plus, les médias se retrouvent souvent dans le double rôle de reporters de crise *et* de membres de la communauté affectée, créant un équilibre délicat entre la nécessité de s'acquitter de leurs responsabilités professionnelles et celle de faire face aux impacts personnels de la crise.

Les médias peuvent jouer un rôle essentiel pour permettre aux communautés affectées de prendre des décisions éclairées, fondées sur des informations accessibles de manière sûre et significative. Ils peuvent mettre en lumière les besoins et les préoccupations de la communauté, partager des informations pratiques et demander des comptes aux personnes au pouvoir. Les médias peuvent également soutenir des initiatives qui renforcent la compréhension des risques de protection liés à l'information, afin que les communautés qui y sont exposées puissent mieux peser les risques et les bénéfices lorsqu'elles ont besoin d'informations. Les médias opérant dans ces environnements ont la responsabilité de garantir que leurs propres pratiques ne contribuent pas aux risques auxquels sont confrontées les communautés affectées par la crise.

Ce manuel propose une exploration introductive des risques et des menaces que les communautés peuvent rencontrer en matière d'accès, de création et de partage d'informations en cas

de crise. Il propose également des conseils aux professionnels des médias, pour comprendre et atténuer efficacement ces défis dans leurs pratiques de reportage. L'objectif est de favoriser la création de médias qui non seulement garantissent la dignité des communautés affectées par la crise, mais promeuvent également la sécurité et le respect.

## À qui s'adresse ce manuel ?

Ce manuel est conçu pour les journalistes, les professionnels des médias et les créateurs de contenu susceptibles de travailler dans un contexte humanitaire. Cela peut inclure les médias locaux (de la région, qui peuvent ou non être personnellement affectés par la crise), les médias nationaux (du pays où la crise survient mais qui peuvent ou non provenir de la région touchée par la crise), et les médias internationaux (reportages sur la crise destinés à un public international). Ce manuel vise principalement à accompagner ceux qui mèneront des reportages directement auprès des personnes affectées par la crise en les interviewant, en les photographiant ou en les filmant. Ces principes fondamentaux peuvent également servir de guide aux rédacteurs, propriétaires et autres décideurs de haut niveau dans les médias, en les aidant à considérer et à traiter de manière proactive les risques potentiels qu'ils font courir aux communautés vulnérables par leurs pratiques et politiques de production d'information.

## Pourquoi avons-nous créé ce manuel ?

Ce manuel fait partie d'une série de ressources destinées aux médias, à la société civile et aux travailleurs humanitaires, qui visent à aider ceux qui travaillent dans des contextes humanitaires, à identifier et à atténuer les risques et menaces liés à l'accès, au partage, à la création et à l'obtention d'informations.

- *Module 1 : Pour commencer : Qui, pourquoi et comment participer à la création d'écosystèmes d'information plus sûrs ?* - Ce module est une introduction aux lignes directrices et comprend une terminologie-clé ainsi que des questions fréquemment posées pour aider tous types d'acteurs de l'information à utiliser les modules en fonction de leurs besoins et de leurs objectifs.
- *Module 2 : Comment contribuer à des écosystèmes d'information plus sûrs en adaptant les méthodes de travail ?* - Ce module aide les organisations humanitaires et autres acteurs de l'information, y compris les médias locaux, à comprendre les risques que leur travail d'information peut créer, ainsi que les solutions pour atténuer ces risques. Il couvre également la question de l'accès significatif à l'information et les bonnes pratiques pour garantir la redevabilité envers la communauté. Les acteurs humanitaires reconnaîtront le parallèle avec les principes d'intégration de la protection, d'autres acteurs de l'information obtiendront des ressources qui pourront être utiles à leur travail et faciliteront la collaboration avec les acteurs humanitaires.

- *Module 3 : Réduire les risques de protection liés à l'information : un cadre d'analyse* - Ce module est conçu pour aider les acteurs humanitaires et autres acteurs de l'information à entreprendre une analyse de protection de l'écosystème de l'information afin d'identifier les activités visant à réduire les risques de protection liés à l'information dans la programmation de celle-ci. Il comprend un cadre qui compile les données nécessaires pour comprendre les risques de protection liés à l'information présents dans votre contexte, ainsi qu'un guide pour vous aider à formuler des recommandations basées sur vos objectifs et votre expertise. Les médias locaux, la société civile, les acteurs humanitaires et les spécialistes de la protection feront un usage différent de cette rubrique en fonction de leurs activités.
- *Module 4 : Réduire les préjudices : un guide pour les médias et les journalistes en situation d'urgence* - Ce manuel est conçu pour les journalistes, les travailleurs des médias et les créateurs de contenu travaillant dans des contextes humanitaires avec des communautés vulnérables. Ce manuel vise principalement à aider ceux qui rendent directement compte de la situation des personnes affectées par les crises, en les interviewant, en les photographiant ou en les filmant. Il fournit des recommandations pour garantir que les pratiques médiatiques ne contribuent pas aux risques de protection auxquels la communauté est confrontée.

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 les contextes humanitaires du point de vue des travailleurs humanitaires sur le terrain, des agences de protection spécialisées, des médias et autres fournisseurs d'informations. Grâce à des travaux de terrain menés en 2022-2023 sur trois sites – Irak, Mali et Philippines – ces ressources comblent une lacune dans la compréhension et la réponse aux risques liés à l'information. Ce projet est financé par le Bureau for Humanitarian Assistance (BHA) de l'USAID.

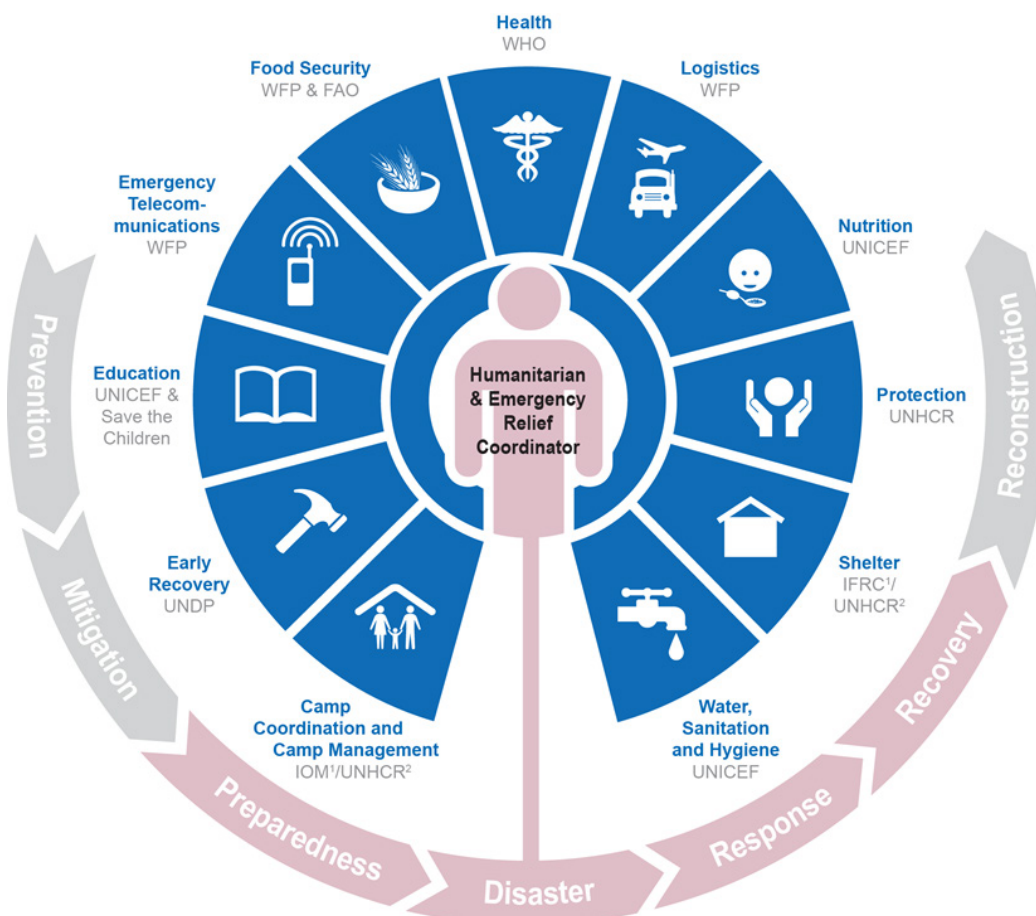
## Quels sont les risques de protection ?

Le terme « risques de protection » ne vous est peut-être pas familier. Les risques de protection sont un terme technique utilisé par les travailleurs humanitaires pour désigner des situations qui menacent un individu ou un groupe. Dans ce manuel, nous ferons simplement référence aux « risques », car cette terminologie est plus pertinente pour les travailleurs des médias. Cependant, une forte coordination entre les médias et les fournisseurs d'aide humanitaire est précieuse en cas de crise. Nous prendrons donc un moment pour expliquer les spécificités de cette terminologie afin de vous guider dans vos interactions avec le système humanitaire et contribuer à votre compréhension des modules 1, 2 et 3 qui font régulièrement référence à cette terminologie.

Les acteurs humanitaires ont tendance à classer les risques de protection en trois catégories :

- Violence : attaques physiques, violences sexuelles et viols, torture, meurtres et mutilations, bombardements et frappes militaires ciblant des civils.
- Coercition : déplacements forcés, traite, recrutement d'enfants dans les forces et groupes armés, esclavage, mariages forcés, détentions illégales, extorsions, exploitation sexuelle.
- Privation délibérée : refus d'accès à l'aide humanitaire, destruction des biens civils, notamment des sources de nourriture et d'eau, ainsi que des marchés.

Dans le cadre d'une réponse humanitaire, les travailleurs humanitaires s'organisent en groupes thématiques ou sectoriels (appelés « clusters » ou dans certains contextes « secteurs ») pour répondre aux besoins les plus urgents des communautés affectées par une crise. En cas de crise, les financements et les ressources disponibles pour la réponse humanitaire sont souvent limités. Ce système permet de prioriser les besoins et d'allouer les ressources plus efficacement en identifiant les organisations les mieux adaptées pour fournir des types d'assistance spécifiques. Par exemple, les projets peuvent cibler la pénurie alimentaire, le besoin d'abri ou d'eau potable et propre. [Pour en savoir plus sur le système de cluster humanitaire, voir ici.](#) Tous ces clusters visent à fournir une aide accessible et sûre.



Source du diagramme : OCHA (Office for the Coordination of Humanitarian Affairs)

La protection est un cluster et un domaine de programmation-clé dans une réponse humanitaire. Les travailleurs de la protection visent à garantir que les droits des individus dans les communautés affectées sont respectés et œuvrent activement pour comprendre et atténuer les risques qui pourraient les menacer. Il est important de reconnaître qu'à la suite de crises et de catastrophes naturelles, les populations sont souvent confrontées à de multiples risques et dangers qui sont soit créés, soit exacerbés par la crise qu'ils traversent. Par exemple, la violence basée sur le genre (GBV), la violence publique et les comportements criminels, la négligence envers les personnes ayant des besoins spécifiques (telles que les personnes âgées ou les personnes en situation de handicap), et l'exclusion ou la discrimination fondée sur l'identité de genre, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle et d'autres motifs.

Étant donné que les agents de protection humanitaire et les médias partagent les objectifs communs d'identification, de sensibilisation et d'atténuation des risques au sein de leurs communautés, ce manuel est conçu pour :

1. Vous aider à identifier et à apprendre comment atténuer les risques au sein de votre propre travail.
2. Encourager et faciliter la collaboration et la coordination avec les spécialistes de la protection afin de réduire davantage les risques pour la communauté.

*Vous voulez en savoir plus ?* Le Global Protection Cluster surveille et suit régulièrement 15 risques de protection (y compris l'information) dans des situations d'urgence à travers le monde.

[Voir ici les 15 risques-clés auxquels les communautés en crise sont aujourd'hui confrontées.](#)

## Quels sont les risques liés à l'information ?

En cas de crise, les gens considèrent souvent la nourriture, l'eau et l'abri comme les formes d'aide les plus urgentes dont ont besoin les communautés touchées par la crise. Cependant, on comprend de plus en plus le rôle essentiel de l'information en tant que forme d'aide qui améliore le bien-être, la sécurité et la résilience des individus et des communautés. En cas de crise, les gens donnent la priorité à la fois à l'information et à l'infrastructure qui soutient l'accès à l'information. Dans le monde d'aujourd'hui, dès qu'une crise éclate, les réseaux sociaux sont inondés d'images et de récits de première main émanant de journalistes citoyens proches de la scène, qui partagent leur couverture bien avant que les médias traditionnels puissent rapporter des informations vérifiées. Les gens veulent pouvoir se tourner instantanément vers leurs amis, leur famille ou vers leur téléphone pour comprendre ce qui s'est passé, comment cela peut les affecter et savoir ce qu'ils doivent faire pour assurer leur sécurité.



L'accès à l'information est un élément essentiel des efforts de réponse humanitaire, car il permet aux personnes de faire des choix éclairés et d'améliorer leur qualité de vie globale. Cependant, la manière dont les informations sont partagées, consultées, obtenues et créées peut contribuer ou aider à minimiser les risques auxquels les communautés sont confrontées.

### **Les principaux facteurs de risque liés à l'information dans un contexte de crise comprennent :**



**La désinformation, la mésinformation et la malinformation :** L'information peut littéralement vous sauver la vie, lorsqu'elle est vraie. Une fausse information ou information erronée fait référence à des informations qui ne sont pas vraies. Elles peuvent être partagées involontairement par des personnes qui ne savent pas que les informations sont fausses (mésinformation) ou qui les partagent intentionnellement pour tromper (désinformation); ou encore par des personnes qui partagent des informations correctes mais hors de leur contexte, susceptibles de causer directement un préjudice (malinformation)<sup>4</sup>. Vous pouvez également entendre appelée cette catégorie d'informations préjudiciables « rumeurs », « fake news » ou « théories du complot ». Cette information de mauvaise qualité ou ce désordre informationnel peuvent être très dangereux pour les communautés affectées par la crise. Elles peuvent encourager des pratiques dangereuses, attiser la violence et les préjugés, empêcher l'accès aux services vitaux, semer la confusion et diminuer encore davantage le sentiment de sécurité psychologique des personnes.



**Informations inadéquates, retardées ou incomplètes :** En cas de crise, une information insuffisante ou retardée peut entraîner une multitude de risques pour les communautés. Cela peut entraver une prise de décision à temps et empêcher les gens de comprendre comment et où accéder à l'aide. Ce retard pourrait exacerber les souffrances, augmenter le nombre de victimes et intensifier l'impact de la crise. Des informations insuffisantes peuvent également favoriser la confusion, les rumeurs et la mésinformation, contribuant ainsi à la panique et au chaos susceptibles d'engendrer des risques physiques pour la communauté.



**Utilisation abusive de données privées :** Les communautés sont confrontées à plusieurs risques potentiels lorsqu'elles tentent d'accéder à des informations vitales en ligne. Elles peuvent partager par inadvertance des informations personnelles identifiables (PII), telles que leur nom, leur emplacement, les détails de leur carte de crédit ou leur dossier médical. Le partage d'informations personnelles, telles que

<sup>4</sup> Voir « Glossaire » pour une description complète des termes-clés utilisés dans ces lignes directrices + modules.

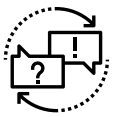
leur vrai nom ou leur emplacement, peut potentiellement conduire à leur identification par les autorités ou des individus de leur pays d'origine et constituer ainsi une menace pour leur sécurité. Les PII peuvent être utilisées par des escrocs ou des pirates informatiques pour leur voler ou leur extorquer de l'argent. Les réfugiés et les migrants peuvent être en cours de demande d'asile ou d'un statut légal dans leur pays d'accueil. Le partage d'informations personnelles identifiables qui contredisent leurs demandes d'asile ou leur statut juridique peut avoir des implications négatives sur leur demande.



**Harcèlement et préjudices en ligne :** Les utilisateurs en ligne peuvent cibler les communautés affectées par la crise en les harcelant, en les menaçant et en leur faisant subir des préjudices fondés sur leur appartenance ethnique, leur statut ou d'autres caractéristiques. Le partage de certaines informations personnelles, telles que le statut de réfugié ou l'origine ethnique, peut conduire à une discrimination ou à une stigmatisation, et contribuer ainsi à des préjudices psychologiques qui affectent la capacité des personnes à s'intégrer et à mener une vie normale.



**Traite et enlèvement :** Les personnes touchées par les crises peuvent se tourner vers des sources d'information en ligne pour accéder aux transports, au logement ou à l'emploi. Les adultes et les enfants peuvent être vulnérables aux trafiquants d'êtres humains et aux passeurs, qui peuvent exploiter leurs informations personnelles pour les manipuler ou les contrôler.



**Barrières linguistiques :** Les personnes déplacées par les crises peuvent se retrouver dans des pays ou des régions dont elles ne parlent pas couramment la langue locale. Cette barrière linguistique peut rendre difficile l'accès et la compréhension d'informations importantes, telles que des documents juridiques, des instructions de soins de santé ou des informations de sécurité. Cela peut également accroître leur besoin de s'appuyer sur des intermédiaires ou des réseaux informels pour accéder à l'information. Si ces intermédiaires peuvent être utiles, ils peuvent également avoir leurs propres objectifs ou préjugés, susceptibles d'influencer l'accès à l'information.



**Risques liés à la localisation des informations :** Se rendre dans certains endroits pour accéder à des informations peut s'avérer dangereux, en particulier si ces informations sont conservées dans des zones où les taux de criminalité, les conflits ou les troubles civils sont élevés. Ce risque est accru pour les membres vulnérables de la communauté, tels que les femmes, les enfants, les personnes ayant une orientation sexuelle, une identité de genre et des caractéristiques sexuelles diverses (SOCIESC

/ LGBTIQ+), les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap, et des personnes appartenant à des groupes ethniques ou religieux marginalisés. Ces groupes peuvent être moins en mesure de répondre aux menaces subies lors d'un voyage vers une zone dangereuse, ou peuvent être ciblés en raison de leur statut.



**Manque de documentation :** De nombreuses personnes touchées par la crise peuvent avoir perdu ou oublié des documents importants pendant leur déplacement. Cela peut rendre difficile l'achat d'une carte SIM et, par conséquent, limiter leur capacité à accéder à l'information et compromettre leur capacité à prendre des décisions éclairées, à accéder à des services essentiels, tels que les soins ou l'éducation, à traverser les frontières, à accéder à l'emploi et à établir leur identité ou leur statut juridique.



**Censure et surveillance gouvernementale :** Dans certains pays, des groupes spécifiques peuvent être soumis à la censure, à la surveillance ou à des restrictions quant à leur liberté d'expression et d'information. Accéder à certaines informations, surtout si elles sont critiques à l'égard du gouvernement ou liées à la politique, peut les exposer à un risque de persécution.



**Coupures délibérées de communication ou restrictions de la part d'entités ayant des intentions malveillantes :** Il s'agit d'entités malveillantes qui imposent délibérément des coupures de communication ou des restrictions d'accès à l'information, y compris des coupures d'accès à Internet pour des populations particulières, des restrictions sur certains sites web et des menaces à l'encontre de certains médias ou types de média (par exemple, les médias indépendants), voire leur fermeture.



**Sécurité des journalistes :** Il s'agit des cas compromettant la sécurité physique ou psychologique des journalistes. Ils peuvent inclure le harcèlement, l'emprisonnement et les menaces dirigées par des entités malveillantes ou par le public contre les membres de la famille ou les associés du journaliste agressé. Les menaces peuvent également inclure des environnements dangereux (conditions instables après une catastrophe, situations de conflit) dans lesquels les journalistes ne sont pas spécifiquement pris pour cible, mais où ils sont néanmoins en danger.



**Censure et autocensure des médias :** La censure fait référence à la suppression ou à l'interdiction du contenu d'information ou de ses fournisseurs. Les raisons de la censure peuvent inclure l'obscénité, l'inacceptabilité politique et les menaces à la sécurité. Les gouvernements et les autorités alternatives, les médias, les institutions

et les individus peuvent entreprendre et appliquer la censure. La censure peut avoir lieu en ligne ou hors ligne, affecter les médias et toutes les formes de partage d'informations. L'autocensure fait référence à l'acte de taire ou d'euphémiser son propre propos. Cet acte est commis par crainte ou par déférence envers les sensibilités ou les préférences (réelles ou perçues) des autres et sans pression manifeste de la part d'un parti ou d'une institution d'autorité spécifique. Dans le cas d'événements d'information en contexte de crise humanitaire, la forme de censure et d'autocensure la plus pertinente à surveiller et à analyser est celle qui découle d'actions d'entités malveillantes.

## Médias sûrs et redevables : comment nos pratiques peuvent-elles protéger le public ?

Les journalistes et autres professionnels des médias sont confrontés à des pressions éthiques sans précédent en temps de crise, qu'il s'agisse d'un conflit, d'une catastrophe naturelle ou de toute autre crise ayant un impact important sur la vie des communautés. Même si tous les médias doivent toujours respecter des normes éthiques et des codes de conduite dans le cadre de leurs reportages, il est important de se rappeler que lorsque l'on travaille avec une communauté vulnérable affectée par une crise, des précautions supplémentaires peuvent être nécessaires.

Le [Code of Ethics](#) de la Society of Professional Journalists conseille aux journalistes de « rechercher la vérité et de la signaler » et de « minimiser les préjudices » – deux obligations qui sont parfois en conflit, tout comme les deux autres obligations majeures du code : « agir de manière indépendante » et « être redevable ».

Les acteurs de l'information ont la responsabilité de veiller à ce que leurs actions respectent la dignité de la population affectée et ne causent pas de préjudice supplémentaire. Cette responsabilité s'applique à toutes les activités liées à l'information et peut être divisée en quatre composantes :

- **Sécurité et dignité** : Veiller à ce que notre travail ne crée pas de nouveaux risques de protection pour les communautés affectées avec lesquelles nous interagissons et veiller à fournir des informations et à nous engager d'une manière qui respecte la dignité de ces personnes.
- **Accès significatif** : Veiller à ce que les informations et les services que nous fournissons, ainsi que l'engagement que nous menons, soient accessibles à tous les groupes de population et adaptés à leurs besoins individuels et communautaires.

- **Accès à des informations précises, participation et autonomisation :** Soutenir le développement des capacités personnelles, c'est-à-dire les compétences et ressources inhérentes à un individu ou une communauté, qui lui permettent de gérer et de répondre à ses propres besoins et défis de manière indépendante, y compris dans la revendication de ses droits.

**Redevabilité :** Veiller à ce que les communautés affectées avec lesquelles nous travaillons puissent nous tenir redevables de nos actions. Cela comprend des plateformes de communication bidirectionnelles et des mécanismes de retours d'information et de plainte accessibles à la communauté.

*Il faut penser au-delà des reportages sur la communauté et faire des reportages pour la communauté : Cela nécessite un changement de perspective pour certains médias travaillant en période de crise, qui doivent aller au-delà du reportage sur la crise elle-même et prendre en compte les besoins immédiats d'information qu'ont les communautés affectées. Par exemple, alors que le grand public souhaite savoir combien de personnes sont déplacées à la suite d'une catastrophe, les personnes déplacées, elles, veulent savoir comment accéder aux abris d'urgence, à la nourriture et aux services de santé, et en connaître les conditions d'éligibilité. Elles ont tout particulièrement besoin de savoir où et quand les distributions d'aide auront lieu. Répondre aux besoins d'information d'urgence de la communauté implique également de s'assurer qu'elle sache comment partager des informations sensibles en toute sécurité et en toute confidentialité, signaler des problèmes ou des incidents graves en matière de protection, et donner son avis, donner des retours d'information ou poser des questions sur l'aide qu'elle reçoit.*

Les médias peuvent par inadvertance contribuer aux risques auxquels sont confrontées les communautés à travers de mauvaises pratiques et ce, de plusieurs manières :

## Violations de la vie privée

De mauvaises pratiques éthiques, telles que des reportages intrusifs ou la publication d'informations privées et sensibles sans consentement, peuvent violer le droit à la vie privée des individus et des communautés. Cela peut avoir de graves conséquences sur la sécurité et le bien-être des personnes, en particulier pour les communautés persécutées ou marginalisées. Les organisations médiatiques qui ne font pas preuve de prudence lorsqu'elles couvrent des questions sensibles, telles que des conflits en cours, des catastrophes ou des urgences de santé publique, peuvent par inadvertance mettre en danger la sécurité des individus ou exacerber les tensions et les hostilités dans les communautés affectées.

Des violations de la vie privée peuvent survenir quand :

- les informations personnelles identifiables (PII) d'une personne vulnérable, telles que son nom et sa localisation, sont révélées (alors que l'anonymat aurait dû être mis en place) ;
- les bases de données d'informations sensibles ne sont pas protégées de manière sécurisée (et qu'il y a un piratage, ou que les ordinateurs portables et les téléphones sont confisqués)
- des images de membres de la communauté sont enregistrées sans leur consentement lorsqu'ils se trouvent dans un lieu privé ou dans une situation vulnérable (par exemple, des images enregistrées lorsque quelqu'un dort ou est en convalescence à l'hôpital).

Cela peut être un sujet difficile pour les professionnels des médias, dont la réaction naturelle face à une crise est de capturer et de partager rapidement la terrible réalité vécue par les gens. Parfois, les individus peuvent même fournir des informations personnellement identifiables, dans l'espoir que cela aide à établir un contact avec un membre perdu de la famille, ou parce qu'ils ne sont simplement pas conscients des implications du partage de telles informations. Les délais et la nécessité de travailler rapidement n'annulent pas votre devoir de minimiser les préjudices, et la sécurité et la dignité de la communauté doivent toujours rester votre priorité.

*Consentement éclairé* : En cas de crise, la révélation de la localisation ou de l'identité d'une personne peut avoir des conséquences graves. Pour cette raison, les professionnels des médias doivent redoubler d'efforts pour garantir que le consentement soit obtenu avant d'enregistrer et de publier toute information personnellement identifiable. Une personne ne doit pas se sentir obligée de donner son consentement en raison des délais et le consentement doit être obtenu dans une langue comprise par le sujet, de préférence sa langue maternelle.

Il ne suffit pas de demander simplement le consentement ; il est essentiel que les implications de ce consentement soient également pleinement comprises par l'individu. Vous devez toujours lui expliquer la portée de la publication de l'article/ l'histoire, ainsi que le niveau d'anonymat qui peut lui être offert de manière réaliste. Par exemple, quelqu'un peut consentir à ce que sa photo soit prise. Néanmoins, il est crucial qu'il comprenne que cette image peut potentiellement être publiée sur une plateforme en ligne accessible à un large public. Cette exposition peut amener son agresseur à l'identifier, ou encore faire de lui une cible pour des criminels opportunistes, s'il est par exemple présenté comme bénéficiaire d'aides. Il peut en outre consentir à parler avec un journaliste local, sans savoir que cet article peut être diffusé sur d'autres réseaux d'information nationaux et internationaux.

***Il est important de noter que le consentement n'est pas définitif.***

***Il peut être donné ou retiré à tout moment.***

En cas de crise, de nombreuses personnes peuvent avoir vécu des événements traumatisants susceptibles d'affecter leur capacité à rechercher et à traiter des informations. Pour cette raison, le professionnel des médias a la responsabilité de procéder à une évaluation supplémentaire des risques, afin de déterminer si l'inclusion de certains détails dans le produit final pourrait causer un préjudice potentiel à l'individu.

Par exemple, si une personne fuyant une persécution révèle les itinéraires qu'elle a empruntés, son nom, sa position actuelle (ou tout ce qui précède), il est de la responsabilité du journaliste/travailleur des médias de s'assurer que ces détails seront supprimés ou anonymisés dans tout contenu qui sera publié.

Pour les photographes, cela peut signifier masquer le visage du sujet ou s'assurer qu'il n'y ait aucun détail à l'arrière-plan de l'image qui pourrait permettre d'identifier le lieu, en particulier pour les groupes à risque dont l'état clinique ou la situation sociale peut être stigmatisant (comme les personnes vivant avec le VIH, les professionnel(le)s du sexe ou les survivants de violences sexuelles). Cela doit également inclure le respect de la vie privée, en garantissant des endroits sûrs et en gardant à l'esprit que vous photographiez peut-être une personne dans un état vulnérable (par exemple qui dort dans un refuge pour personnes déplacées ou reçoit des soins médicaux dans un hôpital d'urgence).

***Si vous ressentez de la réticence, de la confusion, de la peur ou de la colère, vous devez vous arrêter.***

*Questions à vous poser :*

- ✓ *Dans quelle mesure vous sentez-vous informé des menaces et des vulnérabilités existantes pour cet individu ou ce groupe ? Y a-t-il quelqu'un de plus informé qui pourrait améliorer votre compréhension de cette équation de risque ?*
- ✓ *Dans quelle mesure le rapport entre le danger et le bénéfice de la publication de l'information ou de l'illustration est-il crédible ou spéculatif ? À qui le mal serait-il fait, et comment ? Qui en bénéficierait et comment ?*
- ✓ *Dans quelle mesure l'information est-elle essentielle pour aider le public à comprendre des questions cruciales, à prendre des décisions éclairées ou à créer un changement ?*

Exemple :

Des médias positionnés dans la région frontalière d'un pays ont photographié des individus en train d'être expulsés vers leur pays d'origine. Craignant des persécutions politiques, beaucoup d'entre eux ont initialement fui leur pays pour des raisons de sécurité. Or les médias, dans leur volonté de couvrir une histoire bouleversante et choquante, ont publié des images de ces personnes contraintes de retourner dans leur pays, en montrant clairement certains visages. En partageant ces images en ligne, les médias ont, sans le vouloir, aidé le gouvernement de ce pays à identifier un certain nombre de ces personnes et à utiliser ces informations pour les localiser et les arrêter. Les médias n'avaient l'intention de nuire à personne ce jour-là, mais leurs pratiques mal informées ont accru les risques pour une partie vulnérable de la communauté.

## Interviewer des survivants d'un traumatisme

En cas de crise, les communautés peuvent être confrontées à toute une série de risques de protection, notamment les déplacements forcés, la violence basée sur le genre, la traite des êtres humains et l'extorsion. Il est important que les médias soient conscients des menaces qui pèsent sur la communauté et veillent à ce que leurs reportages sur ces questions ne fassent pas courir de risques accrus aux victimes survivantes. Lorsque vous faites un reportage sur la violence, n'oubliez pas que les survivants ont vécu un traumatisme. La façon dont vous les traitez et partagez leur histoire aura un impact sur leur guérison.

*Interviews difficiles :* Raconter une histoire traumatisante peut être très pénible. Pratiquez un journalisme qui tient compte des traumatismes. Un journalisme qui tient compte des traumatismes signifie qu'il comprend le traumatisme, réfléchit à ce que vit le survivant d'un traumatisme avant de commencer son entretien et envisage comment ses actions (en tant que journaliste) peuvent impacter la personne une fois l'entretien terminé. Pour plus de ressources sur un journalisme qui tient compte des traumatismes, [voir cette fiche de conseils de The Journalist's Resource, et ces conseils du Dart Centre](#) sur les entretiens avec les survivants d'un traumatisme.

*Référencement de service :* Une façon de vous assurer que vous êtes préparé de façon adéquate aux entretiens avec des personnes susceptibles d'avoir subi un traumatisme, est d'avoir pris connaissance des services de soutien disponibles pour la personne que vous interrogez. Cela peut inclure, par exemple, le nombre de lignes d'assistance téléphonique gratuites ou le nom d'une agence de protection fournissant des services à cette population. En partageant leur histoire avec vous, les gens peuvent être amenés à vous poser des questions : « Que puis-je faire ? », « Où puis-je demander de l'aide ? ». C'est votre rôle en tant que journaliste responsable de vous assurer que vous êtes prêt à répondre à ces questions, ou de vous assurer que vous avez quelqu'un à proximité qui peut intervenir et vous apporter son soutien si la personne



interviewée le demande. Cela garantit également que votre démarche n'est pas simplement extractive, mais qu'elle profite et soutient la communauté et reconnaît l'impact que le récit d'incidents traumatisants peut avoir sur les personnes interrogées. Il s'agit d'un excellent exemple où le fait de veiller à votre coordination avec les acteurs de protection sur place, peut contribuer à des pratiques qui tiennent compte des risques. Vous pouvez envisager de mener votre entretien en collaboration avec une organisation locale qui fournit des services adaptés, ou l'avoir contactée en amont pour recueillir des informations de référence à jour.

## Reportage sur les enfants

Les enfants font partie des personnes les plus à risque en cas de crise. Ils peuvent être séparés de leurs parents ou de leur famille et de leur réseau social, et risquent d'être la cible d'enlèvements, de mauvais traitements ou de travail forcé, de mariage ou de recrutement dans les forces armées. Le simple fait de mener des reportages sur les enfants les expose à un risque de représailles ou de stigmatisation.

*Demandez toujours la permission :* Vous devez éviter de photographier, filmer et interviewer des enfants (moins de 18 ans) sans l'autorisation des parents ou des tuteurs légaux. Interviewer un enfant sans autorisation parentale ne devrait avoir lieu que dans des circonstances exceptionnelles, avec le soutien d'un expert qualifié en protection de l'enfance (CP, "Child Protection") ou de la personne la plus informée de la situation de l'enfant et la mieux à même d'évaluer les répercussions psychosociales, politiques et culturelles de tout reportage. Lorsque l'on tente de déterminer l'intérêt supérieur d'un enfant, le droit de l'enfant à ce que ses opinions soient prises en compte doit être dûment considéré en fonction de son âge et de son degré de maturité.

*Empathie et modération, « Less is more » :* Dans les situations où un enfant peut avoir vécu un événement traumatisant, il est recommandé de limiter le nombre de personnes présentes lors de l'entretien, afin de créer un environnement sûr et favorable qui permet à l'enfant de partager ses expériences de manière à minimiser d'autres préjudices émotionnels. Les enfants traumatisés sont souvent déjà vulnérables et sensibles. Réduire le nombre de personnes présentes respecte les limites de l'enfant, et lui permet de participer plus volontiers au processus d'entretien. La présence d'un grand nombre de personnes, en particulier d'adultes inconnus, peut les intimider ou dissiper leur attention. La présence d'un nombre réduit de personnes dans la salle diminue également les risques que des informations sensibles soient divulguées par inadvertance à des personnes non autorisées.

Les entretiens doivent être centrés sur l'enfant, en se concentrant sur ses besoins et son confort et en lui donnant autant de contrôle que possible sur l'entretien. Les enfants, en particulier ceux qui ont subi un traumatisme, peuvent mettre plus de temps à raconter leur histoire et ne pas la raconter de manière linéaire. Donnez du temps à l'enfant et rappelez-lui qu'il a le contrôle et qu'il peut arrêter l'entretien à tout moment s'il se sent mal à l'aise.

[Voir ici un guide pour les interviews d'enfants : “Interviewing Children: Guidelines for Journalists”, Dart Center for Journalism and Trauma](#)

[Voir ici les principes-clés de l'UNICEF pour les reportages sur les enfants et les jeunes: “Key principles for responsible reporting on children and young people”, UNICEF](#)

*Exercice de réflexion sur un dilemme éthique :*

*En cas de crise, vous pouvez ressentir la pression d'un parent qui souhaite que vous interviewiez, photographiez ou filmiez son enfant victime d'abus sexuels ou autres. Le parent peut penser que c'est dans l'intérêt supérieur de son enfant et vouloir partager son histoire dans les médias, afin que son expérience puisse contribuer à sensibiliser aux menaces auxquelles les jeunes de sa communauté sont exposés .*

- ✓ *Que ferez-vous ? Voudrez-vous procéder à l'entretien ?*
- ✓ *Si oui, comment vous assurerez-vous que l'enfant consent également à l'entretien ?*
- ✓ *Si oui, quelle préparation entreprendre ? Qui doit être présent ?*
- ✓ *Si oui, que pouvez-vous faire pour protéger l'identité de l'enfant, afin de garantir que vous ne l'exposez pas à des préjugés ou de la stigmatisation au sein de la communauté ?*
- ✓ *Si vous ne procédez pas à l'entretien, comment expliquerez-vous votre décision à la mère et à l'enfant ?*

## **Contribuer aux préjugés, à la division et aux discours de haine**

Évitez la discrimination et les stéréotypes fondés sur l'origine ethnique, la langue, la région, la race, le genre, une situation de handicap, etc. dans le processus d'obtention, de traitement et de publication/diffusion de faits et d'événements. Au plus fort d'une crise, les médias s'appuient parfois sur des stéréotypes pour transmettre rapidement des informations sur certains groupes de personnes. Lorsque ces stéréotypes sont trop simplistes ou négatifs, ils peuvent perpétuer et renforcer des préjugés et, dans certains cas, contribuer à des tensions sociales au sein de la communauté, qui peuvent tourner à la violence. Par exemple, lorsqu'on parle des communautés de réfugiés, il est important de garder à l'esprit que les communautés de réfugiés ne sont pas homogènes et que le statut de réfugié d'une personne ne définit pas toute son identité.

[Pour en savoir plus sur la manière d'éviter les préjugés et les stéréotypes dans les reportages, consultez le guide “Hatred in the News: Understanding Stereotypes And How To Avoid Them” Ethical Journalism Network.](#)

Bien que les journalistes aient pour principe fondamental d'éviter d'utiliser un langage grossier, injurieux, raciste ou incitant à la violence, il existe des situations où il peut être difficile d'éviter ce langage lorsque le journaliste cite quelqu'un d'autre. L'inclusion d'un tel langage doit être limitée aux cas où il est indispensable à l'histoire, en particulier s'il a été prononcé par une personnalité publique éminente. Même dans ce cas, il doit être présenté dans le contexte plus large du récit, en expliquant pourquoi ce langage peut nuire aux communautés.

[Voir le test en 5 points du sur le discours de haine “5 point test for journalists”, Ethical Journalism Network.](#)

## Le journalisme sensible aux conflits

Les journalistes du monde entier sont confrontés à de profonds dilemmes lorsqu'il s'agit de rendre compte des conflits qui surviennent et parfois dévastent les communautés dans lesquelles ils vivent et travaillent. Parfois, ces conflits se traduisent par des affrontements entre communautés, d'autres fois, ils prennent la forme d'attaques violentes, souvent contre des innocents, perpétrées par des organisations extrémistes et terroristes. Dans tous les cas, les journalistes doivent relever le défi de faire partie d'une communauté prise dans un conflit, tout en faisant partie d'une profession qui attend une couverture juste et impartiale de ces conflits. Les choix que font les journalistes en ce qui concerne le langage utilisé, la manière dont l'histoire est formulée ou ce qui est inclus ou exclu de leurs reportages peuvent potentiellement accroître l'antagonisme, la stigmatisation et exposer davantage les personnes à des risques.

[Ce manuel d'Internews](#), “A conflict sensitive approach to reporting on conflict and violent extremism”, Une approche sensible des conflits pour le reportage sur les conflits et l'extrémisme violent, vise à répondre à certaines de ces questions et à fournir des outils que les journalistes peuvent utiliser pour les aider à rendre compte des conflits de manière constructive.

## Provoquer de la mésinformation et de la désinformation ou y participer

De mauvaises pratiques journalistiques, telles qu'une vérification inadéquate des faits ou le recours à des sources non vérifiées, peuvent conduire à la diffusion de la mésinformation (fausses informations diffusées sans intention de nuire) et à la désinformation (fausses informations diffusées dans l'intention de tromper). Cela peut induire les communautés en erreur, en particulier dans des situations critiques comme les urgences ou les crises de santé publique, et peut alimenter les tensions entre la communauté, le gouvernement et les intervenants, ainsi qu'entraver ou empêcher l'accès aux services pour la communauté.

Cependant, il y a également des circonstances dans lesquelles les médias doivent rendre compte des rumeurs et des fausses informations qui circulent dans leur communauté. Les fausses informations, en particulier les informations susceptibles de conduire à la violence, à la division ou

à des pratiques dangereuses, ne doivent pas être ignorées. Faire état de la mésinformation ou d'informations erronées sans aggraver le problème est une tâche difficile mais fondamentale pour les journalistes. Les journalistes jouent en effet un rôle crucial en aidant le public à naviguer dans des paysages informationnels complexes, et agir de manière responsable peut contribuer à atténuer l'impact de la mésinformation.

Pour éviter d'alimenter davantage la propagation de la mésinformation ( fausses informations), vous devez éviter de vous précipiter dans la publication d'affirmations non vérifiées, et donner la priorité à une vérification approfondie des faits. Soyez prudent lorsque vous répétez des informations fausses ou trompeuses, car cela peut les renforcer dans l'esprit du public. Concentrez-vous plutôt sur leur démystification, ou amplifiez les informations vérifiées. Lorsque vous faites état de la mésinformation, fournissez des informations contextuelles et générales qui aident le public à comprendre pourquoi de fausses informations ont pu se propager et comment évaluer leur inexactitude. Impliquez des experts ou des sources crédibles auxquelles la communauté fait confiance et qui peuvent fournir des informations précises et clarifier les idées fausses ou incompréhensions.

Il est important d'être transparent sur la manière dont les informations ont été vérifiées, y compris sur les sources utilisées. En permettant à la communauté de voir comment vous procédez, vous lui accordez plus de liberté et de pouvoir pour évaluer les informations disponibles et se faire sa propre opinion. Cette approche est plus efficace que la simple qualification des informations comme « vraies » ou « fausses ».

[Pour en savoir plus sur une couverture responsable sur la mésinformation , consultez ces conseils de First Draft.](#)

## Manque de diversité et de représentation

Lorsque les médias manquent de diversité au sein de leur personnel et ne parviennent pas à représenter un large panel de voix et de perspectives, ils peuvent perpétuer des préjugés ou des biais et contribuer à la sous-représentation ou à la fausse représentation de certaines communautés. L'intégration des voix des communautés touchées par la crise dans la programmation médiatique est essentielle pour fournir une représentation plus exhaustive et exacte des expériences, des défis et des contributions.

*Collaborer avec les personnes affectées par la crise pour raconter des histoires :* Collaborez avec des groupes de défense des réfugiés, des organisations communautaires et des organisations non-gouvernementales qui travaillent directement avec la population affectée par la crise. Ces organisations peuvent vous aider à mettre votre média en contact avec des personnes désireuses de partager leurs histoires et leurs points de vue. Vous pourriez envisager de créer des sections ou des segments dédiés dans votre programmation médiatique, ou dans vos publications, spécifiquement axées sur leurs problèmes et leurs histoires. Cela garantit que leurs voix et leurs problèmes bénéficient d'une plateforme régulière.

*Embaucher des correspondants de la communauté affectée par la crise* : Si votre média ne compte pas de personnel directement affecté par la crise (par exemple, s'il y a eu un afflux de réfugiés), vous pouvez également envisager d'embaucher des correspondants issus de la communauté affectée par la crise. Cela vous aidera à vous rapprocher des besoins et des priorités de la communauté et à garantir que les informations sont partagées de manière sûre et respectueuse de la culture. Vous pouvez encourager et soutenir ces initiatives de journalisme communautaire avec des ressources, des formations et des plateformes permettant à la communauté de rendre compte des problèmes qui la touchent.

## Plateformes en ligne

La croissance de l'accès numérique dans le monde permet aux fournisseurs d'informations dans les situations humanitaires de communiquer directement avec les personnes affectées et d'aider ces dernières à communiquer entre elles. Bon nombre des mêmes risques et considérations de sécurité ci-dessus s'appliquent aux communications et aux informations transmises numériquement. Toutefois, les nouvelles technologies comportent également des risques nouveaux et distincts qui doivent être compris par les fournisseurs d'informations et par les communautés elles-mêmes.

Les gens ne connaissent pas toujours les paramètres de confidentialité de leur téléphone ou ne sont pas toujours en mesure de naviguer dans des espaces sécurisés pour partager des informations avec vous ou d'autres personnes. Même quand les groupes sont privés, dès qu'ils dépassent un certain nombre de participants et que la surveillance est limitée, ils fonctionnent de facto comme des plateformes ouvertes, avec peu de contrôle sur l'identité des personnes qui les rejoignent et quelles sont leurs intentions. Les informations sur les personnes en situation de crise peuvent attirer l'attention d'escrocs, de trafiquants d'êtres humains ou d'autres entités malveillantes susceptibles de chercher à exploiter leur vulnérabilité à des fins financières ou à d'autres fins contraires à l'éthique.

Il est important que vous preniez en compte les considérations de sûreté et de sécurité liées à la communication numérique, afin de vous assurer de ne pas vous mettre vous-même en danger ainsi que vos informateurs. N'oubliez pas que la sécurité numérique est en constante évolution et qu'il est essentiel de rester informé des dernières menaces de sécurité et des bonnes pratiques en date.

Quelques éléments à considérer :

- **Consultez des experts** : Demandez conseil à des experts en sécurité numérique ou à des organisations expérimentées dans les pratiques de communication sécurisées, en particulier dans les situations à haut risque.

- **Sélectionnez soigneusement la plateforme :** Pensez à utiliser des applications et des plates-formes de messagerie cryptées qui offrent un cryptage de bout en bout, telles que Signal, WhatsApp ou Telegram. Évitez d'utiliser des SMS classiques ou des e-mails non sécurisés pour les conversations sensibles. Si vous devez utiliser le courrier électronique, envisagez d'utiliser des services de courrier électronique cryptés tels que ProtonMail ou PGP (Pretty Good Privacy) pour plus de sécurité. Déterminez si les conversations en tête-à-tête ou les conversations en petits groupes seront plus sûres et plus confortables pour interagir avec la communauté. Si vous choisissez un espace de discussion de groupe, surveillez attentivement l'espace pour vous assurer qu'aucune personne indésirable, qui pourrait vouloir nuire aux informateurs, ne rejoigne le groupe.
- **Vérifiez l'identité :** Confirmez l'identité de votre informateur via des canaux fiables avant de vous engager dans des discussions sensibles. Soyez prudent lorsque vous acceptez des demandes de communication non sollicitées.
- **Limitez l'exposition des métadonnées :** Soyez attentif aux métadonnées associées aux communications numériques. Évitez de partager des données de localisation et envisagez d'utiliser des outils qui suppriment les métadonnées des fichiers et des photos.
- **Plans d'urgence :** Ayez un plan en place pour les situations d'urgence, comprenant ce qu'il faut faire si la sécurité de votre informateur est compromise.

**Protégez-vous :** Travailler en temps de crise peut également avoir de graves conséquences sur les professionnels des médias. Écouter et raconter des histoires de souffrance peut avoir un impact sur votre propre santé mentale – c'est ce qu'on appelle un traumatisme indirect. Le traumatisme indirect peut avoir un impact sur vos relations, votre capacité à travailler et peut conduire au trouble de stress post-traumatique (PTSD, "Post-Traumatic Stress Disorder"). Travailler de longues heures, écouter et raconter des histoires de souffrance peut également conduire à l'épuisement professionnel.

[Ce manuel de First Draft](#) explique comment les individus et les rédactions peuvent éviter les traumatismes indirects.

Cette [fiche de conseils du Headlines Network](#) explique comment détecter les signes d'épuisement professionnel chez vos collègues.

[Ce guide du Dart Center](#) est destiné aux éditeurs et aux gestionnaires.

*Il est important d'apprendre à reconnaître ces signes de stress chez vous et chez vos amis et collègues pour vous soutenir mutuellement.*

## Plus de lectures et de références :

- [“Principes directeurs pour un des reportages éthiques sur les enfants et les jeunes UNICEF. Disponible sur : unicef.org](#)
- [“Reporting on Gender-Based Violence in the Syria Crisis- A journalist’s Handbook” Reportage sur la violence basée sur le genre dans la crise syrienne – Manuel du journaliste](#) Couvrir la violence basée sur le genre dans la crise syrienne – Manuel du journaliste, UNFPA (2015). Disponible sur : unfpa.org
- [Reporting on Humanitarian Crisis- A Manual for Trainers and Journalists and an Introduction for Humanitarian Workers](#) Couvrir les crises humanitaires: un manuel pour les formateurs et les journalistes, et une introduction pour les travailleurs humanitaires, Internews (2014). Disponible sur : internets.org
- [Countering Toxic Narratives About Refugees and Migrants” \(Contrer les discours toxiques sur les réfugiés et les migrants\), UNHCR.](#) Disponible sur : unhcr.org
- “Manuel pour les formateurs en journalisme: couvrir les migrations et les réfugiés”, UNESCO. Disponible sur : unesco.org
- Ressources pour les journalistes, notamment interviews de survivants de traumatismes, interviews d'enfants, utilisation de la langue (cette ressource est spécifiquement destinée à travailler sur la crise ukrainienne, mais peut être appliquée et adaptée à d'autres contextes), Dart Center for Journalism and Trauma. Disponible sur : dartcentre.org

## Évaluation d'une programmation sûre

Compte tenu de toutes ces considérations visant à garantir la sécurité et la dignité des personnes affectées, quels outils sont disponibles pour soutenir l'évaluation et la compréhension de celles-ci ?

L'évaluation d'une programmation sûre (modèle en annexe 2) guide le processus permettant aux acteurs de l'information, y compris les médias, de décider si, par exemple, il est sûr de rendre compte de certains contenus, d'une certaine manière. Cet exercice peut être réalisé par la personne/l'équipe qui développe le contenu (par exemple, rendre compte d'une histoire). Si le contexte le permet, le processus d'évaluation d'une programmation sûre doit toujours inclure la contribution de la communauté.

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

- 1. Présentez clairement le projet :** y compris les lieux et les personnes impliquées dans l'histoire ou le reportage. Pensez aux personnes principales avec lesquelles vous interagirez directement, ainsi qu'aux personnes secondaires susceptibles d'être elles aussi touchées par ce reportage. Par exemple, votre objectif peut être de fournir des informations aux parents. Par conséquent, les « parents » seraient le public principal ou les personnes ou potentiellement interrogées, et les personnes secondaires pourraient être les enfants du ménage.
- 2. Identifiez les avantages de l'histoire/du reportage :** cela aidera à peser les avantages par rapport aux risques, afin de décider si les résultats justifient la prise de certains risques ou niveaux de risque. Pensez aux avantages pour les individus et la communauté, ainsi qu'aux avantages pour votre organisation ou votre média.
- 3. Identifiez les risques que toute activité peut engendrer :** cela doit inclure les risques pour les différentes personnes identifiées lors de la première étape (les communautés affectées et les travailleurs des médias impliqués dans l'activité), ainsi que la réputation et la capacité organisationnelle de l'organisation ou du média.
- 4. Identifiez des stratégies d'atténuation pour chaque risque :** réfléchissez aux solutions pratiques et concrètes qui peuvent être mises en œuvre pour permettre au reportage d'avoir lieu, tout en minimisant les risques identifiés. Cela implique d'identifier qui, au sein de l'organisation ou du média, est responsable de la mise en œuvre de chaque solution.
- 5. Décidez si vous souhaitez entreprendre le reportage :** après avoir évalué les avantages par rapport aux risques restants (après avoir examiné la faisabilité de la stratégie d'atténuation proposée), le résultat l'emporte-t-il sur les risques restants ? Ou identifiez les aspects du processus de reporting qui peuvent être modifiés pour atténuer les risques, tout en conservant tout ou partie des avantages identifiés.



## Exemple d'évaluations de programmation sûre

(pour le modèle, voir Annexe 2) :

<b>Projet:</b>		
<p><i>Une émission de radio locale couvrant la pratique des mutilations génitales féminines (FGM) : « Les FGM faisant partie d'une tradition culturelle, peuvent-elles être condamnées ? », est ouverte aux questions en direct du public et accueille des experts médicaux et juridiques, des chefs traditionnels et religieux ainsi que des représentants du gouvernement.</i></p>		
<b>Avantages</b>	<b>Risques pour toutes les parties prenantes</b>	<b>Stratégies d'atténuation</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuer à l'élimination des FGM en offrant un espace de débat sur les éléments culturels, religieux et juridiques qui encadrent cette pratique.</li> <li>- Sensibiliser aux conséquences des FGM sur la santé des filles et des femmes et diffuser des informations sur les centres de santé qui peuvent fournir des soins médicaux spécialisés et un soutien en matière de santé mentale et psychosociale.</li> <li>- Donner l'occasion au public de partager son expérience et poser des questions sur les FGM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Public</i> : les participants peuvent divulguer des informations personnelles identifiables (PII) lors de leur appel à l'émission et être ainsi ciblés (stigmatisation, violence)</li> <li>- <i>Invités et journalistes</i> : ils peuvent être ciblés parce qu'ils partagent une opinion controversée en opposition aux croyances traditionnelles.</li> <li>- <i>Radio locale</i> : le bureau pourrait être ciblé par des personnes issues d'une communauté qui pratique les FGM et qui seraient offensées par l'émission.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avant la participation, informez tous les participants des risques liés au partage d'informations qui pourraient aider à identifier qui ils sont et où ils se trouvent, et encouragez l'anonymat. Offrez la possibilité d'enregistrer des questions ou des témoignages avant l'émission en direct, pour permettre des modifications afin de protéger leur identité.</li> <li>- Assurez-vous que tous les invités et journalistes sont conscients et à l'aise avec les risques liés à la participation à un débat sur ce sujet.</li> <li>- Coordonnez-vous avec les principales parties prenantes, y compris le chef de la communauté identifiée qui pratique les FGM, pour accroître l'adhésion, et inviter un panel diversifié d'intervenants afin de représenter l'ensemble de la communauté.</li> </ul>
<b>Décision:</b>		
<p><i>Les stratégies d'atténuation sont suffisantes pour protéger les appelants individuels, le personnel et l'organisation, et pour que l'émission puisse avoir lieu.</i></p>		

**Projet:**

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

**Avantages**

- Accroître la transparence autour de l'utilisation équitable du financement humanitaire
- Augmenter la visibilité de l'organisation auprès des membres de la communauté et des autorités locales pour renforcer l'adhésion, améliorer la sécurité du personnel et soutenir des programmes efficaces
- Faire connaître la crise à l'échelle internationale et soutenir les objectifs de plaidoyer et de collecte de fonds de l'organisation

**Risques pour toutes les parties prenantes**

- *Public* : les membres de la communauté concernée pourraient utiliser la plateforme pour demander de l'aide ou partager des informations sensibles et divulguer ainsi des informations personnelles susceptibles de les mettre en danger, ou susciter des attentes quant à des services qui ne sont pas disponibles via cette organisation (ou que cette dernière ne dispose pas de mécanismes de référencement établis)
- *Public* : les individus qui cachent leur identité peuvent être reconnus sur une photo et leur emplacement peut être révélé par inadvertance
- *Public* : un utilisateur peut être ciblé pour s'être exprimé sur un sujet sensible (à noter que certains groupes de population sont plus vulnérables aux menaces basées sur le genre, ou appartiennent à un groupe marginalisé)
- *Organisation* : la traduction automatique des publications sur les réseaux sociaux peut entraîner des malentendus pour le public
- *Organisation* : le manque de capacité à répondre aux questions et demandes du public peut ouvrir la voie à la frustration, à la désinformation et aux rumeurs, et créer ainsi des tensions et une méfiance à l'égard de l'organisation

**Stratégies d'atténuation**

- Incluez des directives visibles sur la page des réseaux sociaux pour sensibiliser aux risques liés à la divulgation d'informations personnelles et au partage d'informations sensibles en ligne
- Choisissez des photos qui n'identifient pas les membres de la communauté affectée, et assurez-vous que tout le personnel est formé et respecte le consentement éclairé (et explique la portée des réseaux sociaux aux groupes de population ayant une faible culture numérique)
- Développez des directives internes pour la modération des messages sur le compte de réseau social, et choisissez de désactiver les commentaires sur les publications sensibles
- Recrutez du personnel capable de produire des articles dans plusieurs langues pour éviter la traduction automatique
- Recrutez et formez suffisamment de personnel pour modérer le groupe (et répondre aux commentaires et aux messages privés), ou désactivez ces options de communication bidirectionnelle si elles ne peuvent pas être raisonnablement surveillées

**Décision:**

Revoir l'approche de communication pour inclure une composante de communication bidirectionnelle, notamment en garantissant une capacité suffisante de surveillance du compte de réseau social, et en assurant une formation du personnel à la surveillance et à la protection. Le compte sur les réseaux sociaux ne doit pas être lancé tant que toutes les stratégies d'atténuation ne sont pas mises en place.

# Scénarios:

Utilisez les scénarios ci-dessous pour tester vos connaissances et réfléchir à ce que vous pourriez faire pour répondre à la situation et vous assurer de ne pas mettre la communauté en danger.

## Scénario 1

Vous êtes informé qu'une femme qui a été gravement agressée par des militaires a été transportée dans un hôpital voisin. Même si la survivante est prête à parler, elle craint d'être identifiée et est clairement en colère, épuisée et traumatisée par cette expérience.

Que faites-vous?

Éléments à considérer :

- Comment respecter le consentement et le bien-être émotionnel de la survivante ?
- Comment pouvez-vous protéger son identité pour éviter des représailles et d'autres préjudices ?
- Quel niveau de détail est nécessaire pour exprimer la gravité du problème sans sensationnalisme ?
- Comment pouvez-vous fournir des ressources et un soutien à la survivante ainsi qu'au public susceptible d'être confronté à ce risque ?

## Scénario 2

En pleine crise humanitaire, vous couvrez les parcours de réfugiés en quête d'un abri sûr. Vous souhaitez prendre des photographies percutantes qui traduisent la gravité de la situation. Cependant, des dilemmes éthiques se posent concernant le consentement. Les réfugiés peuvent être vulnérables, traumatisés ou incapables de comprendre pleinement les implications en matière de sécurité lorsqu'ils sont photographiés.

Que faites-vous?

Éléments à considérer :

- Comment obtenir un consentement pleinement éclairé ?
- Devez-vous donner la priorité au fait de raconter l'histoire plutôt qu'à obtenir le consentement ?
- Si le consentement ne peut être obtenu, quelles autres approches créatives peuvent soutenir votre récit ?

### Scénario 3

Vous êtes envoyé pour couvrir une crise humanitaire touchant des enfants déplacés de leur foyer. Vous reconnaissez l'importance de faire la lumière sur les expériences de ces enfants et sur les risques auxquels ils peuvent, plus que tous autres, être confrontés en cas de crise. De nombreux enfants ont été séparés de leurs parents et se retrouvent dans un camp de réfugiés sans personne pour s'occuper d'eux. Une agence spécialisée dans la protection de l'enfance (CP) a mis en place un espace sûr où les enfants peuvent jouer pendant la journée. Un enfant de 8 ans que vous avez vu jouer au centre s'approche de vous et vous demande un entretien, que faites-vous ?

Éléments à considérer :

- Est-il approprié d'interroger l'enfant sans le consentement de ses parents ? Existe-t-il des alternatives ?
- Comment pouvez-vous vous assurer que le bien-être et la santé mentale de l'enfant ne sont pas compromis lors des entretiens ?
- Comment le déséquilibre de pouvoir entre le journaliste et l'enfant peut-il affecter ses réponses ?

### Scénario 4

Vous couvrez une crise sanitaire humanitaire où la désinformation sévit et aggrave la situation. La désinformation alimente les préjugés à l'égard d'une minorité ethnique vivant dans la région, accusée d'être responsable de l'épidémie. Dans certains cas, ces préjugés ont dégénéré en attaques violentes contre les personnes de ce groupe. Vous vous sentez obligé de démystifier les fausses allégations et de fournir des informations exactes à la population concernée.

Éléments à considérer :

- Comment corriger les informations erronées sans les amplifier par inadvertance ?
- Comment pouvez-vous garantir que les points de vue de la minorité ethnique soient reflétés sans les exposer à davantage de préjudices ?
- Devez-vous identifier les sources de fausses informations, sachant que cela implique potentiellement des retombées négatives pour elles ?

---

## Fin du Module 4



Annexe I

# Glossaire



# Annexe I : Glossaire

Cette annexe vise à guider l'utilisation de la terminologie employée dans les orientations et outils du guide « Informations sûres, significatives et précises : Une approche de protection des écosystèmes d'information ». Étant donné que ce guide cherche à harmoniser et à utiliser la terminologie des écoles de pensée du secteur de la protection et de l'écosystème de l'information, des termes ont été utilisés spécifiquement pour ces pratiques et peuvent donc légèrement différer des termes tels que définis dans le dictionnaire, et faire référence à une pensée contextuelle spécifique. Si vous pensez que des termes supplémentaires issus des conseils ou des outils devraient être ajoutés ici, ou si des termes nécessitent des éclaircissements, veuillez contacter l'équipe humanitaire d'Internews.

## Glossaire d'informations

**Accès à l'information :** La capacité de créer, partager, rechercher et obtenir des informations.

- **Création d'informations :** La création d'informations fait référence à des informations organisées pour atteindre un public au-delà du pair immédiat du créateur. Cela peut être fait par un individu, un groupe, une organisation ou des créateurs de contenu professionnels tels que les médias. Cela va au-delà du simple partage d'informations brutes et implique un niveau de création et de sélection des informations, ou de contribution personnelle à la manière dont elles sont présentées.
- **Partage d'informations :** Aux fins de ces lignes directrices, le « partage d'informations » fait référence aux informations partagées sans qu'elles soient présentées de quelque manière que ce soit.
- **Recherche d'information :** La recherche d'informations fait référence à l'acte de rechercher ou de demander des informations (ou du contenu) auprès d'une ou plusieurs sources ou fournisseurs d'informations (voir ci-dessous pour les définitions), à la fois en ligne et hors ligne, par tout canal et sous toute forme (verbale, écrite, visuelle, etc.).
- **Obtention d'informations :** L'obtention d'informations fait référence à l'acte de recevoir des informations (sous forme d'informations brutes ou de contenu organisé) auprès de sources ou de fournisseurs d'informations (voir l'annexe 1 pour les définitions de ces acteurs), à la fois en ligne et hors ligne, par n'importe quel canal et sous n'importe quelle forme (verbale, écrite, visuelle, etc.).

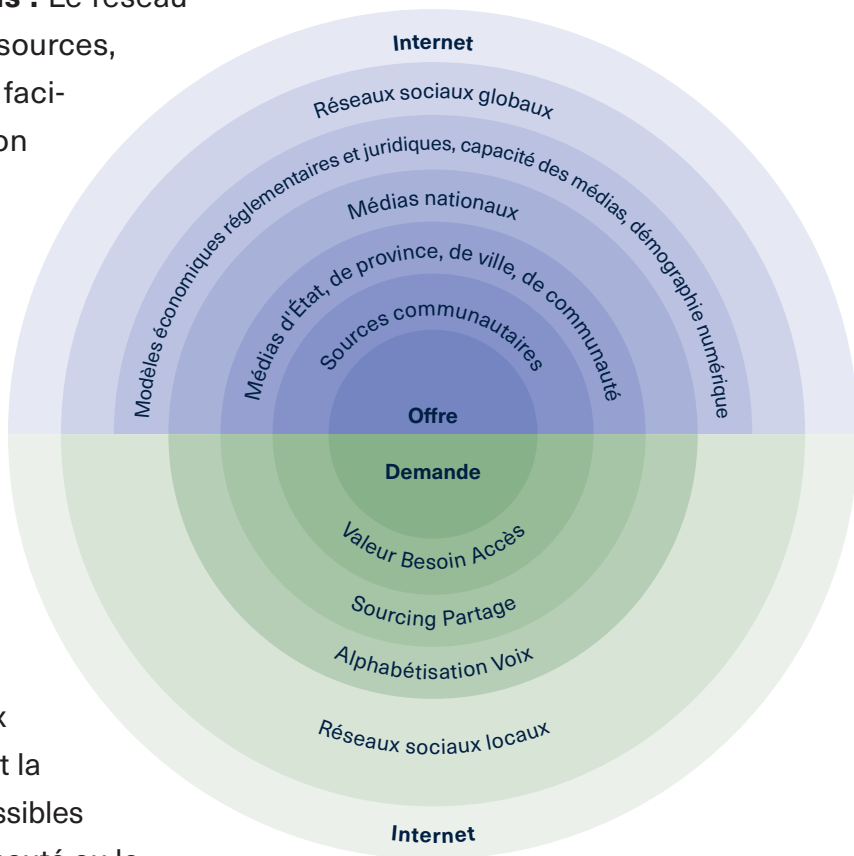
**Chaîne et plateforme :** Les canaux et les plateformes hébergeant ou transmettant des informations. Il s'agit généralement de canaux ou de plateformes technologiques, tels que la télévision, la radio et les espaces en ligne/numériques comme les plateformes de réseaux sociaux ou les sites web.

**Culture numérique :** La culture numérique est la capacité de trouver, d'évaluer de manière critique, d'organiser, d'utiliser et de communiquer des informations numériques via des canaux, plateformes et sources numériques, avec une conscience particulière des risques et des menaces encourus lors de l'utilisation de ces moyens.

**Acteur de l'information :** Individu ou institution impliqué dans la génération, la diffusion ou l'influence de l'information. Cela peut inclure la création ou l'influence d'environnements juridiques et réglementaires liés à l'information (par exemple, le gouvernement), les acteurs effectuant des recherches en matière d'information (universités, militants travaillant sur la sécurité des données, la liberté d'expression), les acteurs collectant et documentant l'information (acteurs des droits humains, agences humanitaires, organisations d'intérêt particulier) ou acteurs créant de l'information (voir : fournisseurs d'information).

**Écosystème d'informations :** Le réseau

interconnecté de diverses sources, canaux et plateformes qui facilitent la création, la diffusion et la consommation d'informations au sein d'une communauté, d'un environnement ou d'un contexte particulier. L'écosystème comprend les médias traditionnels, les réseaux sociaux, les sites web, les individus, les organisations, les gouvernements et d'autres entités qui contribuent au flux d'informations et influencent la manière dont elles sont accessibles et comprises par la communauté ou le public.



**Maîtrise de l'information :** La maîtrise de l'information est la capacité de trouver, d'évaluer de manière critique, d'organiser, d'utiliser et de communiquer des informations sous tous leurs formats, notamment dans des situations nécessitant une prise de décision, une résolution de problèmes ou l'acquisition de connaissances.

**Fournisseur d'informations :** Acteur de l'information (individu ou institution) qui déploie des efforts pour rendre l'information accessible à un public au-delà de son réseau personnel immédiat. Ce terme renvoie à des individus ou à des groupes qui utilisent les canaux publics (parfois en ligne), les institutions gouvernementales, les organisations de la société civile ou les médias. Les informations peuvent être fournies au grand public ou à des publics cibles spécifiques.

**Remarque concernant la publication en ligne :** Internews fait la distinction entre quelqu'un de la communauté qui publie quelque chose en ligne sans nécessairement chercher à informer le public plus large (mais avec une portée potentiellement importante), et quelqu'un qui fait un effort délibéré pour collecter et rassembler des informations dans le but d'atteindre un public. Le premier fait partie de la conversation au sein d'une communauté et peut servir de source de collecte de données primaires (en ligne), tandis que le second est considéré comme un fournisseur d'informations.

**Journaliste :** Un journaliste cherche à enquêter, rapporter et communiquer des informations factuelles (descriptives et parfois évaluatives) et informatives d'intérêt public sur diverses plateformes médiatiques. Les journalistes suivent un ensemble de règles déontologiques qui les obligent à observer un comportement éthique, à respecter des normes professionnelles et à rectifier leurs erreurs.

**Travailleur des médias :** Un travailleur des médias travaille dans une organisation médiatique pour contribuer à la production d'actualités et de contenu informatif. Cela peut inclure des métiers associés aux journalistes tels que les rédacteurs, les caméramans...

**Créateur de contenu :** Un créateur de contenu est une personne qui génère diverses formes de contenu numérique, comme des vidéos, des blogs ou des publications sur les réseaux sociaux, souvent pour des plateformes en ligne. Contrairement aux journalistes professionnels, les créateurs de contenu ne sont liés par aucune éthique journalistique ni aucun contrôle éditorial. Les créateurs de contenu peuvent générer du contenu pour leurs chaînes personnelles ou être engagés pour créer et partager du contenu au nom d'une communauté, de la société civile ou d'une autre organisation ou groupe.

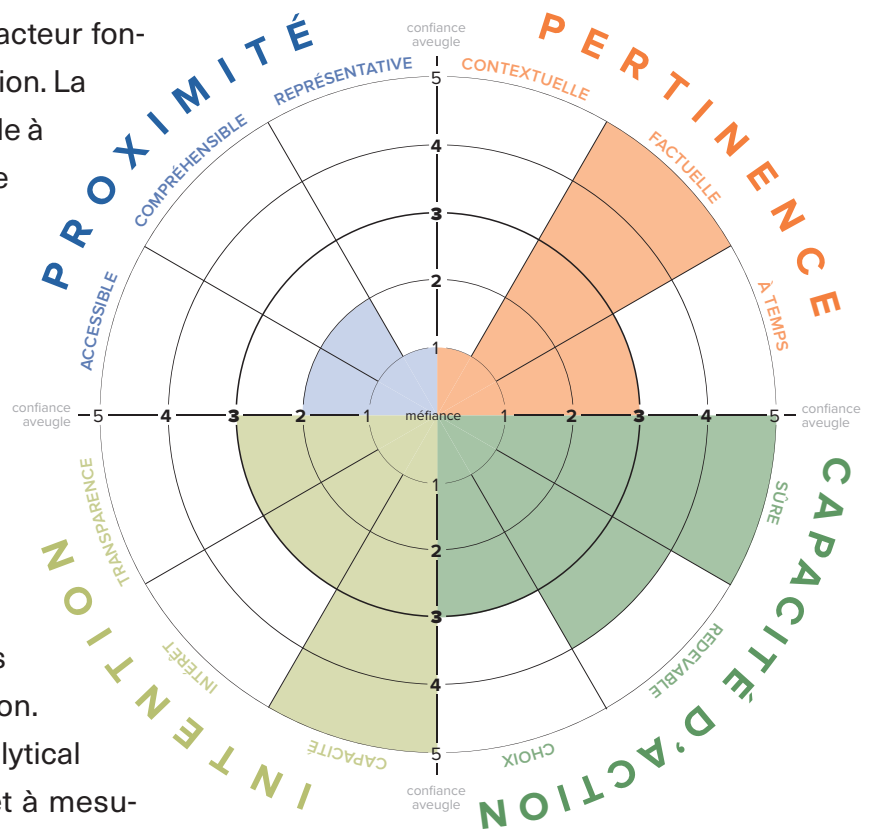
**Médias :** organisations professionnelles guidées par des normes éditoriales et éthiques, qui utilisent des moyens de communication comme la radio, la télévision, les journaux, les magazines et Internet pour atteindre ou influencer les gens à large échelle.

**Nouvelles :** Les nouvelles sont définies comme une sélection d'informations sur l'actualité.



**Source (d'information) :** Fait référence aux informations primaires provenant d'individus ou d'institutions. Une source d'informations peut provenir d'un fournisseur d'informations, mais fait également référence à des informations provenant de tout individu ou institution qui collecte, crée ou rassemble des informations. Il peut s'agir de témoins de première main, d'experts, de documents et de données primaires utilisées pour créer des informations, notamment des publications sur les réseaux sociaux, des documents officiels, des données et des études de recherche. Lorsque plusieurs sources sont utilisées pour créer un nouvel aperçu, une analyse ou un autre type de contenu, cela peut à son tour être considéré comme une nouvelle source d'information. En ce sens, un article de journal peut être une source d'information, tandis que l'agence de presse qui l'a produit est considérée comme un fournisseur d'informations.

**Confiance :** La confiance est un facteur fondamental pour accéder à l'information. La confiance qu'une personne accorde à une source d'information détermine si elle écoutera et partagera les informations obtenues à partir de cette source. Un manque de confiance envers une source d'information conduit généralement les individus et les communautés à ne pas s'engager avec elle. À l'inverse, une confiance aveugle peut entraîner des niveaux d'action plus faibles et un risque plus élevé de més-/dés-/ malinformation. Internews a développé le Trust Analytical Framework pour aider à définir et à mesurer contextuellement la confiance dans les fournisseurs d'informations. Le Framework (cadre) se compose de quatre composantes et de 12 sous-composantes.



## Glossaire de la protection

**Capacité :** Ressources et aptitudes dont disposent les individus, les ménages et les communautés pour faire face à une menace, ou pour résister ou atténuer l'impact d'une menace. Les ressources peuvent être matérielles ou provenir de la manière dont une communauté est organisée. Les aptitudes peuvent inclure des compétences spécifiques, la capacité d'accéder à certains services ou de se déplacer librement vers un endroit plus sûr.

**Analyse de protection** : Un processus entrepris pour identifier les risques de protection dans le but d'éclairer les stratégies et les réponses à adopter.

**Risque de protection** : Exposition réelle ou potentielle de la population affectée par la violence, la coercition ou la privation délibérée. L'équation du risque de protection (visuel ci-dessous) est une représentation non mathématique des trois facteurs qui contribuent au risque. Un risque de protection survient lorsque la menace et la vulnérabilité (d'un individu ou d'une communauté) sont supérieures à la capacité de prévenir, de répondre et de se remettre de cette menace spécifique (définition du Global Protection Cluster).



Équation du risque de protection (Global Protection Cluster)

**Menace de protection** : une activité humaine ou un produit d'une activité humaine qui entraîne la violence, la coercition ou la privation délibérée.

- **Violence** : L'usage intentionnel de la force physique ou du pouvoir, potentiel ou réel, contre soi-même, contre une autre personne ou contre un groupe ou une communauté, qui entraîne ou a une forte probabilité d'entraîner des blessures, la mort, des dommages psychologiques, un mauvais développement ou une privation.
- **Coercition** : Forcer quelqu'un à faire quelque chose contre sa volonté.
- **Privation délibérée** : Action intentionnelle visant à empêcher les personnes d'accéder aux ressources, biens ou services dont elles ont besoin et auxquels elles ont le droit d'accéder.

**Vulnérabilité** : Certaines caractéristiques ou circonstances attachées à un individu, un groupe ou à leur environnement physique, qui diminuent la capacité à anticiper, à faire face, à résister ou à se remettre de l'impact d'une menace. Les gens diffèrent dans leur exposition à une menace en fonction de leur groupe social, de leur sexe, de leur origine ethnique, de leur âge et d'autres facteurs encore. La vulnérabilité n'est pas un critère fixe ou statique attaché à des catégories spécifiques de personnes, et personne ne naît vulnérable.

# Glossaire croisé de l'information et de la protection

**Menace liée aux informations :** Une activité humaine qui trouve son origine dans l'écosystème de l'information et aboutit à une forme de violence, de coercition ou de privation délibérée. La menace peut être l'auteur (l'agent de la menace) ou une politique ethnique (la source de la menace) qui cause un préjudice.

**Informations personnelles identifiables (PII) :** Toute information qui indique l'identité d'une personne ou qui permet à un lecteur de déduire l'identité d'une personne. Les exemples incluent les noms complets, les adresses, les pseudonymes ou les numéros de téléphone.

**Risques informationnels :** Tout risque qui est la conséquence de l'écosystème de l'information. L'exposition réelle ou potentielle au risque est délibérée ou non. Cela inclut, sans toutefois s'y limiter, les risques résultant de la désinformation, des rumeurs, des obstacles à l'accès à l'information et du manque d'information.

- **Désinformation :** Fausses informations qui se propagent, qu'il y ait ou non intention d'induire en erreur ou de nuire.
- **Rumeurs :** données communautaires de première main non vérifiées. Elles peuvent être non vérifiées, mais factuellement exactes, partiellement exactes ou inexactes.

**Risques de protection liés à l'informations :** Cela inclut l'exposition, réelle ou potentielle, d'une population à la violence, à la coercition ou à la privation délibérée, lorsqu'il y a une tentative délibérée d'utiliser l'écosystème de l'information à des fins nuisibles. Cela peut consister en un refus d'accès à l'information ou en de la désinformation et doit prendre en compte l'effet de ces risques sur d'autres risques de protection, ainsi que sur des mécanismes d'adaptation négatifs susceptibles d'accroître la vulnérabilité de la population affectée à d'autres risques de protection.

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

- **Désinformation** : La désinformation est définie comme la diffusion intentionnelle de fausses informations dans le but de causer du tort/. Elle « induit la population en erreur et, par voie de conséquence, interfère avec le droit du public à savoir et le droit des individus à rechercher, recevoir et communiquer des informations » (définition du Global Protection Cluster).

### **Accès sûr et significatif à des informations précises**

- **Accès sûr aux informations** : L'accès à l'information est sûr lorsqu'une personne ou un groupe ne court aucun risque lors de la création, du partage, de la recherche et de l'obtention d'informations.
- **Accès significatif à l'information** : L'accès à l'information est significatif lorsqu' elle est accessible à tous les groupes de population conformément à leurs besoins et préférences en matière d'information, notamment à leur langue de préférence, leur niveau d'alphabétisation et leurs approches privilégiées.
- **Accès à des informations exactes** : Les conditions d'« accès à des informations exactes » comprennent le moment où les personnes disposent des outils, des capacités et des ressources nécessaires pour vérifier et analyser les informations. Cela peut inclure la culture numérique, la culture informationnelle et les connaissances en matière de vérification des faits, ainsi que les ressources connexes disponibles auprès des fournisseurs d'informations.

Annexe 2

# **Outil d'évaluation d'une programmation sûre**



## Annexe 2 : Outil d'évaluation d'une programmation sûre

Cette évaluation de la programmation sûre soutient le processus permettant aux acteurs de l'information de décider si un projet ou une action peut être mis en œuvre en toute sécurité dans une communauté. Cet exercice peut être réalisé au sein de l'équipe mettant en œuvre un projet ou développant du contenu (par exemple, un reportage sur une histoire). Si le contexte le permet, le processus d'évaluation d'une programmation sûre doit toujours inclure la contribution de la communauté.

Voir Module 2 : « Comment contribuer à des écosystèmes d'information plus sûrs en adaptant les méthodes de travail ? », pour plus d'informations et d'exemples sur la façon d'utiliser ce modèle d'évaluation de programmation sûre.

### Liste de contrôle pour le processus d'évaluation de la programmation sûre en 5 étapes

(voir le modèle de tableau sur la page suivante pour savoir où positionner chaque étape du processus) :

- Présentez clairement le projet* : y compris les lieux et les différentes parties prenantes impliquées. Astuce : pensez aux principales parties prenantes avec lesquelles vous interagissez directement et aux parties prenantes secondaires qui peuvent également être impactées par cette activité. Par exemple, vous souhaitez fournir des informations aux parents. Ici, les « parents » sont une partie prenante principale, et une partie prenante secondaire pourrait être les enfants du ménage.
- Identifiez les bénéfices du projet* : cela aidera à estimer les avantages par rapport aux risques, afin de décider si le résultat du projet justifie la prise d'un certain niveau de risque. Pensez aux avantages pour les individus et la communauté ainsi qu'aux avantages pour votre organisation ou votre média.
- Identifiez les risques que toute activité pourrait créer* : cela doit inclure les risques pour les différentes parties prenantes identifiées lors de la première étape, y compris les communautés affectées, les employés impliqués dans l'activité et la réputation du média ou de l'organisation humanitaire.
- Identifiez des stratégies d'atténuation pour chaque risque* : réfléchissez aux solutions pratiques et concrètes qui peuvent être mises en œuvre pour permettre au projet de se dérouler en minimisant les risques identifiés. Et définissez qui, au sein de l'organisation, est responsable de la mise en œuvre de chaque solution.

- Décidez si vous souhaitez mettre en œuvre le projet : Après avoir évalué les avantages par rapport aux risques restants (après avoir examiné la faisabilité de la stratégie d'atténuation proposée), le résultat du projet l'emporte-t-il sur les risques restants ? Sinon, identifiez les aspects du projet qui peuvent être modifiés pour atténuer les risques, tout en conservant tout ou partie des avantages identifiés.*

## Modèle d'évaluation d'une programmation sûre

<p><b>Projet :</b></p> <p><i>Présentez clairement le projet : y compris les lieux et les différentes parties prenantes qui seront impliquées.</i></p>		
<b>Avantages</b>	<b>Risques pour toutes les parties prenantes</b>	<b>Stratégies d'atténuation</b>
<p><i>Identifiez les bénéfices du projet : cela aidera à sopeser les avantages par rapport aux risques afin de décider si le résultat du projet justifie la prise d'un certain niveau de risque.</i></p>	<p><i>Identifiez les risques que toute activité pourrait créer : cela doit inclure les risques pour les différentes parties prenantes identifiées lors de la première étape, y compris les communautés affectées, les employés impliqués dans l'activité et la réputation du média ou de l'organisation humanitaire.</i></p>	<p><i>Identifiez des stratégies d'atténuation pour chaque risque : des solutions concrètes qui peuvent être mises en œuvre pour permettre au projet de se dérouler en minimisant les risques identifiés, Et définissez qui, au sein de l'organisation, est responsable de la mise en œuvre de chaque solution.</i></p>
<p><b>Décision :</b></p> <p><i>Décidez si vous souhaitez mettre en œuvre le projet : Après avoir évalué les avantages par rapport aux risques restants (après avoir examiné la faisabilité de la stratégie d'atténuation proposée), le résultat du projet l'emporte-t-il sur les risques restants ? Sinon, identifiez les aspects du projet qui peuvent être modifiés pour atténuer les risques tout en conservant tout ou partie des avantages identifiés.</i></p>		

Annexe 3

# **Outil de discussion en groupe communautaire**



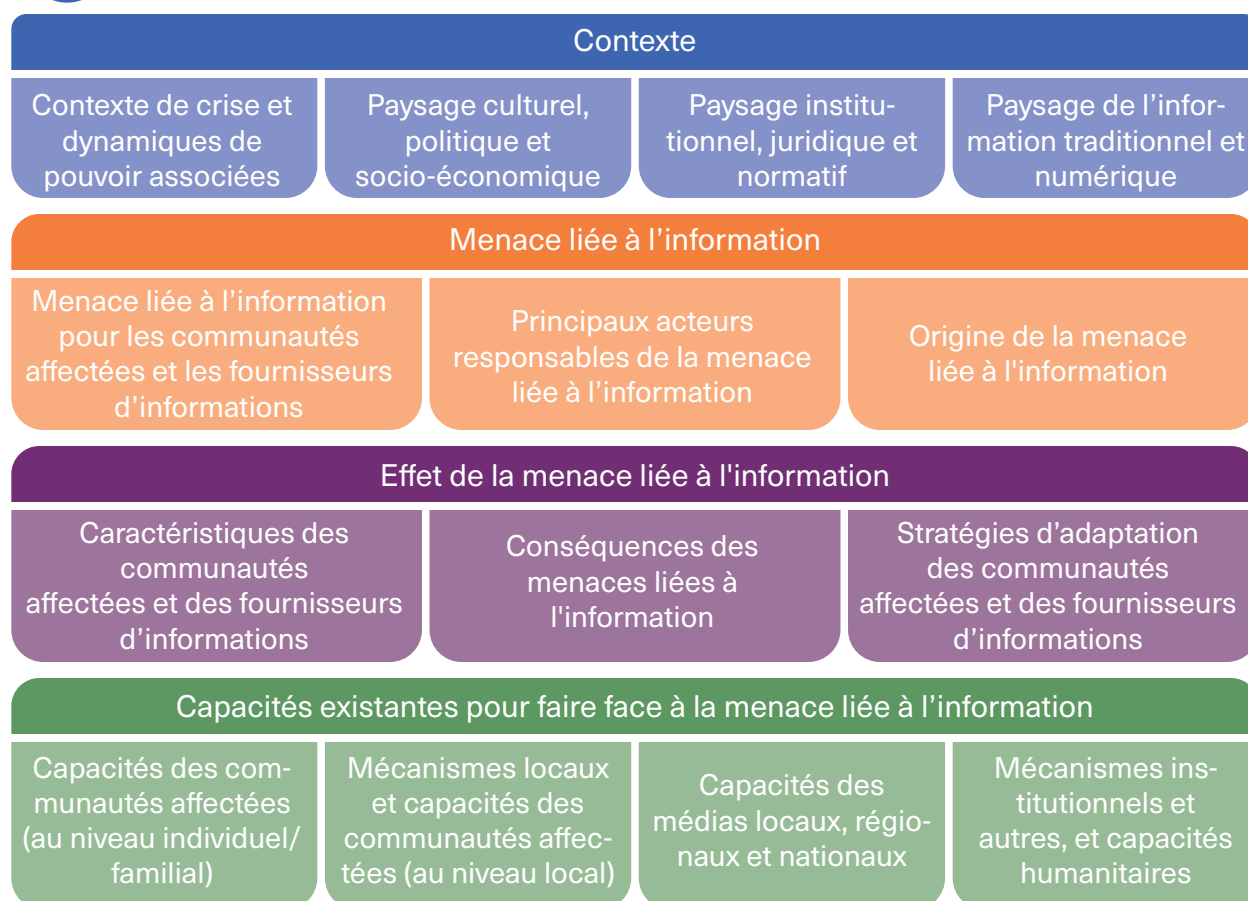


# Annexe 3 : Outil de discussion en groupe communautaire

## Objectif de cet outil

Cet outil de discussion de groupe peut servir de guide aux acteurs locaux de l'information qui souhaitent mieux comprendre les risques de protection liés à l'information. Avant les consultations communautaires, les questions fournies dans cet outil ne sont pas spécifiques au contexte, ni à la langue ou aux langues, et doivent être adaptées. Cet outil de discussion de groupe est conçu pour vous aider à obtenir des informations sur les quatre piliers du cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information – qui sont décrits dans le module 3 « Réduire les risques de protection liés à l'information : un cadre d'analyse ». Chaque section de l'outil couvre un sujet qui peut être abordé indépendamment des autres. Cependant, assurez-vous que toutes les données dont vous avez besoin pour votre analyse sont couvertes si vous n'intègrez qu'une seule section de ce modèle à vos outils spécifiquement conçus. N'hésitez pas à vous adapter à vos besoins en gardant à l'esprit l'équilibre, avec une durée de discussion raisonnable. Pour

### **PAF** LE CADRE D'ANALYSE DE PROTECTION DE L'ÉCOSYSTÈME DE L'INFORMATION



obtenir des conseils sur la façon d'animer des discussions de groupe (FGD), voir l'outil du HCR pour l'évaluation participative dans les opérations : « Faciliter les discussions ». L'échantillonnage doit être représentatif de la population et prendre en compte les dynamiques de pouvoir.

## Exercices d'introduction

Pour aider l'animateur à encadrer les discussions autour des besoins d'information et des risques (par opposition aux autres besoins humanitaires et risques de protection), un exercice d'introduction est recommandé au début de chaque section (voir chaque section ci-dessous pour plus de détails). Ces exercices doivent être adaptés au niveau d'alphabétisation (y compris informationnelle et numérique) des communautés concernées, ainsi qu'à leur accès aux différents canaux d'information.

## Conseils pour les discussions de groupe

### A. Sujet 1 : Refus d'accès à l'information

**Rappel :** le refus d'accès à l'information est établi lorsque la liberté de créer, de partager, de rechercher et d'obtenir des informations est volontairement « atteinte, de telle manière et à un tel degré, qu'elle entrave la capacité des communautés concernées à jouir de leurs droits fondamentaux et à satisfaire leurs besoins fondamentaux »<sup>13</sup>. Les acteurs humanitaires ont la responsabilité de fournir des voies sûres et significatives qui permettent aux communautés affectées de rechercher et d'obtenir des informations sur les services humanitaires, de créer et partager des commentaires et des plaintes concernant ces services. Pour plus d'informations, reportez-vous au module 3, section 2.

#### Mise en place de l'exercice d'introduction :

Utilisez un tableau à feuilles mobiles préparé avant la séance de discussion de groupe. Chaque participant reçoit trois papiers pour voter le sujet qu'il estime le plus important à la question 1. Une fois que les participants ont voté, utilisez les trois sujets qui ont reçu le plus de votes pour encadrer le reste des sujets de discussion. Les participants peuvent demander qu'un sujet supplémentaire soit ajouté dans un contexte où l'accès à l'information est restreint –vous êtes encouragés à en discuter, faites simplement attention au temps. **N'oubliez pas que l'objectif est d'encadrer la discussion autour d'un accès sûr et significatif à l'information.**

Sur quel sujet avez-vous besoin de plus d'informations, car vous avez des difficultés à y accéder ?

<sup>13</sup> Reportez-vous au cadre d'analyse de la confiance Trust Analytical Framework d'Internews (également dans le module 1) pour plus d'informations sur la manière de cadrer les composantes de la confiance de manière mesurable.

	<b>Catégorie de besoins d'information</b>	<b>Total</b>
1	Aide en espèces (cash)	
2	Besoins de base (nourriture, vêtements, hygiène)	
3	Documentation juridique	
4	Opportunités de moyens de subsistance	
5	Garde d'enfants et éducation	
6	Éducation et formation professionnelle pour adultes	
7	Santé et médecine	
8	Santé mentale et soutien psychosocial	
9	Soutien aux personnes ayant des besoins spécifiques (handicap)	
10	Droits au logement, à la terre et à la propriété	
11	Politique	
12	Retour au lieu d'origine pour les personnes déplacées	
13	Sécurité	
14	Comment faire des retours (feedbacks) et signaler les besoins aux organisations humanitaires et à la direction des camps ?	
15	Violence basée sur le genre	
16	Autre: .....	

## Questions d'orientation

*Sujet 1, partie 1 : Les besoins en information des communautés affectées et les obstacles à un accès sûr et significatif à l'information.*

- De quelles informations avez-vous besoin sur ce sujet ?
- Pourquoi a-t-il été difficile d'obtenir des informations sur ce sujet ? (langue, accès à la source ou au canal d'information, aucune information disponible sur ce sujet, difficulté à vérifier l'exactitude de l'information, peur de rechercher des informations sur ce sujet)
- Pensez-vous qu'il y ait des informations dont vous êtes volontairement privé ? (quelles informations, pourquoi, qui est responsable ?)
- Y a-t-il des sujets qui vous semblent essentiels, mais que vous avez l'impression de ne pas pouvoir aborder pour certaines raisons ?
- Quelles sont les conséquences de cette situation ?

## **i** PAF

- sous-pilier « contexte humanitaire » et « paysage médiatique traditionnel et numérique » du pilier « contexte »
- tous les sous-piliers du pilier « menace actuelle liée à l'information pour les communautés affectées »
- tous les sous-piliers du pilier « Effet de la menace liée à l'information sur les communautés affectées et les acteurs de l'information ».

### *Sujet 1, partie 2 : Les solutions communautaires pour accroître l'accès à l'information.*

- Quel type de communication préférez-vous utiliser pour accéder et partager des informations (face à face, radio, télévision, téléphone, informations en ligne) ? Et pourquoi ?
- Avez-vous des stratégies pour accéder à l'information si vos méthodes habituelles ne sont pas disponibles ? Pensez-vous que ces stratégies sont positives ou négatives : devez-vous prendre des risques pour obtenir des informations sur ce sujet ?
- Que pourrait-on faire pour améliorer l'accès à l'information sur ce sujet ? Selon vous, qui serait le mieux placé pour changer la situation (l'individu, la communauté, les dirigeants communautaires, les autorités locales, les médias, le gouvernement, les acteurs humanitaires, etc.) ? Selon vous, qui serait le mieux placé pour changer la situation (l'individu, la communauté, les dirigeants communautaires, les autorités locales, les médias, le gouvernement, les acteurs humanitaires, etc.) ?

## **i** PAF

- sous-pilier « stratégies d'adaptation des communautés affectées » du pilier « effet de la menace liée à l'information sur les communautés affectées et les acteurs de l'information »
- toutes les sections du pilier « capacités existantes pour faire face aux menaces liées à l'information »
- + Les questions de cette section guideront également les médias locaux et les acteurs humanitaires sur la manière de concevoir des projets et d'adapter leur travail de communication pour se conformer aux recommandations des communautés affectées.

## Sujet 1, partie 3 : Les mécanismes de retours d'information et de plaintes.

- Savez-vous comment signaler des besoins, des retours d'information (feedbacks) ou des problèmes/plaintes aux organisations humanitaires ou à la direction du camp ?
- Avez-vous déjà fait un rapport à des organisations humanitaires ou au gouvernement ?
  - ▶ Si oui, qu'avez-vous signalé et dans quelle mesure êtes-vous satisfait du résultat ?
  - ▶ Si non, pourquoi ne l'avez-vous pas signalé (je ne sais pas comment signaler, j'ai peur de signaler, je ne pense pas que le signalement fera une différence, etc.) ?

### PAF

- sous-pilier « stratégies d'adaptation des communautés affectées » du pilier « effet de la menace liée à l'information sur les communautés affectées et les acteurs de l'information »
  - tous les piliers du pilier « capacités existantes pour faire face à la menace liée à l'information ».
- + Les questions de cette section aideront également les acteurs humanitaires à évaluer les mécanismes de retours d'information et de plaintes existants et à fournir des informations sur les préférences des communautés pour renforcer ces mécanismes.

*Note à l'intention de l'animateur : si ce sujet est abordé indépendamment des deux autres, vous devrez peut-être ajouter quelques questions du sujet 3 « Maîtrise de l'information, culture numérique et pratiques pour collecter des données sur les vulnérabilités et les capacités de la population affectée ».*

## B. Sujet 2 : Désinformation, mésinformation et rumeurs

**Rappel :** la désinformation est définie comme la diffusion intentionnelle de fausses informations dans le but de causer du tort. Elle « induit la population en erreur et, par effet secondaire, porte atteinte au droit du public de savoir et au droit des individus de rechercher, recevoir et diffuser des informations ». Le point de vue de la communauté quant à savoir s'il existe une intention délibérée de lui fournir de fausses informations ne suffit pas pour déterminer la désinformation. La charge de la preuve pour établir la désinformation nécessite des éléments supplémentaires. La mésinformation et les rumeurs doivent être prises en compte, afin de comprendre quand

de fausses informations sont partagées par inadvertance et quand des rumeurs existent en raison d'obstacles à la vérification des informations. Pour plus d'informations, reportez-vous au module 3, section 2.

**Mise en place de l'exercice d'introduction :**

Utilisez un tableau à feuilles mobiles préparé avant la séance avec le groupe de discussion. Chaque participant reçoit trois papiers pour voter pour la source d'information qu'il estime la plus accessible et la plus fiable. Une fois que les participants ont voté, utilisez les trois sources qui ont reçu le plus de votes pour cadrer la discussion. Les participants peuvent demander qu'une source supplémentaire soit ajoutée dans un contexte où l'accès à l'information est restreint - faites simplement attention à l'heure. *N'oubliez pas que les plateformes de réseaux sociaux (Facebook, TikTok, Twitter, etc.) ne sont pas une source : qui a publié l'information sur la plateforme de réseaux sociaux ( qu'il ait créé directement ou partagé une information créée par une autre source) ? Cet exercice est l'occasion d'aborder la notion de sources et de canaux avec les participants avant le début de la discussion. N'oubliez pas que l'objectif est d'encadrer la discussion autour de l'accès à des informations précises.*

**À qui faites-vous le plus confiance pour vous informer sur des sujets sensibles?**

	<b>Catégories de fournisseurs d'informations</b>	<b>Total</b>
1	Famille et amis	
2	Voisins et autres membres de la communauté	
3	Leader religieux	
4	Leader de camp communautaire	
5	Leaders communautaires (femmes leaders, jeunes leaders)	
6	Leader traditionnel	
7	Médias locaux	
8	Médias nationaux	
9	Médias internationaux	
10	Gouvernement local	
11	Gouvernement régional	
12	Gouvernement national (ministères, etc.)	
13	Gestion du camp	
14	Organisation locale	
15	Organisation nationale	
16	Organisation internationale	
17	Autre: .....	



## Questions d'orientation

### *Sujet 2, partie 1 : Les préférences en matière d'information des communautés concernées et les obstacles à l'accès à des informations précises.*

- Pourquoi avoir choisi ces sources ? (confiance, langage, proximité, figure d'autorité, accessible en toute sécurité, etc.)<sup>14</sup> Y a-t-il des sujets pour lesquels vous ne leur feriez pas confiance ?
- Avez-vous accès à suffisamment de sources d'information ? Et ces sources d'information utilisent-elles des canaux et des plateformes de communication que vous considérez sûrs et facilement accessibles ?
- Avez-vous trouvé des informations sur des sujets importants qui, selon vous, pourraient ne pas être vraies ?
  - ▶ Quelles étaient ces informations ? Qui en était la source ? Quelle était la plateforme ? Selon vous, quelles sont les conséquences de telles informations non vérifiées ou fausses qui circulent dans votre communauté ?
  - ▶ Pensez-vous que ces fausses informations ont été délibérément partagées dans le but de causer du tort, ou partagées par erreur par quelqu'un qui ne savait pas que ces informations étaient fausses ?

#### **i** PAF

- sous-pilier « contexte humanitaire » et « paysage médiatique traditionnel et numérique » du pilier « contexte »
- tous les sous-piliers du pilier « menace actuelle liée à l'information pour les communautés affectées »
- tous les sous-piliers du pilier « Effet de la menace liée à l'information sur les communautés affectées et les acteurs de l'information ».

<sup>14</sup> Reportez-vous au Trust Analytical Framework d'Internews (également dans le module 1) pour plus d'informations sur la manière de cadrer les composantes de la confiance de manière mesurable.

## Sujet 2, partie 2 : Les solutions communautaires pour accroître l'accès à des informations précises.

- Que faites-vous lorsque vous recevez des informations d'une source en laquelle vous n'avez pas totalement confiance ?
- Comment vérifiez-vous les informations ? Quel est le processus ?
- Que faites-vous lorsque vous ne pouvez pas vérifier les informations ?
- Que pourrait-on faire pour améliorer l'accès à des informations précises ? Selon vous, qui serait le mieux placé pour changer la situation ? (l'individu, la communauté, les dirigeants communautaires, les autorités locales, les médias, le gouvernement, les acteurs humanitaires, etc.)

### PAF

- sous-pilier « stratégies d'adaptation des communautés affectées » du pilier « effet de la menace liée à l'information sur les communautés affectées et les acteurs de l'information »
- toutes les sections du pilier « capacités existantes pour faire face aux menaces liées à l'information »

*Note à l'intention de l'animateur : si ce sujet est abordé indépendamment des deux autres, vous devrez peut-être ajouter quelques questions du sujet 3 « Maîtrise de l'information, culture numérique et pratiques, pour collecter des données sur les vulnérabilités et les capacités de la population affectée ».*

## C. Sujet 3 : Maîtrise de l'information, culture numérique et pratiques

**Rappel :** les crises humanitaires sont susceptibles d'avoir un impact sur l'accès à l'information et obligent les individus à prendre des risques inconnus ou calculés pour créer, partager, rechercher et obtenir des informations. La maîtrise de l'information et la culture numérique doivent toujours être analysées parallèlement aux pratiques réelles des communautés concernées.



### Mise en place de l'exercice d'introduction :

Demandez aux participants de lever la main chaque fois qu'ils souhaitent répondre « oui » à vos affirmations. Cet exercice ne doit pas être utilisé pour évaluer le niveau d'information des participants ou pour collecter des données quantitatives. Il vise uniquement à lancer une discussion qui analyse si la communauté affectée dispose de l'information et des connaissances numériques nécessaires pour accéder en toute sécurité à l'information (qu'il s'agisse de créer, de partager, de rechercher ou d'obtenir des informations), et si le contexte humanitaire oblige les individus à prendre des risques calculés pour accéder aux informations. **N'oubliez pas que l'objectif est d'encadrer la discussion autour de la maîtrise de l'information, de la culture numérique et des pratiques réelles en matière d'information.**

Voir ci-dessous les sous-thèmes que vous pouvez utiliser pour diriger la discussion. Nous vous recommandons d'en sélectionner 5 à 6 pour lancer la conversation, en fonction de l'orientation de votre engagement avec un groupe particulier et du contexte (par exemple, si votre groupe n'a pas accès à Internet, vous pouvez choisir des amorces de conversation sur le numérique).

### Affirmations sur la maîtrise de l'information, la culture numérique et les pratiques des participants

- Toutes les nouvelles que l'on peut trouver en ligne sont vraies
- Seuls les experts peuvent fournir des informations à la radio, donc toutes les informations obtenues par ce canal l sont vraies
- Ma famille et mes amis ne me mentiront jamais, je peux donc faire confiance à toutes les informations qu'ils partagent avec moi
- J'aime débattre sur l'information
- Je vérifie toujours les informations avant de les partager avec d'autres
- J'utilise mon propre nom sur les réseaux sociaux
- Je partage ma position en temps réel sur les réseaux sociaux
- J'accepte les demandes d'amis d'inconnus sur les réseaux sociaux
- J'accepte les demandes d'amis de personnes célèbres sur les réseaux sociaux
- J'utilise une vraie photo de moi pour ma photo de profil sur les réseaux sociaux
- Il y a des informations que je ne partagerai ni ne demanderai jamais en public
- Il y a des informations que je ne partagerai ni ne demanderai jamais au téléphone
- Il y a des informations que je ne partagerai ni ne demanderai jamais en ligne (ou à la radio, dans des endroits sans connectivité)

## Questions d'orientation

### *Sujet 3, partie 1 : Évaluer la maîtrise de l'information, la culture numérique et l'impact des crises humanitaires sur la capacité des populations affectées à accéder en toute sécurité à l'information.*

- Dans la vie de tous les jours, y a-t-il des sujets que vous avez peur d'aborder en public ? Et par téléphone ? Selon vous, quelles informations sont sensibles mais valent la peine de prendre des risques ? (créer, partager, chercher, obtenir).
- Si vous participiez à une émission de radio, y a-t-il des informations personnelles que vous préféreriez ne pas partager ? Pourquoi ? Qu'en est-il des informations que vous partagez en ligne ?
- Lorsque vous utilisez un tchat de groupe dans les applications de messagerie, connaissez-vous généralement toutes les personnes du groupe ? Cela affecte-t-il la mesure dans laquelle vous partagez des informations, participez aux discussions, et faites confiance aux informations partagées dans le groupe ?
- Avez-vous été témoin/entendu parler de personnes qui ont été harcelées/intimidées après avoir publié ou partagé des informations en ligne ? Qui, dans les communautés, est le plus susceptible de rencontrer des problèmes sur les réseaux sociaux et pourquoi ? Si vous ou l'un de vos amis étiez ciblé sur les réseaux sociaux, savez-vous comment le signaler (en ligne et hors ligne) ? Qui pourrait vous aider ?

#### **i** PAF

- sous-pilier « contexte humanitaire » et « paysage médiatique traditionnel et numérique » du pilier « contexte »
- tous les sous-piliers du pilier « menace actuelle liée à l'information pour les communautés affectées »
- tous les sous-piliers du pilier « Effet de la menace liée à l'information sur les communautés affectées et les acteurs de l'information »

## Questions d'orientation

### *Sujet 3, partie 2 : Les solutions communautaires pour développer la maîtrise de l'information et la culture numérique, et réduire le recours aux mécanismes d'adaptation négatifs.*

- Existe-t-il des espaces sûrs où la communauté peut se réunir pour accéder à l'information et en débattre (créer, partager, rechercher et obtenir des informations) ?
- Que pourrait-on faire pour accroître la maîtrise de l'information et la culture numérique ? Selon vous, qui serait le mieux placé pour changer la situation (l'individu, la communauté, les dirigeants communautaires, les autorités locales, les médias, le gouvernement, les acteurs humanitaires, etc.) ?
- Que pourrait-on faire pour réduire la nécessité de prendre des risques pour obtenir des informations ? Selon vous, qui serait le mieux placé pour changer la situation (l'individu, la communauté, les dirigeants communautaires, les autorités locales, les médias, le gouvernement, les acteurs humanitaires, etc.) ?

#### **i** PAF

- sous-pilier « stratégies d'adaptation des communautés affectées » du pilier « effet de la menace liée à l'information sur les communautés affectées et les acteurs de l'information »
- toutes les sections du pilier « capacités existantes pour faire face aux menaces liées à l'information »
- + Les questions de cette section guideront également les médias locaux et les acteurs humanitaires sur la manière de concevoir des projets et d'adapter leur travail de communication pour se conformer aux recommandations des communautés affectées.

Une fois que vous avez terminé la séance avec le groupe de discussion et que la collecte des données a été effectuée, vous êtes prêt à analyser les informations que vous avez reçues. Le Module 3 « Réduire les risques de protection liés à l'information : un cadre d'analyse » fournit des conseils sur la manière d'analyser les informations et de formuler des recommandations pour accroître un accès sûr et significatif à l'information. Le Module 2 « Comment contribuer à des écosystèmes d'information plus sûrs en adaptant les méthodes de travail ? » aidera les acteurs locaux de l'information à utiliser cette analyse pour adapter leurs méthodes de travail sur l'information et de communication avec les communautés, notamment en développant des mécanismes de retours d'information (feedbacks) et de plaintes au niveau communautaire.

Annexe 4

# **Outil d'enquête auprès des ménages**



# Annexe 4 : Outil d'enquête auprès des ménages

## Objectif de cet outil

Cet outil peut être utilisé pour mener une enquête auprès d'une communauté spécifique ou de la population au sens large, afin de comprendre comment elles créent, recherchent et partagent des informations. Il vise à aider à identifier les domaines dans lesquels les personnes peuvent être confrontées à des risques dans leurs pratiques liées à l'information. Ces risques peuvent être identifiés grâce à l'enquête suivante, basée sur une série de questions construites à partir de trois interrogations principales, dérivées du module 2 des lignes directrices<sup>5</sup> :

1. La communauté a-t-elle un **accès sûr** aux informations ? Autrement dit, la communauté ne court aucun risque en créant, partageant, recherchant et en obtenant des informations.
2. La communauté a-t-elle un **accès significatif** aux informations ? En d'autres termes, l'information est-elle accessible à tous les groupes de population conformément à leurs besoins et préférences en matière d'information ?
3. La communauté a-t-elle un **accès à des informations précises** ? La communauté est-elle affectée par la présence de désinformation, de mésinformation et de rumeurs ? La communauté dispose-t-elle des outils, des capacités et des ressources nécessaires pour vérifier et analyser les informations ? (Cela pourrait inclure des connaissances en matière de culture numérique et de vérification des faits, ainsi que différentes ressources connexes disponibles).

Les questions de l'enquête sont réparties dans les sections suivantes, pour approfondir les trois questions ci-dessus :

- A. [Métadonnées et consentement](#)
- B. [Biodonnées](#)
- C. [Accès significatif à l'information](#)
- D. [Accès sûr aux informations](#)
- E. [Accès à des informations précises](#)

Cette enquête auprès des ménages (HHS) vise à sonder les membres de la communauté affectée. Elle a été conçue pour être utilisée en combinaison avec les données collectées lors de discussions de groupe (FGD) et d'entretiens avec des informateurs clés (KII) qui interrogent les médias et les acteurs humanitaires dans un contexte donné, et ne doit pas être

<sup>15</sup> Pour plus d'informations sur ce qui contribue à un accès sûr et significatif à des informations exactes, voir le module 2 : Comment contribuer à des écosystèmes d'information plus sûrs en adaptant les méthodes de travail ?

utilisé comme un outil autonome. La collecte de données – formée par une combinaison de HHS, KII et FGD (ou selon les ressources que vous décidez d'utiliser) — éclairera l'analyse de la protection. Pour obtenir des conseils sur la réalisation d'une analyse de protection, voir Module 3 - Réduire les risques de protection liés à l'information : un cadre d'analyse. Pour des outils similaires en vue de mener des KII et des FGD, voir les annexes 3, 5 et 6.

## Conseils pour des enquêtes efficaces

**Donnez des informations aux participants :** Lorsque vous demandez aux gens s'ils sont prêts à participer à l'enquête, indiquez-leur le temps approximatif que cela prendra, et faites-leur savoir que leur contribution améliorera la façon dont les acteurs de l'information et les humanitaires communiquent avec leur communauté. La durée dépendra de l'outil final contextualisé que vous concevrez en fonction de vos besoins en données (certains besoins en données peuvent être satisfaits via une observation secondaire).

**Tenez compte des niveaux d'alphabétisation :** Lorsque vous décidez des questions à utiliser dans votre enquête, veillez à prendre en compte le niveau d'alphabétisation des participants-cibles de l'enquête. Par exemple, si les personnes interrogées ne savent ni lire ni écrire, les questions liées à l'utilisation d'Internet peuvent être hors de propos.

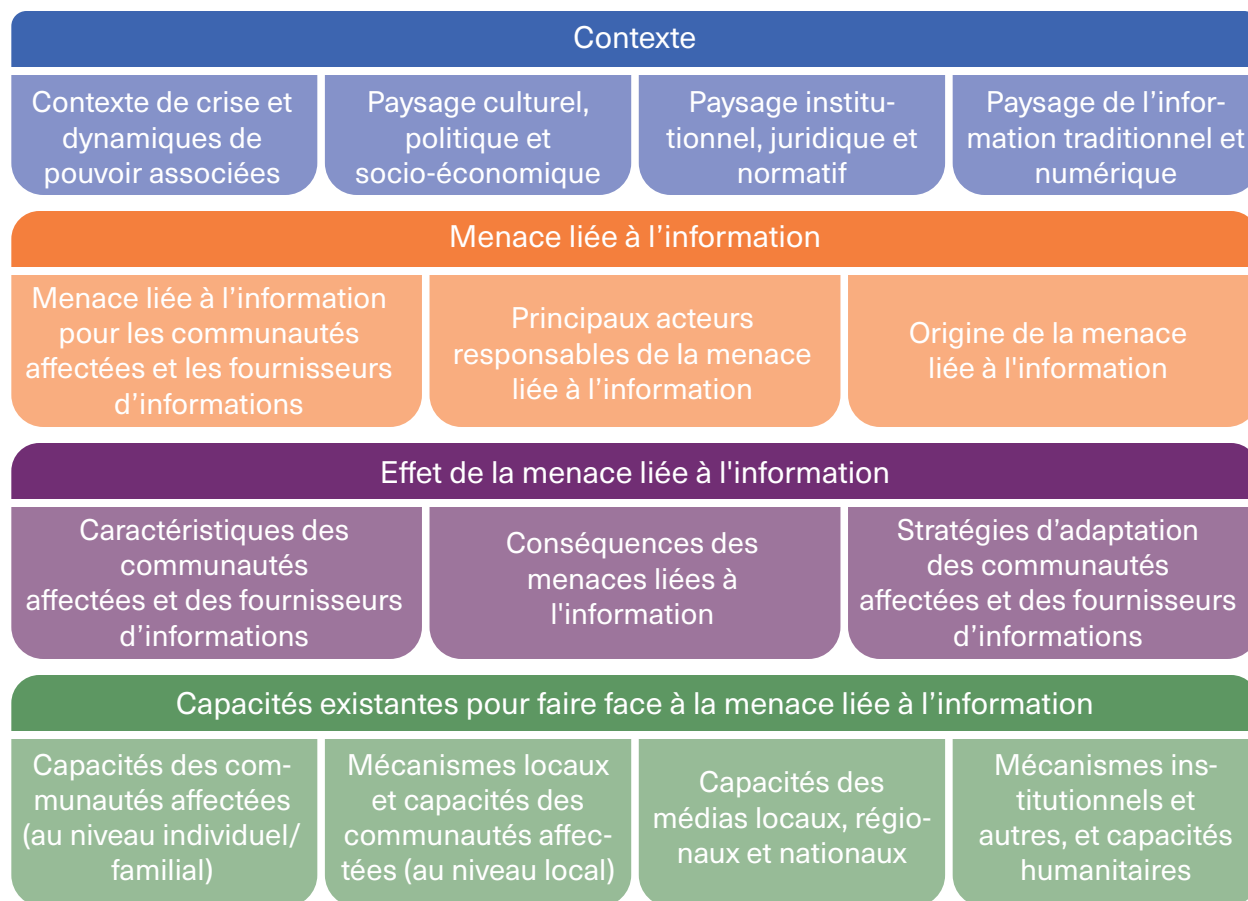
**Personnalisez la logique de l'enquête :** Assurez-vous toujours que la logique de l'enquête est adaptée aux réponses de l'individu. Par exemple : lorsqu'un individu répond qu'il n'utilise pas Internet pour s'informer, toutes les questions à venir concernant les réseaux sociaux doivent être automatiquement ignorées.

**Contextualiser :** Les questions du modèle d'outil de cette annexe sont généralisées et ne sont spécifiques à aucun contexte. Vous devrez probablement adapter certaines questions ou en ajouter de nouvelles, plus pertinentes par rapport à la dynamique locale de la zone dans laquelle vous travaillez. Portez une attention particulière aux questions [B.6](#) et [D.9.5.2](#) pour les besoins de contextualisation. Le langage doit être adapté et le collecteur de données doit être familier avec la terminologie de la protection et de l'information (par exemple la différence entre source et canal).

**Donnez la possibilité de modifier le consentement à chaque question :** Conformément aux implications de la nature du consentement, toutes les questions devraient inclure une option « Je ne sais pas » et « Je ne veux pas répondre ».

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

## **PAF** LE CADRE D'ANALYSE DE PROTECTION DE L'ÉCOSYSTÈME DE L'INFORMATION



## Questions de l'enquête auprès des ménages (HHS)

<i>Catégorie</i>	<i>Question</i>	<i>Options de réponse</i>
<b>A. Métadonnées et consentement</b>		
A.1	Date de l'entretien	
A.2	Emplacement	À préciser en fonction des localisations d'intérêt dans votre pays.
A.3	Nom de l'intervieweur	
A.4 Question	Je m'appelle (nom de l'animateur), je suis ici au nom de (nom de l'organisation) où je travaille comme chercheur communautaire. Nous organisons une série de discussions pour découvrir comment les gens accèdent à l'information et quels sont les risques, problèmes de sécurité ou restrictions qu'ils sont susceptibles de rencontrer et qui pourraient affecter la façon dont les communautés accèdent à l'information et prennent des décisions éclairées. Le but de cette discussion est également d'évaluer l'accessibilité de l'information et les difficultés potentielles auxquelles la communauté est confrontée pour y accéder. Nous ne vous demandons pas de partager vos histoires personnelles ou de vous mettre en danger en parlant de sujets sensibles. Nous vous demandons de parler de choses dont vous avez entendu parler ou dont vous savez qu'elles se sont produites. La participation à la discussion est entièrement volontaire et vous n'êtes pas obligé de répondre aux questions auxquelles vous ne souhaitez pas répondre. Cette enquête devrait durer environ XX minutes, vous pouvez vous retirer de la discussion à tout moment ou demander une courte pause. Nous n'enregistrerons pas, ni n'utiliserons votre nom de quelque manière que ce soit après cette discussion. Nous traiterons tout ce que vous mentionnez aujourd'hui avec respect et nous partagerons les réponses que vous donnez en tant que réponses générales, aux côtés de celles de l'ensemble des participants. Nous vous demandons également de garder tout cela confidentiel. Souhaitez-vous participer à cette enquête ?	
A.4 Réponse	Oui ; Non	

<i>Catégorie</i>	<i>Question</i>	<i>Options de réponse</i>
<b>B. Biodonnées</b>		
B.1	Êtes-vous le chef de famille ?	Oui ; Non
B.2	Quel est votre sexe ?	Femme ; homme
B.3	D'où venez-vous ?	Liste des régions de votre pays
B.4	Combien de temps avez-vous vécu ici ?	Moins de trois mois, de trois à six mois, de six mois à un an, d'un à cinq ans, plus de cinq ans
B.5	Quel est votre groupe d'âge ?	18- 29 ans / 30-49 ans / 50 ans et plus
B.6	Vous identifiez-vous à l'un des groupes suivants ?	Personnes vivant avec un handicap / personnes de minorité culturelle et linguistique / personnes ayant une orientation sexuelle, une identité de genre, une expression de genre et des caractéristiques sexuelles minoritaires / Non
B.7	Quelles langues ou dialectes parlez-vous ?	À préciser en fonction des langues et dialectes parlés dans votre pays.
B.8	Quelle langue ou quel dialecte parlez-vous le plus souvent à la maison ?	Mêmes options que pour la précédente question



<i>Catégorie</i>	<i>Question</i>	<i>Options de réponse</i>
<b>C. Accès significatif à l'information</b>		
C.1	Quelles sont les cinq principaux sujets sur lesquels vous aimeriez recevoir des informations ? (Ne notez pas la réponse, écoutez la personne puis cochez la case)	<p>Comment s'inscrire à l'assistance pour l'aide</p> <p>Comment localiser des membres de la famille disparus</p> <p>Informations sur la situation dans le lieu d'origine</p> <p>Informations sur la destination souhaitée et comment s'y rendre</p> <p>Informations sur la situation sur place</p> <p>Informations sur la protection contre les agressions ou les harcèlement sexuels</p> <p>Informations sur l'éducation</p> <p>Comment accéder aux conseils et traitements médicaux existants</p> <p>Informations sur les prix des denrées alimentaires</p> <p>Comment accéder aux informations existantes sur l'approvisionnement alimentaire/ la nutrition</p> <p>Comment modifier ou accéder aux documents personnels et administratifs (ex. carte d'identité, acte de naissance, etc.)</p> <p>Comment accéder à l'approvisionnement en eau existant</p> <p>Comment accéder aux abris existants ou aux matériaux d'abris</p> <p>Comment communiquer avec votre famille située loin de chez vous</p> <p>Situation sécuritaire</p> <p>Informations politiques</p> <p>Informations sanitaires</p> <p>Comment contacter les acteurs de l'aide (État, partenaires, OSC)</p> <p>Comment accéder aux moyens de subsistance/aux emplois</p> <p>Informations sur les prix des cultures et du bétail</p> <p>Comment prendre soin de vos enfants, y compris de leur santé</p> <p>Informations sur le climat (météo) et l'environnement</p>
C.2	Si vous avez besoin d'informations pour assurer la sécurité de votre famille, savez-vous où les chercher ?	Oui ; Non

<p>C.3</p> <p>Y a-t-il des informations dont vous avez besoin et que vous ne trouvez pas, quelles que soient les personnes à qui vous demandez ou les sources que vous consultez ? <b>(N'énumérez pas tous les sujets, ne mentionnez que quelques exemples si nécessaire.)</b></p>	<p>Comment s'inscrire à l'assistance  Comment localiser des membres de la famille disparus  Informations sur la situation dans le lieu d'origine  Informations sur la destination souhaitée et comment s'y rendre  Informations sur la situation sur place  Informations sur la protection contre les agressions ou les harcèlement sexuels  Informations sur l'éducation  Comment accéder aux conseils et traitements médicaux existants  Informations sur les prix des denrées alimentaires  Comment accéder aux informations existantes sur l'approvisionnement alimentaire/ la nutrition  Comment modifier ou accéder aux documents personnels et administratifs (ex. carte d'identité, acte de naissance, etc.)  Comment accéder à l'approvisionnement en eau existant  Comment accéder aux abris existants ou aux matériaux d'abris  Comment communiquer avec votre famille hors site  Situation sécuritaire  Informations politiques  Informations sanitaires  Comment contacter les acteurs de l'aide (État, partenaires, OSC)  Comment accéder aux moyens de subsistance  Informations sur les prix des cultures et du bétail  Comment prendre soin de vos enfants, y compris de leur santé  Informations sur le climat (météo) et l'environnement</p>
<p>C.3.1</p> <p>Avez-vous déjà signalé un problème ou un besoin à des organisations humanitaires ?</p>	<p>Oui ; Non</p>
<p>C.3.2</p> <p>Non -&gt; Pourquoi ?</p>	<p>Je n'ai jamais rien eu à signaler / j'ai peur que l'organisation cesse de me fournir des services si je me plains / j'ai peur d'avoir des ennuis si je signale quelque chose / je n'aime pas le système utilisé pour faire des signalements / je ne pense pas que le signalement fera une différence / je ne sais pas / je ne veux pas répondre</p>
<p>C.4</p> <p>Au quotidien, comment accédez-vous à l'information ?</p>	<p>En personne (face à face)/ annonces publiques (lieux de culte, marché, station de bus)/ espaces de discussion et de divertissement/ hôpitaux/ téléphone (appel, SMS)/ télévision/ radio/ journaux/ Internet (WhatsApp, Telegram, Viber, Facebook, TikTok, etc.) Je ne sais pas / Je ne veux pas répondre</p>
<p>C.5</p> <p>Si une urgence survient et que vous devez prendre une décision pour votre sécurité ou celle de votre famille, comment accédez-vous à l'information ?</p>	<p>En personne (face à face)/ annonces publiques (lieux de culte, marché, station de bus)/ espaces de discussion et de divertissement/ hôpitaux/ téléphone (appel, SMS)/ télévision/ radio/ journaux/ Internet (WhatsApp, Telegram, Viber, Facebook, TikTok, etc.) Je ne sais pas / Je ne veux pas répondre</p>
<p>C.6</p> <p>Existe-t-il des canaux de communication que vous aimeriez utiliser mais auxquels vous n'avez pas accès ?</p>	<p>Oui ; Non</p>

C.6.1	Lesquels ?	En personne (face à face)/ annonces publiques (lieux de culte, marché, station de bus)/ espaces de discussion et de divertissement/ hôpitaux/ téléphone (appel, SMS)/ télévision/ radio/ journaux/ Internet (WhatsApp, Telegram, Viber, Facebook, TikTok, etc.) Je ne sais pas / Je ne veux pas répondre
C.7	Quelles sources d'information vous sont les plus facilement accessibles ?	Famille/amis, voisins/autres membres de la communauté/ chef religieux/ chef de la communauté locale/ médias locaux/ médias nationaux/ médias internationaux/ information gouvernementale (ministères)/ sécurité du site (gouvernement)/ organisation locale/ gestion du site (développement social)/ organisation nationale/ organisation internationale/ je ne sais pas / je ne veux pas répondre
C.8	À quelles sources faites-vous le plus confiance pour obtenir des informations ?	Famille/amis, voisins/autres membres de la communauté/ chef religieux/ chef de la communauté locale/ médias locaux/ médias nationaux/ médias internationaux/ information gouvernementale (ministères)/ sécurité du site (gouvernement)/ organisation locale/ gestion du site (développement social)/ organisation nationale/ organisation internationale/ je ne sais pas / je ne veux pas répondre
C.9	Connaissez-vous une source de communication qui produit des informations pour les personnes handicapées ?	Oui ; Non
C.10	Quelle langue la majorité des membres de votre communauté utilisent-ils pour communiquer sur les plateformes de réseaux sociaux ? Exemple : discussions sur WhatsApp par enregistrements vocaux.	Incluez en option toutes les langues et dialectes parlés dans votre pays.
C.11	Connaissez-vous quelqu'un dans votre communauté qui a des difficultés à lire et à écrire, ou qui est analphabète ?	Oui ; Non
C.12	Pensez-vous que le nombre de personnes qui ne savent ni lire ni écrire est élevé ?	La majorité, plus de la moitié, moins de la moitié, quelques-uns ne savent ni lire ni écrire
C.13	Écoutez-vous actuellement la radio ?	Oui ; Non
C.14	Oui -> Où écoutez-vous habituellement la radio ?	À domicile / pendant le travail / au domicile d'un ami ou d'un proche / au bureau d'une ONG/à l'école/dans les lieux communautaires (point d'eau, point de collecte alimentaire, marché, etc.) / dans les espaces d'échange et de divertissement / en dehors de la ville / hors sites / ailleurs (j'ai toujours sur moi un téléphone ou une radio) / je ne sais pas / je refuse de répondre / autre, merci de préciser
C.15	Oui -> Veuillez nommer ici les stations de radio que vous écoutez le plus ?	Question ouverte (trois options)
C.16	Non -> Pourquoi ?	Je n'ai pas accès à la radio / je ne fais pas confiance dans les stations disponibles / je n'ai pas accès à l'électricité (pas de piles) / je n'aime pas la radio / je n'ai pas le temps de l'écouter / le contenu n'est pas pertinent / il n'y a pas de programme dans ma langue / cela ne convient pas à mes besoins / la radio est endommagée / aucune station de radio à l'antenne / je ne sais pas / je refuse de répondre / autre, merci de préciser

C.17	Regardez-vous la télévision habituellement ?	Oui ; Non
C.17.1	Oui -> Où regardez-vous habituellement la télévision ?	à domicile / pendant le travail / au domicile d'un ami ou d'un proche / au bureau d'une ONG / à l'école / dans les lieux communautaires (point d'eau, point de collecte alimentaire, marché, etc.) / dans les espaces d'échanges et de divertissement / en dehors de la ville / hors sites / ailleurs (j'ai toujours un téléphone ou une radio avec moi) // je ne sais pas / je refuse de répondre / autre, merci de préciser
C.17.2	Oui -> Veuillez nommer ici les chaînes de télévision que vous regardez le plus ?	Question ouverte (trois options)
C.17.3	Non -> Pourquoi pas ?	Je n'y ai pas accès / je ne fais pas confiance dans les chaînes disponibles / je n'ai pas accès à l'électricité / je n'aime pas la télévision / je n'ai pas le temps de la regarder / les contenus ne sont pas pertinents / il n'y a pas de programme dans ma langue / cela ne convient pas à mes besoins / aucune information disponible / téléviseur endommagé / je ne sais pas / je refuse de répondre / autre, veuillez préciser
C.18	Lisez-vous actuellement des journaux ou des magazines ?	Oui ; Non
C.18.1	Oui -> Veuillez nommer le journal et/ou les magazines que vous lisez le plus.	Question ouverte (trois options)
C.18.2	Non -> Pourquoi pas ?	Je ne sais pas lire / il n'y a aucun programme disponible dans ma langue / il n'y a aucun programme disponible du tout / ne convient pas à mes besoins / je n'ai pas les moyens de les acheter / je ne sais pas / je refuse de répondre / autre, veuillez préciser
C.19	Utilisez-vous actuellement un téléphone portable ?	Oui/oui mais le téléphone a des problèmes/non
C.19.1	Oui mais il y a des problèmes -> Pourquoi ?	Pas de signal ou de réseau / besoin d'une carte SIM / pas d'électricité pour recharger le téléphone / le téléphone est endommagé / pas de crédit téléphonique / pas de forfait internet / autre, veuillez préciser
C.19.2	Pas de signal réseau -> Avez-vous une solution ?	Aucun signal nulle part / marcher moins d'1 km / marcher plus d'1 km / marcher plus de 5 km / grimper à un arbre / gravir une colline / ne fonctionne pas plus de quelques heures par jour/ je ne sais pas / je refuse de répondre / autre, veuillez préciser
C.20	Le téléphone portable que vous utilisez est-il personnel ?	Oui ; Non
C.20.1	Non -> Le partagez-vous avec quelqu'un ?	Oui ; Non
C.20.1.1	Oui -> Avec qui le partagez-vous ?	Époux ou épouse / famille / amis / voisins/ autre, veuillez préciser ?
C.20.2	Oui -> Parmi les options suivantes, lesquelles sont disponibles sur votre téléphone ?	Récepteur radio FM / accès Internet / bluetooth / écran tactile (peut lire du contenu vidéo) / aucune des réponses ci-dessus / je ne sais pas / je refuse de répondre

C.20.3	Oui -> À quelle fin utilisez-vous habituellement votre téléphone portable ?	Appeler des amis et de la famille / recevoir des appels d'amis et de la famille / gérer des affaires / recevoir des alertes d'informations / rédiger et partager des nouvelles/ informations (par exemple, des blogs) / transférer des blogs d'informations / transferts d'argent / envoi de messages texte (SMS) / réception de messages texte (SMS) / prise de photos / envoi d'une photo à d'autres personnes / tourner des vidéos / visionnage des clips vidéo / envoi d'une vidéo à d'autres personnes / enregistrement audio / accès aux réseaux sociaux tels que Facebook, TikTok, Twitter / accès Internet / envoi ou réception d'e-mails / écoute de la radio / utilisation d'applications / rien / autre, veuillez préciser / je ne sais pas / je refuse de répondre
C.20.5	Avez-vous déjà, vous ou un membre de votre famille, eu l'impression que votre utilisation du téléphone (les informations que vous partagez et auxquelles vous accédez) était surveillée ou contrôlée par quelqu'un ?	Oui, toujours / Oui, souvent / Oui, parfois / Non/ Je ne sais pas / Je refuse de répondre à la question
C.21	Au cours des trois derniers mois, vous êtes-vous senti inquiet ou stressé à l'idée d'accéder ou de ne pas pouvoir accéder aux informations dont vous aviez besoin ?	Oui, toujours / Oui, souvent / Oui, parfois / Non / Je ne sais pas / Je refuse de répondre à la question

*Catégorie Question*

*Options de réponse*

**D. Accès sûr à l'information**

D.1	Avez-vous déjà, vous ou un membre de votre famille, eu l'impression que votre utilisation d'Internet (les informations que vous partagez et auxquelles vous accédez) était surveillée ou contrôlée par quelqu'un ?	Oui, toujours / Oui, souvent / Oui, parfois / Non / Je ne sais pas / Je refuse de répondre à la question
D.2	Avez-vous créé des profils/adresses e-mail/... en ligne spécifiquement parce que vous ne souhaitiez pas révéler votre vrai nom/localisation ?	Oui/ non/ je préfère ne pas répondre
D.3	Au cours des trois derniers mois, est-ce que vous ou un membre de votre famille vous êtes senti inquiet ou stressé après avoir partagé des informations ?	Oui, toujours / Oui, souvent / Oui, parfois / Non / Je ne sais pas / Je refuse de répondre à la question
D.4	Au cours des trois derniers mois, est-ce que vous ou un membre de votre famille vous êtes senti en danger après avoir accédé ou ne pas avoir pu accéder aux informations dont vous aviez besoin ?	Oui, toujours / Oui, souvent / Oui, parfois / Non / Je ne sais pas / Je refuse de répondre à la question
D.5	Au cours des trois derniers mois, est-ce que vous ou un membre de votre famille vous êtes senti en danger après avoir partagé des informations ?	Oui, toujours / Oui, souvent / Oui, parfois / Non / Je ne sais pas / Je refuse de répondre à la question
D.6	Au cours des trois derniers mois, vous ou votre famille avez-vous été témoin d'une dispute entre des membres de la communauté au sujet de nouvelles ou d'informations dont ils discutaient ou qu'ils étaient en train d'écouter ?	Oui/ non/ je préfère ne pas répondre

D.7	Au cours des trois derniers mois, avez-vous remarqué que des personnes étaient ciblées et/ou harcelées par les médias ?	Oui / Non
D.8	Dans une situation où vous et votre famille ne seriez pas en sécurité et où vous auriez besoin d'informations pour prendre une décision visant à améliorer votre sécurité, préféreriez-vous :	Retarder la prise de décision (et rester dans la même situation dangereuse) jusqu'à ce que vous disposiez d'informations fiables / prendre une décision avec des informations non vérifiées (et accepter le risque d'informations fausses ou trompeuses) / consulter d'autres membres de la famille pour prendre une décision commune (à l'échelle de la communauté) / déléguer la décision à d'autres (comme des dirigeants communautaires, des organisations, des chefs religieux, etc.) / accepter et faire confiance à la décision prise par les dirigeants ?
D.9	Au cours des trois derniers mois, avez-vous remarqué que des personnes étaient ciblées, harcelées et/ou menacées par des rumeurs ou de fausses informations ?	Oui / Non / Je ne sais pas / Je refuse de répondre à la question
D.9.1	Si Oui -> Pensez-vous que certains groupes sont plus vulnérables au harcèlement, aux menaces ou à tout type de préjudice provenant de rumeurs ou de fausses informations ?	Oui / Non / Je ne sais pas / Je refuse de répondre à la question
D.9.2	Oui -> Quels groupes ?	Jeunes / Hommes / Femmes / Garçons / Filles / Personnes âgées / Personnes vivant avec un handicap / Autre, à préciser
D.9.3	Oui -> Savez-vous comment signaler un tel comportement ?	Oui/ Non
D.9.4	Oui -> Avez-vous déjà signalé ce comportement ?	Oui/ Non
D.9.5	Oui -> Quels sont les types de vulnérabilités qui affectent/ont affecté ces groupes ?	Violence (physique, verbale, psychologique) / menaces / fausses informations (rumeurs/malinformation) / harcèlement / discours haineux / autre, à préciser
D.9.5.1	Si la réponse est "fausse information / rumeurs/malinformation" -> À propos de quoi ?	Santé / politique / questions sociales / sécurité des personnes sur le site / sécurité des familles/proches restés sur place / aide humanitaire / aide gouvernementale /autre, à préciser
D.9.5.2	Si la réponse est "harcèlement" -> Quel type de harcèlement ?	Dégrader ou humilier quelqu'un (insultes, manque de respect, etc.) / appeler à l'automutilation ou au suicide / attaquer avec des termes sexuels désobligeants / autre, à préciser.
D.9.5.3	Si la réponse est "discours haineux" -> Pouvez-vous développer ?	Politique / origine ethnique / appartenance religieuse / classe sociale / sexe / handicap ou maladie / autre, à préciser.
D.10	Connaissez-vous une personne ou un groupe qui diffuse intentionnellement de fausses informations dans votre communauté, hors ligne ou en ligne ?	Oui/ Non
D.10.1	Oui -> Sur quels sujets ?	Santé / politique / questions sociales / sécurité des personnes sur un site de déplacement / sécurité des familles/parents restés sur le lieu d'origine / aide humanitaire/gouvernementale / autre, à préciser

<i>Catégorie</i>	<i>Question</i>	<i>Options de réponse</i>
<b>E. Accès à des informations précises</b>		
E.1	Utilisez-vous Internet ?	Oui, tout le temps / Oui, environ une fois par semaine / Oui, environ une fois toutes les deux semaines / Oui, environ une fois par mois / Très rarement / Non, jamais / Je ne sais pas / Je refuse de répondre
E.1.1	Tous sauf "oui, tout le temps" -> Pourquoi pas ?	pas d'ordinateur / pas de smartphone / pas d'électricité / je ne peux pas me le permettre (aucun moyen de l'acquérir) / pas de connexion/ connexion faible / le coût des crédits ou des forfaits est trop élevé pour moi / ne correspond pas à mes besoins/ Je ne sais pas / Je refuse de répondre/ autre, à préciser
E.1.2	Pour tous les répondants sauf ceux qui ont répondu "oui, tout le temps" -> Au cours des trois derniers mois, est-ce que vous ou un membre de votre famille avez réduit ou cessé d'accéder à l'information en ligne ?	Oui / Non
E.1.2.1	Oui -> Pourquoi ?	Ordinateur portable perdu / smartphone perdu / carte sim perdue ou inexistante pour accéder à internet / pas d'électricité / pas d'argent pour acheter le forfait / accès internet suspendu à cet endroit / accès réduit au portable / accès réduit au smartphone / aucun moyen pour l'acquérir / coût du crédit ou plan d'abonnement trop lourd pour moi / pression sociale / autre, à préciser
E.1.3	Tous les répondants sauf "Non, je ne sais pas/ je refuse de répondre à cette question" -> Comment accédez-vous aux informations en ligne sur Internet ?	Téléphone portable personnel / ordinateur portable personnel / téléphone portable personnel d'un parent / téléphone portable d'un ami / ordinateur portable d'un parent / ordinateur portable d'un ami / cybercafé / centre d'information d'une ONG / autre, à préciser
E.1.4	Tous ceux qui ont répondu "oui" -> Utilisez-vous votre nom personnel sur les réseaux sociaux (Facebook, TikTok, Twitter, Instagram, WhatsApp, etc.) ?	Oui / Non
E.1.4.1	Non -> Pourquoi ?	Problèmes de sécurité / pour s'amuser, pour plaisanter/ / trop de personnes portent le même nom / la plateforme ne le permet pas / je préfère ne pas le dire / autre, à préciser
E.1.5	Tous ceux qui ont répondu "oui" -> Utilisez-vous votre nom personnel sur les applications de messagerie (WhatsApp, Telegram, Snapchat etc.) ?	Oui / Non
E.1.5.1	Non -> Pourquoi ?	Problèmes de sécurité / pour s'amuser, pour plaisanter / trop de personnes portent le même nom / la plateforme ne le permet pas / autre, à préciser

E.1.6	Tous ceux qui ont répondu "oui" -> Utilisez-vous votre nom personnel sur les plateformes publiques (forum, section commentaires des pages médias etc.) ?	Oui / Non
E.1.6.1	Non -> Pourquoi ?	Problèmes de sécurité / pour s'amuser, pour plaisanter / trop de personnes portent le même nom / la plateforme ne le permet pas / autre, à préciser
E.2	Quelles applications de communication ou de réseaux sociaux utilisez-vous ?	WhatsApp / Facebook / TikTok / Twitter / Instagram / Telegram / Messenger / Snapchat / Je n'utilise pas les réseaux sociaux / Autre, à préciser
E.2.1	Toutes les réponses sauf "je n'utilise pas les réseaux sociaux" -> Avez-vous un compte personnel pour accéder à la plateforme que vous utilisez le plus ?	Oui / Non
E.2.1.1	Oui -> Partagez-vous ce compte avec quelqu'un ?	Oui / Non
E.2.1.1.1	Oui -> Avec qui le partagez-vous ?	Époux ou épouse / famille (frères et sœurs, parents, cousins, etc.) / voisins / amis / autre, à préciser
E.2.2	Toutes les réponses sauf "je n'utilise pas les réseaux sociaux" -> Faites-vous partie d'un groupe fermé en ligne ?	Oui / Non
E.2.2.1	Oui -> Appartenez-vous à ce groupe pour obtenir des informations que vous ne trouvez pas ailleurs ?	Oui / Non
E.2.2.2	Oui -> Connaissez-vous tout le monde dans ce groupe ?	Oui / Non
E.2.2.1	Oui ou Non -> Cela influence-t-il les sujets dont vous parlez et/ou la quantité d'informations que vous partagez ?	Oui / Non
E.2.2.3	Avez-vous déjà vu des conseils/directives/règles dans ce groupe qui vous informaient des risques liés au partage de certaines informations personnelles en ligne et vous suggéraient d'utiliser d'autres noms, images ou autre chose ?	Oui / Non
E.2.3	Toutes les réponses sauf "je n'utilise pas les réseaux sociaux" -> Suivez-vous des organisations humanitaires ou des médias locaux sur les réseaux sociaux pour obtenir des informations sur un sujet important pour vous ?	Oui / Non
E.2.3.1	Oui -> Qui suivez-vous ?	Question ouverte (trois options)
E.2.4	Toutes les réponses sauf "Je n'utilise pas les réseaux sociaux" -> Lorsque vous rejoignez un groupe, vérifiez-vous s'il s'agit d'un groupe fermé ou d'un groupe public ?	Oui / Non
E.2.5	Toutes les réponses sauf "Je n'utilise pas les réseaux sociaux" -> Comment avez-vous configuré vos paramètres de confidentialité ?	Tout le monde peut voir mon profil complet / certains détails et messages sont verrouillés pour les amis uniquement / les détails et les messages ne sont accessibles qu'à mes amis.



E.2.6	Toutes les réponses sauf “je n'utilise pas les réseaux sociaux” -> Y a-t-il certains groupes sur les réseaux sociaux dans lesquels vous ne vous sentez pas à l'aise ou en sécurité pour publier ?	Oui / Non
E.2.6.1	Oui -> Pourriez-vous nous dire lesquels ?	Question ouverte (trois options)
E.2.7	Toutes les réponses sauf “je n'utilise pas les réseaux sociaux” -> Sur vos comptes de réseaux sociaux, à quelle fréquence publiez-vous des informations sur votre localisation et ce que vous faites « en temps réel » ?	Je fais toujours savoir à mes amis et à mes abonnés où je me trouve exactement et ce que je fais / Je ne partage ma « position actuelle » que lorsque j'ai besoin d'informer mes abonnés d'un événement important auquel je participe / Je ne publie des informations sur mes activités seulement après que l'événement est terminé et que j'ai quitté les lieux en toute sécurité / Je ne partage jamais en temps réel ce que je fais / Autre, à préciser
E.2.8	Toutes les réponses sauf “je n'utilise pas les réseaux sociaux” -> Si quelqu'un que vous ne connaissez pas vous envoie une demande d'ami sur les réseaux sociaux, savez-vous comment vérifier s'il s'agit d'un faux compte ou d'une fausse personne ?	Oui, je sais vérifier / Non, je ne sais pas comment vérifier, mais j'aimerais apprendre / Je ne sais pas / Je n'ai pas besoin de vérifier / Autre, à préciser
E.2.9	Toutes les réponses sauf “je n'utilise pas les réseaux sociaux” -> Postez-vous souvent des photos de vous et/ou de vos enfants en ligne ?	Oui / Non
E.2.10	Toutes les réponses sauf “je n'utilise pas les réseaux sociaux” -> Demandez-vous la permission à votre famille et à vos amis avant de publier des photos en ligne ?	Oui / Non
E.3	Si les informations que vous trouvez en ligne sont difficiles à comprendre, y a-t-il quelqu'un qui peut vous aider ?	Personne/membre de la famille dans la même situation / membre de la famille vivant ailleurs / ami dans la même situation / ami vivant ailleurs / membre de la communauté d'accueil / personnel humanitaire / débris / groupes communautaires / aîné / chef religieux / chef de la communauté/je ne souhaite pas répondre / autre, à préciser
E.3.1	Si la réponse est autre que « personne », faites-vous confiance à cette personne ?	Oui / Non
E.4	Savez-vous comment identifier un site Web dangereux ?	Oui, je sais exactement / Oui, je pense savoir, mais je ne suis pas sûr à 100 % / Je ne sais pas et j'aimerais apprendre / Non, je ne connais pas la différence entre un site web sécurisé et non sécurisé / Je n'utilise pas Internet / Autre, à préciser
E.5	Lorsque vous êtes en ligne, avez-vous l'impression de comprendre comment vos informations personnelles sont utilisées par des organisations, des entreprises ou le gouvernement ?	Oui, je sais exactement comment les entreprises privées et le gouvernement utilisent mes informations personnelles / Je soupçonne que mes informations personnelles peuvent être utilisées, mais je ne sais pas comment / Je ne pense pas que quiconque se soucie de mes informations personnelles / Je m'en fiche si quelqu'un utilise mes informations personnelles / Non, je n'en ai aucune idée / Je n'utilise pas Internet

E.6	Utilisez-vous le même mot de passe pour plusieurs comptes ?	Oui, j'utilise le même mot de passe pour tous mes comptes en ligne car il est facile à retenir / Je réutilise parfois le même mot de passe, ou le modifie légèrement, pour d'autres comptes / Non, j'ai un mot de passe distinct pour chaque compte / Je préfère ne pas le faire dire / Je n'utilise pas Internet / Autre, à préciser
E.7	Au cours des deux dernières années, combien de fois vos comptes/sites web en ligne ont-ils été piratés (y compris les réseaux sociaux, les comptes de messagerie, les comptes bancaires, etc.) ?	Je n'ai jamais été piraté / J'ai été piraté une fois / J'ai été piraté deux fois ou plus / J'ai été piraté tellement de fois que j'ai perdu le compte / Je ne sais pas comment savoir si mon compte a été piraté / Autre, à préciser
E.8	Au cours des trois derniers mois, est-ce que vous ou un membre de votre famille vous êtes senti en danger après avoir partagé des informations personnelles (nom, lieu, photo, etc.) pour obtenir des informations ou de l'aide ?	Oui / Non
E.9	Je peux accéder à toutes les informations dont j'ai besoin pour prendre des décisions éclairées.	Vrai/ faux
E.10	Je peux accéder aux informations dans la langue de mon choix.	Vrai/ faux
E.11	J'ai plus d'une source d'information fiable.	Vrai/ faux
E.12	Je me soucie de l'exactitude des informations auxquelles j'ai accès.	Vrai/ faux
E.13	J'ai des stratégies pour vérifier les informations et les rumeurs.	Vrai/ faux
E.14	Je discute souvent avec ma famille ou mes amis pour savoir si les informations disponibles sont fiables.	Vrai/ faux
E.15	Je sais reconnaître les informations fausses ou trompeuses.	Vrai/ faux
E.16	Je suis convaincu que mes sources fournissent les informations les plus récentes.	Vrai/ faux
E.17	Je vérifie toujours les informations que je trouve sur les réseaux sociaux avant de les partager sur mon compte.	Vrai / faux / je n'utilise pas Internet
E.18	Quel est le terme utilisé pour décrire de fausses informations destinées à induire en erreur ou à nuire aux gens ?	Désinformation / Mauvaises informations / Fake news / Je ne sais pas

Annexe 5

# **Outil d'entretien avec les informateurs-clés**



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

## Objectif de cet outil

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

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

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

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

<sup>16</sup> UNHCR Needs Assessment Handbook (Manuel d'évaluation des besoins du HCR)

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

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

## Conseils pour l'animation :

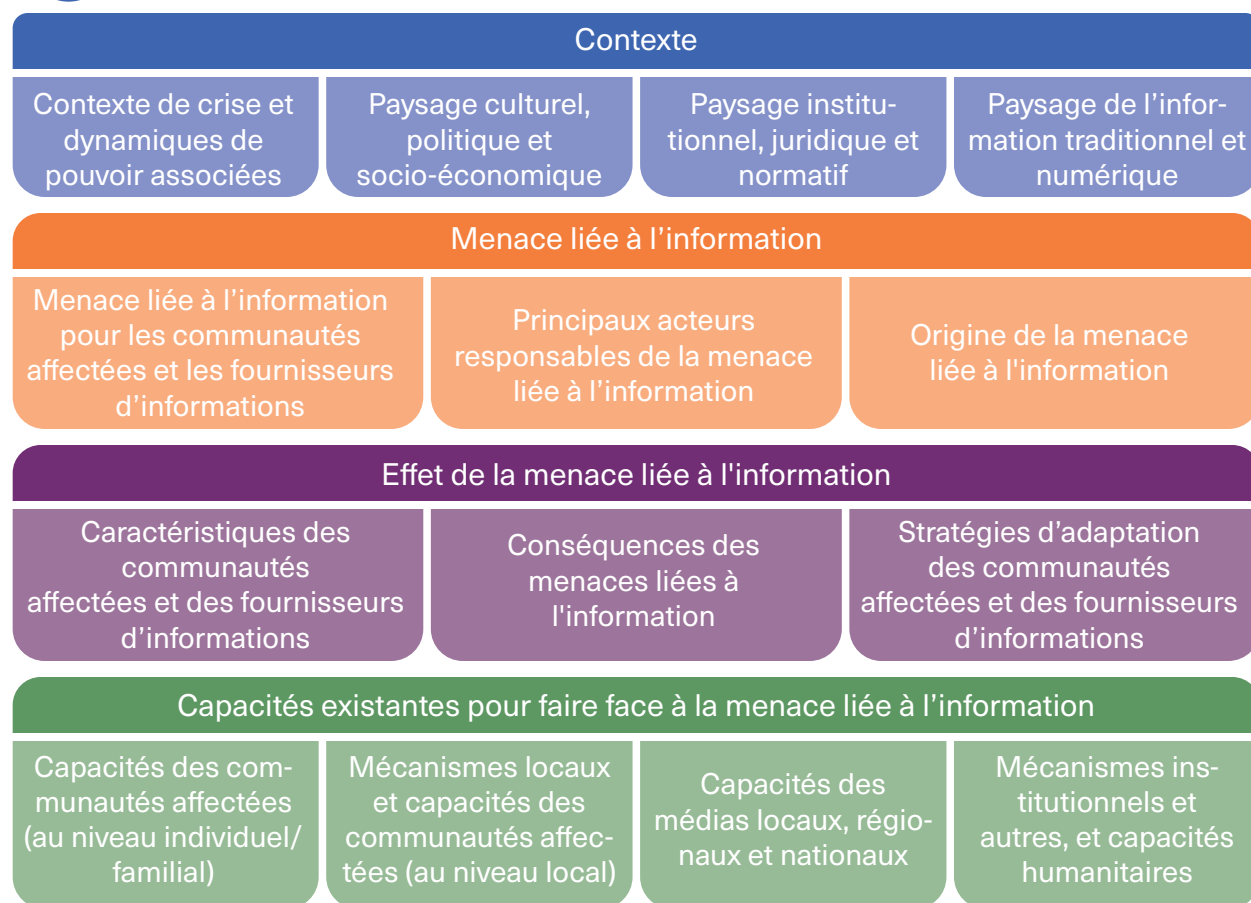
**Présentation du KII à une personne interrogée potentielle :** Quelques suggestions de points à souligner lors de la demande/introduction d'un entretien :

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

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

L'outil d'entretien avec des informateurs-clés est conçu pour vous aider à obtenir des informations sur les quatre piliers du cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information (IPAF). N'hésitez pas à adapter l'outil à vos besoins. Il est divisé en deux sujets, le premier abordant les risques de protection liés à l'information du fournisseur d'informations (l'informateur-clé), et le second examinant dans quelle mesure le fournisseur d'informations comprend les risques liés à l'information auxquels la population affectée pourrait être confrontée. Chaque sujet est conçu pour fournir des informations sur la désinformation<sup>7</sup> et le refus d'accès à l'information<sup>8</sup>, et couvre les quatre piliers de l'IPAF. Pour plus de détails sur la réalisation d'une analyse de protection ou l'élaboration de recommandations, voir le *Module 3 : Réduire les risques de protection liés à l'information : un cadre d'analyse*.

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



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

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

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

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

1. Y a-t-il des sujets sur lesquels la communauté affectée a besoin d'informations, mais ne peut pas les obtenir pour diverses raisons ?
  - ▶ Si oui : Qu'est-ce qui rend difficile l'accès à ces informations ? (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples : aucune information disponible, trop d'informations disponibles et incapacité de vérifier laquelle est exacte, pas d'accès à des sources fiables, pas d'accès aux canaux d'information où l'information est disponible, problème de compréhension de la langue, format de l'information, il n'est pas prudent de parler publiquement de ces sujets).
  - ▶ Si oui : quelles sont les conséquences du manque d'information ? (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples : certains groupes de population sont-ils plus touchés que d'autres, les mécanismes d'adaptation négatifs, la violence, la coercition, des exemples de privation délibérée).
2. Avez-vous été témoin ou entendu parler de fausses informations qui ont **délibérément** circulé dans cette région ? Quel était le sujet, qui était ciblé, qui selon vous a créé cette désinformation<sup>9</sup>, quels canaux ont été utilisés pour diffuser cette information, et pourquoi pensez-vous que cela se produit ?
3. Avez-vous été témoin ou entendu de fausses informations diffusées **par inadvertance** dans la région ? Quel était le sujet, qui diffusait cette désinformation, quels canaux ont été utilisés pour diffuser cette information et pourquoi à votre avis, quelles en sont les conséquences ? (Veuillez noter la distinction entre la désinformation à la question 2 et la mésinformation à la question 3).
4. Avez-vous été témoin de rumeurs circulant dans la communauté – pourquoi pensez-vous que des informations non vérifiées peuvent circuler dans cette région ? (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples: faible maîtrise de l'information et/ou de la culture numérique, manque d'accès à des sources d'information fiables, manque d'accès aux canaux d'information).
5. Connaissez-vous un espace sûr où la communauté peut se réunir pour créer, partager, rechercher et obtenir des informations gratuitement ? (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples : un centre d'information dédié, un centre communautaire local, un espace public où les gens se rassemblent pour socialiser ou jouer à des jeux, ou même un centre de santé ou de services local.)
6. Que pourrait-on faire pour promouvoir un accès **sûr** et **significatif** à des informations **précises** pour cette communauté ? Selon vous, à quelle échelle faudrait-il faire pression en faveur de ces améliorations ? (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples : les individus, la communauté, les dirigeants communautaires, les autorités locales, les organisations de la société civile, les médias, le gouvernement, les acteurs humanitaires).

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

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

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

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

### Accès sûr et significatif à des informations précises :

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

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



Annexe 6

# **Outil d'échange de groupe de discussion sur les médias**



# Annexe 6: Outil d'échange de groupe de discussion sur les médias

## Objectif de cet outil

Cet outil se concentre spécifiquement sur les médias et vise à (1) identifier les risques de protection auxquels les médias et les journalistes pourraient être confrontés dans un contexte particulier, et (2) comprendre les pratiques des médias en vue d'intégrer la sécurité et la dignité, un accès significatif, la redevabilité, la participation et l'autonomisation des communautés concernées dans leurs activités et leurs reportages. L'analyse des données de ces groupes de discussion éclairera l'analyse de la protection de l'écosystème de l'information et aidera les médias et les acteurs humanitaires à co-développer des projets visant à développer un accès sûr et significatif à des informations précises. Les questions fournies dans cet outil ne sont pas spécifiques au contexte mais servent de guide aux médias locaux et aux acteurs humanitaires intéressés par la conduite de groupes de discussion afin de mieux comprendre les risques de protection liés à l'information. Les outils doivent toujours être adaptés au contexte avant les consultations communautaires. Pour plus de détails sur la réalisation d'une analyse de protection ou l'élaboration de recommandations, voir le *Module 3 : Réduire les risques de protection liés à l'information : un cadre d'analyse*.

## Conseils pour l'animation :

- Pour obtenir des conseils sur la façon d'animer des discussions de groupe (FGD), voir l'outil du HCR pour l'évaluation participative dans les opérations « Faciliter les discussions ».
- Ce FGD peut être organisé sous la forme d'une table ronde ou d'un atelier d'une journée réunissant des représentants de différents médias locaux, régionaux et nationaux. L'inclusion de divers types de médias (radio, journaux, en ligne, télévision, etc.) fournira un aperçu plus approfondi du paysage médiatique.
- Cet événement est une bonne occasion de présenter les lignes directrices<sup>10</sup> et de les partager avec chaque média présent dans la salle. Cela pourrait également conduire à co-organiser une formation d'une journée en utilisant les ressources de formation disponibles en annexe (Formation sur l'Information, la Protection et la Programmation Sûre).

---

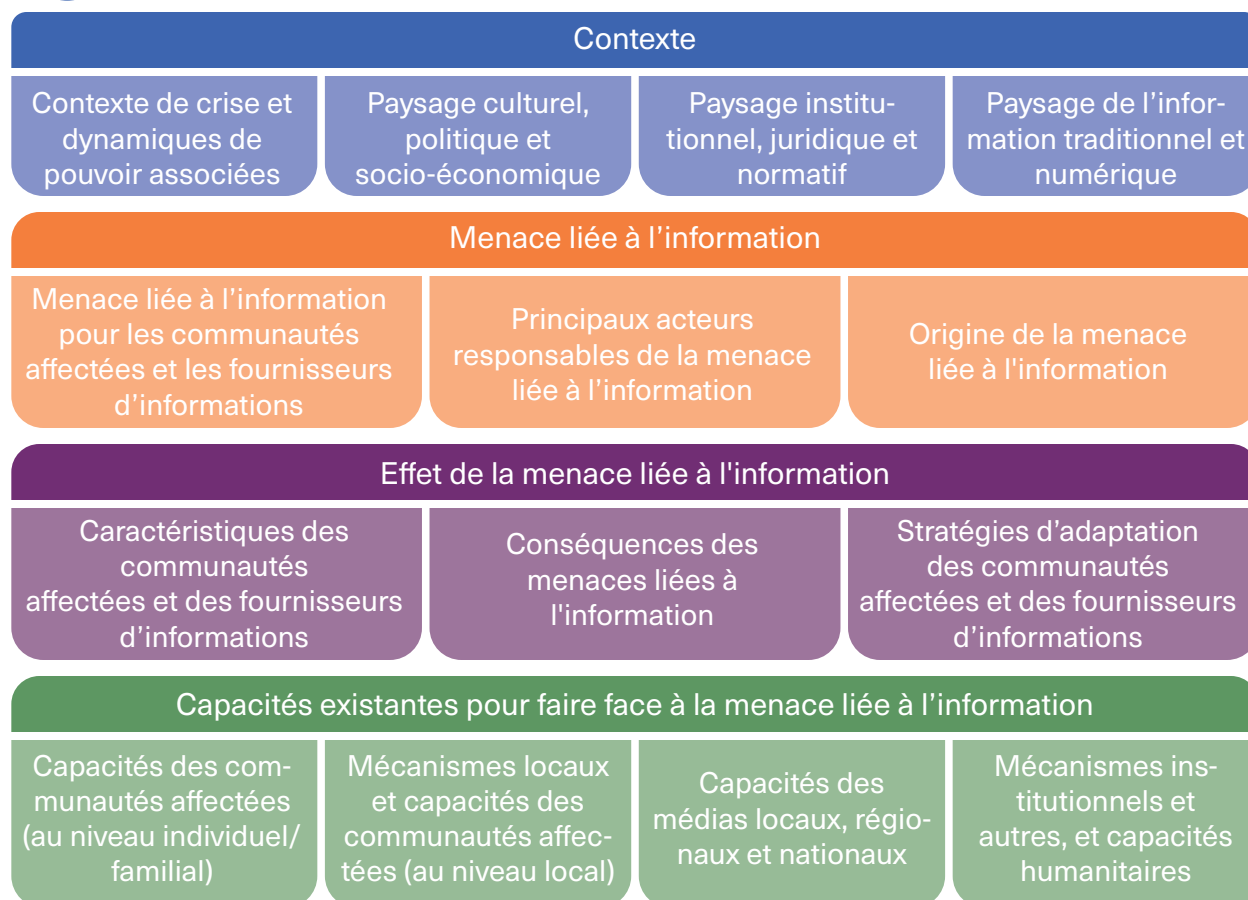
<sup>10</sup> Informations sûres, significatives et exactes : une approche de protection des écosystèmes d'information – et en particulier le *Module 4 : Limiter les préjudices : un guide pour les médias et les journalistes en situation d'urgence*

## Sujet I : Les risques de protection liés à l'information auxquels sont confrontés les médias

Cette section du FGD guide la discussion sur les principaux risques auxquels sont confrontés les acteurs des médias dans la création, le partage, la recherche et l'obtention d'informations, ainsi que dans l'engagement avec les communautés locales et d'autres parties prenantes, notamment les humanitaires et le gouvernement.

La section est conçue pour vous aider à obtenir des informations sur les quatre piliers du cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information et éclairera l'analyse de la protection de l'écosystème de l'information. N'hésitez pas à adapter les outils à vos besoins.

### **PAF** LE CADRE D'ANALYSE DE PROTECTION DE L'ÉCOSYSTÈME DE L'INFORMATION



1. Y a-t-il des sujets sur lesquels vous aimeriez travailler, mais que vous ne pouvez pas aborder pour une raison quelconque ? (« Travailler sur » peut faire référence à : trouver des informations / effectuer des recherches sur, créer du contenu, diffuser / imprimer / partager des articles/programmes, atteindre les personnes que vous souhaitez atteindre avec ce contenu).
  - ▶ Si oui : Est-il difficile d'accéder aux informations liées à ce sujet ? Si oui, pourquoi ?
    - ii. Raisons internes : (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples: pas de feu vert de la direction éditoriale/des propriétaires, pas assez de budget/de temps pour y travailler)
    - iii. Raisons externes : (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples: aucune information disponible, trop d'informations disponibles et incapacité de vérifier laquelle est exacte, pas d'accès à des sources fiables, pas d'accès aux canaux d'information où l'information est disponible, problème de compréhension de la langue, format des informations).
2. Y a-t-il des sujets sur lesquels vous n'êtes pas à l'aise et qui pourraient vous mettre en danger si vous en parliez publiquement ?
3. Pensez-vous que votre rôle de journaliste crée des risques spécifiques ? Quels sont ces risques ? (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples : risque pour la sécurité personnelle, risques de harcèlement/discrimination, risques pour les parents et amis). Que faites-vous pour vous protéger ?
4. Avez-vous déjà senti que vos communications (en personne, au téléphone ou en ligne) étaient surveillées ? Si oui, qu'avez-vous fait en réponse ? (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples : avez-vous arrêté de parler d'un certain sujet, avez-vous continué à en parler parce que c'était essentiel, avez-vous utilisé un langage codé, êtes-vous passé par un canal de communication plus sécurisé ?)
5. Comment décririez-vous la relation entre:
  - ▶ les médias et la société civile :
  - ▶ Les médias et le gouvernement :
  - ▶ Les médias et la communauté humanitaire :
  - ▶ Les médias et leur public :
  - ▶ (si le contexte l'exige, ajoutez d'autres parties prenantes clés telles que l'armée, d'autres détenteurs du pouvoir, etc.)

**Conseils :** Lorsque vous décrivez les médias à la question 5, faites savoir aux participants qu'ils peuvent parler spécifiquement de l'expérience du média pour lequel ils travaillent, ou du secteur des médias en général. Recueillez des détails à la fois sur la coordination et les activités entreprises par ces parties prenantes, ainsi que sur le ton de la relation ; par exemple, est-il positif, négatif ou neutre ?

6. Que pourrait-on faire pour améliorer un accès **sûr** et **significatif** à des informations **précises** pour les journalistes et les médias ? Selon vous, qui serait le mieux placé pour changer la situation ? (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples: les individus, la communauté, les dirigeants communautaires, les autorités locales, les organisations de la société civile, les médias, le gouvernement, les acteurs humanitaires, etc.)

#### **Accès sûr et significatif à des informations précises :**

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

## **Sujet 2 : Pratiques médiatiques tournées vers la centralité de la protection**

Cette section se concentre sur les modes de fonctionnement des médias. Il couvre quatre éléments : la sécurité et la dignité, la garantie d'un accès significatif, la redevabilité, ainsi que la participation et l'autonomisation des communautés affectées.

1. Quelles mesures votre organisation a-t-elle mises en place pour protéger la sécurité du public avec lequel vous travaillez ? (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples : l'évaluation des risques des membres de la communauté présentés dans le contenu médiatique, la sécurité des données et la protection des informations d'identification personnelle<sup>11</sup> fournies par les sources ou le public, l'encadrement et la formation du personnel pour la modération de la plateforme de réseaux sociaux)
2. Quelles mesures votre organisation a-t-elle mises en place pour protéger la sécurité des journalistes et des autres employés ? (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples : formation, règles, code de conduite)

<sup>21</sup> Les informations personnellement identifiables (PII) sont définies comme toute information qui indique l'identité d'une personne ou qui peut être déduite par un lecteur. Les exemples incluent les noms complets, les adresses, les pseudonymes ou les numéros de téléphone.

3. Quelles mesures votre organisation a-t-elle mises en place pour protéger la sécurité de votre marque (également connue sous le nom de réputation de votre média) ? (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples : capacité à travailler de manière indépendante, adhésion des détenteurs du pouvoir et du public, réputation)
4. Produisez-vous des informations ciblées sur la communauté affectée ? Comment vous adaptez-vous à leurs besoins spécifiques ? (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples : les besoins en informations et les préférences telles que les sujets préférés, la langue, les plateformes). À quels obstacles pensez-vous être confrontés dans la création d'informations pertinentes pour la communauté affectée ?
5. Avez-vous mis en place des mécanismes pour recevoir les commentaires de votre public ? Cela inclut-il des mécanismes hors ligne ou en ligne, ou les deux ? Que faites-vous de ces retours ?
6. Avez-vous des projets co-développés avec la communauté affectée ? (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples : une série de reportages où les membres de la communauté aident à présenter des idées de reportage)
7. Avez-vous des projets qui visent à donner des informations sur ses droits à la communauté affectée ? (Si des incitations sont nécessaires, voici quelques exemples : des reportages sur les droits ou services légaux auxquels la communauté a tendance à avoir droit, une émission de radio réunissant des représentants humanitaires ou gouvernementaux pour parler des services disponibles pour la communauté affectée.)

Outre la collecte d'autres données nécessaires, une fois que vous avez terminé le KII, vous êtes prêt à analyser les informations que vous avez reçues. Le *Module 3 : Réduire les risques de protection liés à l'information : un cadre d'analyse* fournit des orientations sur la manière d'analyser les commentaires du groupe de discussion et de les transformer en recommandations pour accroître l'accès sûr et significatif à l'information. Le *Module 2 : Comment contribuer à des écosystèmes d'information plus sûrs en adaptant les méthodes de travail ?* aidera les médias locaux et les acteurs humanitaires à évaluer comment les médias locaux peuvent renforcer leurs politiques internes et leurs méthodes de travail pour placer la protection au centre de leur travail. Ces orientations permettront également aux médias locaux et aux acteurs humanitaires de co-développer des projets qui augmenteront la participation et l'autonomisation des médias locaux.

Annexe 7

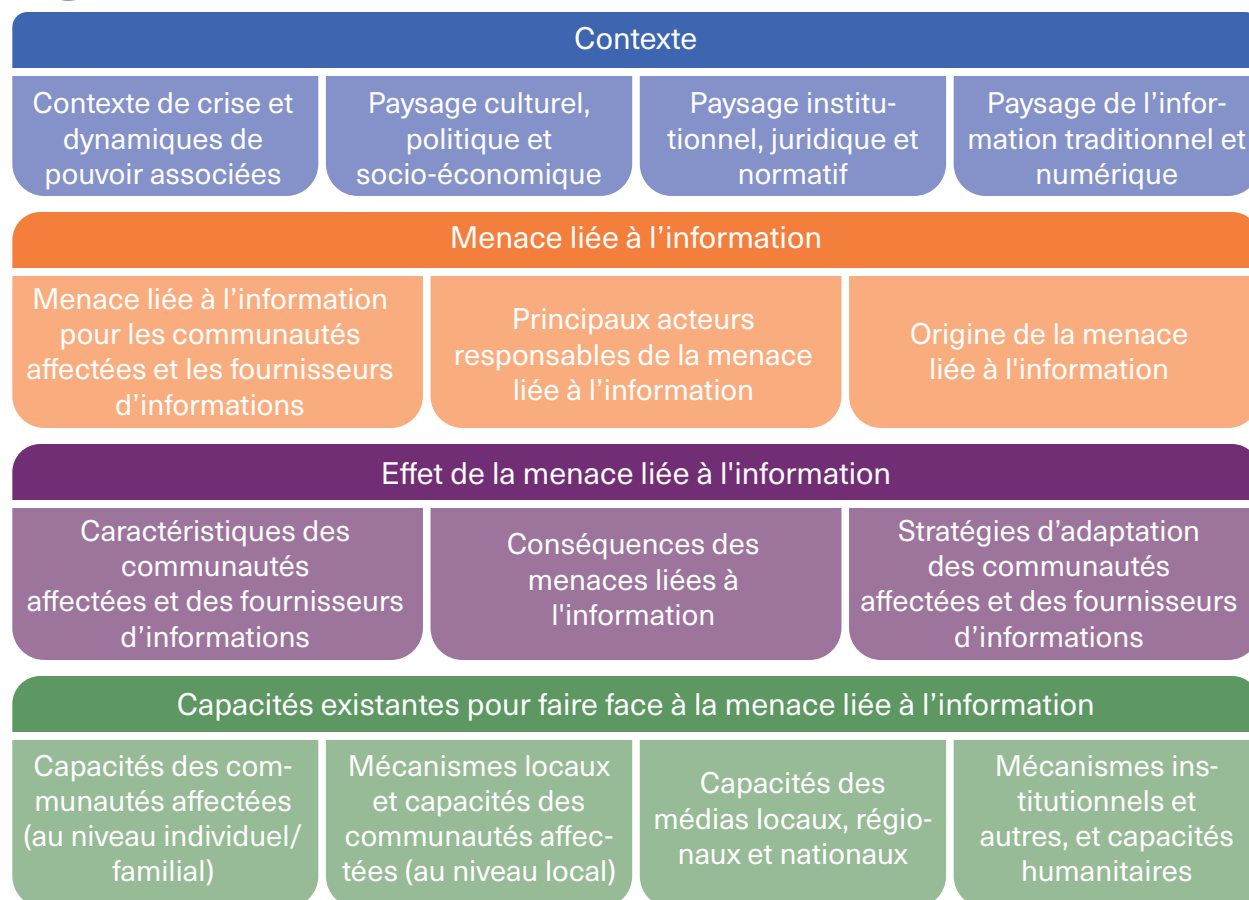
# **Le cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information**



# Annexe 7 : Le cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information

Pour obtenir des conseils sur la façon d'utiliser le cadre d'analyse de protection de l'écosystème de l'information afin de contribuer à un écosystème de protection plus sûr, voir le module 3. Des modèles d'outils de collecte de données sont disponibles dans les annexes (discussion de groupe (FGD), entretien avec des informateurs-clés (KII), enquête auprès des ménages(HHS)).

## **PAF** LE CADRE D'ANALYSE DE PROTECTION DE L'ÉCOSYSTÈME DE L'INFORMATION





# Contexte

Comprendre le contexte dans lequel vivent les communautés affectées est essentiel pour 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 contextuel peut également éclairer les stratégies d'atténuation adaptées à ces risques.

## **i. Contexte de crise et dynamiques de pouvoir associées :**

Identifiez et analysez les tendances passées et actuelles qui ont conduit à la crise humanitaire et la perpétuent.

### **Questions d'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'information et les communautés, ou entre quiconque crée 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 de protection liées à l'information ?

## **ii. Paysage culturel, politique et socio-économique :**

Analysez la situation et les tendances culturelles, politiques et socio-économiques qui influencent l'accès à l'information et tout risque de protection liée à l'information.

### **Questions directrices pour l'analyse :**

- Dans quelle mesure les facteurs culturels (langue, normes de genre, marginalisation et discrimination) et socio-économiques agissent-ils comme des catalyseurs ou des obstacles structurels 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 produire du contenu indépendamment des pressions politiques, y compris leur dépendance à l'égard des financements publics, et tenir le gouvernement et les autres acteurs redevables de leurs politiques et de leurs actions dans la presse ? L'influence sur le contenu éditorial d'autres entités privées ou d'individus disposant d'une grande capacité de financement/de propriété doit 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 ?

### **iii. Paysage institutionnel, juridique et normatif :**

Analysez les lois, les réglementations, les normes et les pratiques sociales qui protègent ou créent des risques pour les médias et les individus qui produisent, partagent, recherchent et obtiennent des informations en ligne et hors ligne.

#### **Questions directrices pour l'analyse :**

- Quel est l'état de la liberté d'expression et de la liberté de la presse ? Existe-t-il des lois en place pour protéger et répondre à la violence contre les professionnels des médias et pour protéger les sources d'information ?
- Existe-t-il des lois nationales spécifiques qui génèrent des menaces de protection liées à l'information ? Manque-t-il des lois qui pourraient prévenir ou réduire ces menaces, y compris un cadre normatif autour de la sécurité numérique et de la désinformation ?
- Existe-t-il d'autres normes ou pratiques sociales, religieuses ou culturelles qui génèrent des menaces à la protection liée à l'information ?

### **iv. Paysage de l'information traditionnel et numérique :**

Identifiez et analysez la portée et la capacité des fournisseurs d'informations à créer des informations adaptées aux besoins des communautés affectées, et la manière dont elles contribuent à la réduction et/ou à la création de différentes menaces liées à l'information.

#### **Questions directrices pour l'analyse :**

- La couverture géographique, le coût et la langue des médias traditionnels (journaux, radio et télévision) et autres fournisseurs d'informations sont-ils adaptés aux besoins et préférences des communautés affectées ?
- La couverture géographique (y compris la pénétration du téléphone portable et d'Internet et les tendances d'utilisation), le coût et la langue des médias numériques (site web d'information, plateformes de réseaux sociaux) et des autres fournisseurs d'informations sont-ils adaptés aux besoins et aux préférences des communautés affectées ?
- Quelle est la capacité des médias individuels (grands et petits, en ligne et hors ligne) et des autres fournisseurs d'informations à faire leur travail à un degré qui créera la confiance entre les communautés affectées ? Cela inclut la capacité de créer, de regrouper et de diffuser des informations de qualité adaptées aux besoins des communautés affectées, d'offrir un accès sûr et des communications bidirectionnelles encourageant les commentaires du public.

# Menaces liées à l'information pour les communautés affectées et les fournisseurs d'informations

Comprendre la nature de la menace elle-même : quelles activités humaines ou produits d'activités humaines conduisent à la violence, à la coercition, à la privation délibérée, ainsi que les origines de cette menace (déclencheurs, moteurs et causes profondes) ? Quels acteurs sont à l'origine de la menace et quels acteurs devraient protéger les communautés affectées contre cette menace ?

## **i. Menaces de la protection liée à l'information :**

Pour chaque menace de protection identifiée, identifiez et analysez les activités humaines liées à l'information ou les produits d'activités humaines causant un préjudice à la population affectée et aux fournisseurs d'informations.

### **Questions directrices pour l'analyse :**

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

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

Pour chaque menace de protection identifiée, identifiez et analysez les comportements, pratiques ou politiques à l'origine de la menace de protection. Ceux-ci peuvent inclure les comportements du ou des acteurs causant un préjudice direct à la population, du ou des acteurs ayant des responsabilités spécifiques à protéger et du ou des acteurs ayant une influence positive ou négative sur la menace.

### **Questions directrices pour l'analyse :**

- Quels sont les acteurs qui sont directement à l'origine de la menace ? Quelles sont leurs motivations et incitations ? Quelle est la relation entre les acteurs qui engagent l'action directe et les personnes affectées ? Existe-t-il d'autres acteurs susceptibles d'influencer l'acteur principal ?
- Le 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, violations ou abus continuent-ils ?
- Existe-t-il des mécanismes de signalement accessibles pour cette menace ? Et sont-ils indépendants et accessibles aux communautés affectées en toute sécurité ?

### **iii. Origine de la menace liée aux informations :**

Pour chaque menace de protection identifiée, définissez et analysez les causes profondes et les déclencheurs spécifiques de la menace de protection. Utilisez ces informations pour trouver la meilleure stratégie afin de répondre à la menace de protection en abordant les facteurs de la menace, ainsi que les conséquences et l'impact immédiats sur la population.

#### **Questions directrices pour l'analyse :**

- Quelle est la nature des menaces en matière de protection (c'est-à-dire sont-elles délibérées, coordonnées ou fortuites) ?
- Quels facteurs déterminent les comportements des acteurs à l'origine directe de la menace ou des acteurs qui ont une influence sur la menace ?
- Comment la menace, ou les comportements, motivations ou tactiques des acteurs, ont-ils évolué au fil du temps ?

# Effet de la menace liée à l'information sur les communautés affectées et les fournisseurs d'informations

Chaque menace liée à l'information affectera différentes parties des communautés concernées de différentes manières en fonction de leurs vulnérabilités spécifiques à cette menace, mais également de leurs capacités à y faire face (pilier 4). L'identification des caractéristiques de la population affectée, des conséquences de la menace pour chaque groupe de population et emplacement affecté, ainsi que des réponses positives et négatives de la population affectée à ces conséquences, éclairera l'élaboration de stratégies d'atténuation communautaires adaptées aux besoins spécifiques de chaque groupe.

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

Pour chaque menace identifiée en matière de protection, identifiez et analysez les facteurs qui rendent, dans un endroit spécifique, un groupe de population (y compris les fournisseurs d'informations) vulnérable à la menace identifiée. L'exposition à une menace liée à l'information dépend d'un large éventail de facteurs tels que le sexe, l'origine ethnique, l'âge, le statut, mais également des besoins et des 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 et doit être identifiée par rapport à des menaces spécifiques.

### **Questions directrices pour l'analyse :**

- Qui est touché par la menace (âge, sexe, handicap, lieu, statut, langue, race et origine ethnique) ? Quelles sont les caractéristiques spécifiques de l'information des différents groupes de population ou fournisseurs d'informations touchés 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 privilégiés, accessibles et fiables sont-ils accessibles en toute sécurité ?
- Comment les gens sont-ils différemment affectés ? Certaines personnes sont-elles plus exposées au risque, moins capables de faire face ou affectées de manière plus urgente par la menace ?

## ii. Conséquences des menaces liées à l'information :

Pour chaque menace de protection identifiée, définissez et analysez 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 différentes formes. Les menaces liées à l'information peuvent créer ou exacerber d'autres risques de protection. Cela peut inclure de retarder la production d'informations, de prendre des risques pour créer, partager, rechercher ou obtenir des informations, ou de prendre des décisions vitales sans informations suffisantes.

### Questions directrices pour l'analyse :

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

## iii. Communautés affectées et stratégies d'adaptation des fournisseurs d'informations

Pour chaque menace de protection identifiée, définissez les stratégies d'adaptation des communautés affectées et des acteurs de l'information, afin de prioriser les actions requises pour faire face aux stratégies d'adaptation négatives et s'appuyer sur les stratégies positives existantes pour faire face aux menaces de protection. Cela peut inclure la création de canaux ou de moyens de communication alternatifs s'appuyant sur des sources d'information inhabituelles, des initiatives communautaires ou médiatiques, pour accroître l'alphabetisation, la maîtrise de l'information ou la culture numérique.

### Questions directrices pour l'analyse :

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

# Capacités existantes pour faire face aux menaces liées à l'information

Pour garantir que les acteurs locaux de l'information fournissent des informations adaptées et une réponse stratégique afin de faire face aux risques de protection liés à l'information, une compréhension approfondie des capacités existantes pour faire face à chaque menace identifiée est nécessaire. Les capacités peuvent être trouvées au niveau individuel/familial ou au niveau communautaire des populations affectées, au sein des médias locaux, régionaux et nationaux, ainsi qu'au sein du gouvernement et des acteurs humanitaires. Ces capacités doivent être promues par la volonté des parties responsables de remplir leurs obligations et de faire face aux risques de protection.

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

Pour chaque menace de protection identifiée, définissez et analysez les compétences, les ressources et les connaissances des individus et des familles touchés pour résister ou atténuer les menaces liées à l'information, ainsi que les conséquences de la crise humanitaire sur ces capacités.

### **Questions directrices pour l'analyse :**

- Comment l'information et la culture numérique contribuent-elles à réduire 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 aux communautés affectées de manière sûre et significative, pour qu'elles 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) :**

Pour chaque menace de protection identifiée, identifiez et analysez les systèmes créés au niveau local pour faire face au risque de protection lié à l'information en abordant directement la menace, en réduisant la vulnérabilité des groupes communautaires affectés à la menace et à ses conséquences, ou en renforçant les capacités des communautés affectées à atténuer la menace.

### **Questions directrices pour l'analyse :**

- Quels sont les dirigeants influents et les organismes locaux qui jouent un rôle d'information auprès 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 ? Les communautés affectées leur font-elles confiance ?
- Existe-t-il des initiatives menées par la communauté pour faire face à la menace de la protection liée à l'information ? Y a-t-il des stratégies ou des initiatives qui existent mais nécessitent un plus grand soutien, ou qui existaient mais ont été érodées par la crise actuelle ?
- Les stratégies d'adaptation identifiées ci-dessus doivent également être envisagées, même si elles ont des impacts négatifs.

### **iii. Capacités des médias locaux, régionaux et nationaux :**

Pour chaque menace de protection identifiée, définissez et analysez la capacité des médias à générer la confiance parmi les communautés affectées, à les impliquer en leur fournissant un contenu adapté à leurs besoins et préférences spécifiques, et à lutter contre la désinformation, les rumeurs et les menaces liées à l'information.

### **Questions directrices pour l'analyse :**

- Quelle est la capacité des médias locaux et nationaux à avoir une présence active et un engagement auprès des communautés affectées ? De quels atouts et ressources disposent les médias pour surmonter les obstacles à l'accès à l'information, les besoins d'information et les autres menaces liées à l'information ? La polarisation au sein des médias affecte-t-elle la confiance de la communauté ?
- Quelles sont les capacités des médias numériques à offrir un accès sûr et significatif à leurs sites et plateformes ? Comment peuvent-ils protéger leurs utilisateurs (la communauté concernée) contre les menaces liées aux informations en ligne ?
- Quelle est la capacité des médias à se coordonner et à collaborer avec les organisations locales, nationales et internationales, ainsi qu'avec d'autres acteurs ayant des devoirs et des responsabilités, pour surmonter les obstacles 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. Mécanismes institutionnels et capacités humanitaires :**

Pour chaque menace de protection identifiée, définissez et analysez les capacités et la volonté du gouvernement et des acteurs humanitaires de jouer efficacement un rôle en fournissant un accès sûr et significatif à l'information ainsi que de réduire les menaces de protection liées à l'information.

#### **Questions directrices pour l'analyse :**

- Quelle est la capacité du gouvernement à répondre efficacement aux besoins d'information de la population affectée et à faire face aux menaces de protection liées à l'information ? Jouit-il de la confiance nécessaire pour garantir que les informations ne soient pas rejetées ? Dans quelle mesure est-il disposé à soutenir et à renforcer les médias et autres fournisseurs d'informations ? A-t-il la capacité de modifier les lois et les politiques pour améliorer la protection des personnes qui créent, partagent, recherchent et obtiennent des informations, y compris pour les journalistes professionnels ?
- Quelles sont les capacités (ressources et connaissances) des organisations humanitaires locales, nationales et internationales pour comprendre et gérer les risques de protection liés à l'information ? L'accès à l'information est-il considéré comme un élément essentiel d'une réponse humanitaire ? Sont-ils présents dans les communautés affectées et sont-ils suffisamment acceptés pour faire face aux risques tels que la désinformation, les fausses informations et les rumeurs ? Dans quelle mesure peuvent-ils influencer le gouvernement, les autorités et les autres parties prenantes ?

Annexe 8

# **Introduction à la formation en information et protection**



# Annexe 8 : Introduction à la formation en information et protection

Ce programme et ces exercices de formation visent à accompagner les acteurs humanitaires et médiatiques dans le renforcement des capacités de leur équipe avant d'entreprendre une analyse de protection de l'écosystème de l'information, ou simplement à favoriser la compréhension des risques liés à l'information.

Il s'agit d'un cours de formation introductif, destiné au personnel ayant peu ou pas d'expertise en matière d'information et/ou de protection, et qui doit être utilisé avec les modules des lignes directrices et annexes.

<b>Programme d'études et objectifs d'apprentissage</b> .....	<b>188</b>
<b>Profil du (des) formateur(s)</b> .....	<b>189</b>
<b>Exercice 1 : Terminologie de l'information.</b> .....	<b>190</b>
<b>Exercice 2 : Analyse de protection.</b> .....	<b>191</b>
<b>Exercice 3 : Analyse de la vulnérabilité</b> .....	<b>193</b>
<b>Exercice 4 : Évaluation d'une programmation sûre</b> .....	<b>196</b>
<b>Exercice 5 : Référencement sûr et à temps</b> .....	<b>197</b>



## Programme d'études et objectifs d'apprentissage

Objectifs d'apprentissage	Exercices correspondants	Durée approximative	Ressources
<b>Information</b>			
<i>Terminologie des informations</i> : Les participants apprendront les mots et concepts-clés nécessaires pour comprendre les besoins en information et les obstacles potentiels à l'accès à l'information.	Voir exercice 1 – Jeu d'équipe	30 minutes	Papier de couleur A4 avec mots, définitions et blancs (pour exemples).
<b>Protection</b>			
<i>Analyse de protection</i> : Les participants comprendront l'analyse de protection (à savoir les activités visant à identifier les menaces, les personnes vulnérables, les auteurs, ainsi que les responsabilités et les rôles pour agir) et verront comment l'appliquer au contexte local et au travail d'Internews.	Voir exercice 2 - Activité de jeu de rôle et discussions guidées	45 à 60 minutes	Annexe 1 - Glossaire, Scénarios (fournis dans l'exercice 2)
<i>Analyse de la vulnérabilité</i> : Les participants comprendront les facteurs qui rendent les gens vulnérables (ou moins vulnérables) aux menaces et verront comment analyser les différences de capacité et de pouvoir. Ces compétences les aideront à concevoir des projets adaptés aux besoins des membres de la communauté sur la base d'une multitude de critères plutôt que sur des critères de sélection classiques.	Voir exercice 3 "power walk", – suivi d'une discussion dirigée par un animateur	45 à 60 minutes	Fiches de personnages fictifs adaptées au contexte local, questions d'identification pré-planifiées pour faire correspondre les personnages (conseils fournis dans l'exercice 3)
<b>Programmation sûre</b>			
Évaluation de la programmation sûre : les participants découvriront comment mener une analyse des risques « Do no harm » (grâce à l'utilisation d'un modèle de base) et verront comment de telles évaluations contribuent aux quatre principes de l'intégration de la protection.	Voir exercice 4 – visionnage d'une vidéo, discussion guidée et entraînement à l'évaluation de la programmation sûre	45 à 60 minutes	Vidéo du Global Protection Cluster, tableau à feuilles mobiles, Annexe 2 - réalisation d'un modèle d'évaluation d'une programmation sûre
Référencement sûr et à temps : les participants sauront comment entreprendre une cartographie des services et effectuer des référencements de manière sûre et adaptée.	Voir exercice 5 – travail de groupe et présentation	Durée : 30-45 minutes	Power Point, projet, exemples de fiches « À faire et à ne pas faire » (fournies dans l'exercice 5).

## Profil du (des) formateur(s) :

Chaque sujet de cette formation est de niveau introductif et couvre trois domaines d'expertise : l'information, la protection et la programmation sûre. Bien qu'il s'agisse d'une introduction, il est recommandé que le formateur se spécialise dans un de ces sujets au moins. De plus, le formateur doit être parfaitement familier avec le contenu des lignes directrices, afin de combler les éventuelles lacunes en matière de connaissances et d'exemples contextuels pour les autres sujets. Le module 1 soutiendra l'introduction de la formation, le module 2 prendra en charge la formation sur la programmation sûre et le module 3, celle sur l'analyse de protection. Les annexes seront également utiles, en particulier le glossaire (annexe 1) et le modèle d'évaluation d'une programmation sûre (annexe 2). Le module 4 fournira des informations supplémentaires pour adapter cette formation à un groupe de participants principalement constitué de journalistes.

## Exercice I : Terminologie de l'information

*Comprendre la terminologie nécessaire autour des besoins d'information, afin d'entreprendre une analyse de protection liée à l'information.*

**Format de l'exercice :** Jeu d'équipe où chaque équipe se déplace d'une table à l'autre pour associer des mots à des définitions. En passant à la table suivante avec un nouveau groupe de mots, le groupe revoit l'appariement réalisé par l'équipe précédente. Une fois que toutes les paires ont été vérifiées et expliquées, les participants commencent un nouveau tour, où chaque équipe est chargée de fournir des exemples pour chaque combinaison mot/définition. Les équipes discutent ensuite pour vérifier les exemples et assurer une meilleure compréhension de la terminologie de l'information.

**Préparation :** Papier de couleur A4 avec mots, définitions et blancs (pour exemples).

**Durée :** 30 minutes

### TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

Désinformation	fausses informations visant délibérément à induire en erreur.
Informations erronées ou mésinformation	informations fausses ou inexactes, diffusées accidentellement ou sans intention délibérée d'induire en erreur ou de causer un préjudice.
Rumeurs	informations non vérifiées transmises de personne à personne (elles peuvent être vraies ou fausses).
Fake News	informations fabriquées qui imitent le contenu des médias d'information.
Source	la personne, l'organisation ou l'entité qui produit/crée des informations.
Canal	la plateforme/la personne que quelqu'un utilise pour obtenir des informations
Alphabétisation	la capacité de lire et écrire
Maîtrise de l'information	la capacité de comprendre/analyser l'information et la validité des différentes sources d'information
Maîtrise ou culture numérique	la capacité de trouver, d'analyser et de communiquer des informations en toute sécurité via des plateformes numériques

## Exercice 2 : Analyse de protection

*Décrit les définitions et concepts-clés utilisés dans la protection et contextualise les risques de protection autour de l'accès à l'information et des contextes locaux.*

**Format de l'exercice :** Activité de jeu de rôle suivie de discussions guidées, pour présenter aux participants le concept de risques de protection, la terminologie technique et les étapes nécessaires pour mener une analyse de protection. L'animateur utilisera des scénarios pour expliquer les composantes de l'équation du risque de protection (menace, vulnérabilité et capacité). Pour les définitions de la terminologie de protection, y compris l'équation du risque de protection, voir Annexe 1 – Glossaire.

**Durée :** 45-60 minutes

**Préparation :** Utilisez les deux scénarios fournis ci-dessous pour un jeu de rôle. Chaque scénario comprend les éléments suivants :

1. les trois catégories de menaces de protection (coercition, privation et violence)
2. les caractéristiques de la vulnérabilité et de la capacité
3. l'identification du coupable

**Orientation de la discussion pour l'exécution du scénario :**

- Vous pouvez adapter les scénarios, mais un scénario doit se concentrer sur les risques hors ligne, et un autre sur les risques en ligne.
- Utilisez l'équation du risque de protection dans l'Annexe 1 – Glossaire pour guider la discussion.
- Deux participants peuvent effectuer un exercice de jeu de rôle deux fois (une fois en français et une fois dans la langue locale selon les besoins).
- Ensuite, le groupe discute de l'histoire étape par étape et identifie les différentes menaces, vulnérabilités et capacités.
- Il peut être utile de passer en revue plusieurs exemples, afin que les participants puissent comprendre la multitude des menaces qui peuvent exister, notamment les obstacles à l'accès, l'extorsion, le trafic, les abus, etc.
- Répétez le même processus avec le deuxième exercice de jeu de rôle.
- Une fois que toutes les menaces, vulnérabilités et capacités sont identifiées, l'équation du risque de protection peut être introduite et des exemples tirés de la discussion peuvent être utilisés pour identifier comment le gouvernement, les médias, les organisations humanitaires et les réseaux communautaires peuvent travailler ensemble,

afin de réduire les menaces et les vulnérabilités, tout en augmentant les capacités et réduire ainsi le risque de protection identifié.

- La discussion qui suivra le jeu de rôle abordera la question : « que ferait votre organisation pour aider dans cette situation ? ».

### Exemple de scénario de risque hors ligne

**Femme :** Bonjour, je souhaite acheter une carte SIM. Mon abonnement ne fonctionne pas ici.

**Homme :** Bonjour, j'aurai besoin de votre carte d'identité ou de votre passeport pour enregistrer la carte SIM.

**Femme :** Je n'ai pas de carte d'identité ni de passeport, nous avons tout perdu en arrivant ici. Un autre vendeur a refusé de me vendre une carte SIM parce que je suis une femme, un autre encore voulait de l'argent, et maintenant ça. Quelle est cette nouvelle règle ?

**Homme :** Je ne vous donnerai pas de carte SIM, c'est la règle. Si vous n'aimez pas les règles, vous pouvez partir.

**Femme :** Cela ne peut pas être vrai ! Vous devez m'aider, s'il vous plaît !

**Homme :** Est-ce que vous me traitez de menteur ?! Sortez de ma boutique, sinon je vous frappe.

**Femme :** Je suis désolée, laissez-moi acheter une carte SIM, c'est mon seul moyen de contacter ma famille et j'ai besoin d'Internet. Ici, je ne comprends rien à la télé ou à la radio, j'ai besoin d'accéder aux informations en ligne dans ma langue.

**Homme :** Bon...Peut-être que si tu passes dans l'arrière-boutique et que tu es très gentille avec moi, je te trouverai une carte SIM.

### Exemple de scénario de risque en ligne

**Homme :** Oh, chère amie, je suis vraiment inquiet! J'ai besoin de votre aide.

**Femme :** Que s'est-il passé ? Tout le monde est inquiet, avec l'arrivée de la tempête. Pourquoi n'êtes-vous pas dans un refuge avec votre famille ?

**Homme :** C'est le problème. Les familles de mon quartier n'ont reçu aucune information, on n'a pas su quoi faire. L'émission de radio disait qu'il ne fallait pas bouger avant de recevoir les instructions de l'équipe gouvernementale de crise, Mais nous, les personnes vivant dans les camps, nous n'avons jamais rien reçu!

**Femme :** Ça va aller. Je n'ai pas confiance dans les informations diffusées. Je reste ici aussi. Il vous suffit r d'aménager la maison et votre famille ira bien, ce n'est qu'une légère averse.

**Homme :** Ma famille n'ira pas bien, non! Car mes enfants ont été enlevés par une femme ! J'ai trouvé ce groupe sur Facebook qui contenait des informations sur les refuges, et une femme a proposé de tous nous héberger. Elle a été très gentille et a proposé d'emmener les enfants en premier, pour s'assurer que ma femme et moi ayons le temps de préparer la maison pour la tempête. Nous et une autre famille avons déposé les enfants le matin. Lorsque nous avons voulu les rejoindre l'après-midi, il n'y avait personne !

**Femme :** C'est horrible, il faut appeler la police !

*L'homme reçoit une notification sur son téléphone...*



## Exercice 3 : Analyse de la vulnérabilité

*Comment évaluer de manière globale les facteurs qui influencent la vulnérabilité, la capacité et la dynamique du pouvoir*

**Format de l'exercice :** Un “power walk” suivi d'une discussion dirigée par un animateur avec les participants pour comprendre la vulnérabilité, les capacités et les dynamiques de pouvoir, ainsi que leur impact sur la conception du projet (en réduisant la vulnérabilité ou en augmentant les capacités de la communauté et des principales parties prenantes, ou en identifiant des objectifs de plaidoyer).

Les participants doivent se mettre en ligne avec un espace dégagé devant eux. Chacun se voit attribuer un personnage fictif. L'animateur lit une série de questions qui mettent en évidence la dynamique de pouvoir et les différents facteurs qui influencent la vulnérabilité et la capacité d'un individu. Chaque fois qu'un participant estime que son personnage possède les caractéristiques correspondant à l'exemple donné, il fait un pas en avant. Une fois les 10 à 12 questions terminées, chaque participant révèle son identité fictive et des discussions ont lieu au sein du groupe pour valider ou corriger les positions finales des participants. À ce stade, les participants peuvent discuter d'une multitude d'éléments qui influencent l'accès des personnes à l'information, des critères de sélection des bénéficiaires, des objectifs de sensibilisation et des éléments de conception des activités qui traitent de la vulnérabilité/capacité.

### **Préparation :**

- des fiches de personnages fictifs, adaptées au contexte local
- des questions pour permettre l'identification des éléments de vulnérabilité et de capacité, adaptées au contexte local et aux personnages selon les besoins

**Durée :** 45 à 60 minutes

## Questions :

1. Savez-vous lire et écrire ?
2. Parlez-vous la même langue que la principale chaîne de télévision, la radio et le journal qui diffusent des informations ?
3. Pouvez-vous facilement accéder aux informations dans votre langue préférée ?
4. Avez-vous accès à une radio ou à un téléphone pour écouter les informations et d'autres programmes ?
5. Pouvez-vous recharger votre radio ou votre téléphone à la maison ?
6. Pouvez-vous compter sur votre famille, vos amis, les organisations non gouvernementales (ONG) ou votre travail pour obtenir les informations dont vous avez besoin ?
7. Avez-vous un accès privé à Internet ?
8. Savez-vous comment utiliser les réseaux sociaux comme Facebook et WhatsApp ?
9. Avez-vous un mot de passe différent pour chaque appareil (notamment pour votre téléphone, ordinateur portable et tablette si vous possédez plusieurs appareils) et pour chaque application (par exemple avez-vous un mot de passe différent pour Facebook, WhatsApp, votre compte de messagerie, vos applications bancaires, etc.) ?
10. Vous déconnectez-vous toujours de votre compte lorsque vous utilisez un appareil public (y compris les ordinateurs portables, téléphones ou tablettes) utilisé par d'autres personnes ?
11. Vérifiez-vous ou contrôlez-vous les informations avant de les partager avec d'autres ou avant d'y donner suite ?
12. Avez-vous une influence dans la communauté ? (par exemple, avez-vous accès à un forum pour partager régulièrement vos points de vue avec un grand nombre de personnes)

### Personnage 1 :

Vous êtes une femme, la soixantaine, qui vit dans un camp de personnes déplacées avec peu ou pas de pouvoir social ou économique. Vous n'avez jamais appris à écrire ni à lire. Vous aimez passer du temps avec votre voisine à écouter la radio, mais c'est difficile pour vous de comprendre ce qui est dit car vous venez d'un endroit où l'on parle une langue différente. Vous avez un smartphone mais vous l'utilisez uniquement pour téléphoner, toutes ces choses en ligne sont trop compliquées !

### Personnage 2 :

Vous êtes une femme aveugle qui enseigne l'histoire à l'université. Vous pouvez écrire et lire en braille (une langue utilisée par les aveugles) et accéder facilement aux actualités audio de votre journal préféré qui publie dans votre langue préférée. Vous êtes active sur les réseaux sociaux, mais votre compte Twitter a été suspendu car vous avez partagé le message d'un ami qui a été considéré comme une fausse nouvelle – vous avez oublié de vérifier l'information avant de la partager !

### Personnage 3 :

Vous êtes propriétaire d'un salon de thé sur le marché principal de la ville. La télévision ou la radio sont toujours allumées dans votre salon de thé et vous adorez discuter de l'actualité avec vos clients. Parfois, vous vous disputez même avec eux, parce que certaines nouvelles semblent fausses et qu'il est difficile de déterminer ce qu'il se passe vraiment ! Vous avez créé un groupe privé sur WhatsApp pour partager avec vos amis les informations publiées par les journaux locaux et internationaux – seules des informations vérifiées sont partagées sur le groupe.

### Personnage 4 :

Vous êtes une jeune fille déplacée qui travaille dans une usine. Vous avez abandonné vos études techniques au bout de deux ans. Vous avez du mal à communiquer avec les gens de la communauté d'accueil en raison des barrières linguistiques. Cependant, vous recevez toutes vos actualités dans votre langue depuis votre smartphone. Votre compte Facebook a été piraté à plusieurs reprises, peut-être parce que vous ne vous déconnectez jamais des ordinateurs publics !

**Personnage 5:**

Vous êtes un vieil homme analphabète qui vit dans un camp de réfugiés. Récemment, vos proches sont retournés d'où ils viennent. Vous ne comprenez pas les actualités locales à cause de la barrière de la langue, mais vous communiquez avec des ONG nationales et internationales pour obtenir des informations. Vous ne pouvez pas décider de retourner, ou non, d'où vous venez, parce que vous êtes confus et ne disposez pas de suffisamment d'informations.

**Personnage 6:**

Vous êtes une jeune femme qui emprunte le téléphone de son frère pour s'informer en ligne. C'est difficile, car il faut chaque fois utiliser son compte à lui. Vous devez utiliser son compte Facebook, mais tout est écrit en *<insérer la langue pertinente>*, et vous préféreriez avoir accès à des informations en *<insérer la langue pertinente>*. Votre frère a accepté de vous laisser utiliser son téléphone pour la simple raison que vous pouvez le recharger à l'association locale des femmes – l'électricité constitue un problème en ce moment, mais l'association possède un générateur.

**Personnage 7:**

Vous êtes un homme devenu sourd après qu'une grande explosion a endommagé votre audition. Vous avez du mal à comprendre les informations parce que vous ne savez pas lire, et vous ne pouvez pas écouter la radio comme avant. Une organisation vous a aidé à obtenir un téléphone et un crédit Internet, mais vous ne savez pas où trouver les informations dont vous avez besoin en ligne. De toute façon, le téléphone est éteint quasiment tout le temps parce qu'il n'y a pas d'électricité pour le recharger. Dès que vous l'allumez, vous recevez beaucoup d'appels, car vous avez partagé votre numéro en ligne pour obtenir des informations sur les services destinés aux personnes handicapées. Mais vous n'entendez pas les gens, donc cela ne sert à rien qu'ils vous appellent !

**Personnage 8:**

Vous êtes une grand-mère qui souhaite rester connectée aux nouvelles technologies. Vous disposez d'un téléphone et vous l'utilisez pour publier des actualités sur Facebook et Instagram. Votre petite-fille n'arrête pas de vous appeler pour vous demander de supprimer certains de vos messages, car ils contiennent des fausses nouvelles. Vous pensiez que puisque votre ami l'avait partagé, cela devait être vrai. Le problème c'est que vous parlez *<insérer ici la première langue pertinente>*, mais toutes les nouvelles locales sont en *<insérer ici la deuxième langue pertinente>*. Internet est le seul endroit où vous trouvez les informations dont vous avez besoin en *<insérer ici la première langue pertinente>*.

**Personnage 9:**

Vous êtes à la tête d'une célèbre station de radio locale et êtes très fier du contenu diffusé par la station. Dernièrement, vous avez découvert en ligne que plusieurs personnes vivant en ville et parlant une langue minoritaire se plaignaient de ne pas comprendre vos émissions, car ces dernières utilisent la langue locale majoritaire. Ils voudraient que la radio inclue également des informations sur leur communauté. Vous avez essayé de supprimer leurs récriminations publiées sur la page Facebook de la radio, mais cela a créé encore plus de problèmes.

**Personnage 10:**

Vous êtes un journaliste qui travaille à l'identification des fausses nouvelles. Vous adorez traquer les rumeurs et la désinformation qui circulent sur Twitter et Facebook. Vous avez créé un groupe privé sur Facebook qui répertorie toutes les fausses nouvelles qui circulent au sein de votre communauté et fournissez des informations vérifiées et des sources alternatives pour aider les gens à comparer les informations. Vous essayez de convaincre un journal local d'écrire un article sur ce sujet, mais vous ne parlez pas la langue utilisée par le journal et il préférerait donc travailler avec quelqu'un d'autre.

## Exercice 4 : Évaluation d'une programmation sûre

*Introduction aux principes d'intégration de la protection et application directe à travers une analyse des risques « Do no harm » des projets/activités existantes ou à venir.*

**Format de l'exercice :** En groupe, regardez cette vidéo du Global Protection Cluster sur l'intégration de la protection.

### **Lien vidéo :**

Discutez des principes d'intégration en groupe, les participants fournissant au moins un exemple pratique tiré de leur travail pour chaque principe.

Ensuite, présentez à chaque participant le modèle pour mener une évaluation de programmation sûre (modèle en annexe 2). Regardez à nouveau la vidéo.

Le groupe discute :

- des risques de protection présents dans un projet/activité existant ou à venir dans le cadre de leur travail (les risques peuvent être évalués en fonction de ceux posés à la communauté, au personnel de l'organisation/du média, aux partenaires locaux et à la marque de l'organisation/du média).
- des stratégies d'atténuation de ces risques
- des rôles et responsabilités en matière d'atténuation, parmi les équipes et les partenaires impliqués

**Préparation :** configurer le projecteur/moniteur pour visualiser la vidéo du Global Protection Cluster (assurez-vous de vérifier l'audio et les sous-titres), préparez un tableau à feuilles mobiles avec un modèle pour l'analyse des risques de protection

**Durée :** 45-60 minutes

## Exercice 5 : Référencement sûr et à temps

*Introduction ou rappel sur la cartographie des services et les éléments clés pour des référencements sûrs et à temps.*

**Format de l'exercice :** Un exercice sur « les choses à faire et à ne pas faire en matière de référencement », dans lequel les participants examinent une liste d'actions et décident ensemble si celles-ci sont de bonnes ou de mauvaises pratiques. Cela peut être fait en groupe en fonction du nombre de participants. Une discussion a lieu pendant la phase de correction, au cours de laquelle les questions restantes peuvent trouver une réponse. Un paperboard ou une diapositive PPT peut être affiché pendant la phase de correction et de discussion pour :

- revoir les principes-clés pour un référencement sûr et rapide (à savoir la confidentialité, le consentement éclairé, le fait de ne pas susciter d'attentes, etc.)
- présenter et discuter des ressources disponibles pour la cartographie des services, y compris (lorsque disponible) le site Web de l'OCHA « ReliefWeb Response » qui offre un tableau de bord de chaque cluster et les coordonnées des points focaux. Les participants doivent ensuite identifier les mécanismes communautaires sûrs et disponibles et établir des relations de confiance avec les points focaux qui les exploitent.

**Préparation :** Exemples de « à faire et à ne pas faire » à mélanger puis à placer par les participants sur deux colonnes distinctes sur du papier A4 (une colonne pour À FAIRE et une pour À NE PAS FAIRE)./ Installer un projecteur/moniteur pour visualiser la diapositive Powerpoint montrant le principes d'orientation sécurisée (une diapositive – copie du diagramme ci-dessous) et le site Web OCHA ReliefWeb Response (une diapositive – lien ci-dessus). Si un projecteur et un ordinateur portable ne sont pas disponibles, la diapositive peut être reproduite sur un tableau à feuilles mobiles.

**Durée :** 30-45 minutes

À FAIRE	À NE PAS FAIRE
Être prêt. Se renseigner à l'avance sur les services et l'assistance disponibles localement.	Faire pression sur le survivant pour qu'il fournisse des informations ou des détails supplémentaires.
S'assurer que vous et la personne êtes à l'abri de tout danger immédiat.	Proposer son assistance.
Traiter les informations de manière confidentielle et écouter la personne dans un lieu sûr et privé.	Enregistrer les détails de l'incident ou les informations personnelles de la victime.
Respecter le droit du survivant de prendre sa propre décision.	Offrir des conseils ou des jugements.
Écouter la personne sans poser de questions.	Faire de fausses promesses ou fournir de fausses informations (ou des informations dont vous n'êtes pas sûr).
Se comporter de manière appropriée, en tenant compte des coutumes, de la religion et du sexe de la personne.	Supposer que vous savez ce que veut ou ce dont la victime a besoin. Certaines actions peuvent exposer la victime à un risque supplémentaire de stigmatisation, de représailles ou de préjudice.
Limiter le nombre de personnes qui ont connaissance du cas (soumettre le cas de manière confidentielle au point focal GBV approprié et uniquement avec le consentement éclairé de la victime).	Enquêter sur l'événement avant de prendre la décision d'orienter ou non.

*Voir l'Annexe 8 – Présentation PowerPoint pour une version pleine page de la diapositive ci-dessous.*

## Qu'est-ce qu'une orientation ?

- Un **référéncement** est le processus consistant à orienter un individu ou un ménage vers un autre fournisseur de services, parce qu'il requiert des mesures supplémentaires pour répondre à un besoin identifié qui dépasse l'expertise ou la portée du fournisseur de services actuel.
- Un **auto-référéncement** est le processus par lequel un individu fait lui-même une demande d'assistance au fournisseur de services requis, soit en personne, soit par téléphone ou via un canal numérique.

### Principes directeurs

#### RESPECTER LA CONFIDENTIALITÉ

- En partageant uniquement les informations divulguées et en autorisant l'accès à celles-ci uniquement après avoir obtenu le consentement éclairé de la personne.
- En garantissant que les informations sont collectées, stockées et partagées de manière sûre.
- En collectant et en partageant uniquement le minimum d'informations requises - sur la base du « nécessaire de savoir » - pour permettre au prestataire de services de répondre au référéncement.

#### OBTENIR UN CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

- En sollicitant l'autorisation orale et, si possible, écrite de la personne pour procéder à l'enregistrement de ses informations et effectuer un référéncement en son nom.
- En s'assurant que la personne a la capacité, la maturité et les informations adéquates pour savoir ce qu'elle accepte.
- *Il n'y a que trois exceptions à cette règle : lorsqu'il existe des indications qu'une personne envisage de se suicider ou envisage de nuire à la sécurité d'autrui, ou lorsqu'un enfant court un risque imminent de danger, vous pouvez procéder à un référéncement sans consentement éclairé. Pour les enfants, pensez toujours à l'intérêt supérieur de l'enfant.*

#### NE PAS CRÉER D'ATTENTES

- En expliquant clairement à la personne les étapes du processus d'orientation et le délai prévu, et en évitant de faire des promesses sur le résultat de référéncement.

#### RESPECTER LE CHOIX ET LA CAPACITÉ DE DÉCISION

- En écoutant sans porter de jugement et en acceptant les choix et les décisions de la personne. Ceci est particulièrement important pour les survivant(e)s de violences basées sur le genre.
- N'enquêtez pas. Laissez les prestataires de services spécialisés le faire si nécessaire pour éviter un nouveau traumatisme involontaire.

#### PRIORISER LA SÉCURITÉ DE LA PERSONNE EN PREMIER

- En considérant et en communiquant les risques auxquels la personne peut être confrontée en accédant au service ou à l'assistance.

#### De quelle information avez-vous besoin ?

- La cartographie des services de tous les lieux où vous envisagez de mettre en œuvre le projet
- Les mécanismes de référéncement à utiliser, généralement développés au niveau du Cluster par chaque cluster (violence basée sur le genre (GBV) + Protection de l'enfance (CP))

#### Où trouver ces informations ?

- Site Web des services publics (toujours vérifier)
- Clusters - en fonction du service requis (Cluster protection pour tout ce qui concerne un risque immédiat ou une réponse à une menace déjà survenue – les GBV et la CP nécessitent un personnel de protection spécialisé)
- Site Web OCHA ReliefWeb
- Dirigeants communautaires