




Chapitre 3

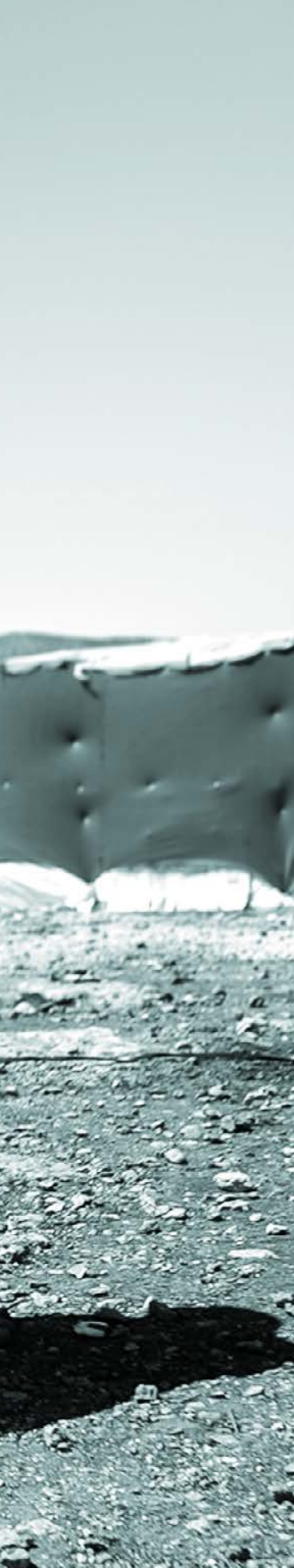


**Mondiales et
locales : dynamiques
des informations
préjudiciables dans
un monde connecté**



Chapitre 3

Mondiales et locales : dynamiques des informations préjudiciables dans un monde connecté



Sommaire

	Introduction : des discours préjudiciables prospères	117
3.1	Interactions locales et mondiales	118
3.2	Quand les mots blessent : l'appel à l'action du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge	124
3.3	Évolution du lien entre les cyberattaques et les informations préjudiciables	125
3.4	S'attaquer aux informations préjudiciables et renforcer l'alerte précoce et la réaction	129
3.5	Communication sur les risques et engagement des communautés	139
	Conclusions : l'action humanitaire à l'ère de la post-vérité	144
	Notes de fin	147

Introduction : des discours préjudiciables prospères

Les changements climatiques, les vaccins et les migrations sont autant de sujets sur lesquels les informations préjudiciables prospèrent. Traversant les frontières, elles sont continuellement remodelées par les contextes, les discours et les motivations politiques locaux. Ces mêmes problèmes contribuent également aux crises humanitaires. Les organisations humanitaires doivent donc se livrer à un délicat exercice d'équilibre : elles doivent répondre à des besoins urgents tout en déterminant avec soin ce qui peut et ne peut pas être dit, et en évitant les controverses susceptibles d'attiser les tensions ou de compromettre leur image de neutralité.

Au cœur de ce défi se trouve le pouvoir de la parole. Les discours déterminent la manière dont les personnes interprètent les informations, et décident à qui faire confiance ou de collaborer (ou non) avec les acteurs humanitaires. Ils sont renforcés par les expériences de vie, les discours publics, la couverture médiatique et les activités en ligne. En cas de divergence entre les discours dominants et la réalité quotidienne, la confiance s'érode et des discours parallèles ou préjudiciables émergent souvent. Ces discours sont souvent de nature identitaire, qualifiant certaines personnes ou certains groupes d'étrangers ou de menace, ou caractérisant leur présence d'illégitime : elles sont « l'autre ». Ce type de caractérisation génère la peur, alimente l'exclusion, déshumanise autrui et normalise l'hostilité. Par exemple, il arrive que les populations déplacées soient considérées non pas comme les victimes d'une crise, mais comme une menace pour la stabilité d'un pays ou une concurrence face à des ressources limitées. Ainsi, les discours façonnent la perception et la notion d'« altérité » façonne l'appartenance : elle définit qui est digne de confiance ou non, légitime ou illégitime.

En outre, les discours simplifient les situations complexes, jouent sur les émotions et peuvent affaiblir la cohésion sociale. Aujourd'hui, dans l'écosystème de l'information, les organisations humanitaires doivent faire face non seulement à des menaces physiques, mais aussi à des menaces numériques et cybernétiques. Elles sont de plus en plus souvent qualifiées d'intervenants inefficaces, d'outils politiques, voire d'agents étrangers. Il est donc plus difficile de garantir que des informations exactes et fiables parviennent aux personnes qui en ont le plus besoin et puissent être distinguées des contenus préjudiciables. Dans des environnements polémiques ou sensibles, les personnes cherchent parfois des réponses dans les communautés en ligne, même lorsque ces communautés amplifient des messages préjudiciables véhiculés par des acteurs qui n'ont pas de connaissance du domaine, mais ont par contre des objectifs politiques ou économiques manifestes.

Les acteurs malveillants exploitent la capacité limitée des personnes à traiter l'information en amplifiant les sentiments de peur, les griefs et les crises. Cette situation ne crée pas seulement une confusion à court terme, elle entretient aussi la méfiance à long terme. Les conséquences sont réelles. Les discours préjudiciables influencent la manière dont les communautés perçoivent les risques, réagissent en cas de situation d'urgence et se préparent aux chocs futurs, y compris aux catastrophes. Dans les moments de crise, les discours préjudiciables risquent d'alimenter le déni, la panique ou la résistance et, ainsi, de compromettre des interventions vitales.

3.1 Interactions locales et mondiales

La relation entre les réalités locales et les discours mondiaux est une boucle de retours d'information continue. Ce qui trouve un écho au niveau mondial n'en trouve pas nécessairement un au niveau local, tandis que les expériences locales, pourtant vitales, n'influencent que trop rarement les approches de la communication mondiale. Les messages mondiaux risquent de manquer leur cible s'ils ne tiennent pas compte des réalités vécues, des priorités ou des contextes linguistiques, culturels et politiques des communautés. Même s'ils sont factuellement corrects, il arrive que ces messages semblent manquer de sensibilité, ou paraissent abstraits ou lents à s'adapter. Pourtant, les dynamiques locales ont déjà influencé, et doivent continuer d'influencer, le positionnement et la diplomatie humanitaires au niveau mondial. Ces moments doivent être compris et reproduits.

Les perspectives et les expériences vécues des communautés sont essentielles pour les stratégies visant à contrer les informations préjudiciables ou à y répondre, notamment en remettant en question les hypothèses erronées, en mettant en évidence les zones d'ombre et en révélant des possibilités d'instaurer la confiance que les acteurs mondiaux pourraient autrement négliger. Il est important de noter que les communautés ne sont pas passives. Des voix locales luttent activement, utilisant des plateformes numériques pour contrer les informations préjudiciables, se réappropriant les discours et affirmer leur pouvoir. Ces efforts devraient être reconnus, amplifiés et plus étroitement liés aux stratégies mondiales.

Le paysage de l'information est complexe : les discours préjudiciables résonnent différemment selon les contextes politiques, historiques, sociaux, culturels et économiques. Il est essentiel de comprendre cette nuance pour élaborer des réponses pertinentes, respectueuses et efficaces. Les discours qui ciblent les organisations humanitaires visent souvent délibérément à éroder la confiance, jeter le doute sur leur neutralité et perturber leur accès aux populations touchées et aux autres parties prenantes. Ils exploitent fréquemment des allégations de mauvaise conduite, de détournement de l'aide ou des fonds, d'inefficacité opérationnelle et de non-respect des principes humanitaires, en particulier la neutralité et l'impartialité.

Dans certains contextes, les acteurs humanitaires sont accusés d'être trop étroitement alignés sur les gouvernements, ce qui nuit à leur image d'indépendance. Dans d'autres cas, on leur reproche d'être détachés des communautés, ce qui renforce l'impression d'élitisme, d'extranéité ou de manque de légitimité locale. Ces accusations s'inscrivent souvent dans des discours plus généraux sur le néocolonialisme ou l'ingérence extérieure, ce qui complique encore l'acceptation et l'accès. Ces risques exigent à la fois une prévoyance stratégique et un engagement renouvelé en faveur de l'inclusion, de la transparence et d'une participation durable des communautés, afin de garantir que l'action humanitaire est à la fois fondée sur des principes et crédible à tous les niveaux.



Impact du franchissement des frontières sur la vérité: le coût humanitaire de la mésinformation dans le contexte de la migration

La confiance est essentielle à l'action humanitaire. Sans la confiance des populations touchées, des pouvoirs publics et des donateurs, les organisations humanitaires ne peuvent pas atteindre les personnes les plus vulnérables, notamment de nombreux migrants, ni répondre efficacement à leurs besoins. Cependant, à l'ère de la mésinformation, cette confiance est de plus en plus menacée, en particulier s'agissant des personnes migrantes victimes de préjudices, de discrimination et d'exploitation tout au long de leur voyage. Lorsque la mésinformation érode la confiance et alimente la peur, il arrive que ces personnes évitent de demander une assistance et un soutien essentiels, ce qui peut mettre leur vie en danger.

Les résultats de recherches menées par le Laboratoire mondial de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur la migration (le Laboratoire)¹, auprès de plus de 20 000 personnes migrantes dans 34 pays, montrent l'impact produit par la mésinformation sur la volonté et la capacité des personnes migrantes d'obtenir aide et protection humanitaires. Des études relatives à la pandémie de Covid-19, à la confiance dans l'action humanitaire et aux disparitions de femmes et d'enfants migrants montrent invariablement que l'inexactitude ou l'inaccessibilité des informations nuisent à la sécurité et à la dignité des personnes tout au long de leur parcours migratoire².

Pendant la pandémie de Covid-19, une étude du Laboratoire portant sur plus de 3 200 personnes migrantes dans huit pays a confirmé que l'un des principaux obstacles à l'accès aux services de santé, y compris les traitements et les vaccins contre le Covid-19, était le manque d'informations accessibles, en particulier d'informations dans la langue des personnes migrantes et transmises par des sources en lesquelles elles avaient confiance³. Comme l'a expliqué une personne migrante au Royaume-Uni: «Ils sont très confus, ils ne reçoivent pas les bonnes informations. Ils ne savent pas quoi faire ni même où aller pour obtenir des informations.» Dans une enquête menée en parallèle auprès de 52 Sociétés nationales, 90% d'entre elles ont confirmé ces préoccupations, indiquant que le manque d'informations traduites et la méconnaissance des possibilités et des lieux de vaccination constituaient des obstacles majeurs à la santé et à la sécurité des personnes migrantes⁴. Ce manque d'informations fiables a alimenté l'hésitation vaccinale et accru les risques sanitaires, exacerbant ainsi les vulnérabilités des personnes migrantes⁵.

En dehors des urgences de santé publique, la mésinformation continue aussi de mettre en danger les personnes migrantes. Des recherches menées auprès de 16 000 migrants dans 15 pays ont montré que l'accès à des informations précises et pratiques, par exemple les coordonnées de services ou de conseils juridiques, était essentiel pour réduire l'exploitation et garantir des déplacements plus sûrs. Sans cela, de nombreuses personnes migrantes sont contraintes de s'appuyer sur des sources d'information non vérifiées. Comme l'a souligné une personne migrante en Australie: «Nous subissons les effets des informations douteuses [non fiables] que nous fournissent les agents d'immigration, par

exemple.». La mésinformation favorise également la méfiance à l'égard des organisations humanitaires, en particulier lorsqu'elles ne sont pas vues comme indépendantes, mais alignées sur les autorités. Cette impression dissuade les personnes migrantes de demander l'aide essentielle dont ils ont besoin par crainte d'être arrêtées, détenues ou expulsées⁶.

Les recherches menées par le Laboratoire sur les femmes et les enfants migrants disparus, fondées sur des discussions avec plus de 800 personnes dans 17 pays, confirment que la mésinformation et la méfiance contribuent à accroître la vulnérabilité et les décès sur les routes migratoires⁷. Les personnes migrantes ont cité la possibilité limitée d'obtenir des informations précises sur l'accès aux services essentiels et sur les risques propres à certains itinéraires parmi les principaux facteurs de l'exposition aux dangers, y compris la traite des êtres humains. De nombreuses personnes migrantes ont déclaré avoir reçu des informations fausses ou trompeuses avant leur départ, souvent en ligne ou de la part de passeurs, qui ont fait naître chez elles des attentes irréalistes et ont eu des conséquences néfastes. Comme l'a noté une personne migrante en Afrique: «Mon voyage n'a été que mésinformation. Des fois, même si vous posez des questions, vous recevez quand même de mauvaises réponses.». Une autre, dans les Amériques, a déclaré: «Les informations n'étaient pas du tout utiles parce que ce n'était que des mensonges, le guide nous a escroqués.». Les médias sociaux, bien qu'ils soient utiles dans certains cas pour préserver les contacts, ont souvent été qualifiés d'«épée à double tranchant», source à la fois de liens et d'informations préjudiciables.

La désinformation et la mésinformation sur les personnes migrantes ont également un impact sur leur sécurité, leur dignité et leur bien-être, car elles influencent l'opinion publique et les politiques. Comme le souligne le Kaldor Centre for International Refugee Law, la mésinformation sur les personnes migrantes augmente partout dans le monde, sapant la cohésion sociale et causant des préjudices⁸. Dans les pays où les personnes migrantes sont présentées comme une menace, le discours public tend à soutenir des politiques migratoires plus restrictives et un accès restreint aux services essentiels, ce qui accroît la vulnérabilité⁹.

Les recherches existantes, y compris les études menées par le Laboratoire, mettent en évidence le rôle essentiel que joue l'information, tout comme la mésinformation, s'agissant de la confiance accordée par les personnes migrantes aux services d'aide et de protection humanitaires, et leur accès à ces services. Les stratégies de communication doivent donc garantir que les personnes migrantes reçoivent des informations claires, pertinentes et fiables à toutes les étapes de leur voyage, dans les pays d'origine, de transit, de destination et de retour. Ces informations doivent être fournies d'une manière adaptée aux différents besoins des personnes migrantes, notamment en termes de langue, de genre, d'âge et d'accès à la technologie. Il est important de noter que les personnes migrantes ayant participé à l'étude du Laboratoire ont déclaré que leur famille et leurs amis qui avaient déjà émigré étaient leur source d'information la plus fiable, ce qui met en évidence l'importance d'associer les communautés de personnes migrantes et les réseaux locaux à la conception et à la diffusion d'informations vitales.

Nicole Hoagland

Conseillère principale, Politiques
mondiales et engagement

Laboratoire mondial de la Croix-Rouge et
du Croissant-Rouge sur la migration

Magdalena Arias Cubas

Responsable de recherche

Laboratoire mondial de la Croix-Rouge et
du Croissant-Rouge sur la migration

Perspectives des contributeurs 3.2

Intégrité de l'information au HCR

En 2023, le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) a lancé un projet de deux ans financé par le service de la Commission européenne à la protection civile et aux opérations d'aide humanitaire (ECHO) et visant à l'aider, ainsi que ses partenaires humanitaires, à mieux comprendre la mésinformation, la désinformation et les discours de haine sur les plateformes numériques et à y répondre. Le projet comprenait des travaux de recherche, l'élaboration d'outils et d'orientations, des activités de sensibilisation et trois projets pilotes sur le terrain. L'un de ces projets pilotes portait sur la situation des Rohingya et avait les objectifs suivants :

- 1 Permettre de mieux comprendre comment la mésinformation, la désinformation et les discours de haine émergent et se propagent, et leur impact sur la protection des réfugiés rohingya ;
- 2 Élaborer un plan d'action et des outils qui aident le HCR et ses partenaires à répondre aux impacts des informations visant les communautés rohingyas et les atténuer ;
- 3 Concevoir une stratégie et des recommandations pour l'action à court et à moyen terme, en collaboration avec les acteurs et les communautés concernés.

Le projet pilote avait pour objet de renforcer les réponses à la mésinformation, à la désinformation et aux discours de haine touchant les populations déplacées et les acteurs humanitaires. Les activités comprenaient des évaluations au niveau du pays visant à définir les tendances, les effets sur la protection, et les principaux partenariats et points de départ des activités de sensibilisation. Une réunion régionale multipartite et un webinaire de suivi rassemblant des institutions des Nations Unies, des représentants de la société civile, des organisations de défense des droits numériques, des journalistes, des universitaires et des représentants du secteur privé, ont permis de diffuser les enseignements tirés et de concevoir des réponses potentielles.

Le projet pilote a permis de tester une série de réponses, notamment :

- les activités de sensibilisation directe menées auprès des entreprises technologiques pour lutter contre les contenus préjudiciables et l'usurpation d'identité ;
- des ateliers de renforcement des capacités et des formations à la communication de crise intégrant les risques liés à la mésinformation, à la désinformation et aux discours de haine, ainsi qu'aux médias sociaux ;
- des méthodologies d'écoute sociale adaptées à chaque pays ;
- l'élaboration d'orientations et de recommandations pour des incidents particuliers et des interventions opérationnelles générales.

La collaboration régionale et les activités de sensibilisation ont été essentielles pour mieux faire connaître et promouvoir les réponses coordonnées à la mésinformation, à la désinformation et aux discours de haine ciblant les réfugiés rohingyas.

Le projet pilote a également bénéficié de partenariats aux niveaux mondial et régional, notamment ceux renforcés par l'engagement multipartite sur la protection numérique du Forum mondial sur les réfugiés. Guidée par un groupe consultatif d'experts en matière de réfugiés, cette initiative comprend aujourd'hui 25 engagements de gouvernements, du secteur privé, de la société civile et d'organisations internationales.

Le projet pilote lui-même a permis d'établir de nouveaux partenariats et d'obtenir des informations de référence sur les tendances en matière de mésinformation, désinformation et discours de haine propres à guider les futures analyses. Les initiatives menées par les réfugiés ont démontré la valeur des réponses dirigées par les communautés.

Les principaux enseignements tirés du projet pilote montrent que la question de la mésinformation, de la désinformation et des discours de haine est complexe et en constante évolution, appelant des réponses souples et adaptables. Les campagnes de mésinformation, désinformation et discours de haine peuvent être coordonnées ou apparaître spontanément. Elles peuvent être motivées par des objectifs politiques ou financiers, ou des discours identitaires. Compte tenu de l'importance du contexte local, il est essentiel d'apporter des réponses sur mesure s'appuyant sur un suivi en temps réel. L'établissement de liens entre les perspectives en ligne et hors ligne est très précieux, mais un suivi continu nécessite des ressources importantes et est plus utile s'il est entrepris dans l'objectif de guider des programmes et/ou des activités de sensibilisation adaptées. Il est de plus en plus important d'intégrer les stratégies de lutte contre la mésinformation, la désinformation et les discours de haine dans la préparation aux situations d'urgence et il faut en faire davantage pour associer les personnes déplacées de force et les apatrides à la conception et à la mise en œuvre des mesures de réponse aux risques liés à l'intégrité de l'information en ligne.

Gisella Lomax

Conseillère principale, Intégrité de l'information

HCR

Perspectives des contributeurs 3.3

Les moteurs de la confiance au niveau communautaire

Dans tous les contextes, du Sahel à la Syrie, dans les espaces virtuels, les acteurs locaux suscitent systématiquement une plus grande confiance et une hostilité moindre que leurs homologues internationaux. Au Burkina Faso, au Mali et au Niger, les ONG locales n'ont reçu pratiquement aucun commentaire négatif au cours de plusieurs mois de suivi, même lorsqu'elles abordaient des sujets sensibles tels que la santé reproductive ou les violences fondées sur le genre. Cette confiance est souvent due à une impression d'alignement

culturel, à une présence locale et à la visibilité de personnes connues, qui les mettent souvent à l'abri des discours généraux visant l'aide ou les étrangers¹⁰.

Toutefois, la confiance ne suffit pas à garantir une portée suffisante. Au Sahel, les ONG locales opèrent souvent dans des environnements numériques où l'engagement est faible, ce qui limite leur capacité d'influencer le discours public. Les publications des organisations locales passent souvent inaperçues si elles ne sont pas amplifiées par les médias ou les influenceurs. Dans certains cas, une visibilité externe peut se retourner contre vous si elle n'est pas assortie d'un contrôle des informations. Par exemple, la présentation d'une initiative d'une ONG burkinabé locale sur les mutilations génitales féminines dans un média tiers a **suscité des réactions négatives**, ce qui ne s'était pas produit lorsque le message avait été publié directement par l'organisation elle-même. À l'inverse, lorsque l'autonomisation des femmes est promue par des personnalités locales jouissant de la confiance de la population, elle peut susciter un engagement positif. Par exemple, les publications Facebook d'une artiste burkinabé et ambassadrice de bonne volonté du PNUD célébrant une initiative de formation professionnelle destinée aux femmes ont été **largement saluées et ont échappé aux critiques** qui visent souvent les contenus associés aux agences humanitaires.

En 2024, l'ambassadrice de bonne volonté a publié des contenus favorables au rôle du PNUD et n'a reçu que des commentaires positifs, ce qui contraste fortement avec le scepticisme général entourant les entités de l'ONU. Cela montre que les messagers jouissant de la confiance de la population peuvent servir de **tampon contre les discours préjudiciables**. Cependant, la contribution des personnes influentes doit être stratégique et adaptée au contexte. En juin 2025, **l'UNICEF a fait face à des réactions négatives** suite à la nomination d'une nouvelle représentante étrangère au Burkina Faso, 85 % des commentaires des utilisateurs reflétant leur suspicion et des sentiments anti-impérialistes, et invoquant souvent la question de la souveraineté. La différence marquée entre le sentiment du public à l'égard des dirigeants locaux et celui associé aux personnalités institutionnelles témoigne d'une dynamique complexe et il n'est pas toujours évident de déterminer dans quelle mesure la réaction est spontanée ou coordonnée.

En Syrie, le contraste est tout aussi prononcé. Dans les publications suivies, des intervenants locaux tels que les Casques blancs ont suscité un engagement nettement plus positif que les institutions des Nations Unies, souvent critiquées en raison de leur apparent parti pris vis-à-vis du régime ou d'un supposé éloignement bureaucratique. La confiance de la communauté était fortement liée à la **transparence, à l'impact visible et à l'appropriation des discours sur les médias sociaux**.

Pour renforcer la résilience numérique, les acteurs humanitaires devraient investir dans l'amplification des voix locales crédibles, soutenir les créateurs de contenus communautaires et coproduire des messages avec ceux qui sont déjà considérés comme légitimes. Lorsque la communication humanitaire est fondée sur les relations et la proximité, elle est beaucoup plus efficace dans les espaces numériques polémiques.

Christina Wille
Directrice
Insecurity Insight

Clara de Solages
Chercheuse
Insecurity Insight

3.2 Quand les mots blessent : l'appel à l'action du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

Dans son Appel aux États inclus dans la résolution sur l'action humanitaire neutre, indépendante et impartiale¹¹, lancé lors du Conseil des Délégués de 2024¹², le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge a appelé les États à «prendre toutes les mesures appropriées pour parer, mettre un terme et remédier à toutes formes d'abus, de pression, de mésinformation, de désinformation et de rhétorique déshumanisante», en particulier sur les médias sociaux. Il y soulignait la grave atteinte que portaient ces contenus à l'intégrité physique, à l'intégrité psychologique ou à la réputation des personnes en situation de vulnérabilité ainsi que du personnel et des volontaires des composantes du Mouvement.

En reconnaissant explicitement que les informations préjudiciables, qu'il s'agisse de désinformation, de mésinformation ou de rhétorique déshumanisante, constituent un problème mondial aux conséquences humanitaires profondes, le Mouvement a marqué un tournant. C'était la première fois qu'il abordait ces questions directement de toute son histoire, soit depuis la Conférence internationale inaugurale de 1867. Si la question de l'information avait été abordée précédemment, c'était essentiellement sous l'angle de la coordination et des modalités de diffusion de l'information¹³ plutôt que sous celui du danger que représentent les informations préjudiciables pour l'action humanitaire.

Aucune résolution particulière n'a jamais abordé la question de la propagande, alors que celle-ci est largement utilisée en temps de guerre. En application du droit international humanitaire, l'utilisation de propagande, de mésinformation ou de désinformation pendant un conflit armé n'est pas interdite en soi, bien que certaines formes puissent enfreindre certaines règles précises¹⁴.

Par ailleurs, la résolution adoptée en 2024 témoigne de préoccupations relatives à la propagation des activités numériques malveillantes et aux dommages que celles-ci peuvent infliger à la population civile et aux autres personnes et biens protégés en période de conflit armé. Elle note que de telles activités peuvent avoir des conséquences directes pour les organisations humanitaires, notamment :

- permettre des violations de données et des opérations de désinformation dont elles sont la cible ;
- saper la confiance dans les organisations humanitaires et menacer la sûreté et la sécurité de leur personnel, de leurs locaux et de leurs biens ;
- menacer leur accès et leur capacité de mener des activités humanitaires¹⁵.

Ces menaces font ressortir une évolution cruciale : le Mouvement, réuni au plus haut niveau, a placé les informations préjudiciables et les activités numériques malveillantes parmi les préoccupations humanitaires, reconnaissant qu'elles constituent des

menaces urgentes pour la vie et la dignité des personnes, et l'action humanitaire fondée sur des principes.

Trois mois après les réunions statutaires du Mouvement, le Forum économique mondial a publié son *Global Risks Report 2025*¹⁶ sur la base de l'enquête sur la perception des risques mondiaux 2024-2025. Le rapport décrit une année caractérisée par une escalade des conflits, des phénomènes météorologiques extrêmes amplifiés par les changements climatiques, une polarisation sociale et politique généralisée et des progrès technologiques continus qui accélèrent la propagation d'informations fausses et trompeuses. Pour la deuxième année consécutive, la mésinformation et la désinformation ont été classées au premier rang des risques mondiaux prévus pour 2027¹⁷. Le rapport souligne à quel point les contenus faux ou trompeurs compliquent la géopolitique, influencent le comportement des électeurs et déforment la réalité dans les zones de conflit. L'utilisation croissante des plateformes numériques et l'essor des contenus générés par l'IA alimentent la propagation de mésinformation et de désinformation, semant la discorde. À mesure que la polarisation s'accroît, les biais algorithmiques et leur rôle dans l'amplification des contenus trompeurs risquent de devenir de plus en plus omniprésents. Le rapport prévient également que les vulnérabilités liées aux activités en ligne des citoyens s'aggravent en même temps que les divisions sociales et politiques, tendances qui risquent d'éroder fondamentalement la confiance des individus dans l'information et les institutions¹⁸.

3.3 Évolution du lien entre les cyberattaques et les informations préjudiciables

L'effet des cyberattaques et des campagnes d'informations préjudiciables a été amplifié par leurs imbrications croissantes. Des opérations d'information coordonnées accompagnent souvent les cyberincidents, façonnant les discours, semant la confusion et manipulant les sentiments du public. L'objectif n'est pas seulement d'influencer des résultats particuliers, mais aussi d'éroder la confiance dans les institutions. La cybersécurité ne peut donc plus se limiter au cryptage, aux pare-feu et à l'hygiène numérique, et doit englober la résilience face aux informations, c'est-à-dire la capacité de repérer les discours manipulés, d'y résister et d'y réagir.

Comme nous l'avons vu au [Chapitre 1, page 69](#), le numérique et le virtuel sont largement façonnés par deux aspects distincts :

- **Le contenu :** Informations, discours, plateformes et applications. Le contenu influence les cœurs et les esprits et est généralement régi par les valeurs, les droits et la confiance du public. Les principales préoccupations comprennent le contrôle de l'espace de l'information, l'influence étrangère, la censure et les menaces à la liberté d'expression.
- **Le matériel :** Infrastructure physique, matériel informatique et réseaux connecteurs. Cet aspect est dominé par la souveraineté, la sécurité et le pouvoir stratégique, les débats étant centrés sur l'entité qui possède,

construit et exploite l'infrastructure. Les principales préoccupations comprennent la surveillance, la cybersécurité, l'autonomie stratégique et la dépendance économique.

Ces deux aspects donnent lieu à des approches très différentes de la gouvernance et de l'interprétation de la souveraineté, du contrôle et des menaces dans le contexte de la sécurité internationale. La tension entre les deux est apparue dans certaines discussions (notamment celles du Groupe de travail à composition non limitée de l'ONU sur les progrès de l'informatique et des télécommunications dans le contexte de la sécurité internationale¹⁹), des États soulignant la nécessité de promouvoir le respect des normes non contraignantes de comportement responsable des États et de favoriser la coopération internationale, tandis que d'autres insistaient sur l'importance de préserver la souveraineté des États, de réduire la dépendance vis-à-vis de l'extérieur et de garder le contrôle des infrastructures informatiques cruciales. Il est essentiel de comprendre ces perspectives divergentes. Elles façonnent l'environnement global de l'information dans lequel se déroulent les opérations d'influence étrangère, les campagnes d'informations préjudiciables et les cyberincidents, et ainsi contribuent de plus en plus à déterminer si les organisations humanitaires peuvent opérer en toute sécurité et quel espace est alloué à une action humanitaire fondée sur des principes. Des États se sont inquiétés du fait que les activités numériques malveillantes visant les organisations internationales et humanitaires compromettent leur sécurité, leur indépendance et la confiance du public²⁰.

Les campagnes d'informations préjudiciables, y compris les opérations d'influence et autres formes de manipulation de l'information et d'ingérence étrangère²¹, sont menées par des acteurs nationaux ou étrangers qui utilisent des stratégies de plus en plus sophistiquées pour influencer l'opinion publique. Ces campagnes utilisent souvent un contenu qui semble produit localement et spontané. Les tactiques les plus courantes sont les suivantes :

- comportement inauthentique coordonné ;
- cyberattaques ;
- faux sites web et faux comptes de médias sociaux ;
- amplification algorithmique de divers discours ;
- usurpation de l'identité d'entités de confiance ;
- manipulation de l'engagement par des trolls, des propagandistes ou des bots, ou au moyen de hashtags ;
- diffusion de contenus qui sèment la discorde sur les plateformes.

Ces outils sont régulièrement utilisés pour éroder la confiance, accentuer la polarisation et influencer les processus politiques, y compris les élections et d'autres priorités plus générales de sécurité nationale.

Meta définit le comportement inauthentique coordonné comme des efforts coordonnés visant à manipuler le débat public dans un but stratégique, et dans lesquels les faux comptes jouent un rôle central. Dans tous les cas, des personnes coordonnent leurs actes et utilisent de faux comptes pour tromper les autres sur leur identité et leurs

activités²². Meta, qui compte plus de 3 milliards d'utilisateurs dans le monde (notamment sur Facebook, Instagram, Messenger, WhatsApp et Threads), combine les systèmes automatisés et les examens manuels pour repérer et supprimer les comptes et les pages de réseaux se livrant à un comportement inauthentique coordonné.

Qu'est-ce qui rend une opération d'influence malveillante? Des recherches universitaires et sur les politiques examinent les critères suivants :

- 1 Transparence de l'origine – Qui se cache derrière l'opération?
- 2 Contenu – Quelle est la qualité du contenu? Quelles sont les activités menées? Comment le contenu est-il distribué?
- 3 Appels à l'action – Qui est le public cible et quel est l'objectif visé?

En appliquant ces critères, les analystes et les décideurs politiques peuvent mieux distinguer les opérations d'influence qui s'inscrivent dans le cadre du discours public ordinaire de celles qui sapent la confiance du public, polarisent les sociétés ou exploitent les écosystèmes informationnels à des fins stratégiques.

3.3.1

Cadres permettant de comprendre les informations préjudiciables et d'y réagir

Certaines approches stratégiques des opérations d'information adverses visent à affaiblir préventivement des entités considérées comme des adversaires, en façonnant les discours mondiaux et en influençant le sentiment du public. Un cadre largement cité, appelé en anglais «4-D model»²³, définit quatre tactiques fondamentales :

- rejeter les allégations ou la critique;
- déformer les faits ou les discours;
- détourner l'attention de la question principale;
- déstabiliser le public par l'intimidation ou la peur.

Ces tactiques sont souvent appliquées par l'intermédiaire d'instruments tels que les trolls, les faux nez (voir [Annexe I: Glossaire, page 397](#)) et les campagnes de désinformation coordonnées. Exploitant la confiance qui règne au sein des réseaux d'utilisateurs pairs, les agents de désinformation encouragent les utilisateurs à partager des contenus faux ou manipulés, ce qui donne à ces contenus une apparence de crédibilité puisqu'ils se répandent naturellement. L'approbation sociale a pour effet de rendre les mensonges qui proviennent d'un membre de la communauté plus convaincants.

Le modèle original a été étendu et incorporé dans le cadre DISARM, avec une cinquième tactique : diviser²⁴. La division vise à exploiter des tensions ou des divisions sociales, politiques ou culturelles préexistantes au sein des communautés ou entre elles. Deux principes fondamentaux sous-tendent nombre de ces tactiques :

- **Crédibilité** : les mensonges efficaces contiennent une part de vérité, s'appuient sur des préjugés existants ou des discours familiers et renforcent subtilement ce que le public croit déjà;

- **Extension** : les mensonges préjudiciables visent à perdurer dans le temps et à se propager entre les plateformes. Même les tentatives de réfutation amplifient involontairement sa visibilité.

Les algorithmes des médias sociaux exacerbent ces dynamiques en récompensant les contenus qui suscitent de vives réactions, en particulier l'indignation. Mais le caractère viral est incompatible avec la complexité : lorsqu'un contenu se propage, toute nuance et tout contexte sont éliminés, il ne reste que des messages simplifiés et polarisants qui alimentent la division et la méfiance²⁵.

Des cadres tels que le cadre ABCDE²⁶ fournissent une méthode structurée permettant d'analyser les opérations d'influence en les décomposant en cinq dimensions clés :

- Acteurs – Qui est derrière l'opération (y compris les créateurs, les sources et les amplificateurs du contenu) ?
- Comportements – Quelles tactiques, techniques et procédures sont utilisées ?
- Contenu – Quels discours sont mis en avant (y compris les thèmes, le public ciblé et les stratégies de communication) ?
- Degré – Quelle est l'ampleur de l'opération ? Cela permet de mesurer la portée, l'échelle et l'amplification du contenu ou des discours.
- Effet – Quel est l'impact produit ? Cela permet d'évaluer les dommages, l'influence ou la perturbation causés.

Ensemble, ces cadres peuvent aider les praticiens à comprendre non seulement comment les opérations d'influence fonctionnent, mais aussi qui est derrière elles, quel est leur objectif et pourquoi elles sont importantes dans l'environnement global de l'information.

L'attribution, soit l'identification de l'acteur ou de l'entité responsable de la création ou de la diffusion d'informations préjudiciables, est l'un des défis les plus complexes de l'environnement de l'information d'aujourd'hui, mais aussi l'un des plus essentiels. Les discours préjudiciables semblent souvent spontanés, véhiculés par des voix locales, des comptes anonymes ou des contenus recyclés, alors qu'ils peuvent en fait être amplifiés ou initiés par des réseaux coordonnés, des acteurs politiques ou des intérêts commerciaux. Des tactiques sophistiquées telles que l'usurpation de l'identité d'organisations de confiance, l'utilisation de faux comptes ou des contenus générés par l'IA obscurcissent encore davantage les origines, ce qui rend le processus d'attribution complexe et contestable.

Comme pour les cyberopérations, l'attribution publique d'opérations d'informations préjudiciables à un acteur malveillant comporte des risques réels : elle peut aggraver les tensions et mettre en danger le personnel. L'attribution nécessite donc une approche prudente, fondée sur des données probantes, qui combine l'analyse technique, la collaboration intersectorielle et les connaissances des communautés. Il est important que l'accent soit essentiellement mis, non sur la dénonciation et l'humiliation publiques, mais sur la compréhension des schémas, des intentions et de l'impact, afin que les réponses conçues soient proportionnées et fondées sur des principes.

3.4 S'attaquer aux informations préjudiciables et renforcer l'alerte précoce et la réaction

La propagation d'informations préjudiciables avant, pendant et après les crises n'est pas un phénomène nouveau, mais la circulation rapide de contenus non vérifiés sur les médias sociaux a rendu ses effets beaucoup plus graves, en particulier lorsqu'elle interfère avec les interventions. Souvent, du fait des discours préjudiciables, la population en vient à douter que les autorités ou d'autres acteurs décrivent la crise correctement, les communautés sont induites en erreur sur la distribution de secours et la perception de la gravité des événements est faussée.

En septembre 2024, l'ouragan Hélène (un puissant ouragan de l'Atlantique) a touché terre aux États-Unis, causant des dégâts catastrophiques et la mort de 251 personnes. Des informations préjudiciables se sont ensuite rapidement répandues en ligne. Il a été allégué à tort que les fonds gouvernementaux d'aide aux sinistrés étaient détournés pour «loger des immigrants illégaux» ou pour d'autres crises, à l'étranger. D'autres rumeurs ont affirmé à tort que l'aide fédérale était plafonnée à 750 dollars par personne, qu'elle devait être remboursée ou qu'elle pouvait entraîner la saisie du logement des bénéficiaires. Ces fausses informations ont exploité les peurs, les incertitudes et les préjugés du public, érodant la confiance, perturbant les activités de secours et forçant les autorités à consacrer du temps et des ressources à y répondre²⁷.

Perspectives des contributeurs 3.4



Déferlante de mésinformation après l'ouragan Hélène

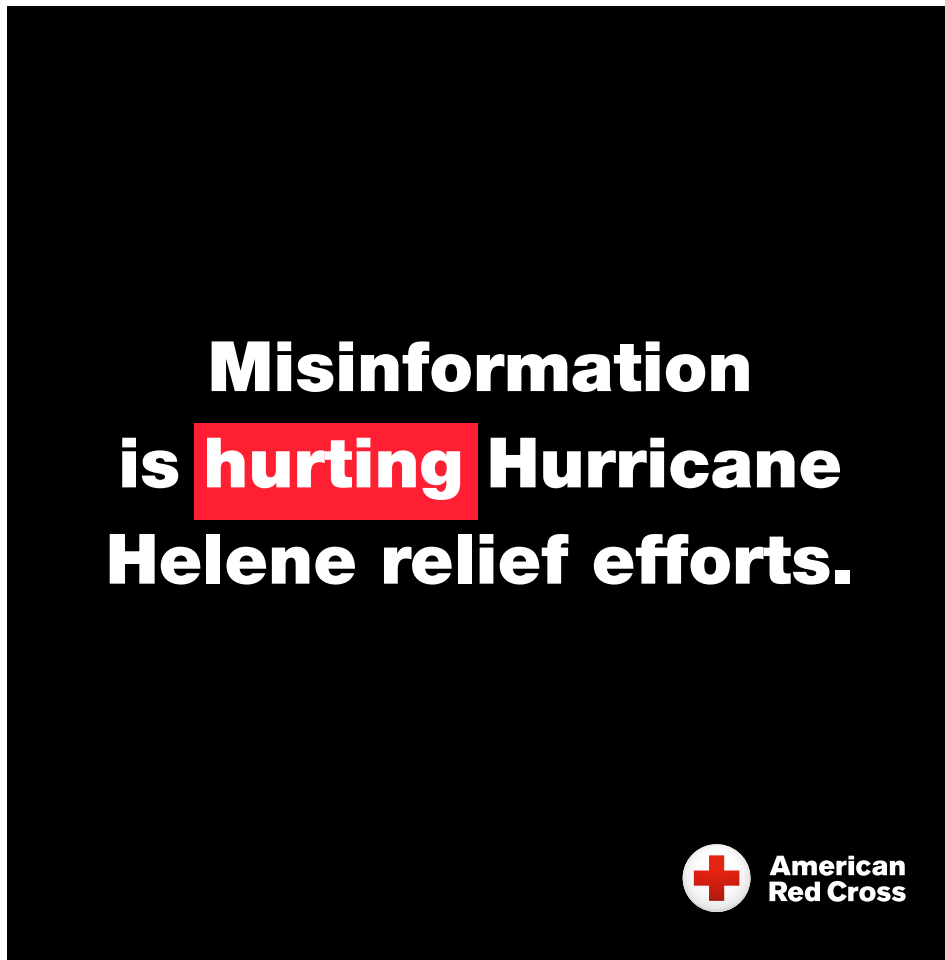
À l'automne 2024, la Croix-Rouge américaine s'est préparée et a réagi rapidement à l'ouragan Hélène, qui a dévasté des communautés dans tout le sud-est des États-Unis et attiré l'attention du monde entier.

Les activités de secours sur le terrain ont été compliquées par la montée en puissance de la mésinformation en ligne. Des allégations mensongères ont circulé, accusant la Croix-Rouge américaine de confisquer les dons, de prendre en charge les opérations de secours locales ou d'être absente des communautés touchées. Ces affirmations inexacts n'ont fait qu'aggraver l'incertitude de nombreuses personnes qui ne savaient déjà pas où trouver de l'aide. Pour dissiper la confusion, la Société nationale a publié une réfutation publique directe, à l'aide d'un simple graphique sur les médias sociaux et d'une déclaration

claire sur son site web. L'objectif était de mettre les choses au clair, sans pour autant amplifier les fausses informations.

Fig 3.1

Graphique utilisé sur les médias sociaux pour réfuter les fausses allégations, 2024



La réaction sur le plan de la communication avait un objectif double : préserver la réputation de l'organisation grâce à des messages calmes et crédibles, et façonner le discours public grâce à une narration cohérente qui réaffirmait sa mission humanitaire.

Les membres de l'équipe chargée de l'écoute sociale suivaient l'évolution des sentiments en temps réel, veillant à ce que la réponse reste mesurée et tienne compte de l'aspect émotionnel. La narration stratégique a renforcé les activités opérationnelles de la Croix-Rouge au moyen d'interviews dans les médias et de rapports en direct dans les communautés touchées. Plutôt que de prendre ses distances, la Croix-Rouge américaine s'est appuyée sur sa mission humanitaire.

Même dans un climat en ligne hostile, le soutien du public est resté fort. Les dons, l'intérêt des volontaires et les indicateurs de confiance sont restés stables, voire se sont améliorés, reflétant la force d'une base de soutien ancrée dans les émotions et motivée

par la mission. Des années de messages fiables et crédibles ont permis à l'organisation de résister aux mensonges viraux.

La crise a mis en évidence la nécessité de se préparer non seulement aux catastrophes physiques, mais aussi à la mésinformation en ligne. Comme pour la planification logistique avant une tempête, la Société nationale continue de surveiller les tendances en ligne et les mentions sur les réseaux sociaux, de lutter contre la mésinformation émergente, de publier des récits de manière proactive et de fournir des conseils internes aux employés et aux volontaires à des fins de sensibilisation et d'alignement. Ces efforts visent à préserver la réputation de l'organisation et la confiance du public, en particulier auprès des jeunes et des «enfants du numérique».

Ce défi n'est pas propre à une seule organisation. En période de crise, les émotions exacerbées alimentent souvent les distorsions. L'ouragan Héléne a révélé non seulement la fragilité de la perception du public, mais aussi l'importance d'une gestion de la réputation réfléchie et axée sur les valeurs.

L'ouragan Héléne a confirmé l'importance d'une communication rapide et compatissante. Les communautés se tournent vers la Croix-Rouge non seulement pour obtenir de l'aide en cas de crise, mais aussi pour connaître la vérité en cas de confusion. Alors que la mésinformation évolue, notre principe directeur reste le même : la vérité doit toujours aller plus vite que le doute ou la distorsion.

Jodi Sheedy

Directrice principale, Stratégie de communication

Croix-Rouge américaine

Si les catastrophes ne peuvent souvent pas être évitées, des systèmes d'alerte précoce robustes et une intervention d'urgence efficace peuvent en réduire l'impact. Pour être efficaces, les avertissements doivent atteindre les populations à risque rapidement, dans la langue et le format appropriés, et en tenant compte des divers besoins et contextes. Il est essentiel qu'ils proviennent de sources en lesquelles les populations ont confiance, pour qu'elles y accordent du crédit et agissent en conséquence. Pour ce faire, les systèmes d'alerte précoce doivent être conçus en collaboration avec les communautés qu'ils desservent, et en étroite collaboration avec les acteurs locaux qui jouent un rôle central dans la communication et la diffusion de ces messages²⁸.



À mon avis, ce qu'il faut faire pour réduire les fausses informations et renforcer la préparation au danger, c'est encourager les gens au quotidien, sans attendre que le danger survienne, en les informant de ce qu'il faut faire en cas de cyclone. Aussi, il faut organiser des formations pour le plus grand nombre de personnes possible.»

Membre d'une communauté, Madagascar

Perspectives des contributeurs 3.5

Avertissements fiables, action opportune : remplacer le chaînon manquant dans les systèmes d'alerte précoce

Le Centre mondial de préparation aux catastrophes a dirigé un **projet de recherche avec 15 initiatives locales** menées dans 14 pays²⁹, sur l'accessibilité et l'efficacité des systèmes d'alerte précoce pour les communautés du «dernier kilomètre», celles qui sont les plus difficiles à atteindre et les plus vulnérables en raison de problèmes sociaux et structurels systémiques.

Une constante observée dans tous les contextes, du Brésil au Népal et de l'Albanie au Malawi, est le rôle central de la confiance. La recherche a montré que même les prévisions scientifiquement exactes ne suffisent souvent pas à déclencher une action rapide lorsque les messages ne suscitent pas la confiance, que les sources font l'objet de suspicions ou que les informations sont peu claires ou inaccessibles. Cette initiative se distingue par le fait qu'elle est centrée sur les voix des communautés et qu'elle documente non seulement les obstacles à une alerte précoce efficace, mais aussi des stratégies concrètes permettant d'instaurer la confiance et d'améliorer l'inclusivité et l'accessibilité des systèmes d'alerte précoce pour les groupes mal desservis.

Principales observations

La méfiance et la mésinformation ne sont pas apparues sous forme de risques abstraits ; elles constituaient certains des obstacles les plus importants au passage de l'alerte précoce à l'action rapide. Dans les communautés côtières du Brésil, **l'absence de distinction claire entre les alertes officielles et la mésinformation** semait la confusion et sapait la confiance dans les alertes. En l'absence de formats reconnaissables ou d'attribution claire de la source, les personnes avaient du mal à vérifier quels messages étaient crédibles et quels conseils suivre.

La méfiance était particulièrement forte dans les régions où les communautés avaient connu plusieurs «fausses alertes», c'est-à-dire des avertissements qui n'avaient pas été suivis d'un réel danger. Ainsi, à Odisha, en Inde, le lancement d'alertes **revenait à «crier au loup»**, de nombreux habitants en arrivant à ignorer les alertes suivantes. Le fatalisme religieux jouait également un rôle dans l'érosion de la confiance, certaines personnes faisant davantage confiance à la protection divine qu'aux avertissements institutionnels. **Une autre étude réalisée en Inde** a montré que les alertes fréquentes obligeaient les travailleurs journaliers à choisir entre tenir compte des alertes ou perdre leur revenu, mettant en évidence l'importance que les alertes soient fiables lorsque les moyens de subsistance sont en jeu.

Une autre source fréquente de méfiance était l'utilisation d'un langage peu clair ou trop technique. Des études menées en **Eswatini, en Albanie et au Népal** ont montré que les alertes précoces utilisaient souvent du jargon et une terminologie peu courante ou n'étaient pas traduites dans les langues locales. Lorsque les messages sont difficiles à comprendre ou ne semblent pas adaptés aux réalités locales, ils deviennent inaccessibles et la confiance s'effrite rapidement.

La confiance est essentielle pour que les communautés réagissent correctement aux alertes précoces. Il est essentiel de combler les lacunes en matière de communication et de renforcer la confiance dans les systèmes d'alerte officiels pour garantir que la population réagit aux informations exactes, en particulier lorsque des messages préjudiciables ou trompeurs circulent parallèlement aux alertes officielles.

Enseignements tirés et solutions

La recherche confirme que la confiance est essentielle à l'efficacité des alertes précoces. Plusieurs stratégies se sont avérées propres à renforcer la confiance :

- **Tirer parti de messagers suscitant la confiance :** Les communautés sont plus enclines à réagir aux alertes émises par des personnes ou des organisations qu'elles connaissent, telles que les volontaires de la communauté, les chefs religieux, les organisations locales ou les amis et les membres de la famille. La familiarité renforce la crédibilité, ce qui souligne la nécessité de mobiliser et de former des réseaux locaux afin d'améliorer à la fois la portée et la confiance.
- **Concevoir des messages clairs et pertinents au niveau local :** Les alertes doivent être formulées dans un langage simple et non technique et être diffusées dans les langues ou dialectes locaux de la communauté cible. L'inclusion de visuels et de références culturelles familières peut aider les personnes à mieux comprendre les messages, à évaluer le risque et à réagir en conséquence.
- **Garantir que les informations officielles sont facilement reconnaissables :** Les communautés seront plus enclines à se fier aux alertes officielles et auront plus de facilité à les distinguer de la mésinformation si les formats sont cohérents, la source est clairement attribuée et les voies de diffusion leur inspirent confiance. Le renforcement de la culture numérique et la collaboration avec les médias locaux peuvent contribuer à réduire la confusion et à améliorer la confiance dans les communications sur les risques.
- **Établir une communication bidirectionnelle :** Les communautés apprécient les boucles de retours d'information qui leur permettent de poser des questions, de signaler des problèmes et d'influencer les messages suivants. Une approche participative renforce à la fois la confiance et la réactivité aux systèmes d'alerte précoce. Associée à des activités continues de sensibilisation et à l'éducation des communautés, elle permet de mieux comprendre les risques locaux et le fonctionnement des systèmes d'alerte précoce, ce qui accroît la probabilité que la population reconnaisse les alertes et agisse en conséquence lorsque c'est le plus important.

Vladislav Kavaleuski

Responsable de programme, Gestion de la connaissance

Fédération internationale, Centre mondial de préparation aux catastrophes

Perspectives des contributeurs 3.6

Renforcer la confiance, l'inclusion et l'engagement des communautés dans l'alerte précoce et l'action rapide

Dans l'est du Népal, les voies officielles de diffusion des alertes précoces ont du mal à atteindre les communautés isolées et exposées aux catastrophes. En conséquence, les messages d'alerte ne sont pas bien compris, ne suscitent pas la confiance ou ne sont pas suivis d'une réaction. Pour y remédier, la Croix-Rouge du Népal, avec le soutien de la Croix-Rouge finlandaise, a mis en œuvre le projet REDI (Reducing Disaster Impact through Inclusive Preparedness and Anticipatory Action) dans 15 communautés, qui a touché près de 65 000 personnes depuis 2023.

Le projet a compris la mise en place d'une stratégie de communication inclusive sur plusieurs canaux pour combler le fossé de l'information. Des approches centrées sur les personnes et des voies de communication diversifiées contribuent à garantir que tout le monde reçoit les messages d'alerte à temps pour réagir. Des protocoles ont été élaborés pour permettre aux autorités locales et aux parties prenantes de communiquer rapidement, et des sirènes sont en cours d'installation dans des endroits stratégiques. Les volontaires de la Croix-Rouge du Népal font du porte-à-porte et organisent des séances d'information pour atteindre les personnes qui ne sont pas nécessairement couvertes par les alertes SMS ou les médias sociaux, ou qui préfèrent simplement une communication en face à face.

Plusieurs enseignements ont été tirés sur la manière d'améliorer les systèmes d'alerte précoce et d'instaurer la confiance. Les systèmes inclusifs dirigés au niveau local sont plus efficaces car les communautés s'y reconnaissent. Les connaissances locales et les modes de communication familiers forment une base solide. Au cours de la dernière mousson, par exemple, les communautés situées en amont ont surveillé les précipitations et alerté les communautés situées en aval pour qu'elles prennent des mesures immédiates, ce qui a permis de sauver des vies.

Les expériences de la vie réelle et les exercices communautaires ont permis de mieux faire connaître les procédures d'évacuation, les espaces sûrs et les responsabilités individuelles. Ils ont également renforcé la certitude que personne, en particulier les personnes en situation de vulnérabilité, ne sera laissé pour compte. Il a été crucial initialement, pour instaurer la confiance au sein des communautés, de répondre aux besoins urgents, tels que le renforcement des canaux d'irrigation et la construction de murs de soutènement. Une sensibilisation permanente aux prévisions météorologiques, à leurs limites et à la fonction des systèmes d'alerte précoce reste cruciale.

Il importe de noter qu'un changement de mentalité s'est produit au sein des communautés, qui sont passées de la réactivité à la prise d'initiative, et peuvent donc agir plus tôt sur la base d'informations fiables et localisées et avoir davantage confiance dans leur capacité d'intervenir. Lorsqu'une communauté est soudée et dotée des moyens de conduire son propre développement, ses membres deviennent des agents actifs de la

résilience. Cette responsabilisation s'étend à l'ensemble de la communauté, la rendant plus sûre et plus résiliente pour tout le monde.

Sagar Shrestha

Directeur, Département
de la gestion des
catastrophes

Croix-Rouge du Népal

Sushma Shrestha

Directrice nationale pour
le Népal et le Bhoutan

Croix-Rouge finlandaise

Paula Uski

Spécialiste principale,
Changements climatiques
et gestion des risques
de catastrophe

Croix-Rouge finlandaise

Mari Koistinen

Spécialiste principale,
Protection, genre
et inclusion

Croix-Rouge finlandaise

Ika Trijsburg, de l'université de Melbourne, dans ses recherches sur la désinformation lors de catastrophes urbaines, souligne que les autorités locales sont particulièrement bien placées pour lutter contre la désinformation en raison de leur proximité avec les communautés et de leur rôle central dans l'organisation de la vie quotidienne. Leur proximité avec les habitants permet aux autorités locales d'avoir une compréhension nuancée des problèmes et des griefs locaux, et donc de concevoir des interventions qui sont ancrées au niveau local et propres au contexte. Entités gouvernementales les plus immédiatement responsables des décisions politiques et de la prestation de services, elles occupent une position d'influence sans pareil. En outre, les autorités municipales sont souvent les autorités qui jouissent le plus de la confiance de la population, ce qui constitue un avantage décisif dans la lutte contre la désinformation. La confiance est essentielle pour garantir que les informations factuelles sont reçues, acceptées et suivies d'effet. Le renforcement de cette confiance au niveau local améliore la résilience des communautés face aux discours mensongers ou trompeurs, en particulier en période de crise (Trijsburg, 2023)³⁰.

En définissant des stratégies préventives face aux informations préjudiciables liées aux catastrophes, Trijsburg souligne l'importance de comprendre les facteurs de risque des communautés et de déployer des stratégies coordonnées qui se concentrent sur les aspects suivants :

- **Prévention :** La désinformation exploite généralement les tensions politiques et sociales existantes, poussant les personnes à croire des discours mensongers ;
- **Démystification préventive :** La désinformation liée aux catastrophes s'inscrit généralement dans des discours familiers tels que le négationnisme climatique, le retardisme climatique, la méfiance à l'égard des gouvernements et les préjugés. La démystification préventive consiste à diffuser des informations en anticipation des catastrophes, pour aider les communautés à reconnaître et à réfuter les contenus erronés ;
- **Démystification :** En cas de mésinformation, des messages correctifs simples et opportuns, fondés sur des faits clairs et accessibles, peuvent la contrer efficacement.

**Démystification préventive :**

Pratique consistant à anticiper les affirmations fausses ou trompeuses avant qu'elles ne se répandent et à préparer les personnes en leur fournissant

des informations exactes, des outils de réflexion critique ou des avertissements anticipés.



Démystification:

Stratégie réactive qui s'attaque aux informations préjudiciables après qu'elles ont commencé à circuler. Son efficacité dépend de sa rapidité, de sa clarté et de la confiance dont jouissent les messagers. Pour être efficace, la démystification ne doit pas seulement signaler qu'une affirmation est fausse, mais aussi expliquer pourquoi.

Perspectives des contributeurs 3.7

Utilisation de l'écoute sociale pour guider les stratégies de démystification préventive en Écosse

Cette initiative visait à anticiper la mésinformation avant qu'elle ne se propage en dotant les responsables écossais de la santé des compétences nécessaires pour appliquer les connaissances en matière d'écoute sociale à leurs stratégies de communication sur les vaccins. Grâce à une formation dispensée par l'Organisation mondiale de la Santé Europe (OMS/Europe), les participants ont appris à repérer les signes avant-coureurs, tels que les préoccupations croissantes, les changements de ton et le langage émotionnel, et à utiliser ces connaissances pour concevoir des messages qui renforcent la pensée critique et la résistance avant que les affirmations trompeuses ne s'enracinent.

Contrairement à la démystification, qui est réactive, la démystification préventive agit en amont. Elle prépare le public à reconnaître les idées fausses potentielles et à remettre en question les affirmations trompeuses avant qu'elles ne prennent de l'ampleur. Lors de la formation dispensée en Écosse, l'accent a été mis sur la reconnaissance des premiers signes d'hésitation et sur la compréhension des facteurs psychologiques, tels que les biais de confirmation, qui rendent certains discours plus convaincants que d'autres. Ces messages proactifs et adaptés au public étaient particulièrement importants pour préserver la confiance du public alors que l'administration du vaccin contre les papillomavirus humains (HPV) commençait à décliner.

L'OMS/Europe a, en collaboration avec le ministère écossais de la Santé, formé les responsables de la santé et les médecins aux principes fondamentaux du recours à l'écoute sociale pour guider leur sensibilisation. La formation a aidé les participants à comprendre ce qui rend la mésinformation persuasive et comment remédier en amont aux vulnérabilités. En conséquence, les participants étaient plus aptes à rédiger des

messages nuancés, fondés sur des données probantes, qui dissipaient les doutes des groupes hésitants.

La démystification préventive fonctionne mieux lorsqu'elle s'appuie sur des informations en temps réel. En améliorant la capacité des institutions d'anticiper et de gérer les risques à un stade précoce, cette initiative a montré comment les approches fondées sur l'écoute peuvent renforcer la confiance, en particulier lorsque les orientations en matière de santé doivent évoluer en fonction des préoccupations du public. Elle offre un modèle pratique et adaptable d'intégration de la résilience dans les systèmes de communication sur la vaccination.

Nancy Claxton

Responsable régionale de la formation, Communication sur les risques, engagement des communautés et gestion de l'infodémie

OMS/Europe

Cristiana Salvi

Conseillère technique régionale, Résilience et protection des communautés

OMS/Europe

Paco Pangalangan

Consultant, Gestion de l'infodémie

OMS/Europe

Perspectives des contributeurs 3.8

Former des étudiants en médecine de la République de Moldova à la démystification de la mésinformation sur les vaccins

En République de Moldova, des étudiants en médecine et des spécialistes de la santé publique ont été réunis en vue de leur enseigner des compétences pratiques qui leur permettent de lutter contre les fausses informations sanitaires qui circulent déjà dans les communautés. La particularité de cette formation était son application concrète : les étudiants formés ont fait du porte-à-porte pour s'entretenir directement avec les membres des communautés, réfutant les mythes sur les vaccins et fournissant des informations exactes dans le cadre d'une conversation ouverte.

C'est là un exemple clair de correction réactive mais responsable. L'efficacité de la démystification ne tient pas seulement à la détection des mensonges, mais aussi à la façon dont on y répond. La formation s'est concentrée sur une communication claire, fondée sur des données probantes, qui évitait d'amplifier les mythes en commençant et en se terminant par des faits. Les participants ont appris à expliquer pourquoi certaines affirmations étaient fausses d'une manière qui entretienne la confiance et réduise la confusion. Cette approche concrète et propre à briser les mythes a favorisé l'acceptation des vaccins à une période où de multiples crises se chevauchaient.

Le bureau de pays de l'OMS en République de Moldova, en collaboration avec l'OMS/Europe, a organisé la formation pour 30 participants, dont des étudiants en médecine, des professionnels de la communication et des experts en santé publique. Après la formation, les participants ont mené des activités de sensibilisation dans les communautés,

répondant directement aux préoccupations des habitants et offrant des conseils adaptés aux discours et aux besoins locaux.

La démystification est plus efficace si elle est personnelle, adaptée au contexte et fondée sur la confiance. En dotant les futurs travailleurs de première ligne des compétences nécessaires pour réagir efficacement après la diffusion de fausses informations, il est possible de renforcer la capacité institutionnelle à long terme. Ce modèle peut être reproduit, en particulier dans les contextes où la mésinformation est déjà répandue et où l'engagement direct des communautés est possible.

Leonardo Palumbo

Responsable technique,
Engagement des
communautés

OMS/Europe

Paco Pangalangan

Consultant, Gestion
de l'infodémie

OMS/Europe

Cristiana Salvi

Conseillère technique régionale,
Résilience et protection
des communautés

OMS/Europe

En Eswatini, comme dans de nombreux autres contextes, des rumeurs et de fausses informations bien ancrées, diffusées à la fois par le bouche-à-oreille et les médias sociaux, ont constitué un défi majeur pour l'intervention face au Covid-19. Les retards qui ont affecté la mobilisation des partenaires et l'intensification des interventions ont créé un vide critique dans lequel les rumeurs ont pris de l'ampleur, érodant la confiance du public et alimentant l'hésitation vaccinale, en particulier parmi les jeunes. Pour y remédier, la coordination structurée d'un pilier Communication sur les risques et engagement des communautés a contribué à la création d'une plateforme facilitant la collaboration intersectorielle et des stratégies d'intervention plus efficaces. L'accent a été mis sur l'écoute dynamique des communautés, afin que les préoccupations locales soient activement entendues, analysées et prises en compte dans les processus décisionnels. Cette approche dirigée par les communautés a permis de renforcer la crédibilité des interventions et la confiance dans les messages de santé publique. Une des priorités définies est la nécessité de maintenir ces systèmes d'écoute en activité, adaptatifs et inclusifs, tout en continuant de s'attacher à lever les obstacles concrets à l'accès aux vaccins afin de garantir que les informations exactes soient assorties d'une prestation de services équitable³¹.



Il a fallu un certain nombre d'équipes, qui ont fait du porte-à-porte pour sensibiliser les habitants, comme on le fait pour les campagnes de vaccination de masse. Comme ça, en allant d'une maison à l'autre, on peut rencontrer la plupart des gens chez eux. On peut donc leur parler dans le confort de leur logement. Ça aide beaucoup.»

Membre d'une communauté, Ouganda

3.5 Communication sur les risques et engagement des communautés

Les activités de communication sur les risques et d'engagement des communautés (activités RCCE)³² sont la pierre angulaire de l'approche de la Fédération internationale en matière de gestion des crises de santé publique et des catastrophes. Concept élaboré conjointement avec l'OMS et l'UNICEF dans le cadre du Service collectif, les activités RCCE³³ associent une communication claire et opportune à des stratégies d'engagement réel et d'écoute, afin d'instaurer la confiance, de contrer les informations préjudiciables et d'appuyer une action efficace. Elles comprennent :

- **des informations opportunes, exactes et utiles**, diffusées par des canaux communautaires fiables, qui visent à aider les populations à comprendre les risques et à prendre des décisions en connaissance de cause ;
- **des systèmes de retour d'information communautaires** permettant aux acteurs locaux de recueillir et d'analyser les rumeurs, les questions, les préoccupations et les fausses informations et d'y répondre ;
- **un dialogue bidirectionnel** qui favorise l'appropriation locale et garantit que les interventions reflètent la diversité des besoins et des expériences, en particulier des groupes marginalisés ;
- **des cadres de données pour agir**³⁴ qui intègrent les connaissances des communautés dans la prise de décision opérationnelle et appuient des programmes adaptatifs et réactifs ;
- **une coordination collective** garantissant l'alignement avec les acteurs nationaux et locaux et la fourniture d'un soutien pour leurs activités visant à favoriser un engagement réel des communautés.

Cette approche s'est avérée particulièrement efficace dans des contextes fragiles et complexes, où la confiance et la participation des communautés sont essentielles. Elle renforce la compréhension de la communication non pas en tant que flux d'informations à sens unique, mais comme un échange dynamique fondé sur le respect, la transparence et le partage des responsabilités.

Perspectives des contributeurs 3.9

OMS: construire des systèmes d'intervention en cas d'urgence résilients (partie 1 sur 2)

Les activités de communication sur les risques, d'engagement des communautés et de gestion de l'infodémie (activités RCCE-IM) sont au cœur d'une gestion efficace des urgences de santé publique. Conformément au Règlement sanitaire international, les activités RCCE-IM forment un pilier stratégique de la préparation et de l'intervention, influençant la manière dont les sociétés gèrent les crises et protègent leurs populations les plus vulnérables.

Depuis 2020, l'OMS/Europe a répondu à diverses situations d'urgence complexes (comme la pandémie de Covid-19), à des catastrophes et à des conflits armés, notamment la guerre en Ukraine, le tremblement de terre de 2023 en Turquie et l'épidémie de mpox en Afrique centrale. Dans chaque crise, les actes et les décisions des personnes, déterminés par la confiance et l'accès à l'information, ont joué un rôle central dans l'obtention de meilleurs résultats en matière de santé. Les mesures de santé publique ne sont efficaces que si les communautés font confiance aux conseils et aux messagers qui travaillent avec elles à l'élaboration et à la mise en œuvre des interventions. Les activités RCCE-IM y contribuent en garantissant le réel engagement de diverses communautés, l'accent étant mis sur les personnes les plus exposées à chaque étape de la préparation et de l'intervention. L'inclusion de la gestion de l'infodémie en tant que composante essentielle des activités RCCE a constitué une évolution majeure. La gestion de l'infodémie consiste à surveiller les propos relatifs à la santé afin de repérer et de contrer les fausses informations, contribuant ainsi à garantir que les personnes peuvent prendre des décisions éclairées pour protéger leur santé en cas de situation d'urgence.

Principaux enseignements tirés

De ses nombreuses interventions sanitaires, l'OMS/Europe a pu tirer des enseignements essentiels sur la manière dont les activités RCCE-IM améliorent les interventions d'urgence et sauvent des vies, et ces enseignements peuvent guider les activités de renforcement des capacités, notamment :

- 1 Intégration et pérennisation des activités RCCE-IM :** Pour être efficaces, les activités RCCE-IM doivent être institutionnellement intégrées à toutes les phases de la gestion des situations d'urgence, de la prévention et de la préparation à l'intervention et au relèvement. Elles constituent un élément nécessaire de la préparation aux crises, qui appuie les interventions lorsque les autorités sanitaires investissent durablement dans les infrastructures, les ressources humaines, la formation et les systèmes. L'expérience acquise lors de la crise liée au Covid-19 et des crises précédentes a montré que les pays disposant d'équipes RCCE-IM bien établies et dotées de ressources suffisantes pouvaient agir plus rapidement, grâce à la confiance préexistante du public.

- 2 Engagement de multiples secteurs et des communautés :** Aucun secteur ne détient à lui seul toutes les réponses à une crise. Les activités RCCE-IM ont un impact maximal lorsqu'elles sont coordonnées entre différents secteurs, notamment la santé, l'éducation, la protection civile et les services d'urgence, ainsi qu'entre tous les niveaux de l'administration publique. La collaboration avec les membres des communautés et les parties prenantes locales est également essentielle. Parmi les personnes de confiance figurent les chefs religieux, les défenseurs de la jeunesse, les médecins de famille, les agents de santé communautaires, les groupes communautaires, les organisations de la société civile et les éducateurs. Toutes jouent un rôle important. Une réelle participation leur permet d'accroître considérablement la portée, la crédibilité et l'acceptabilité des messages, car ceux-ci sont élaborés en collaboration avec les communautés qu'elles servent et pour elles. La participation d'un large éventail de parties prenantes garantit que les activités de communication sont pertinentes pour les populations à risque et les groupes marginalisés, ce qui augmente la probabilité que les orientations officielles soient acceptées.
- 3 Approche technique fondée sur des données probantes :** Les activités RCCE-IM forment une discipline appliquée qui se situe à l'intersection de la santé publique, de la communication sur les risques et des sciences sociales et comportementales. Les interventions réussies sont fondées sur :
 - une écoute communautaire et sociale permanente permettant de comprendre l'évolution des préoccupations et des convictions des différents groupes, démographiques et autres ;
 - des stratégies qui font le lien entre l'évaluation et la perception des risques ;
 - la recherche opérationnelle, les connaissances comportementales et les données de sciences sociales.

En utilisant des données et des retours d'information en temps réel, les stratégies de communication sur les risques peuvent être rapidement adaptées aux besoins du public, à l'évolution des orientations de santé publique, aux nouvelles menaces de mésinformation et de désinformation et aux obstacles à l'action. Il est essentiel, pour garantir la pertinence et l'efficacité, que les activités RCCE-IM soient menées avec rigueur scientifique, et fassent l'objet d'un suivi et d'une évaluation intégrés.

- 1 Transparence et communication des incertitudes :** La confiance entre les autorités sanitaires, les parties prenantes et les personnes ciblées est essentielle. Parmi les facteurs déterminants figure une communication précoce et transparente, même si toutes les informations ne sont pas encore connues. Du fait de la nature dynamique et de l'évolution rapide des situations d'urgence, les conseils de santé publique évolueront au fur et à mesure que de nouveaux éléments sont connus. Il est essentiel de communiquer clairement ces incertitudes et de mettre à jour les orientations en temps utile pour rester crédibles.
- 2 Communication bidirectionnelle et écoute sociale :** Les personnes ne sont pas des destinataires passifs d'informations, surtout en temps de crise. Leurs inquiétudes, leurs croyances et leurs attitudes influencent leurs décisions. Il est

essentiel de comprendre ce qu'elles pensent et ressentent et ce dont elles ont besoin pour pouvoir élaborer des messages et des réponses qui trouvent un écho et sont efficaces. Les mécanismes de retour d'information en temps réel (lignes téléphoniques, médias sociaux et dialogue communautaire, en ligne et hors ligne) permettent une communication réactive sur les risques et une gestion rapide des fausses informations. Une écoute sociale efficace permet aux autorités de détecter rapidement les informations fausses ou trompeuses. Elle permet aussi la démystification préventive des mensonges, ce qui évite qu'ils ne s'enracinent, et la résolution des problèmes les plus importants pour les communautés.

- 3 Gestion de la mésinformation et de la désinformation :** Les rumeurs, les mythes et les fausses informations circulent avec une rapidité et une ampleur telles, en particulier sur les plateformes numériques et les médias sociaux, qu'ils peuvent rapidement alimenter la confusion, semer la méfiance et saper les efforts en matière de santé publique. La gestion de l'infodémie se concentre sur la diffusion en amont d'informations exactes et opportunes de santé publique plutôt que sur la correction de la mésinformation et de la désinformation une fois qu'elles ont été détectées. Des équipes pluridisciplinaires comprenant les autorités sanitaires, d'autres secteurs, les autorités locales, les organisations de la société civile, les dirigeants communautaires et les principales parties prenantes doivent, ensemble, repérer et combler les lacunes en matière d'information. Grâce à des messages et à des activités de sensibilisation réguliers et adaptés, ces acteurs peuvent contribuer à protéger le public de la mésinformation et à renforcer des orientations claires et applicables.

La gestion proactive de l'infodémie suppose :

- des contrôles de routine des fausses informations virales et des lacunes dans les connaissances ;
- la démystification des fausses informations qui présentent un risque pour la santé publique ;
- la démystification préventive, à savoir la réponse préventive aux rumeurs fausses et/ou préjudiciables probables, et la collaboration avec des personnes influentes et des voies de communication de confiance pour diffuser des conseils et des mises à jour en matière de santé publique.

Nancy Claxton

Responsable régionale de formation, Communication sur les risques, engagement des communautés et gestion de l'infodémie

OMS/Europe

Leonardo Palumbo

Responsable technique, Engagement des communautés

OMS/Europe

Paco Pangalangan

Consultant, Gestion de l'infodémie

OMS/Europe

Cristiana Salvi

Conseillère technique régionale, Résilience et protection des communautés

OMS/Europe



Rumeurs et mésinformation en cas d'épidémie : l'expérience de la Fondation Croix-Rouge française

Les rumeurs et la mésinformation peuvent avoir de graves conséquences en cas d'épidémie. La diffusion d'informations non vérifiées, fausses ou inexactes sur les causes, le mode de transmission et la prévention des maladies, même lorsqu'elle n'est pas intentionnelle, peut nuire aux messages et aux pratiques de santé publique, entravant ainsi les interventions de santé publique et nuisant aux résultats en matière de santé. Au cours de la dernière décennie, la Fondation Croix-Rouge française a soutenu plus de 30 projets de recherche sur l'accès aux soins et la réponse aux épidémies, tant en France qu'à l'international, notamment des études sur l'épidémie de maladie à virus Ebola en Guinée, la peste à Madagascar et le Covid-19 en France, aux Comores et au Sénégal. Ces études ont permis de mieux comprendre certains liens entre les rumeurs, la méfiance et la résistance aux conseils de santé publique fournis par les acteurs humanitaires.

La circulation de fausses informations, par exemple que les virus sont des complots politiques ou que les mesures de prévention propagent des maladies, alimente la suspicion et la méfiance du public pendant les épidémies. Ces informations préjudiciables peuvent faire obstacle à la mise en œuvre de mesures de santé publique par les acteurs humanitaires et avoir des conséquences graves, allant du refus de la désinfection ou de la vaccination à la demande tardive de traitement, à la réduction du nombre de cas signalés, voire à des attaques contre le personnel humanitaire. Chacune de ces conséquences contribue à la propagation continue des maladies. Dans ce contexte, les recherches montrent que les programmes de sensibilisation communautaire menés localement et adaptés à la culture sont essentiels pour (ré)instaurer la confiance en cas d'épidémie. L'efficacité de ces programmes sera maximale s'ils sont gérés par des habitants et des volontaires jouissant de la confiance de la communauté, qu'ils sont élaborés en collaboration avec celle-ci et qu'ils sont alignés sur les pratiques culturelles locales.

- Forte de cette expérience, la Fondation Croix-Rouge française réaffirme l'importance de la recherche en sciences sociales, tant quantitative que qualitative, pour contrer les informations préjudiciables, renforcer la confiance dans le secteur humanitaire et appuyer les programmes de préparation et d'intervention en cas d'épidémie. Loin d'être un luxe, une recherche solide, participative et communautaire semble essentielle pour détecter les discours émergents, élaborer des réponses adaptées au contexte et, en fin de compte, sauver des vies.

Conclusions : l'action humanitaire à l'ère de la post-vérité

L'action humanitaire est aujourd'hui menée dans un environnement médiatique très polémique, une culture que Barclay qualifie de «culture de la post-vérité»³⁶, où la vérité joue un rôle réduit dans la prise de décision humaine. Dans cet environnement, la technologie est utilisée pour amplifier et instrumentaliser l'information, ce qui permet la propagation rapide de discours préjudiciables, en particulier lorsque les informations fiables sont rares.

Le paysage des menaces est complexe et multiple, comprenant des entités étatiques, des intermédiaires, des acteurs non étatiques, des hacktivistes, des réseaux criminels, des bots, des usines à clics, des collectifs coordonnés et des individus. Ces acteurs exploitent la polarisation, alimentent la méfiance et perturbent l'intervention humanitaire. Les informations préjudiciables ne constituent plus seulement un problème de communication, c'est une crise qui compromet l'accès et l'action humanitaires, ainsi que la sécurité du personnel et des volontaires. Pour y répondre, il faut un changement de mentalité et la reconnaissance que la confiance, la vérité et l'accès à l'information sont essentiels à l'impact humanitaire.

La mésinformation et la désinformation restent parmi les principaux risques définis par le Forum économique mondial dans son enquête sur la perception des risques mondiaux, ce qui met en évidence l'ampleur et la sophistication constantes des faux contenus. Cette tendance n'est pas sans liens avec la polarisation politique et sociale, l'amplification algorithmique et l'aggravation de la fracture numérique. En l'absence d'une coopération et d'efforts délibérés visant à contrer les biais humains et systémiques, les modèles algorithmiques risquent de produire des résultats néfastes et injustes, en particulier dans les communautés vivant dans des situations fragiles et marginalisées³⁷.

Pour réagir efficacement, les organisations humanitaires doivent en priorité :

- 1 Doter les communautés et les volontaires d'informations exactes et fiables et d'outils de préparation qui renforcent la résilience locale et aident à contrer l'influence des discours préjudiciables ;
- 2 Investir dans des stratégies communautaires qui mettent en avant la voix, les retours d'information et le leadership locaux, en particulier là où l'inclusion numérique et l'accès à l'information restent limités ;
- 3 Renforcer la coopération mondiale et la cohérence des politiques, y compris la gestion éthique de l'IA, la responsabilisation des plateformes et les cadres de protection des systèmes d'information humanitaires.

L'action humanitaire doit être fondée non seulement sur des principes, mais aussi sur une compréhension nuancée des dynamiques actuelles de l'information. Pour naviguer dans cet environnement, il faut une détermination collective, une innovation intersectorielle et un engagement renouvelé en faveur de la confiance, de l'inclusion et de l'intégrité à l'ère numérique.

Le [Chapitre 6, page 282](#), explore la théorie de l'inoculation psychologique et d'autres stratégies essentielles à appliquer face aux informations préjudiciables.

Exigences, objectifs et recommandations

Exigences

Renforcer la coopération mondiale sur la responsabilisation des plateformes, la gouvernance de l'IA et la protection des informations humanitaires en intégrant les droits humains, la préparation, la redevabilité et la collaboration dans les cadres juridiques et politiques. Investir dans des systèmes de résilience, de préparation et de retours d'information dirigés par les communautés, qui donnent à tous leurs membres des moyens d'agir, garantissent l'accès à l'information et protègent les populations vulnérables en appliquant dans la pratique une approche claire fondée sur les droits.

Objectifs

Empêcher que des informations préjudiciables ne compromettent l'accès et l'action humanitaires.

Renforcer la résilience des communautés : doter les communautés et les volontaires d'informations fiables, d'outils de préparation et de stratégies locales pour contrer les discours préjudiciables.

Améliorer la cohérence des politiques en intégrant les perspectives humanitaires dans la gouvernance numérique et la gestion de l'IA.

Recommandations

États et décideurs

- Promouvoir la protection des informations humanitaires dans les cadres juridiques et politiques relatifs à la gouvernance de l'IA et à la responsabilisation des plateformes.
- Contre les discours préjudiciables qui stigmatisent des communautés et/ou les organisations humanitaires dotées de principes, tout en évitant toute politisation de l'action humanitaire.
- Réaffirmer l'importance d'un accès humanitaire sûr et sans entrave et promouvoir la compréhension des mandats humanitaires, y compris le rôle d'auxiliaire des Sociétés nationales en tant que partenaires indépendants mais reconnus des pouvoirs publics.
- Engager un dialogue avec les acteurs humanitaires pour garantir des stratégies de communication opportunes, précises et adaptées au contexte local, qui soutiennent l'action humanitaire.
- Veiller à ce que les lois et politiques nationales relatives à l'information soient conformes au droit international.

Plateformes technologiques

- Fournir des outils adaptés au contexte local, y compris des traductions multilingues, des vérifications des faits pertinentes sur le plan culturel et des fonctions garantissant l'accessibilité.
- Amplifier les informations humanitaires vérifiées dans les situations de crise en collaborant avec les acteurs humanitaires et communautaires.

- Surveiller la manière dont les discours humanitaires sont adaptés au niveau local et contrer les interprétations préjudiciables.
- Adapter et/ou calmer les algorithmes en cas de crise afin de réduire l'amplification des discours préjudiciables.
- Renforcer les partenariats avec les organisations humanitaires et les médias communautaires afin de garantir que des messages fiables, opportuns et vitaux parviennent aux populations touchées.

Acteurs humanitaires

- Créer des messages inclusifs et adaptés au niveau local en collaboration avec les communautés, les journalistes et des influenceurs de confiance afin de garantir leur pertinence contextuelle, culturelle et linguistique.
- Suivre la manière dont l'action humanitaire est perçue et adapter la communication en temps réel, en ligne et hors ligne.
- Améliorer la résilience par la formation, le renforcement des capacités et l'intégration de la gestion des informations préjudiciables dans les activités de diplomatie humanitaire, de gestion des risques et de changement de comportement.
- Documenter et diffuser les connaissances et les enseignements tirés de la lutte contre les informations préjudiciables à l'appui de l'adaptation continue et du renforcement de la résilience collective.

Dirigeants communautaires et locaux

- Diffuser des informations humanitaires vérifiées et adaptées au contexte, en tenant compte des priorités des communautés.
- Associer directement les communautés à la lutte contre les informations préjudiciables en utilisant les réseaux de pairs, le dialogue et les initiatives dirigées par les communautés.
- Repérer les déficits de confiance et communiquer toute préoccupation directement aux acteurs humanitaires et aux autorités.

Notes de fin

- 1 Le Laboratoire mondial de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur la migration, hébergé par la Croix-Rouge australienne et la Croix-Rouge du Kenya, mène des recherches sur des sujets d'une importance cruciale pour la fourniture de services d'assistance humanitaire et de protection aux personnes migrantes en situation de vulnérabilité, en guidant les programmes opérationnels et les activités de diplomatie humanitaire du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.
- 2 Laboratoire mondial de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur la migration. *Confinés et exclus ? Pourquoi l'accès des migrants aux services de base est essentiel à nos activités d'intervention et de rétablissement face à la pandémie de COVID-19.* (2021) <https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-08/FR-RCRC-Global-Migration-Lab-Locked-down-left-out-COVID19-1.pdf>; Laboratoire mondial de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur la migration. *Sight Unseen: A vision for effective access to COVID-19 vaccines for migrants.* (2021) <https://www.redcross.org.au/globalassets/cms/documents/migration-services/rcrc-gml-sight-unseen-covid19-vaccines-final.pdf>; Laboratoire mondial de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur la migration. Perspectives de personnes migrantes : Instaurer la confiance dans l'action humanitaire. (2022) https://www.redcross.org.au/globalassets/cms/global-migration-lab/gml-migrants_buildtrust_french.pdf; Laboratoire mondial de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur la migration et Agence centrale de recherches du CICR. *Vers des parcours plus sûrs : Expériences de séparation, de disparition et de décès vécues par les femmes et les enfants migrants.* (2025) https://www.redcross.org.au/globalassets/cms/global-migration-lab/towards-safer-journeys_summary_fr.pdf.
- 3 Ibid. (2021).
- 4 Laboratoire mondial de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur la migration. *Sight Unseen: A vision for effective access to COVID-19 vaccines for migrants.* (2021) <https://www.redcross.org.au/globalassets/cms/documents/migration-services/rcrc-gml-sight-unseen-covid19-vaccines-final.pdf>.
- 5 Voir, par exemple, Loomba, S., de Figueiredo, A., Piatek, S.J. et al. Measuring the impact of COVID-19 vaccine misinformation on vaccination intent in the UK and USA. *Nature Human Behaviour.* 2021;5, 337-348. <https://doi.org/10.1038/s41562-021-01056-1>; Knights, F., Carter, J., Deal, A. et al. *Impact of COVID-19 on Migrants' Access to Primary Care: A National Qualitative Study.* medRxiv. 2021. DOI:10.1101/2021.01.12.21249692; Deal A, Haywood, SE., Huda, M. et al. *Strategies and action points to ensure equitable uptake of COVID-19 vaccinations: a national qualitative interview study to explore the views of undocumented migrants, asylum seekers, and refugees.* *J Migr Health* 2021;4:100050. doi:10.1016/j.jmh.2021.100050; ABC News. 'Misinformation about COVID vaccines is putting Australia's diverse communities at risk, experts say.' 4 mars 2021. www.abc.net.au/news/2021-03-04/covid-19-vaccine-misinformation-cold-communities/13186936; ABC News. 'Multilingual women are countering vaccine hesitancy in Victoria's culturally diverse communities.' 16 mai 2021. www.abc.net.au/news/2021-05-16/workers-hired-to-counter-vaccine-hesitancy-migrant-communities/100141280.
- 6 Laboratoire mondial de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur la migration. Perspectives de personnes migrantes : Instaurer la confiance dans l'action humanitaire. (2022) https://www.redcross.org.au/globalassets/cms/global-migration-lab/gml-migrants_buildtrust_french.pdf
- 7 Laboratoire mondial de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur la migration et Agence centrale de recherches du CICR. *Vers des parcours plus sûrs : Expériences de séparation, de disparition et de décès vécues par les femmes et les enfants migrants (rapport de synthèse).* (2025) https://www.redcross.org.au/globalassets/cms/global-migration-lab/towards-safer-journeys_summary_fr.pdf.
- 8 Kaldor Centre for International Refugee Law. *Countering Misinformation about Refugees and Migrants.* (2025) www.unsw.edu.au/content/dam/pdfs/law/kaldor/resource/2025-03-countering-misinformation-refugees.pdf.
- 9 Centre commun de recherche. *Public discourse on migration shaped by misinformation and conspiracy theories.* (2025) https://joint-research-centre.ec.europa.eu/jrc-news-and-updates/public-discourse-migration-shaped-misinformation-and-conspiracy-theories-2025-06-05_en.
- 10 Insecurity Insight. *The Shrinking Humanitarian Space on Social Media: Insights from Burkina Faso, Mali and Niger.* (2025) <https://insecurityinsight.org/wp-content/uploads/2025/09/Learning-from-Social-Media-Narratives-in-the-Sahel.pdf>.
- 11 Conseil des Délégués du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, résolution CD/24/8DR, Appel à respecter et soutenir l'action humanitaire fondée sur des principes, y compris l'Appel aux États, adoptée en 2024. Disponible à l'adresse suivante : https://rcrcconference.org/app/uploads/2024/09/CoD24_8DR-Draft-Res-NIIHA-FR.pdf.
- 12 Le Conseil des Délégués du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge rassemble le CICR, la Fédération internationale et les 191 Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. <https://rcrcconference.org/fr/about-2/>.
- 13 Voir, par exemple, IFRC. Principes et règles régissant l'assistance humanitaire de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. (1986) p. 4. La qualité de l'information est thématisée, l'accent étant mis sur la coopération entre les acteurs humanitaires, dans : Rapport de la Commission de la préparation aux catastrophes et des secours. (1991) p. 6; IFRC. Règles, lois et principes applicables aux actions internationales en cas de catastrophe. (2004) https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-07/Pinciples_and_Rules_RCRC_Humanitarian_Assistance_FR%5B1%5D.pdf.
- 14 Voir CICR. *Harmful Information: Misinformation, Disinformation and Hate Speech in Armed Conflict and Other Situations of Violence: ICRC Initial Findings and Perspectives on Adapting Protection Approaches.* (2021) p. 11 www.icrc.org/en/publication/4556-harmful-information-misinformation-disinformation-and-hate-speech-armed-conflict.
- 15 XXXIV^e Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Résolution 2: Protéger les civils, ainsi que les autres personnes et biens protégés, contre les cyberopérations et les opérations d'information dans les situations de conflit armé. (2024). 34IC/24/R2.
- 16 Forum économique mondial. *Global Risks Report 2025.* (2025) https://reports.weforum.org/docs/WEF_Global_Risks_Report_2025.pdf.
- 17 Ibid. La question était : «Veuillez estimer l'impact (la gravité) probable des risques suivants sur une période de deux et dix ans.»
- 18 Ibid, p. 34-35.
- 19 Le premier Groupe de travail à composition non limitée sur les progrès de l'informatique et des télécommunications dans le contexte de la sécurité internationale a été créé en application de la résolution 73/27 de l'Assemblée générale des Nations Unies (2018) et a exercé son mandat de 2019 à 2021. Le deuxième groupe [groupe de travail à composition non limitée sur la sécurité du numérique et de son utilisation (2021-2025)], créé en application de la résolution 75/240 de l'Assemblée générale des Nations Unies (2020), a été chargé d'exercer son mandat jusqu'à la fin de l'année 2025.
- 20 Rapport de synthèse du président du groupe de travail à composition non limitée sur la sécurité du numérique et de son utilisation, 2023, par. 21. Les États ont également fait part de leurs préoccupations concernant l'utilisation croissante de campagnes numériques d'informations malveillantes visant d'autres États, y compris des États en transition ou sortant d'un conflit, qui sapent la confiance, menacent la paix et la sécurité et peuvent nuire directement ou indirectement à des personnes. Groupe de travail à composition non limitée. Lettre du président du groupe de travail, par. 22. https://docs.library.unoda.org/Open-Ended_Working_Group_on_Information_and_Communication_Technologies_-_2021/Letter_from_OEWG_Chair_10_July_2025.pdf.
- 21 Le Service européen pour l'action extérieure (SEAE) définit la manipulation de l'information et l'ingérence par des pays étrangers comme

- un schéma de comportement qui menace ou a le potentiel d'avoir un impact négatif sur les valeurs, les procédures et les processus politiques, et qui inclut souvent des tactiques trompeuses dans l'écosystème de l'information. Voir SEAE. Information Integrity and Countering Foreign Information Manipulation & Interference (FIMI). (2023) www.eeas.europa.eu/eeas/information-integrity-and-countering-foreign-information-manipulation-interference-fimi_en.
- 22 Meta, Transparency Center. Transparency Reports and Threat Reporting. <https://transparency.meta.com/>
- 23 Nimmo, B. *4 D's of Disinformation* (CyberwarCon). <https://www.cyberwarcon.com/ben-nimmo>
- 24 Voir DISARM Foundation. DISARM Framework. www.disarm.foundation/framework, <https://disarmframework.herokuapp.com>.
- 25 Singer, PW, et Brooking, ET. *LikeWar: The Weaponization of Social Media*. (2018) p. 206, 208-209.
- 26 Pamment, J. *The EU's Role in Fighting Disinformation: An EU Disinformation Framework*. Future Threats, Future Solutions; No. 2. Lund University Publications. <https://lup.lub.lu.se/record/9d229c4e-5705-4ac0-b81f-c0f41579392a>
- 27 Craig, J. 'I saw the Hurricane Helene response up close. This is how disaster relief actually works.' *Vox*, 17 novembre 2024. www.vox.com/future-perfect/384734/hurricane-helene-asheville-response-fema-volunteers-climate-change.
- 28 IFRC. *The Cost of Doing Nothing. The Humanitarian Price of Climate Change and How it can be Avoided*. (2019) p. 24 www.ifrc.org/sites/default/files/2021-07/2019-IFRC-CODN-EN.pdf.
- 29 Albanie, Bangladesh, Brésil, Eswatini, Éthiopie, Inde, Indonésie, Kenya, Malawi, Namibie, Népal, Nigéria, Philippines et Viet Nam.
- 30 Trijsburg, I. 'Disinformation Thrives on Division in Our Cities.' Pursuit, université de Melbourne. 31 août 2023. <https://pursuit.unimelb.edu.au/articles/disinformation-thrives-on-division-in-our-cities>.
- 31 Plateforme de la Fédération internationale sur l'engagement des communautés et la redevabilité. National-Level Risk Communication and Community Engagement Coordination in COVID-19: Case study from Eswatini. (2022) https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2022/05/20220525_SolidarityFund_CaseStudies_Eswatini.pdf.
- 32 IFRC. Risk Communication and Community Engagement (RCCE) Action Plan Guidance COVID-19 Preparedness and Response. (2020) www.who.int/publications/i/item/risk-communication-and-community-engagement-%28rcce%29-action-plan-guidance.
- 33 OMS. 'The Collective Service: supporting RCCE in emergencies.' www.who.int/news/item/07-12-2021-the-collective-service-supporting-rcce-in-emergencies.
- 34 OMS. Service collectif. *Communication des risques et engagement communautaire: manuel sur les données*. (2022) https://www.rcce-collective.net/wp-content/uploads/2023/01/BLS22361-UNI-AAP-CSDH_FR.pdf.
- 35 Créée en 2010, la Fondation Croix-Rouge française est une entité dédiée à la recherche humanitaire et sociale. Elle reflète la volonté de la Croix-Rouge française de promouvoir la connaissance scientifique, la réflexion éthique et l'innovation sociale à l'appui de ses activités. La Fondation favorise la production de connaissances scientifiques au travers de partenariats universitaires et de bourses postdoctorales accordées à des chercheurs indépendants en sciences sociales. Elle est membre actif du RC3, le consortium de recherche du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.
- 36 Barclay, DA. *Disinformation: The Nature of Facts and Lies in the Post-Trust Era*. (2022) p. xv.
- 37 Forum économique mondial. *Global Risks Report 2025*. (2025) https://reports.weforum.org/docs/WEF_Global_Risks_Report_2025.pdf.

