




# Chapitre 6



**Ancrée dans la  
résilience : Une  
approche des  
informations  
préjudiciables axée  
sur les communautés**



# Chapitre 6



**Ancrée dans la  
résilience : Une  
approche des  
informations  
préjudiciables axée  
sur les communautés**

# Sommaire

	<b>Introduction : Importance des communautés pour la résilience</b>	<b>237</b>
6.1	<b>Qu'est-ce qu'une communauté ?</b>	<b>238</b>
6.2	<b>Engagement des communautés et redevabilité (activités CEA)</b>	<b>238</b>
6.3	<b>Ce que disent les communautés : informations issues d'une recherche originale</b>	<b>250</b>
6.4	<b>Solutions communautaires</b>	<b>254</b>
6.5	<b>Analyser le risque : Adopter une perspective tenant compte du genre et de la diversité</b>	<b>259</b>
6.6	<b>Bâtir une résilience durable face aux informations</b>	<b>261</b>
6.7	<b>À l'intérieur des communautés : comment les volontaires renforcent la confiance et la portée de l'action humanitaire</b>	<b>266</b>
6.8	<b>Pour une communication efficace dans le contexte des informations préjudiciables</b>	<b>271</b>
6.9	<b>Réflexions critiques : défis pratiques</b>	<b>276</b>
	<b>Conclusions : De la communication à la collaboration</b>	<b>278</b>
	<b>Notes de fin</b>	<b>282</b>

# Introduction : Importance des communautés pour la résilience

À une époque caractérisée par des extrêmes climatiques record, un nombre croissant de catastrophes et de situations d'urgence et la réduction des budgets humanitaires, il n'a jamais été aussi impératif de se préparer avant que les crises ne frappent. Aujourd'hui, les situations d'urgence ne touchent plus seulement le monde physique, mais aussi le monde de l'information. Les informations préjudiciables ont le pouvoir d'amplifier les peurs, d'éroder la confiance et de perturber les activités de préparation et d'intervention. Elles exacerbent les vulnérabilités et les tensions existantes, aggravant les risques dans des contextes où la confiance est déjà fragile. Comme la réduction des risques de catastrophe, la lutte contre les informations préjudiciables requiert un changement fondamental, à savoir le passage d'interventions réactives au renforcement proactif de la résilience. Il faut pour cela placer au cœur des stratégies humanitaires le soutien aux activités dirigées au niveau local, l'investissement en amont des crises et l'élimination des causes profondes des risques<sup>1</sup>.

Le pouvoir meurtrier et déstabilisant des catastrophes qui surviennent dans le monde physique peut être réduit si les communautés reçoivent un soutien pour les anticiper, y résister et s'y adapter; il en va de même pour les informations préjudiciables. Le défi consiste à étendre et à pérenniser les solutions locales en intégrant la résilience face aux informations dans les programmes humanitaires. Le renforcement de la résilience au moyen d'approches intégrées et intersectorielles permet de passer de la réaction aux crises causées par les informations préjudiciables à la gestion des risques et à l'établissement de communautés capables d'y résister.

Dans ce chapitre, l'accent n'est plus mis sur les différentes menaces que font peser les informations préjudiciables, mais sur l'exploration de solutions pratiques et dirigées par les communautés qui renforcent les capacités et la résilience au niveau local. En outre, ce chapitre s'appuie sur des recherches initiales menées avec des membres des communautés, tenant compte du fait que les approches descendantes - qui mettent souvent l'accent sur le rôle des autorités, des organisations ou des entreprises technologiques - risquent de passer à côté de dynamiques cruciales pour l'efficacité des interventions dans les contextes communautaires<sup>2</sup>.

Les communautés sont par nature dynamiques et complexes, tout comme les vulnérabilités auxquelles elles font face. Des facteurs multiples et interconnectés – physiques, humains, financiers, naturels, sociaux et informationnels – déterminent le degré de résilience d'une communauté. Dans un monde de plus en plus numérique et connecté, la capacité d'accéder à l'information, de l'interpréter, de s'y fier et d'agir en conséquence détermine comment les communautés se préparent aux crises, y répondent et s'en relèvent. Pour comprendre et renforcer la résilience, il faut donc adopter une approche holistique et multidisciplinaire qui tienne compte de la manière dont ces facteurs interagissent et évoluent dans le temps, et notamment de la manière dont les informations, préjudiciables comme utiles, circulent dans les systèmes communautaires et les influencent. Les organisations communautaires sont particulièrement bien placées pour comprendre les besoins et les contextes particuliers dans lesquels les informations préjudiciables s'enracinent et se propagent. Elles sont souvent les mieux placées pour répondre aux défis locaux, du fait de leur excellente compréhension des dynamiques, des relations et des priorités des communautés.

## 6.1 Qu'est-ce qu'une communauté ?

Une communauté est un groupe de personnes qui vivent ou non dans la même région, le même village ou le même quartier et ont en commun leur culture, leurs habitudes et leurs ressources, ainsi que des liens sociaux. Les communautés sont des groupes de personnes qui sont par ailleurs exposés aux mêmes menaces et risques, tels que la maladie, les problèmes d'ordre politique et économique et les catastrophes<sup>3</sup>.

Le terme «communauté» a des sens très variés qui dépendent du contexte. Il fait souvent référence à :

- un groupe de personnes vivant dans une zone géographique donnée ;
- un groupe de personnes qui ont une culture, des valeurs et des normes ou des structures sociales communes ;
- un groupe constitué au niveau local, national ou international et défini par une identité ou des intérêts communs.

Une personne appartient souvent à plusieurs communautés et les recherches montrent que plus le nombre de communautés auquel elle appartient est grand, plus elle a de chances d'être résiliente<sup>4</sup>.

À l'ère numérique, la notion de communauté s'est élargie. Les communautés ne sont plus définies uniquement par le lieu. La technologie permet à des personnes de nouer des liens aux niveaux local et transnational, en fonction d'intérêts, de valeurs ou de facteurs identitaires communs. À l'ère d'Internet, la reconnaissance – d'une identité, d'une expression ou d'une expérience – ne fait pas qu'amplifier la portée des personnes ou des idées, elle permet aussi aux personnes ayant le même mode de pensée et d'action de nouer des liens. Ainsi, le terme «communauté» désigne de plus en plus des groupes ayant des intérêts et des facteurs identitaires communs qui les distinguent du reste du monde. Alors que les communautés étaient autrefois essentiellement définies par le lieu, nombre d'entre elles sont aujourd'hui définies par leurs intérêts ou leur identité. Elles se forment en ligne et transcendent les frontières physiques, y compris pour les personnes qui trouvent un sentiment d'appartenance dans des identités exclusives ou dangereuses<sup>5</sup>.

L'évolution de la notion de communauté met en évidence l'importance des relations entre pairs et de l'établissement de communautés pour contrer les informations préjudiciables. Le renforcement de ces liens est essentiel pour développer la résilience face aux informations et promouvoir les réponses dirigées au niveau local.

## 6.2 Engagement des communautés et redevabilité (activités CEA)

Si les communautés locales sont en première ligne face aux risques posés par les informations préjudiciables, elles sont aussi des sources essentielles d'informations,

de connaissances locales et de mécanismes efficaces face à ces risques. Les acteurs locaux sont souvent les interlocuteurs qui jouissent le plus de la confiance des communautés. La confiance et la proximité sont essentielles pour pouvoir mieux comprendre le contexte, tirer parti des connaissances locales et contrer les informations préjudiciables. Premières à intervenir dans les situations d'urgence, les communautés sont également les premières touchées par les rumeurs, la panique et les informations préjudiciables.

Le Guide de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur l'engagement communautaire et la redevabilité<sup>6</sup> présente cinq objectifs cruciaux pour mobiliser les communautés à tous les stades des programmes :

- 1 Saisir le contexte et les besoins de la communauté ;
- 2 Mettre en œuvre des programmes et des opérations de meilleure qualité et plus efficaces ;
- 3 Favoriser la confiance, l'accès et l'acceptation des communautés ;
- 4 Renforcer l'appropriation et la résilience des communautés ;
- 5 Respecter ses engagements et faire preuve de redevabilité envers les communautés.

Ces objectifs sont particulièrement pertinents dans le contexte des informations préjudiciables, qui se propagent souvent dans des environnements caractérisés par une confiance faible, des besoins d'information non satisfaits ou l'exclusion sociale. La participation des communautés tout au long de la conception, de la mise en œuvre et de l'évaluation des interventions et des programmes visant à contrer les informations préjudiciables contribue à garantir que les interventions sont pertinentes et adaptées au contexte culturel, à la situation de crise et à l'évolution du paysage de l'information. Elle permet aussi aux praticiens de repérer les lacunes en matière d'information, les tensions sociales et les dynamiques de pouvoir qui peuvent influencer la manière dont les messages sont diffusés, interprétés ou reçus. Dans certains cas, le processus d'élaboration conjointe de mesures de lutte contre les informations peut lui-même servir à nouer des liens, contribuant à restaurer la confiance, à favoriser le dialogue et à créer un espace propice à la résolution des problèmes au niveau local. Qu'il s'agisse de contrer des informations préjudiciables ou de répondre à des défis plus généraux en matière de résilience, les activités CEA restent essentielles pour une action humanitaire efficace et fondée sur des principes.

Face aux informations préjudiciables, la résilience des communautés est essentielle pour les anticiper et en absorber les effets, et s'y adapter. La Fédération internationale définit la résilience comme : «la capacité des individus, des communautés, des organisations ou des pays exposés à des catastrophes, à des crises et aux vulnérabilités qui les sous-tendent, à en anticiper les effets, à s'y préparer, à en réduire l'impact, à les surmonter et à se remettre des chocs et des pressions sans compromettre leurs perspectives à long terme»<sup>7</sup>.

Perspectives des contributeurs 6.1

## Coup de projecteur sur l'engagement des communautés et la redevabilité dans les Amériques

En Amérique centrale, l'institutionnalisation des activités CEA contribue fortement à guider les activités qui visent à placer la voix des communautés au centre de l'action humanitaire. Cette tendance se traduit par l'élaboration d'études de cas audiovisuelles, outils qui non seulement documentent les bonnes pratiques, mais mettent également en lumière les expériences, les préoccupations et les suggestions des personnes touchées.

En 2022, la Croix-Rouge du Honduras et la Croix-Rouge du Guatemala ont produit des vidéos participatives dans le cadre de leurs interventions menées après les ouragans Eta et Iota, et à la pandémie de Covid-19. Dans ces vidéos, les communautés évoquent leurs difficultés et leur processus de relèvement avec leurs propres mots, illustrant comment une participation active peut renforcer la pertinence et l'efficacité d'une intervention<sup>8</sup>.

En 2023, les activités menées dans le cadre du **Partenariat programmatique** ont été documentées par une étude de cas audiovisuelle. Dans l'une de ces vidéos, des volontaires et des employés de la Croix-Rouge expliquent pourquoi les mécanismes de retour d'information sont essentiels dans les situations d'urgence et les programmes humanitaires. De fait, ceux-ci permettent aux communautés de faire part de leur opinion et constituent la pierre angulaire des activités CEA au sein du réseau de la Fédération internationale, garantissant que les voix locales sont entendues et intégrées dans la prise de décision<sup>9</sup>.

En 2024, dans le cadre d'un projet de renforcement de la confiance, la coordination interinstitutionnelle a été consolidée par l'écoute active et l'analyse des communautés. Cette stratégie montre comment l'institutionnalisation des activités CEA permet non seulement d'améliorer la communication, mais aussi de transformer la manière dont la Fédération internationale conçoit et met en œuvre ses activités<sup>10</sup>.

### Impact des activités CEA dans les urgences de santé publique – Guatemala (2023)

Cette **étude de cas**<sup>11</sup>, qui s'inscrit dans un projet de recherche mondial mandaté par la Fédération internationale, analyse l'impact des activités CEA dans le contexte des urgences de santé publique. Elle a pour principal objet de définir, comprendre et documenter comment la mise en œuvre des activités CEA a influencé les programmes de la Croix-Rouge et les systèmes de santé communautaires dans cinq pays : Indonésie, Guatemala, Guinée, Géorgie et Malawi. Au Guatemala, l'étude de 2023 s'est appuyée sur les enseignements tirés de la pandémie de Covid-19 et de la phase de relèvement qui a suivi.

Les résultats montrent que les activités fondées sur des données probantes, tant qualitatives que quantitatives, sont essentielles pour que les interventions soient mieux adaptées au contexte, plus pertinentes et plus durables. En associant des données statistiques et les récits des communautés, il est possible de mieux comprendre les effets des activités humanitaires et les facteurs qui influent sur leur efficacité. L'utilisation de mécanismes de retours d'information structurés, l'analyse des perceptions et le suivi des informations

au niveau communautaire ont considérablement renforcé la confiance, la pertinence des programmes et les résultats en matière de santé publique.

En outre, pour que l'impact puisse être mesuré efficacement, les capacités locales de collecte, d'analyse et d'utilisation éthique des données doivent être renforcées. Ce fait met en évidence l'importance d'investir de manière soutenue dans la formation technique, de fournir un soutien méthodologique et de prendre en considération le savoir communautaire en tant que source légitime de prise de décision. Enfin, il a été démontré que l'institutionnalisation des activités CEA, combinée à leur évaluation continue, a le potentiel de transformer à la fois l'intervention humanitaire et la relation entre les communautés et les systèmes de santé.

### **Influencer les politiques publiques grâce aux activités CEA – Panama (2025)**

Cette **étude de cas**<sup>12</sup> analyse comment la Croix-Rouge du Panama tire parti de son rôle d'auxiliaire des pouvoirs publics et de sa participation active aux mécanismes gouvernementaux de coordination pour influencer les politiques publiques, promouvoir des interventions en cas de catastrophe plus participatives et plus responsables et renforcer son statut d'acteur humanitaire clé dans le pays.

La Société nationale promeut activement les activités CEA. En partenariat avec des institutions telles que le ministère de la Santé et le Bureau du Défenseur du peuple, elle a mis en place des mécanismes permettant de transmettre les commentaires des communautés aux autorités compétentes, contribuant ainsi à améliorer la qualité et la pertinence des interventions, comme cela a été démontré lors de l'épidémie de dengue et des situations d'urgence liées aux inondations en 2024.

La Croix-Rouge du Panama a également mis en œuvre des initiatives de formation ciblées, notamment des ateliers sur les activités CEA dans les situations d'urgence, à l'intention de son personnel, des fonctionnaires et des partenaires interinstitutionnels, mené des enquêtes sur les connaissances, les attitudes et les pratiques, et diffusé des politiques institutionnelles.

L'étude fait ressortir la manière dont cette stratégie a permis d'améliorer la coordination, d'éviter la duplication des activités de secours et de renforcer l'acceptation par les communautés. Elle met en outre en évidence l'importance d'un investissement soutenu dans l'institutionnalisation des activités CEA, y compris pour en augmenter la couverture géographique, recruter du personnel technique spécialisé et intégrer ces activités dans toutes les phases des programmes et des opérations.

### **Renforcer la cohésion sociale grâce à des données probantes gérées par les communautés – Équateur (2023)**

Cette étude vise à promouvoir le renforcement de la cohésion sociale entre les personnes migrantes et les communautés d'accueil grâce à des stratégies fondées sur les perspectives des communautés. Des avis ayant été directement recueillis auprès des deux groupes, l'étude n'est pas fondée sur des discours préjudiciables et non vérifiés et met en valeur une approche des programmes humanitaires fondée sur des données probantes et axée sur la communauté<sup>13</sup>.

Menée par la Fédération internationale et la Croix-Rouge équatorienne dans cinq quartiers où les interactions entre la population locale et les personnes migrantes sont nombreuses, l'étude a recueilli 837 réponses, dont 61% provenaient des communautés d'accueil et 39%

des personnes migrantes. Les résultats montrent que les raisons de la migration, la durée du séjour dans le pays et les attentes individuelles influent fortement sur le sentiment d'appartenance et la coexistence. Plus les personnes migrantes restent longtemps, plus elles font des projets d'installation, ce qui accroît les possibilités de mener des programmes plus durables et plus inclusifs.

Les principaux résultats révèlent un intérêt commun pour l'entrepreneuriat et les activités économiques communautaires, en particulier chez les femmes. Toutefois, 57% des personnes migrantes ont déclaré avoir subi des différences de traitement en raison de leur nationalité, en particulier dans les espaces publics. Les femmes interrogées ont fait état d'une plus grande discrimination dans les quartiers, tandis que les hommes ont plus souvent cité la discrimination subie dans les transports publics. Ces schémas mettent en évidence la nécessité de mettre en œuvre des stratégies d'inclusion localisées, tenant compte des questions de genre et adaptées au moment.

Il existe une certaine curiosité culturelle mutuelle, mais des lacunes subsistent. Les deux groupes ont exprimé la volonté de nouer des liens plus profonds au travers de festivals, d'initiatives éducatives et d'expériences communes. Les recommandations formulées par la communauté mettent en évidence l'importance des interactions en face-à-face par rapport aux contacts en ligne, indiquant une nette préférence des personnes interrogées pour le dialogue direct et centré sur l'être humain.

Cette recherche appuie la conception de programmes qui sont techniquement solides, orientés par des considérations éthiques et ancrés dans la société. Elle vise à favoriser la confiance en promouvant l'utilisation sûre et responsable des données et encourage l'utilisation d'outils d'intelligence artificielle approuvés par la Fédération internationale dans un cadre éthique clair. L'objectif est de renforcer l'intervention humanitaire grâce à une prise de décision inclusive et adaptée au contexte, qui tient compte du point de vue des personnes les plus touchées.

#### Andrés Caro

Spécialiste, Science  
des données sociales

**Délégation de groupe  
de pays pour l'Amérique  
centrale, Fédération  
internationale**

#### Carla Guananga

Responsable principale,  
Engagement des communautés  
et redevabilité

**Délégation de groupe  
de pays pour l'Amérique  
centrale, Fédération  
internationale**

#### Carolina Cortés

Responsable, Engagement  
des communautés  
et redevabilité

**Délégation de groupe  
de pays pour l'Amérique  
centrale, Fédération  
internationale**

#### Gracia Banegas

Graphiste

**Délégation de groupe  
de pays pour l'Amérique  
centrale, Fédération  
internationale**

### 6.2.1

## L'écoute avant tout : comprendre les écosystèmes d'information et renforcer les capacités locales

Pour comprendre comment les communautés gèrent l'information, il faut cartographier les flux de communication formels et informels. Si les canaux formels (messages d'intérêt public, médias et alertes d'urgence officielles, par exemple) jouent un rôle important, les réseaux informels ont souvent une plus grande influence, en particulier dans les contextes où la confiance dans les institutions est faible.

Les principales sources d'information d'une personne, qui sont souvent ses proches, les chefs religieux, les anciens des communautés et les groupes de pairs, déterminent la manière dont elle reçoit et interprète un message et comment elle y réagit. Ces interprétations sont en outre influencées par les normes sociales, les croyances culturelles

et la mémoire collective, qui influent sur la confiance accordée aux informations, leur remise en question ou leur rejet. Les informations préjudiciables exploitent souvent ces dynamiques, comblant les lacunes là où les informations fiables, opportunes, ou pertinentes au niveau local font défaut ou n'inspirent pas confiance. Lorsque la communication officielle ne trouve pas d'écho ou n'atteint pas le public cible, les informations préjudiciables peuvent devenir plus convaincantes, non pas parce qu'elles sont plus exactes, mais parce qu'elles semblent plus familières, plus accessibles ou plus en phase avec les expériences vécues et les perceptions.

## Perspectives des contributeurs 6.2



# Réponse du Croissant-Rouge du Yémen aux informations préjudiciables : Renforcer la confiance des communautés

La prolifération de la désinformation et de la mésinformation constitue une menace grave et multiforme pour le Croissant-Rouge du Yémen, entravant fortement ses opérations humanitaires et mettant en péril la sécurité de ses volontaires. De fausses informations parviennent à la Société nationale au travers des médias sociaux, des rapports de terrain, des interactions directes avec les communautés et de sa ligne d'assistance téléphonique, et se manifestent de plusieurs manières préjudiciables. Exemples :

### 1 Difficultés relatives à l'accès humanitaire et idées fausses sur l'emblème

Un problème persistant est l'interprétation erronée des emblèmes, en particulier celui de la croix rouge. Dans certaines communautés, la présence de cet emblème sur les articles de secours et les bannières, à côté du logo du Croissant-Rouge du Yémen, est interprétée à tort comme un signe d'appartenance religieuse par les partenaires. Ce malentendu a un impact négatif sur les interactions locales, nuisant à la coopération des dirigeants communautaires et suscitant un certain degré d'opposition aux initiatives de la Société nationale.

Les idées fausses qui en résultent créent d'importants obstacles à l'accès, ce qui a une incidence directe sur la capacité du Croissant-Rouge du Yémen de fournir de l'aide et de garantir la bonne mise en œuvre de ses programmes. Pour y remédier, il privilégie la diplomatie humanitaire en intensifiant ses discussions avec les décideurs communautaires et les personnalités influentes. Par le dialogue, la Société nationale a clarifié la signification humanitaire universelle de l'emblème et la nature neutre et indépendante de ses partenariats. Elle a organisé de nombreuses réunions pour présenter son mandat, expliquer l'objet de son action et activement corriger les idées fausses. En outre, elle organise pour des personnes influentes des communautés, des séances de communication consacrées aux opérations, qui mettent l'accent sur les principes humanitaires de neutralité, d'impartialité et d'indépendance. En communiquant de manière proactive avec les dirigeants locaux, la Société nationale vise à instaurer la confiance, à garantir que sa mission humanitaire est clairement comprise et acceptée, et à renforcer l'acceptation et le soutien au sein de la communauté.

## 2 Renforcer la confiance au sein des communautés grâce à une communication proactive

**Transparence et communication proactives :** Ce succès est essentiellement fondé sur le principe de transparence totale. Lors de toutes les distributions de secours – en cas d'inondations, d'autres catastrophes ou de programmes de transferts monétaires – le Croissant-Rouge du Yémen place bien en évidence des bannières présentant clairement et en détail les critères d'éligibilité. Ces bannières précisent quelles sont les conditions exactes à remplir pour obtenir de l'aide, et quels sont les produits distribués et leur quantité. Cette mesure simple mais efficace ne laisse aucune place à l'ambiguïté et contre directement les rumeurs préjudiciables selon lesquelles certaines personnes ou certains groupes seraient injustement exclus. En faisant passer la conversation de la spéculation à une compréhension commune du processus de distribution, on garantit que les communautés savent comment et pourquoi les décisions sont prises, ce qui renforce la confiance dans le processus de distribution.

**Donner les moyens d'agir aux communautés par la redevabilité :** En plus de la transparence, le Croissant-Rouge du Yémen a également renforcé la redevabilité en mettant à la disposition des membres des communautés des voies directes de retour d'information et de réclamation. Des lignes téléphoniques et des guichets consacrés aux réclamations sur les sites de distribution encouragent les bénéficiaires et les non-bénéficiaires à faire part de leurs préoccupations. Des sujets qui pourraient autrement être des points de friction se transforment en possibilités de communication directe : du personnel qualifié peut immédiatement résoudre les problèmes, clarifier les critères d'éligibilité et expliquer les principes humanitaires qui guident l'action de la Société nationale. Cette boucle de rétroaction proactive permet non seulement d'apaiser les préoccupations, mais aussi de démontrer l'engagement de la Société nationale en faveur de l'équité et de la redevabilité, ce qui renforce son statut de partenaire de confiance.

Au fil du temps, cette stratégie a permis à la fois de résoudre des problèmes immédiats et de modifier radicalement la façon dont l'action du Croissant-Rouge du Yémen est perçue dans les communautés les plus vulnérables. En transformant une source de rumeurs dommageables en une histoire de confiance et de responsabilisation des communautés, l'organisation a consolidé sa réputation d'acteur humanitaire responsable et fiable.

Rania Alshabibi

Responsable, Planification, suivi, évaluation et compte rendu

Croissant-Rouge du Yémen

### Perspectives des contributeurs 6.3



## Séance de questions-réponses avec la Société du Croissant-Rouge du Kirghizistan

- 1 Quels exemples tirés de votre travail illustrent l'effet négatif des informations préjudiciables sur l'intervention humanitaire, l'accès ou la confiance des communautés ?

Environ un quart (23%) de la population du Kirghizistan avait reçu au moins une dose de vaccin contre le Covid-19 en décembre 2023 (OMS), soit l'un des taux de couverture les plus faibles de la région malgré la grande disponibilité des vaccins. L'hésitation vaccinale pendant la pandémie de Covid-19 s'est transformée par la suite en une méfiance plus générale à l'égard des vaccins, y compris la vaccination de routine des enfants. En conséquence, les refus de vaccination ont considérablement augmenté après la pandémie de Covid-19, une tendance observée dans le monde entier, mais particulièrement prononcée au Kirghizistan.

En 2023, avec le soutien de la Fédération internationale, la Société du Croissant-Rouge du Kirghizistan a mené une étude qui lui a permis de mieux comprendre les perceptions de la population à l'égard de la vaccination de routine<sup>14</sup>. Le sentiment antivaccins continue de croître dans le pays. Le ministère de la Santé du Kirghizistan tient une base de données des refus de vaccination, dans laquelle les parents ou tuteurs des enfants concernés enregistrent officiellement leur décision au moyen d'un formulaire de refus. Selon le centre d'immunoprophylaxie de la République (principal organe technique du ministère de la Santé en matière de vaccination), les nouveaux refus ont fortement augmenté après la pandémie, passant de 10 000 en 2021, à 20 496 en 2022, à 20 486 en 2023 et à 19 760 en 2024.

En 2024, 93% des enfants pouvant être vaccinés ont reçu la deuxième dose à l'âge de deux ans (portail de données sur la vaccination de l'OMS – Monde). Bien que cette couverture soit considérable, elle reste inférieure au seuil de 95% recommandé pour atteindre l'immunité de groupe. En conséquence, le pays a connu une recrudescence des cas de rougeole en 2023, 2024 et 2025. En 2023, 7 046 cas ont été confirmés, en 2024, le nombre a fortement augmenté pour atteindre 24 380 cas, et en 2025, plus de 9 000 cas ont été signalés.

## **2 Comment définissez-vous ou recensez-vous les informations préjudiciables dans votre contexte et quelles sont les personnes les plus touchées par ces informations ?**

Dans le cas de la vaccination des enfants, ce sont en fin de compte les enfants qui subissent les conséquences de l'influence produite par les informations préjudiciables sur leurs parents et les personnes qui s'occupent d'eux. Au Kirghizistan, par exemple, les vaccins contre la rougeole et la rubéole sont administrés à l'âge d'un et deux ans, alors que les enfants sont trop jeunes pour avoir leur mot à dire dans la décision. Le coût humain est considérable : au Kirghizistan, neuf enfants sont morts de complications liées à la rougeole en 2023, cinq en 2024 et dix en 2025.

## **3 Quels sont les stratégies ou les outils que vous avez utilisés ou que vous avez vu être utilisés avec succès face aux informations préjudiciables lors de catastrophes ou de crises ?**

Les stratégies utilisées par la Société nationale pour lutter contre l'hésitation vaccinale dans les programmes de promotion de la vaccination contre le Covid-19 et de la vaccination des enfants comprennent les activités suivantes :

- a Mobiliser les chefs religieux et les dirigeants communautaires :** Au Kirghizistan, l'hésitation vaccinale est souvent motivée par de fausses croyances, par exemple que les vaccins fabriqués dans certains pays sont moins sûrs ou moins efficaces ou qu'ils ne sont pas halal. Grâce à ses relations avec les dirigeants locaux et les personnes qui jouissent de la confiance de la population, la Société du Croissant-Rouge du Kirghizistan est

bien placée pour gérer les rumeurs et contrer la désinformation, ce qui est essentiel pour instaurer la confiance et améliorer les résultats en matière de santé. Cette approche s'est avérée efficace. Entre avril et septembre 2025, des volontaires formés du Croissant-Rouge ont collaboré avec 337 chefs religieux, leur donnant les moyens de diffuser des informations exactes et de promouvoir la vaccination au sein de leurs communautés. Ces dirigeants continuent d'expliquer l'importance de la vaccination d'un point de vue religieux, en diffusant des messages qui combinent les informations sanitaires fondées sur des données probantes et les interprétations religieuses.

- b Écouter les communautés et adapter les stratégies de communication :** la Société du Croissant-Rouge du Kirghizistan dispose de canaux de retour d'information des communautés bien établis, notamment des lignes téléphoniques d'urgence, des réunions communautaires et des plateformes numériques, ce qui lui permet de recueillir régulièrement les préoccupations des communautés, de les analyser et d'y donner suite. Le personnel est formé à l'écoute active et à la communication respectueuse, ce qui permet une gestion efficace des retours d'information. Sur la base des commentaires de la communauté, la Société nationale adapte ses messages clés afin de mieux répondre aux préoccupations.
- c Prendre contact individuellement avec les parents réticents à faire vacciner leurs enfants :** Malgré les efforts du ministère de la Santé, un groupe de parents est encore hésitant vis-à-vis des vaccins, et leurs enfants n'ont donc reçu aucune dose ou sont sous-vaccinés. S'appuyant sur ses activités antérieures (qui lui ont permis d'atteindre plus de 2 000 familles dont les enfants n'avaient reçu aucune dose en 2023-2024), la Société nationale a constaté qu'un contact individuel était souvent nécessaire. Des volontaires formés se rendent dans les foyers avec des agents de santé locaux pour répondre aux craintes et aux hésitations par une écoute active, un soutien émotionnel et des informations précises et adaptées.
- d Utiliser les médias, y compris les médias sociaux :** Au Kirghizistan, les informations préjudiciables se propagent en grande partie par les médias sociaux. Pour y remédier, depuis 2023, la Société nationale s'associe à des blogueurs et à des influenceurs qui partagent des informations exactes et des expériences de vaccination positives avec leurs abonnés. Parallèlement, elle soutient les parents et les aidants qui promeuvent activement la vaccination des enfants sur les médias sociaux et d'autres forums publics. Pour toucher un public plus large, elle collabore en outre avec des agences de communication, en vue de créer du contenu et de diffuser des messages dans le cadre d'émissions radio et de séquences télévisées.

#### 4 **Comment les informations préjudiciables influencent-elles les relations avec les communautés locales, les volontaires ou les autorités dans votre contexte ?**

Dans le cadre de la promotion de la vaccination contre le Covid-19 pendant la pandémie, la Société du Croissant-Rouge du Kirghizistan a observé que même lorsque les volontaires encourageaient les gens à se faire vacciner contre le Covid-19 dans les dispensaires locaux, certains praticiens de la santé eux-mêmes les en dissuadaient. Un schéma similaire a été observé lors de la réponse à une recrudescence des cas de rougeole : certains praticiens de santé ont refusé des parents et des enfants en invoquant des effets secondaires

potentiels. Cela montre que les efforts visant à contrer les informations préjudiciables doivent être pleinement soutenus par les services de santé et qu'il est essentiel de renforcer la confiance du public dans les professionnels de la santé et le système de santé.

Oyungerel Amгаа

Responsable, Santé et soins pour l'Asie centrale

Fédération internationale

Perspectives des contributeurs 6.4



## La désinformation a alimenté les attaques contre les activités humanitaires lors des manifestations de 2019 en Équateur

Depuis de nombreuses années, l'Équateur fait face à des mobilisations sociales constantes qui façonnent l'action humanitaire de la Croix-Rouge équatorienne. Ces scénarios complexes l'ont contrainte à modifier sa réponse institutionnelle, à transformer les dynamiques de communication et à redéfinir sa présence sur les médias sociaux et d'autres canaux de communication.

Par exemple, un décret présidentiel de 2019 mettant un terme à la subvention de l'essence a déclenché d'importants troubles sociaux et donné lieu à des mobilisations sociales qui ont duré 11 jours. Le niveau de violence s'est intensifié, les routes principales ont été bloquées, des villes ont été isolées et des pénuries de nourriture, de médicaments et d'autres biens essentiels ont été signalées. La Croix-Rouge équatorienne a réagi en activant ses équipes d'intervention, conformément aux plans d'urgence préétablis.

En pleine crise, la diffusion d'une vidéo montrant une ambulance distribuant du matériel destiné aux policiers, notamment des gilets pare-balles et des bombes lacrymogènes, dans le centre historique de Quito, a entraîné la rapide propagation de désinformation sur les médias sociaux. La publication est rapidement devenue virale et a eu de graves conséquences pour la Croix-Rouge, alors que le véhicule impliqué n'était pas un véhicule de la Croix-Rouge. Du fait de ce récit trompeur et malveillant, les véhicules d'urgence ont été arrêtés et inspectés pour vérifier s'ils transportaient des patients ou du matériel. Il a entraîné des difficultés pour le transport des composants sanguins et des retards dans les soins d'urgence, des pneus ont été crevés à l'aide d'objets tranchants, et des pierres ont été lancées sur quatre ambulances clairement marquées de l'emblème de la croix rouge, alors qu'elles avaient activé leurs sirènes et leurs gyrophares pour se rendre aux côtés de personnes blessées. La diffusion de fausses informations a suscité la méfiance et l'incertitude, et le bouche-à-oreille sur les sites de protestation a encore affaibli la crédibilité des organisations de première ligne, sapant l'action humanitaire et compromettant les opérations visant à sauver des vies à un moment critique.

Après les événements d'octobre 2019 et avant les mouvements de protestation de juin 2022, des activités de diplomatie humanitaire ont été menées avec toutes les organisations concernées. Cette stratégie, essentielle pour contrer la désinformation qui pourrait

avoir un impact direct sur l'action de la Croix-Rouge équatorienne, avait pour élément central la diffusion de messages clés sur les médias sociaux. La mise en œuvre a eu lieu à tous les niveaux sous la direction du président et du secrétaire général de la Société nationale et en coordination avec les équipes de gestion et les équipes opérationnelles dans l'ensemble du pays. L'objectif principal était de bien faire comprendre que l'action de la Croix-Rouge est fondée sur les principes de neutralité et d'impartialité qui sous-tendent son action humanitaire, et d'empêcher que des informations préjudiciables ne compromettent cette action.

Des activités complémentaires ont été menées, notamment :

- 1 Le renforcement de l'image de l'institution grâce au port correct des uniformes par l'ensemble du personnel ;
- 2 La diffusion d'informations sur les ambulances de la Croix-Rouge équatorienne afin de faciliter leur identification et de les distinguer des véhicules utilisés par d'autres institutions ;
- 3 La promotion des Principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en tant que piliers de l'action humanitaire ;
- 4 La mise en œuvre de la campagne «Not a target», en vue de mieux faire connaître le rôle neutre des ambulances dans les interventions d'urgence ;
- 5 La diffusion de messages clés dans les médias traditionnels et alternatifs pour mettre en évidence le rôle de la Croix-Rouge.

Ces mesures s'inscrivent dans une stratégie visant à sensibiliser le public au rôle humanitaire de la Croix-Rouge équatorienne dans le cadre des mobilisations sociales. Cette initiative est renforcée par l'utilisation de langues accessibles – y compris le quechua, langue prédominante dans les communautés autochtones – en vue de mieux faire comprendre et accepter les interventions de la Croix-Rouge.

Roque Soria

Président national

Croix-Rouge équatorienne

Juan Carlos Vizcarra

Secrétaire général

Croix-Rouge équatorienne

Une approche centrée sur les communautés et visant à instaurer la confiance a été primordiale pour transformer une situation hautement instable en une opération d'intervention conjointe lors de l'épidémie d'Ebola de 2018-2020 dans l'est de la République démocratique du Congo (RDC)<sup>15</sup>. L'organisation Malteser International, présente dans la région depuis 2000, a mis à l'essai la «People First Impact Method» (P-FIM), une approche structurée et participative axée sur l'écoute, puis sur la création conjointe de solutions avec les communautés. Grâce à un processus en deux étapes de dialogue ouvert et de planification collaborative, le personnel de Malteser International a collaboré directement avec les membres de la communauté pour :

- définir les peurs et les obstacles à la confiance ;
- contrer les rumeurs qui circulaient ;

- concevoir conjointement des activités de communication fondées sur les capacités et les connaissances locales.

Cette collaboration ancrée au niveau local a permis d'atténuer les tensions, de rétablir la confiance et de contrer les informations préjudiciables qui avaient auparavant miné les opérations de lutte contre Ebola.

Cette approche met en lumière un enseignement essentiel : les réponses efficaces aux urgences sanitaires et aux informations préjudiciables nécessitent une participation précoce et réelle de la communauté. Dans les contextes fragiles et les situations de conflit, les acteurs humanitaires doivent s'abstenir de se présenter comme des experts qui savent tout et ont réponse à tout. Au contraire, ils devraient concevoir des interventions en collaboration avec les populations touchées, afin de pouvoir non seulement contrer les informations préjudiciables, mais aussi renforcer l'appropriation locale et les capacités de la communauté, et favoriser la motivation, la confiance et, en fin de compte, la résilience.

Cet état d'esprit, que le professeur Pierre, de l'université de Californie, qualifie d'«humilité intellectuelle», consiste à reconnaître les incertitudes et la possibilité de se tromper, et à éviter tout excès de confiance injustifié. Pour les organisations humanitaires, pratiquer l'humilité intellectuelle signifie reconnaître à la fois ce qu'elles ne savent pas et le fait qu'elles ne savent pas tout<sup>16</sup>, tout en étant disposées à apprendre des autres, en particulier des communautés les plus touchées.

#### Perspectives des contributeurs 6.5

## Croix-Rouge canadienne : Localiser l'action humanitaire au moyen du Cadre de travail auprès des communautés autochtones

Depuis trois décennies, la Croix-Rouge canadienne travaille en partenariat avec plus de 500 communautés autochtones réparties sur un territoire vaste et diversifié. Cette initiative est ancrée dans le Cadre de travail auprès des communautés autochtones et ses quatre piliers – la réconciliation, la sécurité culturelle, la collaboration et la prestation de services à l'échelle communautaire – qui, ensemble, forment une approche fondée sur des principes de l'action humanitaire localisée et responsable destinée aux communautés autochtones, à l'échelle de l'organisation.

Le Cadre tient compte du fait que la confiance se construit différemment avec les communautés autochtones. La Croix-Rouge canadienne investit dans des points de contact directs et récurrents au niveau local, notamment des dirigeants des communautés autochtones, des anciens et des conseillers communautaires, et fournit des informations essentielles dans les langues autochtones. Ces modalités permettent de garantir que la mobilisation des communautés est fondée sur leurs propres priorités et de combler les manques d'informations, propices à l'émergence d'informations préjudiciables tout au long du continuum d'une crise, y compris avant qu'elle n'éclate et après qu'elle est terminée. Les enseignements tirés de la pandémie de Covid-19 ont renforcé cette approche :

alors que de nombreuses nations autochtones du Canada ont exercé leur souveraineté en fermant leurs frontières pour protéger leurs résidents, la Croix-Rouge canadienne a entretenu une communication à double sens grâce à des capacités opérationnelles virtuelles prévues à cet effet et à des canaux sécurisés et fiables.

Les risques climatiques persistants d'aujourd'hui renforcent la nécessité d'appliquer ce modèle. Bien que les peuples autochtones ne représentent qu'environ 5% de la population du Canada, on estime qu'ils représentent 42% des évacuations dues aux incendies de forêt en 2023<sup>17</sup>, et 16% des déplacements liés aux catastrophes<sup>18</sup>. En conséquence, la Société nationale privilégie les prestations adaptables et localisées fournies par des équipes mobiles, les liaisons intégrées, les communications dans la langue de la population et le soutien à la préparation et à l'évacuation fondé sur des données probantes, afin de répondre aux besoins avant, pendant et après les crises, tout en renforçant la résilience des communautés.

Le Cadre de travail auprès des communautés autochtones est aligné sur la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones et repose sur le principe du consentement libre, préalable et éclairé. La Croix-Rouge canadienne respecte la souveraineté des populations autochtones en matière de données: les communautés restent propriétaires des informations qu'elles transmettent, lesquelles sont gérées conformément aux protocoles communautaires. Ces engagements sous-tendent la transparence et font de la Société nationale un partenaire de choix pour les Premières Nations, les Inuit, les Métis, les régions urbaines ou reculées, et les régions du nord. Grâce au Cadre, elle continue d'accompagner les communautés autochtones en instaurant la confiance, en renforçant les capacités locales et en veillant à ce que l'action humanitaire reste centrée sur les personnes, sûre sur le plan culturel et guidée par les priorités des communautés qu'elle sert.

Jean-Philippe Crete

Directeur de la recherche et des politiques, Bureau des relations autochtones

Croix-Rouge canadienne

## 6.3 Ce que disent les communautés: informations issues d'une recherche originale

Il est important d'exploiter les connaissances que les volontaires des Sociétés nationales ont du contexte pour comprendre comment les informations préjudiciables touchent les communautés, quel est leur lien avec la confiance et comment leurs effets sont atténués. Pour ce faire, l'**Académie Solférino de la Fédération internationale** a mené une étude rapide d'un mois et demi sur le renseignement communautaire avec 40 volontaires et employés de 10 Sociétés nationales agissant en tant qu'enquêteurs communautaires<sup>19</sup>. Ceux-ci ont interrogé au total 132 volontaires et membres de communautés – souvent des personnes qu'ils soutiennent ou qu'ils côtoient –, touchés notamment par des glissements de terrain, des tremblements de terre, des cyclones, des inondations, des troubles civils, des épidémies, des pandémies, des problèmes liés aux migrations ou des difficultés économiques.

Travaillant quotidiennement avec les communautés, les chercheurs communautaires sont particulièrement bien placés pour repérer les défis et mettre en évidence les éléments clés à prendre en compte dans les stratégies d'intervention. Voici quelques-unes des principales conclusions :

6.3.1

### **Les informations préjudiciables influent sur la prise de décision, et l'action des organisations peut être entravée en raison de la façon dont leur rôle est perçu.**

En cas de catastrophe ou de crise, l'absence d'informations exactes empêche les personnes de prendre des décisions éclairées et bénéfiques. Un membre d'une communauté de Madagascar a décrit l'impact comme suit :

« La méfiance à l'égard des articles distribués, tels que les kits d'hygiène ou l'eau purifiée, est souvent due à des rumeurs ou à de fausses informations. Cela conduit certaines personnes à rejeter des solutions bénéfiques pour leur santé. »

Il est donc primordial pour les organisations humanitaires de garantir la disponibilité d'informations exactes. Cependant, même lorsque la confiance règne, la réputation des organisations peut entraver les efforts visant à contrer les fausses informations si la diffusion d'informations n'est pas vue comme faisant partie de leur rôle. Un volontaire au Kenya a expliqué :

« Lors d'une épidémie de mpox, les membres de la communauté nous voyaient comme une organisation qui devait venir leur offrir des cadeaux, ils ne prenaient pas cette sensibilisation au sérieux. La communauté aurait préféré que nous fournissions des biens tangibles plutôt que des informations. »

Les différences entre la réputation, le rôle et les capacités d'une organisation peuvent avoir de profondes répercussions. Dans l'une des opérations internationales du Croissant-Rouge du Qatar à laquelle participaient de nombreuses organisations, des rumeurs sur la disponibilité des secours ont entamé la confiance et créé des dissensions au sein de la communauté. La confusion concernant le rôle des différents acteurs, combinée à l'urgence des besoins, a exacerbé le problème. Comme l'a fait remarquer un agent d'intervention membre d'une communauté :

« Les fausses informations et les rumeurs ont considérablement diminué notre rôle en tant qu'organisation. Les membres des communautés touchées ont commencé à s'adresser à d'autres organisations pour demander où se trouvaient les secours qui étaient arrivés, selon les rumeurs : 'Pourquoi n'avons-nous rien reçu?' Les personnes à ce moment-là ne comprenaient pas ou n'avaient pas analysé la raison d'être de cette organisation. »

Un autre intervenant a décrit comment les rumeurs alimentaient les tensions intercommunautaires :



« La question des informations mixtes a commencé à créer un fossé et ils ont commencé à y donner des interprétations basées sur les divisions ethniques ou sectaires. »

6.3.2

### **« Les liens mêmes qui unissent les communautés peuvent les rendre plus vulnérables ». Les liens favorisent la diffusion d'informations, pour le meilleur et pour le pire.**

C'est souvent au travers de réseaux jugés fiables que les informations préjudiciables se propagent le plus facilement. Un chercheur communautaire de Zambie a expliqué :

« La confiance au sein des communautés est une forme de confiance résiliente, fondée sur des valeurs culturelles, des normes et une compréhension communes. Mais d'autre part, les fausses informations sont particulièrement efficaces lorsqu'elles proviennent du cercle des personnes en qui vous avez confiance ; les liens mêmes qui unissent les communautés peuvent les rendre plus vulnérables à la mésinformation. »

Par ailleurs, des informations fausses ou trompeuses peuvent briser la confiance des communautés et perturber l'équilibre social. Comme l'a fait remarquer un autre chercheur communautaire de Zambie :

« Il est évident que les informations préjudiciables perturbent réellement l'équilibre au sein des communautés. »

Un chercheur communautaire du Cameroun a insisté sur la complexité de cette dynamique :

« La confiance au sein des communautés fluctue. Néanmoins, les liens étroits restent des repères importants, même si la circulation rapide des informations transmises par le bouche-à-oreille peut renforcer la solidarité tout comme elle peut susciter la méfiance. »

Les médias sociaux accélèrent cette dynamique, en amplifiant rapidement les informations, qu'elles soient exactes ou trompeuses. Un secouriste membre d'une communauté en Chine a signalé un nouveau défi :



« Aujourd'hui, avec l'essor des vidéos courtes, certains blogueurs utilisent l'IA pour créer des images composites. Vous pouvez décrire une catastrophe à un outil d'IA, et il générera des images, mais ces images ne correspondent pas à la réalité. Ce type d'informations exagérées et fausses est en fait assez courant. »

Ce phénomène touche les humanitaires eux-mêmes. Pendant la pandémie de Covid-19, la représentation trompeuse du rôle des soignants a érodé la confiance essentielle qui existait entre eux et les communautés qu'ils servaient. Un membre d'une communauté à Madagascar a rappelé :



« Les médias présentaient une image simplifiée et souvent fautive : soit un soignant 'héroïque' sans faiblesses, soit un soignant 'au bord de l'effondrement'. Les informations qui exagèrent ou minimisent une situation déforment l'image de la profession dans la société. Ce manque de nuance a alimenté les stéréotypes et exacerbé la difficulté des soignants à exprimer leurs émotions. Les représentations trompeuses ont sapé la confiance entre les soignants et le public. »

6.3.3

### « La confiance seule ne suffit pas » : la culture et la structure jouent un rôle clé.

Même lorsque la confiance règne, d'autres facteurs peuvent empêcher la bonne transmission d'informations exactes aux communautés. À Sri Lanka, un chercheur communautaire a expliqué pourquoi les systèmes étaient importants :

« Certes, la confiance règne, mais la manière dont les informations sont communiquées est discutable. Il manque souvent à la Croix-Rouge et aux gouvernements un système de communication structuré et efficace. La confiance seule ne suffit pas sans un système adéquat de communication rapide d'informations vérifiées. Même les organisations qui jouissent de la confiance des communautés risquent de ne pas pouvoir répondre à leurs besoins pendant les catastrophes. »

Les inefficacités structurelles peuvent également causer des dommages directs. Un autre membre d'une communauté a observé :

« La lenteur ou le retard de la fourniture d'informations nuit à l'efficacité des opérations de sauvetage. Lorsque la paperasserie et les obstacles administratifs empêchent la fourniture rapide de secours, la bonne volonté est gaspillée, et cela peut faire plus de dégâts que des informations carrément fausses. »

La culture est tout aussi importante. Un chercheur communautaire en Ouganda a expliqué :

« La culture contribue fortement à façonner les modes de pensée et la perception des informations transmises à la communauté. Les personnes vérifient les informations par l'intermédiaire de leurs dirigeants. »

À Madagascar, un chercheur communautaire a donné un exemple frappant de la manière dont les codes culturels façonnent l'interprétation :

« Dans certaines régions de Madagascar, l'arrivée de deux hommes sans chapeau dans un village signale traditionnellement qu'il y a eu un décès, ce qui illustre l'importance des codes culturels dans la communication. La compréhension et le respect de ces pratiques peuvent améliorer l'efficacité des campagnes de sensibilisation. »

Le raisonnement des communautés est également fondé sur l'expérience. Un chercheur communautaire en Bolivie a souligné :

« Ils ont reçu les mêmes informations d'autres médecins, mais ils croyaient toujours ce que leur disaient leurs proches. Leur raisonnement était : 'Si le Covid est comparable à un rhume et que, par le passé, nous avons utilisé des plantes pour nous soigner, nous pouvons faire pareil pour le Covid.' Ils ne sont pas irrationnels, ils continuent de se fonder sur des faits et des expériences. »

Il est donc essentiel de repérer quels sont les groupes en qui la population a confiance au sein d'une culture. La recherche a montré que les anciens, les guérisseurs traditionnels, les chefs religieux et les femmes étaient particulièrement influents. En Zambie, un membre d'une communauté a décrit l'influence des femmes :

« Les femmes sont parmi les personnes les plus influentes lorsqu'il s'agit de promouvoir la santé au sein des communautés et même des familles. Elles sont puissantes face à la santé publique. »

En Bolivie, un membre d'une communauté a insisté sur le rôle décisif des mères :

« Les mères ont joué un rôle très important. Les informations dont elles disposaient n'ont même pas été remises en question, elles ont été crues et respectées. Les mères et la confiance dont elles jouissaient ont fait la différence. »

Par ailleurs, la disponibilité des outils numériques remodèle et parfois remet en question les structures traditionnelles. Un membre d'une communauté zambienne a observé :

« L'arrivée d'Internet a ravivé et amplifié d'anciennes superstitions, permettant leur diffusion rapide et leur donnant une nouvelle vie. »

Ce constat est partagé par un chercheur communautaire de Madagascar qui a mis l'accent sur le défi intergénérationnel :

« Traditionnellement, les chefs locaux sont les points focaux de la diffusion et de la vérification des informations. Aujourd'hui, les jeunes commencent à diffuser rapidement des informations sur les médias sociaux sans passer par les canaux de vérification traditionnels. »

Prises ensemble, ces remarques montrent que la confiance ne suffit pas à renforcer la résilience face aux informations préjudiciables. Une communication efficace dépend de l'interaction entre la confiance, la compréhension culturelle et l'efficacité structurelle. Elle garantit que les communautés non seulement reçoivent l'information, mais sont aussi en mesure de l'utiliser à bon escient.

## 6.4 Solutions communautaires

La lutte contre les informations préjudiciables est plus efficace lorsque les messages proviennent de l'intérieur des communautés plutôt que d'être imposés de l'extérieur. Dans de nombreux contextes, le contenu créé conjointement s'est avéré plus pertinent et a davantage suscité la confiance, car il tenait compte de la langue locale, des

références culturelles et des expériences vécues. Les communautés donnent souvent un sens aux événements et diffusent leurs connaissances par le biais de récits, de la radio, du théâtre ou de la communication visuelle - des formats qui non seulement sont familiers, mais qui ont par ailleurs une résonance émotionnelle.

La création conjointe de messages tend à accroître leur légitimité et leur portée. Au contraire, les efforts qui se concentrent uniquement sur la « correction » des mensonges, sans prendre en compte les préoccupations sous-jacentes ou la méfiance qui les rendent convaincants ni y répondre, risquent d'être ignorés, voire rejetés. Les observations faites dans de multiples contextes montrent qu'une réelle collaboration, plutôt que des corrections imposées d'en haut, est plus à même de favoriser la confiance et de modifier les discours préjudiciables.

Selon Grand Challenges Canada, la création ou le renforcement des réseaux communautaires, initiatives axées sur la création ou l'amélioration d'espaces de dialogue<sup>20</sup>, consistent à réunir des experts communautaires et à organiser des dialogues sur les politiques avec, par exemple, les médias locaux, des influenceurs et des chercheurs sur les informations préjudiciables. Ces initiatives visent non seulement à prévenir et à contrer la propagation d'informations préjudiciables, mais aussi à établir une compréhension commune et des solutions communautaires fondées sur la confiance et la redevabilité. Elles comprennent notamment la collaboration en matière de résilience face aux informations, de journalisme responsable, de protection à base communautaire, de droits humains, de prévention de la haine et du génocide, et de consolidation de la paix<sup>21</sup>. Ces activités visent à éviter ou à atténuer les conséquences humanitaires découlant d'informations préjudiciables et à remédier à leurs incidences sur la confiance et l'intégrité dans le domaine de l'action humanitaire, en veillant à ce que la confiance, l'accès et la collaboration fondée sur des principes soient préservés, même dans des environnements polémiques ou polarisés.

En intégrant les réponses aux informations préjudiciables dans les réseaux sociaux et communautaires existants, ces initiatives aident les communautés à repérer les dangers liés à l'information, à y répondre et à s'en relever, allant au-delà des campagnes de communication isolées. Elles comprennent des partenariats à long terme, un soutien aux mécanismes de protection communautaires et la promotion d'un journalisme responsable et de dialogues politiques inclusifs axés sur les droits humains, la prévention des discours de haine, la consolidation de la paix et la résilience face aux informations, entre autres thèmes.

Pour lutter efficacement contre les informations préjudiciables, il faut investir dans les membres de la communauté qui jouissent déjà de la confiance de leurs pairs et leur donner les moyens d'agir. En fonction du contexte – en ligne ou hors ligne – et de la question, ces messagers de confiance peuvent être des chefs religieux, des anciens de la communauté, des groupes de femmes ou des réseaux de jeunes, ainsi que des influenceurs Internet qui façonnent les discours et touchent un large public dans les communautés en ligne. Les influenceurs locaux apportent de la crédibilité du fait de leur ancrage dans les réalités locales et de leur proximité vis-à-vis des personnes en détresse. La collaboration avec ces acteurs permet non seulement d'améliorer la portée et la pertinence des messages, mais aussi de renforcer la confiance, en particulier lorsque la crédibilité institutionnelle est faible ou contestée.

Parallèlement, il est essentiel de renforcer l'éducation aux médias et l'éducation numérique au niveau local, car elles permettent aux personnes d'évaluer d'un œil critique les informations qu'elles voient et qu'elles partagent. Plutôt que d'imposer d'en haut des

discours tout faits, les organisations humanitaires peuvent fournir des outils pratiques sur les principes et les pratiques de l'action humanitaire (en se concentrant sur ce qu'elle inclut plutôt que sur l'identité des organisations). Ces approches comprennent des mécanismes de retour d'information, des systèmes de suivi des rumeurs et des activités de sensibilisation menées avec les médias locaux. Elles permettent aux communautés de répondre activement à l'information, de remettre en question les contenus préjudiciables et de contribuer à des environnements plus résilients et mieux informés.

## Perspectives des contributeurs 6.6

# La communauté d'abord : Enseignements tirés de l'engagement des communautés

## Cas 1: Pourquoi l'engagement des communautés est-il important pour les alertes précoces?

Une étude récente<sup>22</sup> menée dans les districts de Nsanje et Phalombe au Malawi a montré que la participation des communautés était essentielle pour que les informations sur les changements climatiques soient diffusées, pour que les populations les croient et pour qu'elles agissent en conséquence. La plupart des personnes reçoivent des informations sur le climat et l'alerte précoce lors de réunions communautaires dirigées par des acteurs locaux de confiance, principalement des fonctionnaires, des ONG, la Croix-Rouge du Malawi, des dirigeants locaux et des vulgarisateurs. Ces acteurs utilisent des méthodes familières telles que les mégaphones et le dialogue direct pour améliorer la compréhension et inciter à l'action. Les alertes précoces formelles, y compris les alertes aux inondations ou à la sécheresse, sont diffusées par des émissions de radio, des fonctionnaires locaux et des ONG.

Toutefois, de nombreuses structures communautaires, telles que les comités villageois de protection civile, ne disposent pas de la formation et des ressources nécessaires pour diffuser les alertes de manière cohérente et indépendante, ce qui les rend dépendantes d'acteurs extérieurs. Dans le district de Phalombe, les populations plus jeunes et plus connectées se tournent aussi vers les médias sociaux et les informations locales, ce qui reflète une évolution des sources d'informations jugées fiables.

Surtout, une communication efficace s'appuie sur les réseaux communautaires existants (groupes de femmes, clubs de jeunes et comités locaux, par exemple) et associe les prévisions scientifiques et le savoir autochtone. Comme l'a expliqué un membre du personnel d'une organisation locale :



***Nous utilisons les services du département des changements climatiques et de la météorologie pour les prévisions saisonnières, alors que les comités disent par exemple : «l'hippopotame marchait de la rivière à la communauté», ce qui signifie qu'une inondation va se produire. La communauté se fie davantage aux informations autochtones qu'aux prévisions scientifiques.»***

Membre du personnel d'une organisation locale, 29 ans, Nsanje

Cette approche ancrée dans la communauté renforce la capacité de détecter les informations préjudiciables et d'y répondre, ce qui contribue à améliorer la résilience avant, pendant et après les crises. En ancrant les systèmes d'alerte précoce dans des structures communautaires et en utilisant des méthodes de communication familières qui jouissent de la confiance des communautés, les acteurs humanitaires peuvent lutter contre la mésinformation et la désinformation, garantissant ainsi la fourniture d'informations rapides et exploitables à ceux qui en ont le plus besoin.

## Cas 2 : Une approche axée sur les communautés pour faire face aux informations préjudiciables pendant la pandémie de Covid-19

Les informations préjudiciables prospèrent lorsque la confiance est faible ou que les besoins d'information des communautés ne sont pas satisfaits. L'**engagement de la Fédération internationale en faveur des activités CEA**, qui est intégré dans ses politiques et dans la Stratégie 2030, est fondé sur l'idée qu'une participation réelle et inclusive de la communauté est essentielle pour renforcer la confiance mutuelle et la résilience durable.

À une époque caractérisée par la mésinformation et la désinformation, il est essentiel d'instaurer un climat de confiance et de garantir une communication inclusive et utile. Des recherches récentes<sup>23</sup> menées en Géorgie, au Guatemala, en Guinée, en Indonésie et au Malawi (où les Sociétés nationales ont mis en œuvre des activités CEA pendant la pandémie de Covid-19 pour contrer les informations préjudiciables au moyen de réseaux localisés jouissant de la confiance de la population) ont fait ressortir les conclusions clés suivantes :

- **Géorgie**<sup>24</sup> : La mobilisation des autorités locales et des jeunes volontaires et l'utilisation de forums communautaires jouissant de la confiance de la population a permis de lutter contre les rumeurs sur les vaccins. «Je ne suis pas un participant passif. J'ai proposé à la Croix-Rouge d'organiser un cours de premiers secours dans mon village, et elle l'a fait.» (Dirigeant communautaire). **Point central** : Des acteurs locaux jouissant de la confiance de la population sont essentiels pour contrer la mésinformation et empêcher une plus grande marginalisation.
- **Guatemala**<sup>25</sup> : La complexité culturelle et les divisions sociales alimentaient la méfiance et la mésinformation. La collaboration avec les conseils autochtones, les écoles et les dirigeantes a permis d'adapter les messages aux réalités locales. **Point central** : Une communication dirigée par la communauté et adaptée à la culture locale permet de lutter contre la désinformation qui s'appuie sur les expériences vécues.
- **Guinée**<sup>26</sup> : L'expérience des épidémies passées a renforcé la confiance dans les chefs traditionnels et les éducateurs de pairs, qui ont eu recours à la narration d'histoires et au théâtre local pour lutter contre les rumeurs. «Avant, nous n'osions pas, mais grâce à une sensibilisation et à des conseils constants, nous avons osé nous faire vacciner. Nous avons fait confiance aux volontaires de la Croix-Rouge parce qu'ils sont issus de la communauté.» (Membre de la communauté). **Point central** : Le souvenir des épidémies passées renforce la résilience face aux informations préjudiciables lorsqu'il est associé à une communication à double sens.
- **Indonésie**<sup>27</sup> : Face à l'isolement physique et à la désinformation en ligne, la collaboration avec les chefs religieux et les groupes de femmes a permis de

diffuser des messages culturellement adaptés par des canaux hors ligne tels que la radio et les rituels communautaires. **Point central:** Alors que les informations préjudiciables se propagent en ligne, la communication face à face avec des personnes inspirant confiance conserve un pouvoir de correction puissant.

- **Malawi<sup>28</sup>:** Les épidémies simultanées de Covid-19 et de choléra ont alimenté la peur, les rumeurs et le scepticisme à l'égard des vaccins, et entraîné la propagation de fausses informations sur la stérilité. Des contacts directs avec les chefs traditionnels, les agents de santé, et les groupes de jeunes et de femmes, dans le cadre de visites à domicile et de dialogues, ont permis de rétablir la confiance érodée par des messages incohérents. Des retards initiaux dans l'intégration des retours d'information de la communauté ont limité dans un premier temps les réactions aux mensonges. **Point central:** Les crises cumulées amplifient les informations préjudiciables. Une communication opportune, inclusive et cohérente, diffusée par des pairs jugés fiables, est essentielle pour rétablir la confiance.

### **Cas 3 : Népal<sup>29</sup> : Restaurer la confiance dans les vaccins grâce à une collaboration suivie au niveau local**

Au Népal, la confiance n'a pas été instaurée au moyen de la communication de masse, mais par des interactions personnelles répétées. Dans le district rural de Banke, durement touché par le Covid-19 et les fausses informations sur les vaccins, la confiance a commencé à s'instaurer lorsque des volontaires de la Croix-Rouge connus dans la communauté se sont rendus dans les foyers et ont écouté sans porter de jugement. La démonstration directe de l'innocuité du vaccin s'est avérée plus convaincante que les seules informations techniques.

Il faut que les communautés aient la possibilité de poser des questions et d'obtenir des preuves, et ne doivent pas seulement suivre des instructions. Les rumeurs sur la stérilité et les essais de vaccins se sont rapidement répandues, mais les volontaires de la Croix-Rouge sont restés dans les communautés pour lutter contre la mésinformation en faisant du porte-à-porte, en diffusant des messages à la radio et en donnant l'exemple de comportements sains. Le fait que le même volontaire revienne à plusieurs reprises a permis de transformer le scepticisme en confiance.

Au début de la crise, le manque d'informations claires et fiables a rendu les personnes vulnérables à la peur et aux mensonges. Au fur et à mesure de l'évolution de la pandémie, la communauté a eu besoin d'informations plus nuancées et plus rapides, en particulier lors de l'introduction de la campagne de vaccination. La méfiance préexistante a rendu difficile la prise de contact initiale, mais grâce aux efforts continus, des personnes sont passées de la résistance à la promotion du vaccin.

La Croix-Rouge du Népal a mobilisé plus de 3 000 volontaires locaux, ce qui a permis d'atteindre plus de 3 millions de personnes au moyen d'une communication adaptée à la culture et localisée. Ce **modèle hyperlocal et en face-à-face** a contribué à l'établissement d'une résilience durable, contre la mésinformation sur le Covid-19 et potentiellement aussi pour de futures crises de santé publique. Les membres de la communauté ainsi responsabilisés sont devenus eux-mêmes des messagers, ce qui montre qu'une relation

de confiance peut contribuer à renforcer la confiance des communautés grâce à des effets d'entraînement.

Gefra Fulane

Coordonnatrice de recherche

Fédération internationale, Genève

## 6.5 Analyser le risque : Adopter une perspective tenant compte du genre et de la diversité

Il est essentiel d'adopter une perspective tenant compte du genre et de la diversité pour comprendre les rôles, les risques et les besoins distincts des différents groupes de population face aux informations préjudiciables. Cette analyse permet de repérer les vulnérabilités particulières et les différences d'exposition aux risques liés à l'information, et de concevoir les interventions sur mesure nécessaires pour garantir que tous les membres de la communauté, indépendamment de leur genre, de leur âge, de leurs capacités, de leur appartenance ethnique ou d'autres facteurs identitaires, puissent accéder à des informations fiables et participer réellement, en toute sécurité, à la prise de décision. En comprenant comment le genre et la diversité déterminent l'exposition d'une personne aux risques, y compris les risques liés à l'information, les acteurs humanitaires peuvent améliorer la sécurité, la dignité et l'inclusion des populations touchées. Cette approche renforce également l'efficacité des programmes et réduit le risque d'exclusion, d'exploitation ou de mauvais traitements.

Selon l'Union internationale des télécommunications (UIT), 70 % des hommes et 65 % des femmes dans le monde utilisaient Internet en 2024, ce qui signifie que le nombre d'hommes en ligne est d'environ 189 millions supérieur au nombre de femmes. Bien que la fracture numérique entre les genres se réduise lentement, les femmes représentent toujours la majorité de la population mondiale non connectée. Cet écart est particulièrement marqué dans les pays les moins développés, où seulement 29 % des femmes sont en ligne, contre 41 % des hommes. D'importantes disparités persistent également en Afrique et dans les États arabes, où l'accès des femmes reste inférieur à celui des hommes. Ces fractures numériques ont de graves conséquences : l'inégalité d'accès à l'information et aux outils numériques renforce les inégalités sociales et économiques existantes et limite les perspectives des femmes en matière d'éducation, d'emploi, de participation civique et de santé. Elle limite également la capacité des femmes d'accéder à des informations fiables et vitales, en particulier lors des crises humanitaires. La réduction de cette fracture n'est donc pas seulement une question de développement, mais aussi une question d'équité, d'inclusion et de résilience<sup>30</sup>.

Par ailleurs, l'évolution rapide des technologies entraîne l'émergence de formes nouvelles et évolutives de violence, en particulier à l'encontre des femmes et des filles. Dans un rapport publié en 2024, le secrétaire général de l'ONU<sup>31</sup> souligne que les auteurs de violences utilisent de plus en plus les plateformes et les outils numériques pour se livrer à des attaques et à des actes de harcèlement fondés sur le genre et exercer un contrôle, et que les contenus misogynes se répandent sur les plateformes grand

public, renforçant les conceptions néfastes de la masculinité et les normes sociales discriminatoires qui perpétuent la violence.

L'essor de l'IA générative a encore intensifié ces risques en facilitant les atteintes commises à l'aide d'images, les deepfakes (voir [Annexe 1: Glossaire, page 397](#)) et la propagation et l'amplification rapides de discours misogynes. Il est de plus en plus évident que la violence en ligne est étroitement liée aux préjudices subis dans le monde réel, y compris les meurtres fondés sur le genre et les féminicides. Les atteintes subies en ligne ont également de profondes répercussions psychologiques, sociales et sanitaires, dissuadant souvent les personnes, en particulier les femmes et les filles, de participer à la vie publique, à l'éducation et à l'emploi. De nombreuses personnes s'autocensurent, réduisent leur présence en ligne ou se retirent complètement des espaces numériques, perdant ce faisant accès aux outils et aux plateformes qui favorisent la résilience.

Souvent, les mesures prises face aux informations préjudiciables ne tiennent pas compte des questions de genre, ni des différences concernant la manière dont les contenus préjudiciables ciblent les personnes et dont les différents groupes les vivent et y réagissent. Les préjudices sexospécifiques comprennent les injures ciblées, les menaces de violences sexuelles et les violations de la vie privée numérique, en particulier à l'encontre des femmes et des filles. Dans de nombreux contextes, les obstacles structurels restreignent encore davantage l'accès à l'information, limitant la possibilité de vérifier ou de contester un contenu trompeur. Outre les risques liés au genre, les vulnérabilités liées à l'âge sont souvent négligées<sup>32</sup>; les enfants et les personnes âgées n'ont pas nécessairement la culture numérique, l'accès ou les systèmes de soutien nécessaires pour évaluer les informations d'un œil critique ou réagir sans prendre de risque aux menaces en ligne. La lutte contre les informations préjudiciables doit être menée à l'aide de stratégies inclusives qui prennent en compte les risques et les besoins divers des différents groupes de population, et y répondent.

#### Perspectives des contributeurs 6.7

## Protection de l'intégrité personnelle et informations préjudiciables

La protection de l'intégrité personnelle, dans le secteur humanitaire, vise à prévenir les préjudices causés par les acteurs humanitaires qui mènent des interventions, y compris les préjudices liés à l'exploitation, aux abus et au harcèlement sexuels, et à en protéger les personnes. Les informations préjudiciables ou inadéquates, qu'elles soient délibérées ou non, peuvent porter atteinte à l'intégrité personnelle en réduisant les victimes au silence, en les dissuadant de porter plainte ou en répandant de fausses accusations qui entament la confiance dans les mécanismes de plainte. La mésinformation peut fausser les perceptions s'agissant des comportements acceptables ou des personnes que l'on peut approcher en toute sécurité, tandis que la désinformation peut être utilisée pour discréditer les lanceurs d'alerte ou dissimuler des atteintes.

De plus en plus, des contenus sexuellement explicites ou illégaux sont utilisés pour intimider, harceler, escroquer ou discréditer des personnes. Des images intimes peuvent être modifiées, utilisées à mauvais escient ou diffusées sans consentement ; de fausses rumeurs peuvent cibler le personnel ou les membres de la communauté ; de faux profils ou de faux documents peuvent être utilisés pour manipuler les perceptions et présenter sous un faux jour les modèles de fourniture et de distribution de secours, renforçant ainsi les inégalités et l'exclusion ; et des outils d'intelligence artificielle peuvent être utilisés pour créer de faux contenus préjudiciables. Ces actes peuvent éroder la confiance des communautés dans les acteurs humanitaires et empêcher l'accès aux services de protection, nuisant ainsi à la redevabilité et au « permis d'intervention » humanitaire.

Face à ce risque, il faut une communication proactive : des messages clairs et cohérents sur les engagements en matière de protection de l'intégrité personnelle ; des processus de signalement transparents ; et des mécanismes de retour d'information sûrs, accessibles et inspirant confiance pour le personnel, les volontaires et les communautés. En intégrant la protection de l'intégrité personnelle dans les stratégies d'information et de communication, les organisations humanitaires peuvent à la fois protéger les personnes et renforcer la confiance qui sous-tend une action humanitaire efficace et redevable.

Joanne Dunn

Cheffe, Protection de l'intégrité personnelle

Fédération internationale, Genève

## 6.6 Bâtir une résilience durable face aux informations

Le renforcement de la résilience face aux informations préjudiciables ne peut pas se limiter à des campagnes de sensibilisation à court terme : il requiert un investissement soutenu dans l'infrastructure d'information locale. Dans de nombreux contextes, les voies de communication qui jouissent de la confiance de la population sont fragiles ou sous-développées, ce qui crée des espaces vides où les contenus préjudiciables peuvent facilement prospérer. Le renforcement des radios communautaires, des médias locaux, des systèmes de retour d'information et des points d'accès numériques garantit la disponibilité constante d'informations fiables et pertinentes, non seulement pendant les crises, mais aussi avant et après. Comme souligné tout au long du présent rapport, l'information est un besoin essentiel du début à la fin du continuum de la crise.



**Pour ce qui est de la source primaire, oui, nous avons beaucoup compté sur la station de radio car c'est le principal moyen de communication dans ma ville. Même s'il existe aujourd'hui de nouvelles technologies et de nouveaux moyens d'accéder à l'information par les médias sociaux, la station de radio reste très utile et, en fait, c'est l'un des médias qui nous a donné les informations les plus précises. Car si, sur les médias sociaux, on peut dire que telle ou telle communauté brûle ou que telle ou telle ville a besoin d'aide, le seul moyen de vérifier si c'est vrai, c'est la station de radio, car elle fournit des informations exactes sur ce qui se**

## **« passe à ce moment-là. La station de radio reste active et c'est vraiment essentiel, je crois, pour la ville et pour les endroits où les gens l'écoutent le plus. »**

---

Membre d'une communauté, Bolivie

La Fédération internationale insiste sur le fait que des informations crédibles et accessibles en temps voulu permettent aux communautés d'anticiper les risques, de prendre des décisions en connaissance de cause et de se relever plus efficacement. Il est essentiel qu'une communication à double sens permette aux communautés non seulement de recevoir des informations, mais aussi d'exprimer leurs préoccupations, de contester les informations préjudiciables et de contribuer à l'élaboration des interventions. Au fil du temps, ce type de réelle participation contribue à renforcer des formes plus générales de résilience. Les communautés qui savent gérer les informations de manière critique et collective sont souvent mieux équipées pour faire face aux défis de manière générale, car la confiance, la capacité d'agir et l'accès à la connaissance sont des éléments fondamentaux d'une intervention et d'un relèvement efficaces dans n'importe quel domaine.

Au Tchad, la lutte contre les maladies infectieuses a été appuyée par une initiative de radio communautaire qui privilégie la confiance, la participation et la pertinence locale. Dans le cadre du Partenariat programmatique, la Croix-Rouge du Tchad et la Croix-Rouge française ont utilisé Radiobox, un kit de radiodiffusion portable et facile à utiliser, pour diffuser des informations sanitaires précises et vitales aux communautés reculées et mal desservies. Malgré l'essor des technologies numériques, la radio reste un outil essentiel dans les régions où l'accès aux services de santé est limité. Radiobox a permis aux volontaires de la Croix-Rouge de diffuser 140 émissions en direct dans les langues locales, en mettant l'accent sur les maladies à tendance épidémique, l'importance de la vaccination et l'eau, l'assainissement et les pratiques d'hygiène. Surtout, le format était participatif : les membres des communautés décidaient du contenu du programme, posaient des questions et exprimaient leurs préoccupations sur les sujets de santé qui leur tenaient le plus à cœur. Les volontaires ont ainsi pu mieux comprendre les besoins de la communauté, y répondre directement, et réfuter toute information préjudiciable touchant la santé. Plus de 10 000 personnes ont participé à ces émissions et une évaluation réalisée en avril 2025 a révélé qu'elle avait produit un fort impact : 80% des participants interrogés estimaient que les messages sanitaires étaient clairs et 91% ont déclaré avoir modifié leurs comportements quotidiens en matière de santé. Le succès de Radiobox montre comment des voies de communication inspirant confiance et inclusives peuvent renforcer la préparation des communautés, faciliter la réfutation des informations préjudiciables et renforcer la résilience en matière de santé publique<sup>39</sup>.

Perspectives des contributeurs 6.8

## Société de la Croix-Rouge du Japon : renforcer la transparence des activités et des dons durant les catastrophes

L'environnement linguistique et médiatique particulier du Japon forme un tampon partiel contre la propagation internationale d'informations préjudiciables. Le japonais étant parlé presque exclusivement à l'intérieur du pays, la langue elle-même agit comme une sorte de pare-feu, limitant l'impact des campagnes d'informations préjudiciables qui circulent dans d'autres langues. La solidité du paysage médiatique national du Japon, y compris les stations de radiodiffusion publiques, contribue également à une meilleure maîtrise de l'environnement de l'information, dans lequel la dépendance à l'égard des sources médiatiques étrangères est réduite et l'exposition à des discours préjudiciables d'origine extérieure est limitée.

Les schémas d'utilisation des médias sociaux diffèrent également au Japon. Les plateformes LINE et X (anciennement Twitter), par exemple, sont davantage utilisées que WhatsApp ou Facebook. L'écosystème numérique est donc différent, et les informations préjudiciables tendent à être plus localisées et moins influencées par les tendances internationales.

La Société de la Croix-Rouge du Japon a toujours appliqué une stratégie de communication publique forte qui renforce la confiance et la transparence. Elle fournit des informations aux donateurs, aux volontaires et aux membres du public principalement sur son site web officiel, ses comptes de médias sociaux (X, Instagram, Facebook et YouTube), et dans un journal mensuel et d'autres publications régulières. Chaque fois qu'une catastrophe se produit au Japon ou à l'étranger, elle fait rapidement rapport aux donateurs et au public sur ses opérations de secours. Dans toutes ses communications aux donateurs, elle renvoie à des ressources explicatives claires, telles que son guide des dons. Par conséquent, les cas d'informations préjudiciables visant la Société nationale sont extrêmement rares au Japon. La confiance se cultive non seulement par la communication d'urgence, mais aussi par un dialogue cohérent et transparent au fil du temps.

**Akihisa Okayama**

Directeur général, Bureau des relations publiques

**Société de la Croix-Rouge du Japon**



## Renforcer l'intégrité de l'information : vers une approche préventive et inclusive de la désinformation

Dans la région du Sahel et en Afrique centrale, les rumeurs et la désinformation ont un impact dévastateur. En République centrafricaine, par exemple, les populations locales ont raconté comment de fausses informations sur l'imminence d'un conflit ont poussé plusieurs familles à fuir de leur foyer en abandonnant leurs biens, ce qui a aggravé la méfiance entre voisins. La Fondation Hirondelle travaille dans la région depuis plus de 30 ans. Selon nous, dans le monde, le principal risque lié à la mésinformation, à la malinformation et à la désinformation, lesquelles augmentent avec l'essor du numérique et de l'IA générative, est celui de la rupture épistémologique. Ce concept fait référence à l'effondrement des structures de pensée au sein d'un groupe social et suit trois lignes de faille :

- Une part croissante de la population est attirée par des discours contrefactuels.
- La capacité de dialogue entre ceux qui ont des points de vue opposés s'érode, ce qui alimente la polarisation.
- Les populations moins connectées et manquant de ressources, en particulier celles qui parlent des langues marginalisées, sont exclues de la production et du partage des connaissances.

Face à ce risque, il ne suffit pas de contrer la désinformation, car cette approche est intrinsèquement réactive. Il faut investir de manière proactive et préventive dans la promotion de l'intégrité de l'information<sup>34</sup>.

### 1 Comblers les vides :

La première étape de cette approche préventive consiste à agir avant que la rumeur et la désinformation ne deviennent la réponse la plus accessible à l'insécurité causée par le manque d'informations crédibles. Le meilleur moyen d'y parvenir est de renforcer la capacité des journalistes et des médias locaux à fournir des informations fiables, opportunes et pertinentes, accessibles dans les langues locales et disponibles sur des plateformes en ligne et hors ligne. Cette approche précède la vérification des faits, qui vise à repérer la désinformation et à y réagir après qu'elle s'est propagée. Elle diffère également de la démystification préventive (voir [Annexe I: Glossaire, page 397](#)), qui se concentre spécifiquement sur les sujets susceptibles de donner lieu à la propagation de fausses informations.

La promotion de l'intégrité de l'information vise à répondre aux besoins d'information plus généraux des communautés. La littérature scientifique confirme que le soutien au journalisme local est l'un des moyens les plus efficaces de prévenir la désinformation<sup>35</sup>. Les recherches menées en République centrafricaine, en collaboration avec des partenaires universitaires basés aux États-Unis, ont également confirmé l'efficacité d'une approche

journalistique pour renforcer la confiance du public et l'aider à distinguer la réalité de la fiction dans les contextes où la désinformation est omniprésente<sup>36</sup>.

Pour que cette approche préventive ait un effet positif, les conditions essentielles ci-après doivent être réunies :

**Éthique journalistique :** Les journalistes locaux ont besoin non seulement d'une formation adéquate, mais aussi de ressources techniques et financières suffisantes pour pouvoir se conformer aux normes professionnelles. Leur indépendance éditoriale doit également être garantie. Si la frontière entre le rôle de journaliste et celui de porte-parole, d'activiste ou de lobbyiste défendant un point de vue particulier est brouillée, la confiance du public dans le journalisme lui-même en sera réduite. Ils doivent en outre pouvoir travailler en toute sécurité. Les journalistes sont protégés par le droit international humanitaire : en tant que civils, ils ne doivent pas être délibérément pris pour cible et leurs équipements et installations doivent être respectés.

**Proximité et inclusion :** Un journaliste doit avant tout savoir écouter, et chercher activement à entendre et à comprendre les différents points de vue et les besoins d'information de son public. Il doit pour ce faire avoir une présence locale et une proximité qui lui permettent d'entrer en contact avec différentes communautés, y compris les plus marginalisées, et d'instaurer un climat de confiance. La proximité doit être non seulement géographique, mais aussi linguistique : les journalistes doivent être en mesure de communiquer dans les langues locales et d'une manière accessible à leur public.

L'accessibilité dépend également des technologies utilisées pour diffuser le contenu. Nous recommandons l'adoption d'une approche hybride (hors ligne et en ligne) et généraliste (couvrant tous les types d'informations) pour atteindre le public le plus large possible. Il convient notamment de produire du contenu dans différents formats – audio, texte et vidéo – pour de multiples plateformes, y compris la télévision, la radio, les journaux, les sites web, les médias sociaux et les applications de messagerie, et dans différentes langues. Le contenu doit être adapté aux besoins des différents segments de la population, en particulier les plus vulnérables et notamment les jeunes et les femmes, qui sont souvent les premières cibles des discours discriminatoires, mais qui jouent par ailleurs un rôle essentiel dans la diffusion de l'information dans les familles et les communautés.

Les technologies numériques et l'IA peuvent renforcer la capacité d'écoute à grande échelle et améliorer l'efficacité de la production de contenu. Cependant, ces outils ont un coût et nécessitent une formation et une adaptation des pratiques professionnelles. Ils sont par ailleurs assortis de questions éthiques et doivent être utilisés de manière transparente. Tous les contenus générés par l'IA doivent être examinés par des humains afin d'éviter que des informations incomplètes, sans mention de la source ou réductrices, voire de la désinformation, ne soient diffusées. Ce point est particulièrement important dans les situations de conflit armé, de crise humanitaire et de fracture numérique. Les systèmes d'IA utilisent essentiellement des données numériques produites dans des langues majoritaires ; ils ne sont pas neutres et reflètent souvent des préjugés culturels, linguistiques et idéologiques. En conséquence, ces technologies peuvent appuyer, mais non remplacer, la présence sur le terrain, la connaissance du contexte et le contact humain.

## 2 **Renforcement de la maîtrise de l'information et des médias, au moyen des médias et avec les communautés :**

S'ajoutant aux efforts visant à améliorer la fourniture d'informations en renforçant la qualité et l'accessibilité du contenu informatif, une deuxième étape essentielle pour

prévenir les effets de la désinformation consiste à améliorer la demande. L'idée est de donner au public les capacités d'évaluer la qualité du contenu qu'il rencontre, et qu'il choisit de consommer et de diffuser.

L'éducation à l'information et aux médias au travers des médias peut être favorisée principalement de deux façons: premièrement par **une plus grande transparence**, en expliquant comment les journalistes recueillent, traitent et hiérarchisent l'information, et deuxièmement en concevant des **rubriques spécialisées** telles que des segments réguliers de vérification des faits et des programmes éducatifs axés sur des thèmes vulnérables à la désinformation.

Ces initiatives permettent d'alerter et de sensibiliser le public en utilisant des exemples concrets de désinformation, tout en présentant des moyens de s'en prémunir. Parallèlement, et en s'inspirant de l'action de la Fondation Hirondelle concernant les médias menée dans le Sahel et l'Afrique centrale, des espaces physiques de discussion et de dialogue peuvent être établis dans les quartiers ou les villages pour y parler des informations qui circulent au sein d'une communauté. Ces forums, animés par des journalistes locaux en partenariat avec des stations de radio communautaires, des dirigeants locaux ou des médiateurs, permettent de dissiper les rumeurs et de diffuser des informations vérifiées. En outre, les programmes publics interactifs enregistrés en direct dans les communautés, plutôt que dans des studios, permettent aux membres des communautés d'apprendre comment fonctionnent les médias.

Sacha Meuter

Responsable de la recherche et des politiques

Fondation Hirondelle

## 6.7 À l'intérieur des communautés : comment les volontaires renforcent la confiance et la portée de l'action humanitaire

Les volontaires ne sont pas des personnes extérieures qui viennent apporter une aide en temps de crise, ils sont la communauté elle-même. Issus des quartiers, des villages et des réseaux qu'ils servent, les volontaires incarnent les réalités vécues, les préoccupations et les forces des personnes en détresse. Leur proximité renforce la confiance, leur présence garantit la pertinence culturelle et linguistique, et leur crédibilité permet d'ancrer l'action humanitaire dans la résilience locale. Dans de nombreux contextes, les volontaires sont les premiers à intervenir et les derniers à partir, ce qui fait d'eux à la fois la première ligne d'assistance et un pont vital entre les organisations humanitaires et les communautés qu'elles visent à soutenir.



La confiance se construit par un dialogue continu avec les communautés, qu'il s'agisse de promouvoir la santé lors des épidémies de choléra, de rougeole et de mpox ou de soutenir les moyens de subsistance en

cas de catastrophes telles que les incendies. Nous sommes à l'écoute des besoins des communautés, ce qui favorise l'acceptation et nous permet d'intervenir efficacement en temps de crise, comme lors des manifestations antigouvernementales de cette année et de l'année dernière [2024 et 2025]. Les initiatives Jeunesse qui visent à favoriser l'éclosion des talents par le sport et les arts, ainsi que les programmes de soutien psychosocial, ont également renforcé les relations et modifié les points de vue, ce qui a permis de renforcer la confiance et la coopération.»

Philip Thuo Wachira, volontaire, Croix-Rouge du Kenya

À une époque caractérisée par les informations préjudiciables et la méfiance croissante du public, les volontaires humanitaires sont à la fois un atout vital et un groupe de plus en plus vulnérable. Du fait de leur proximité avec les communautés et de leurs expériences de vie, ils sont parmi les interlocuteurs qui inspirent le plus confiance dans l'écosystème humanitaire, mais cette confiance est mise à l'épreuve. Les volontaires sont fréquemment exposés aux soupçons, à la mésinformation et aux accusations visant les organisations humanitaires, en particulier lorsque des discours préjudiciables se répandent en échappant à tout contrôle.

Perspectives des contributeurs 6.10



## Bâtir la confiance : le rôle des volontaires dans la lutte contre la désinformation

Les volontaires jouent un rôle crucial dans le renforcement de la résilience au sein de leurs communautés, de leurs sections et des Sociétés nationales. Ils améliorent la capacité de chaque système de résister aux perturbations ou aux facteurs de stress et de s'en relever, précisément parce qu'ils en font partie intégrante. Il est important de comprendre le terme « communauté » dans un sens large et inclusif : il peut désigner des écoles, des centres sportifs, des églises, des plateformes numériques, des services sociaux et de soutien, des groupes LGBTQ+ et des quartiers, pour ne citer que quelques exemples.

L'un des défis les plus importants auxquels font face les volontaires humanitaires aujourd'hui est la charge émotionnelle associée aux discours de haine et le flux constant de mésinformation et de désinformation. Les volontaires sont fiers de servir le plus grand mouvement humanitaire au monde et d'en faire partie. Mais ce sentiment identitaire peut être menacé lorsque des informations préjudiciables ou trompeuses, en particulier des discours de haine, ciblent les systèmes qu'ils représentent, que ce soit au niveau de la communauté, de la section ou du pays.

À la Croix-Rouge italienne, nous avons appris, en répondant aux situations d'urgence, aux crises et aux catastrophes, y compris la pandémie de Covid-19, que le rétablissement de l'équilibre est étroitement lié à la prévention et à la préparation. Cet enseignement s'applique également aux défis liés à l'information. Le renforcement de la maîtrise des

médias et l'élaboration d'une approche stratégique des informations préjudiciables sont des éléments essentiels du renforcement de la résilience.

Nous pouvons et devons élaborer des stratégies claires face aux informations préjudiciables. La préparation est essentielle. Tout le monde ne dispose pas du temps, de la formation ou du savoir-faire nécessaires pour vérifier les faits, analyser les sources, interpréter un langage jouant sur les émotions ou évaluer la crédibilité d'un contenu en ligne. Ce sont des compétences qui requièrent du temps et de la détermination.

Des volontaires bien formés et des membres des communautés bien informés sont d'une aide précieuse pour relever ce défi. Des activités structurées axées sur le filtrage de l'information – identification des sources fiables, validation du contenu et distinction entre les propos dignes de confiance et les propos trompeurs – devraient être clairement définies et incluses dans les plans de préparation et d'intervention, avec la participation active de volontaires et de membres des communautés. Ce travail doit se faire à tous les niveaux : au sein des communautés, des sections et du siège, et en collaboration avec les parties prenantes et les partenaires qui apportent des connaissances pertinentes.

Enfin, la reconnaissance et l'empathie sont essentielles. Les informations préjudiciables font partie de notre réalité quotidienne et leur propagation s'accélère. Nous devons reconnaître et rappeler aux autres que le fait de subir les effets d'informations préjudiciables n'est pas un signe de naïveté ou d'ignorance. Elles touchent tout le monde, partout, y compris les cadres, les dirigeants et les personnes ayant un important bagage culturel ou éducatif. Nous devons y faire face ensemble, comme un Mouvement uni.

**Carla M. Orizondo Martinez**

Responsable des membres, du volontariat et du service civil

**Croix-Rouge italienne**

Les volontaires jouent un double rôle : ils sont à la fois les défenseurs des principes humanitaires et, de plus en plus, les premiers à intervenir face à la mésinformation. Ils sont en première ligne pour instaurer la confiance au sein des communautés et gérer les rumeurs, tout en défendant les principes humanitaires, souvent en naviguant dans des environnements d'information complexes et polarisés. Leur vulnérabilité est encore accrue par le flux simultané d'informations, d'images, et de contenus vidéo et audio dans les espaces numériques et physiques liés aux contextes dans lesquels ils travaillent. Pour remplir efficacement leur rôle essentiel, les volontaires doivent participer à l'élaboration d'orientations claires, d'outils pratiques et d'activités de soutien durables qui leur permettent d'engager, avec assurance et de façon crédible, un dialogue avec les communautés touchées par les informations préjudiciables.

Le volontariat est l'un des Principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Alors que la nature du volontariat évolue, en particulier du fait de la transformation numérique et de la connectivité mondiale accrue, la prise en compte des impacts des informations préjudiciables doit devenir un élément central des stratégies de mobilisation des volontaires. Il est essentiel de tenir compte de ces défis et d'y répondre pour que les volontaires puissent continuer de servir en toute sécurité, de manière efficace et conformément aux Principes fondamentaux<sup>37</sup>.

6.7.1

## Cadre pour un accès plus sûr de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

Le Cadre pour un accès plus sûr, qui offre des orientations pratiques pour renforcer la confiance, l'acceptation et la sécurité dans des environnements complexes et à haut risque, est particulièrement utile dans le contexte des informations préjudiciables. Il met en évidence l'importance de comprendre le contexte, de renforcer l'acceptation par les communautés, de gérer les risques et de communiquer efficacement, tant en interne qu'en externe.

Le Cadre pour un accès plus sûr aide les Sociétés nationales à faire face aux risques de manière proactive en investissant dans des stratégies de communication localisées, en garantissant une identification visible et cohérente, et en enseignant au personnel et aux volontaires à faire face aux menaces liées à l'information. En intégrant ces pratiques dans la préparation et l'intervention, les acteurs humanitaires peuvent mieux protéger leurs opérations et respecter les principes de neutralité, d'impartialité et d'indépendance dans des environnements d'information de plus en plus polémiques.

Ce Cadre a été élaboré par le Comité international de la Croix-Rouge avec la contribution de 50 Sociétés nationales. Il est actuellement mis à jour afin de refléter les défis posés par les informations préjudiciables.

Le Cadre comporte huit éléments différents :

- 1 Évaluation du contexte et des risques pour favoriser la compréhension de l'environnement opérationnel ;
- 2 Base juridique et politique solide permettant l'exécution du mandat humanitaire conformément aux politiques des partenaires du Mouvement, au droit international humanitaire et à la législation nationale ;
- 3 Acceptation de l'organisation par les principales parties prenantes ;
- 4 Acceptation des membres du personnel et des volontaires grâce à un comportement conforme aux Principes fondamentaux ;
- 5 Protection et promotion adéquates de l'identité visuelle de l'organisation ;
- 6 Mise en œuvre de mécanismes de communication et de coordination internes ;
- 7 Mise en œuvre de stratégies de communication et de coordination externes ;
- 8 Élaboration et mise en œuvre d'un système et d'une structure de gestion des risques pour la sécurité opérationnelle.

Perspectives des contributeurs 6.11

## Confiance et résilience : principes clés tirés de la pratique de BBC Media Action

Sur la base de l'expérience de BBC Media Action dans des dizaines de pays et de situations de crise, plusieurs principes propres à renforcer la confiance des communautés et leur résilience face aux informations préjudiciables peuvent être recensés :

- **Commencer par écouter :** la confiance se construit par une communication à double sens. En écoutant les préoccupations, les questions et les points de vue, même lorsqu'ils comprennent des malentendus ou des discours préjudiciables, il est possible de jeter les fondements d'une relation respectueuse et d'une intervention plus efficace.
- **Investir avant la crise :** la mise en place de voies de communication inspirant la confiance, le soutien aux médias locaux indépendants et l'établissement de partenariats avec les dirigeants communautaires sont des tâches à accomplir avant toute crise. Ces relations déterminent la rapidité avec laquelle les informations seront acceptées en cas de situation d'urgence et la crédibilité qui leur sera accordée.
- **Renforcer les capacités des communautés :** les acteurs doivent pouvoir communiquer au sein de leur propre communauté et représenter ses intérêts dans les systèmes conçus pour les aider.
- **Collaborer avec des messagers jouissant de la confiance de la communauté :** la confiance de la communauté repose souvent sur des individus – animateurs de radio locaux, agents de santé, chefs religieux – qui n'appartiennent pas nécessairement à des réseaux humanitaires formels. En les soutenant et en les dotant des moyens nécessaires, on garantit que des informations vitales parviennent aux communautés, et que celles-ci les jugent crédibles et agissent en conséquence.
- **Rendre la communication pertinente au niveau local :** la langue, le ton, le moment et le cadre sont autant d'éléments importants. Les messages doivent répondre aux préoccupations réelles des communautés, en utilisant les langues locales, des formats familiers et des histoires auxquelles elles peuvent s'identifier, qui font le lien entre les conseils et leur vie réelle.
- **Faire preuve de transparence sur les incertitudes :** dans les crises qui évoluent rapidement, il vaut mieux expliquer ce que l'on ignore encore que de risquer de devoir procéder ultérieurement à des corrections qui nuisent à la crédibilité. En admettant que des incertitudes persistent, il est possible de renforcer la confiance et de réduire l'espace où prospèrent les spéculations préjudiciables.
- **Intégrer des marques de vérification et de fiabilité :** à l'ère des contenus générés et manipulés par l'IA, adopter des méthodes vérifiables, telles que les technologies relatives à la provenance des contenus, par exemple la

Coalition for Content Provenance and Authenticity (C2PA), afin de rendre les informations humanitaires identifiables, authentiques et plus difficiles à fausser.

- **Poursuivre le dialogue après la crise** : la communication d'après-crise est essentielle pour le relèvement, l'apprentissage et la préparation. Elle permet également d'entretenir les réseaux de confiance afin qu'ils puissent être activés rapidement lors de la situation d'urgence suivante.

En fondant ces principes sur des partenariats à long terme et une appropriation partagée de l'espace d'information, les acteurs humanitaires peuvent améliorer la résilience des communautés de l'intérieur, en réduisant l'espace propice à la prolifération des informations préjudiciables et en renforçant le tissu social qui sous-tend une réponse efficace aux crises.

Melissa Everleigh  
Conseillère principale  
BBC Media Action

Alasdair Stuart  
Responsable des politiques  
BBC Media Action

## 6.8 Pour une communication efficace dans le contexte des informations préjudiciables

À une époque où les informations préjudiciables se propagent plus rapidement que jamais, la communication n'est plus seulement un outil de sensibilisation, c'est une forme de protection. Pour les acteurs humanitaires, la capacité de communiquer efficacement peut déterminer si les communautés font confiance aux conseils, suivent des instructions vitales ou se tournent plutôt vers des informations préjudiciables. Les enjeux sont particulièrement élevés en cas de crise, lorsque la clarté, la rapidité et la confiance déterminent la manière dont les populations agissent sous la pression.

Les objectifs de la communication dans les contextes humanitaires sont multiples et interconnectés. C'est en premier lieu une voie d'échange d'informations, qui permet de fournir aux communautés, en temps voulu, des conseils exacts propres à les aider à prendre des décisions vitales. C'est aussi un moyen de renforcer la réputation et la crédibilité de l'action humanitaire, puisqu'elle contribue à en protéger les principes et l'objectif dans les environnements où des discours préjudiciables risquent d'éroder la confiance. La communication sert également d'outil d'engagement des communautés, contribuant à réduire les peurs, à dissiper les incertitudes et à favoriser la confiance, la cohésion et la participation.

Et la communication est par dessus tout un acte de rapprochement, qui permet d'instaurer et d'entretenir la confiance entre les organisations humanitaires et les personnes qu'elles servent, et entre les communautés elles-mêmes. Lorsque ces rôles sont alignés, la communication devient plus qu'un simple message ; elle devient un élément essentiel de l'action humanitaire, de la mobilisation et de la résilience.

Perspectives des contributeurs 6.12

## Diffusion d'informations préjudiciables lors des inondations liées à une dépression isolée à des niveaux élevés à Valence (Espagne) en 2024 (partie 2 sur 2)

Voir [Chapitre 1, Perspectives des contributeurs 1.1, page 33](#). Fin octobre 2024, Valence a été frappée par des inondations parmi les plus meurtrières de l'histoire récente de l'Espagne, causée par une dépression isolée à des niveaux élevés (DANA ou «goutte froide»). Des précipitations intenses se sont abattues pendant plusieurs heures, submergeant les capacités des infrastructures, causant la mort de 236 personnes et dévastant les communautés.

Des informations préjudiciables visant spécifiquement la Croix-Rouge espagnole se sont répandues sur les médias sociaux, notamment des commentaires négatifs, des insultes et des menaces. En conséquence, la Croix-Rouge espagnole a interrompu toutes ses communications concernant d'autres sujets sur les médias sociaux, tant au niveau national que local. Elle a mis en place un contrôle centralisé de toutes les communications avec la presse et sur les médias sociaux dans les 1200 bureaux du pays. Au cours de la première semaine, elle a créé et formé une équipe de surveillance et d'intervention de 30 membres active 24 heures sur 24.

Les messages les plus préjudiciables à notre réputation étaient recensés et examinés en vue d'y apporter des réponses éventuelles. Nous répondions directement aux messages trompeurs qui avaient le plus d'interactions. Pour les cas où les réponses sur les médias sociaux ne suffisaient pas, nous avons contacté des experts de la presse et des sites web de vérification qui analysent les fausses informations. Nous avons ensuite utilisé leurs réponses vérifiées comme liens de référence sur nos comptes de médias sociaux.

Le suivi spécifique de la situation causée par les inondations a commencé immédiatement dans la nuit du 29 octobre. Pour une plus grande fiabilité, nous avons utilisé simultanément deux outils d'écoute – Clarabridge et Talkwalker –, qui nous ont permis de trouver les éventuelles lacunes en matière de surveillance et d'y remédier. Grâce à ces mesures, nous avons pu détecter de nouvelles menaces en temps réel et y préparer des réponses. Cependant, certains cas – comme les accusations concernant des questions financières – étaient trop complexes pour être traités rapidement, ce qui a permis à certaines fausses allégations de se propager plus longtemps.

Certaines personnes, dans des régions où nous n'avions pas encore pu apporter de secours, ont également commencé à nous critiquer. Un petit nombre de volontaires qui voulaient aider mais qui n'avaient pas été mobilisés, se sont joints aux critiques, exprimant leur désaccord avec nos activités sur le terrain. Certains partis politiques opposés à la Croix-Rouge ont également profité de ce moment pour critiquer la Société nationale. Certains adhérents de ces partis, aussi touchés par la crise, nous ont même conspués dans la rue. Cependant, la majorité des personnes que nous avons aidées ont exprimé leur soutien.

Dès le premier jour des inondations, les messages contre la Croix-Rouge ont fortement augmenté. En novembre et décembre, nos mentions dans les médias sociaux ont augmenté de 5000%. Elles comprenaient environ 75% de messages négatifs, soit une augmentation de 8 824% par rapport aux deux mois précédents.

Fig 6.1

### Évolution du ton des messages concernant la Croix-Rouge espagnole sur les médias sociaux, octobre-décembre 2024

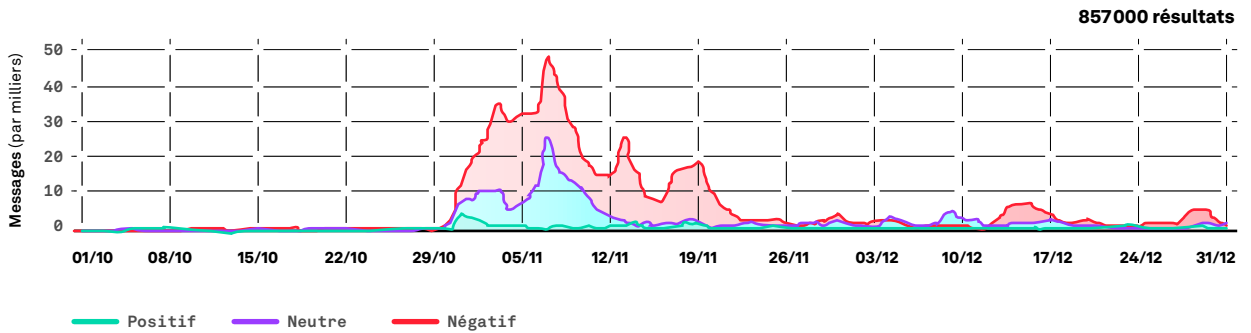


Fig 6.2

### Proportion de messages positifs, neutres et négatifs concernant la Croix-Rouge espagnole sur les médias sociaux, octobre-décembre 2024



**368 900 résultats**

75,6% négatifs  
 19,9% neutres  
 04,5% positifs

Rien qu'en novembre et décembre, le journal La Gaceta a publié 32 articles critiquant la Croix-Rouge espagnole. Au cours de la même période, 104 messages contre la Croix-Rouge espagnole ont été publiés par des personnalités politiques. Les groupes pro-Israéliens ont également saisi cette occasion pour amplifier les publications négatives visant la Croix-Rouge.

La plupart des comptes qui nous attaquent sont anonymes. Si la plupart des critiques concernaient les inondations, certaines portaient aussi sur des questions telles que la migration et la gestion financière de la Croix-Rouge espagnole, et incluaient des allégations selon lesquelles la Croix-Rouge n'était pas présente et ne travaillait pas sur le terrain.

Les informations préjudiciables diffusées sur notre Société nationale et d'autres acteurs humanitaires dans cette situation n'ont pas eu d'impact significatif sur les institutions publiques, puisqu'elles ont été attaquées de la même manière, tout comme la société civile en général. Cependant, elles ont eu un impact sur certaines des entreprises qui

collaborent avec nous, qui ont également été prises pour cible. L'impact sur le grand public était évident compte tenu des nombreuses questions soulevées sur les médias sociaux, ainsi que par les membres individuels versant des cotisations.

### Enseignements tirés et possibilités d'amélioration

**Redimensionnement de l'équipe:** L'expansion interne de l'équipe chargée des médias sociaux et de la presse aurait été plus efficace si elle avait eu lieu plus tôt dans la situation d'urgence. Nous n'avions alors pas de références locales ou internationales sur le bon moment. Aujourd'hui, nous avons appris quand ces ajustements doivent être effectués.

**Partenariats et soutien externe:** Il aurait été mieux de faire appel à une agence de gestion de la réputation plus tôt. Une mise à niveau temporaire des outils de suivi et d'intervention aurait également pu renforcer notre capacité. Nos partenariats avec les groupes de médias se sont avérés déterminants pour la gestion de la crise.

Dans le protocole de la Croix-Rouge espagnole relatif aux médias sociaux (un document interne), introduit en janvier 2025, nous décrivons maintenant les étapes à suivre en cas de situation d'urgence ou de crise de communication. Ce document définit, étape par étape, les rôles et les responsabilités de chacun, les niveaux d'alerte, les indicateurs d'évaluation des risques et les mesures à prendre en conséquence. Au cours de l'année qui a suivi les inondations, nous avons renforcé l'exhaustivité des informations dans toutes nos communications, y compris nos communications internes et les messages relatifs à la protection de la marque. En plus du protocole relatif aux crises et aux médias sociaux, tous nos comptes de médias sociaux sont protégés par des mesures de sécurité triples, seul un nombre limité de personnes détenant des droits d'accès complets.

Nous avons également redéfini notre stratégie de communication globale, conscients qu'il est probable que de tels incidents se reproduisent. En outre, nous participons activement à divers groupes et initiatives sur les informations préjudiciables du point de vue de la communication, y compris au sein du Mouvement, sur la Plataforma del Tercer Sector (Plateforme du troisième secteur) et dans le cadre d'une nouvelle initiative menée par le département de la communication du Gouvernement espagnol en collaboration avec les équipes de communication d'autres acteurs humanitaires.

### Recommandations

- 1 Les volontaires de la Croix-Rouge doivent être plus actifs sur les médias sociaux. La mise en place systématique d'un groupe de volontaires numériques servant d'ambassadeurs et de défenseurs de la marque pourrait s'avérer efficace.
- 2 La réglementation des comptes de médias sociaux devrait être améliorée, car l'anonymat des comptes est de plus en plus préjudiciable et permet la diffusion de faux messages et de discours de haine sans que leurs auteurs ne soient tenus de rendre des comptes. Les lois qui s'appliquent hors ligne doivent également s'appliquer en ligne.

### Observations

- 1 La désinformation accusant la Croix-Rouge espagnole d'aider en priorité les personnes migrantes et/ou vivant à l'étranger plutôt que les citoyens espagnols nuit à la manière dont le principe d'impartialité est perçu.

- 2 La désinformation accusant la Croix-Rouge espagnole de soutenir les politiques d'immigration du gouvernement nuit à la façon dont les principes d'indépendance et de neutralité sont perçus.
- 3 La désinformation selon laquelle la Croix-Rouge espagnole n'est pas présente sur le terrain nuit à la façon dont le principe d'humanité est perçu.

María Trénor Alvargonzález  
Directrice de la communication  
Croix-Rouge espagnole

Kenan Terzic  
Responsable des médias sociaux  
Croix-Rouge espagnole

Les éléments essentiels de la communication stratégique à l'ère numérique – **le bon public, le bon message, le bon moment et le bon messenger**<sup>38</sup> – sont particulièrement importants dans le cadre des efforts visant à contrer les informations préjudiciables. Ces quatre éléments sont en outre profondément interdépendants. Même un message bien conçu risque de ne pas trouver d'écho s'il est transmis au mauvais public, s'il provient d'une source qui ne jouit pas de la confiance du public ou s'il arrive au mauvais moment. Une erreur touchant l'un ou l'autre de ces aspects risque de renforcer les informations préjudiciables, d'accentuer la méfiance ou de susciter le désengagement.

Une communication efficace requiert une précision stratégique : il faut comprendre quelles personnes ont besoin de l'information, ce qui compte pour elles, quand elles sont le plus réceptives et à qui elles sont le plus susceptibles de faire confiance. Dans le contexte des informations préjudiciables, cette approche ne constitue pas seulement une bonne pratique ; elle est essentielle pour instaurer et entretenir la confiance, la mobilisation et la résilience.

Tableau 6.1 **Éléments essentiels de la communication stratégique à l'ère numérique**

Élément	Questions directrices	Considérations pratiques
<b>Le bon public</b>	Qui est touché ou menacé ? Qui doit changer de comportement, de perception ou d'objet de confiance ?	Ventiler par genre, âge, langue, accès, vulnérabilité.  Cartographier les réseaux de confiance et les influenceurs locaux.
<b>Le bon message</b>	Qu'ont-ils besoin de savoir ? Qu'est-ce qui compte pour eux ? Quelles sont les préoccupations qu'ils expriment ?	Ancrer les messages dans les préoccupations de la communauté. Veiller à la pertinence culturelle et contextuelle. Mettre l'accent sur ce que les populations veulent comprendre, et pas seulement sur ce que les intervenants veulent dire.

Élément	Questions directrices	Considérations pratiques
<b>Le bon moment</b>	Quand le public est-il le plus réceptif? Quand a-t-il besoin de ces informations pour prendre des décisions ou agir?	Fournir des informations suffisamment tôt pour permettre la prise de mesures. Diffuser des informations en permanence au fur et à mesure de l'évolution de la situation. Aligner la diffusion sur les points de décision clés ou les moments les plus pertinents. Éviter la surcharge d'informations. répéter les messages clés pour renforcer la compréhension et la confiance.
<b>Le bon messager</b>	À qui le public fait-il confiance? Qui peut transmettre le message avec légitimité et empathie?	Faire appel à des personnalités locales jouissant de la confiance de la communauté, telles que les dirigeants communautaires, les agents de santé, les chefs religieux, les jeunes ou les pairs.  Garantir la diversité, la crédibilité et la sensibilité culturelle.

## 6.9 Réflexions critiques : défis pratiques

Le silence n'est pas une stratégie possible face aux informations préjudiciables. En faisant le choix de ne pas répondre - que ce soit par prudence, par crainte d'amplifier le problème ou par incertitude -, on risque de permettre à de faux discours de s'enraciner et de se propager en échappant à tout contrôle. Dans de nombreux contextes, l'absence de voix crédibles crée un vide que les acteurs mal intentionnés s'empressent de combler et d'exploiter, renforçant souvent la peur, la confusion ou la division. Si les réponses doivent être soigneusement étudiées et ancrées dans la réalité locale, le silence peut être pris pour de l'indifférence, de la faiblesse, voire de la complicité. Les crises passées ont montré qu'une communication opportune, inspirant confiance et adaptée au contexte est essentielle, non seulement pour contrer les mensonges, mais aussi pour renforcer la confiance, favoriser le dialogue et améliorer la résilience des communautés face aux conséquences réelles des informations préjudiciables. Un cadre décisionnel ou un diagramme d'intervention propre à chaque organisation peut aider à déterminer si, où, quand et comment intervenir.

Par ailleurs, l'engagement des communautés, bien qu'essentiel pour répondre aux informations préjudiciables, n'est pas sans risque. Les voix des communautés, si elles ne sont pas soigneusement soutenues, peuvent être cooptées, censurées ou politisées, en particulier dans des environnements polarisés ou dans des situations de conflit armé ou de violence. Les individus peuvent faire l'objet de représailles ou de réactions négatives de la part des autorités, des factions politiques ou d'autres groupes. Des problèmes éthiques se posent également lorsqu'il est demandé à des membres de la communauté

de jouer le rôle d'observateurs, en particulier si les rôles et les attentes ne sont pas clairs ou si cette participation les met en danger. Sans garanties claires concernant le consentement, la confidentialité et la sécurité, les initiatives à base communautaire risquent de saper la confiance ou de causer des préjudices involontaires.

L'exclusion numérique ne fait qu'aggraver la complexité de la situation. Les inégalités en matière d'accès aux appareils, de connectivité et de culture numérique déterminent qui peut participer ou non aux écosystèmes d'information. Ces disparités reflètent et renforcent souvent les inégalités existantes, notamment en fonction du genre, de l'âge, de la géographie et du statut socio-économique.

Comme nous l'avons vu plus haut dans le rapport, la migration reste l'une des questions les plus politiques et les plus polarisantes de notre époque. Les grands enjeux politiques qui entourent les stratégies de contrôle et de gestion des migrations, ainsi que la perception de la migration au sein du public, posent de sérieux défis et dilemmes aux intervenants humanitaires. Surtout, les informations préjudiciables sont utilisées pour délégitimer les activités humanitaires. Par exemple, les ONG participant aux missions de recherche et de sauvetage en Méditerranée ont fait l'objet d'attaques dans les médias, d'accusations politiques de collusion avec les passeurs et de réactions négatives du public. Ces discours ne font pas qu'éroder la confiance dans les acteurs humanitaires, ils risquent également de restreindre l'accès opérationnel, d'entraîner une réduction des financements et de mettre en danger les acteurs humanitaires et les personnes qu'ils tentent d'aider.

Les personnes migrantes elles-mêmes se fient souvent à des sources informelles, telles que leur famille, leurs amis et les réseaux sociaux, avant et pendant leur voyage. Les obstacles à l'accès à l'information sont également considérables. Il arrive que les personnes migrantes renoncent à se procurer des informations de crainte d'être repérées, expulsées ou victimes de discrimination. Les barrières linguistiques, les restrictions en matière de connectivité et le sentiment que les voies officielles ne sont pas dignes de confiance ne font qu'aggraver le problème. De tels contextes sont propices à la propagation d'informations préjudiciables, en raison des lacunes en matière d'accès, des craintes et de l'exclusion. Il est donc d'autant plus important de veiller à ce que les personnes migrantes reçoivent en temps voulu des informations exactes et qu'elles jugent crédibles, qui leur permettent de prendre des décisions en connaissance de cause et qui protègent leur dignité et leurs droits.

## ◆ Commentaires fréquents des contributeurs au rapport – Cinq éléments essentiels :

- 1 Une approche coordonnée face aux informations préjudiciables** – y compris des protocoles communs de détection, de vérification et de réponse aux rumeurs et aux informations préjudiciables.
- 2 Des formations et des outils accessibles** – pour aider le personnel et les volontaires à comprendre et à gérer les risques liés au numérique et à l'information, y compris les tactiques ayant recours aux informations préjudiciables.
- 3 Un investissement accru dans l'éducation au numérique et à l'information** – tant pour les acteurs humanitaires que pour les communautés qu'ils servent.
- 4 Une collaboration plus étroite avec les médias et les plateformes technologiques** – pour permettre le signalement des contenus préjudiciables, la promotion des sources fiables et l'amplification des informations exactes.
- 5 Des orientations sur la communication fondée sur des principes et tenant compte du contexte** – en particulier la neutralité et l'impartialité – face à des informations préjudiciables sensibles sur le plan politique ou émotionnel. Les orientations devraient appuyer des stratégies proactives telles que la démystification préventive et le cadrage exact, en veillant à ce que les réponses soient fondées sur des principes, tiennent compte du contexte et protègent à la fois le personnel et les communautés touchées.

# Conclusions : De la communication à la collaboration

Pour lutter efficacement contre les informations préjudiciables, il ne suffit pas de diffuser des messages, il faut aussi changer radicalement d'état d'esprit, pour passer de la diffusion d'informations au soutien à la participation et à la capacité d'action. Trop souvent, les activités de communication sont conçues comme des flux à sens unique, où les acteurs externes déterminent quelles informations sont pertinentes ou importantes, comment elles sont formulées et qui peut s'exprimer. Cette approche descendante risque non seulement de renforcer les déséquilibres de pouvoir existants, mais aussi d'empêcher la prise en compte des idées, des expériences et des priorités des personnes en détresse.

En revanche, lorsque les communautés participent activement à l'élaboration des discours, à la définition des risques et à la mise en œuvre des interventions, elles ne sont plus les destinataires passifs de l'information, mais contribuent à la création de solutions. Le renforcement de la résilience face aux informations préjudiciables ne consiste pas seulement à réfuter les mensonges, mais aussi à restaurer la confiance, à approfondir le dialogue et à donner aux personnes les moyens de s'orienter dans les écosystèmes de l'information.

Cette évolution vers une capacité d'agir partagée requiert les mesures suivantes :

**Recenser et soutenir les acteurs locaux de confiance**, tels que jeunes dirigeants, groupes de femmes, personnalités religieuses ou médias communautaires, qui sont les mieux placés pour engager un réel dialogue avec leurs pairs et les personnes en détresse.

**Investir dans les écosystèmes locaux de l'information**, tels que radios communautaires, journalistes locaux, points d'accès numériques et mécanismes de retour d'information, qui assurent une communication continue et adaptée au contexte avant, pendant et après les crises.

**Intégrer l'éducation aux médias et aux technologies numériques dans les programmes humanitaires**, afin de permettre aux personnes d'évaluer et de contester les contenus préjudiciables et de prendre des décisions en connaissance de cause.

**Créer un espace pour la création de contenu participatif**, permettant aux communautés d'exprimer leurs points de vue dans des formats qui ont une résonance culturelle et émotionnelle, que ce soit au travers de récits, du théâtre, de la radio ou des médias sociaux.

**Protéger l'engagement des communautés**, en veillant à ce que la participation n'expose pas les personnes à des risques, en particulier dans les environnements politiquement polarisés ou fragiles.

Comme exposé tout au long du présent rapport, les informations préjudiciables ne constituent pas seulement un problème de communication ; elles représentent aussi une menace pour l'accès, l'acceptation et la sécurité de l'action humanitaire et, à ce titre, requièrent une approche à l'échelle de l'organisation et de la société. Pour y remédier, il faut une réflexion systémique, une collaboration soutenue et une volonté de partager l'autorité. La détermination déjà requise des acteurs humanitaires pour intégrer pleinement les objectifs de localisation dans la fourniture de services est également nécessaire face aux informations préjudiciables : ils doivent savoir écouter, et créer et concevoir en collaboration des réponses fondées sur la confiance, la transparence et la responsabilité mutuelle.

Les éléments essentiels de la communication stratégique à l'ère numérique, à savoir le bon public, le bon message, le bon moment et le bon messager, sont particulièrement importants face aux informations préjudiciables. Ces quatre composantes sont profondément interdépendantes.

En fin de compte, la résilience face aux informations préjudiciables n'est pas renforcée grâce à une meilleure communication, mais par de meilleures relations. En investissant dans les voix locales, l'appropriation communautaire et les approches inclusives, le secteur humanitaire peut aller au-delà des contre-discours réactifs, pour se diriger vers une réponse plus durable, fondée sur des principes et centrée sur les personnes. L'évolution progressive vers le partage de l'autorité suppose de reconnaître que la confiance et la légitimité ne découlent pas de la diffusion de faits, mais d'une réelle participation, du dialogue et de la responsabilité mutuelle.

Note : L'auteur adresse ses chaleureux remerciements aux personnes mentionnées ci-après qui ont apporté leur contribution à l'élaboration de la section 6.3 et donné leurs points de vue en tant que membres des communautés aux fins des différents chapitres du Rapport : Ewané Fabrice Adrien, Nnang Minkoulou Pauline Santana, Essounga Jeanne Claris, Hadidjatou Sali, Fadma Mahamat, Imashela Abram Nambayo, Mambepa Mulilo, Mubila Majaluwa, Ziyi Min, Chen Xi Iris, Pengye Zhang, Mark Cainen, David Mackay, Andriamirado Malalatiana Michel, Rasoanomenjanahary Elisah Nahavitatsara, Rakotolava Safidinirina Précila, Be Ravelolona Stanicia, Raveloson Elodye Larissa, Raharimanana Hery-Zo, Aaron Onyede, Ocaya Sunday, Hadaya Alli, Abdalla Fouda, Zinab Al Mohammad, Safa Al-Kuhlani, Dr Abrar Hayder Alameen Ahmed, Ron Adamba, Odero Otieno Wycliffe, Angellah Praygod Mochawa, Naomi Odwa, Joseph Karanja, Martha David Ibon, Guisel Guadalupe Serrano, Ximena Carmen Vicente Machaca, Samantha Mendez, Nicol Victoria Grimaldis Oño, Navindu Ratnayaka, M.E Praveen Waas, Suvini Rathnayake et Sachintha Ayesha Abeyasinghe.

# Exigences, objectifs et recommandations

## Exigence

Placer les communautés au centre de la résilience face à l'information en investissant dans l'inclusion, la redevabilité et la collaboration. Il faut notamment soutenir les mécanismes de retour d'information, la vérification locale et les discours issus de la communauté, qui renforcent les systèmes d'information jouissant de la confiance de la population locale, et ainsi permettent la mise en œuvre d'une action humanitaire fondée sur des principes et une intervention en cas de crise plus efficace.

## Objectifs

Renforcer l'action humanitaire fondée sur des principes en intégrant les voix et les systèmes de vérification des communautés dans les écosystèmes de l'information.

Veiller à ce que les interventions humanitaires soient fondées sur des principes et redevables, en utilisant des informations et des discours qui expriment les perspectives locales, reflètent la diversité des voix d'une communauté et favorisent la confiance et l'inclusion dans la prise de décision.

Renforcer la résilience opérationnelle en veillant à ce que des voix diverses guident les décisions et les interventions humanitaires.

## Recommandations

### États et décideurs

- Soutenir les activités de vérification et de communication dirigées par les communautés en finançant le suivi des rumeurs, le journalisme indépendant et les canaux inclusifs (radio, points d'accès numériques et formats hors ligne) dans les langues locales.
- Renforcer les écosystèmes de l'information essentiels à l'action humanitaire en investissant dans les capacités locales et l'éducation à l'information, et en plaidant en faveur de mesures plus strictes de la part des plateformes

technologiques et de mesures proactives face aux informations préjudiciables.

- Donner des moyens d'agir aux acteurs locaux de confiance, notamment les groupes de jeunes, les réseaux de femmes et les médias communautaires, au moyen de partenariats, de ressources et de garanties, et les intégrer dans les écosystèmes d'information locaux pour appuyer la vérification des informations, les retours d'information et l'action humanitaire fondée sur des principes pendant les crises.

### Acteurs humanitaires

- Renforcer la redevabilité et la confiance grâce à des messages élaborés en commun, des boucles de retours d'information

communautaires, des rapports transparents et des examens conjoints avec les communautés, tout en veillant à ce que la

collaboration soit conforme aux principes humanitaires et ne soit pas politisée.

- Mettre en place des systèmes d'alerte précoce et d'action rapide pour surveiller les schémas d'information et les discours qui nuisent à l'action humanitaire, amplifier la portée des messagers de confiance et permettre la prise de mesures opportunes au niveau local, tout en préservant la vie privée.
- Soutenir les contenus produits par les communautés en permettant la diffusion sûre et indépendante de récits et d'informations pertinentes au niveau local dans les langues locales, tout en prenant des mesures solides de protection de l'intégrité personnelle pour protéger les contributeurs et garantir l'inclusion.
- Soutenir les journalistes et les médias locaux en renforçant leur capacité de produire des contenus multilingues opportuns et accessibles sur les plateformes en ligne et hors ligne tout en préservant la

neutralité et en évitant tout alignement sur des positions politiques, afin de favoriser une intervention humanitaire en cas de crise fondée sur des principes et un écosystème d'information local résilient.

- Procéder à des évaluations et en tirer des enseignements en mesurant la confiance, la qualité de la participation, l'inclusion des voix marginalisées et la rapidité des mesures correctrices – à l'aide de données anonymisées ou ventilées – et diffuser les enseignements tirés pour faciliter l'amélioration des interventions humanitaires fondées sur des principes dans tous les contextes.
- Veiller à ce que la communication stratégique dans les contextes humanitaires combine le bon public, le bon message, le bon moment et le bon messager, compte dûment tenu de l'interdépendance de ces éléments, afin de contrer efficacement les informations préjudiciables et de soutenir les interventions fondées sur des principes et adaptées au contexte.

## Communautés et dirigeants locaux

- Générer et amplifier les discours issus de la communauté qui renforcent la confiance et soutiennent une action humanitaire fondée sur des principes pendant les crises.
- Servir d'intermédiaires de confiance en facilitant, le cas échéant, le dialogue entre les acteurs humanitaires, les autorités et les populations en détresse afin de garantir la responsabilité mutuelle, tout en respectant et en soutenant le rôle des organisations humanitaires dotées de principes.

- Garantir l'inclusivité des systèmes d'information locaux afin que différentes voix, y compris les groupes marginalisés, soient représentées et entendues.

# Notes de fin

- 1 IFRC. Global Platform for Disaster Risk Reduction (GPDRR) 2025: Call to Action (2025) [www.ifrc.org/sites/default/files/2025-06/IFRC\\_Global%20Platform%20for%20Risk%20Reduction%202025\\_Call%20to%20Action.pdf](https://www.ifrc.org/sites/default/files/2025-06/IFRC_Global%20Platform%20for%20Risk%20Reduction%202025_Call%20to%20Action.pdf)
- 2 Voir, par exemple, Grand Challenges Canada. Creating Hope in Conflict. *Navigating the Information Landscape: Misinformation, Disinformation, and Hate Speech in Humanitarian Contexts*. Scoping study. (2024) p. 30 <https://humanitariangrandchallenge.org/mdh-report-launch>
- 3 IFRC. *Cadre de la Fédération internationale relatif à la résilience des communautés* (2014) p. 10. <https://preparecenter.org/wp-content/uploads/2023/05/1284000-Framework-for-Community-Resilience-FR-LR.pdf>
- 4 Ibid.
- 5 Singer, PW. et Brooking, ET. *LikeWar: The Weaponization of Social Media*. (2018) p. 169
- 6 IFRC et CICR. *Guide de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur l'engagement communautaire et la redevabilité*. (2021) [https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2022/05/20221103\\_CEA-Guidelines\\_FR\\_NEW.pdf](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2022/05/20221103_CEA-Guidelines_FR_NEW.pdf)
- 7 IFRC. *Cadre de la Fédération internationale relatif à la résilience des communautés* (2014) p. 6 <https://preparecenter.org/wp-content/uploads/2023/05/1284000-Framework-for-Community-Resilience-FR-LR.pdf>
- 8 IFRC Amériques. *Impacto de los Huracanes Eta e Iota en Honduras: Participación Comunitaria en la Respuesta*. Youtube (espagnol) (2025) [www.youtube.com/watch?v=iSVOU1PqeM0](https://www.youtube.com/watch?v=iSVOU1PqeM0)
- 9 IFRC Amériques. *La Importancia de la Retroalimentación en la Respuesta Humanitaria*. Youtube (espagnol) (2025) [www.youtube.com/watch?v=hizXEfbwdt8](https://www.youtube.com/watch?v=hizXEfbwdt8)
- 10 IFRC Amériques. *Strengthening Coordination for Effective Humanitarian Action*. Youtube (anglais) (2025) [www.youtube.com/watch?v=We5qhb-Jtsuo](https://www.youtube.com/watch?v=We5qhb-Jtsuo)
- 11 IFRC. *Community Engagement and Accountability Impact Research: Étude de cas sur le Guatemala* (espagnol). Carrefour d'engagement communautaire. (2023) <https://communityengagementhub.org/resource/community-engagement-and-accountability-impact-research-guatemala-case-study>
- 12 IFRC. *La coordination de la Croix-Rouge panaméenne avec le gouvernement permet d'améliorer les interventions*. Carrefour d'engagement communautaire. (2025) [https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2025/09/Panama\\_CEA-Interagency-Case-Study\\_FR.pdf](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2025/09/Panama_CEA-Interagency-Case-Study_FR.pdf)
- 13 Croix-Rouge équatorienne et IFRC. *Cohesión Social Ecuador 2023*. Carrefour d'engagement communautaire. (2024) Rapport analytique (espagnol) : <https://communityengagementhub.org/es/resource/cohesion-social-ecuador-2023-report-completo> et rapport exécutif (espagnol) : <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2024/02/REPEJECUT-COHESIONAL-IFRC-CRE-PPP.pdf>
- 14 Voir Société du Croissant-Rouge du Kirghizistan. [www.redcrescent.kg/ru/about/docs](https://www.redcrescent.kg/ru/about/docs)
- 15 Malteser International. *Democratic Republic of the Congo: Applying the People First Impact Method (P-FIM) in the Context of the Ebola and Covid-19 Response*. Cologne (2020) [https://www.malteser-international.org/fileadmin/Files\\_sites/malteser-international/B-Our\\_Work/Africa/DR\\_Congo/P-FIM\\_in\\_Ebola\\_and\\_Covid-19\\_response\\_Malteser\\_International.pdf](https://www.malteser-international.org/fileadmin/Files_sites/malteser-international/B-Our_Work/Africa/DR_Congo/P-FIM_in_Ebola_and_Covid-19_response_Malteser_International.pdf)
- 16 Pierre, J. *False: How Mistrust, Disinformation, and Motivated Reasoning Make Us Believe Things That Aren't True*. (2025) p.178
- 17 Agence de la santé publique du Canada. *Revue rapide: Analyse intersectionnelle des effets disproportionnés des feux de forêt sur la santé de diverses populations et communautés*. (2024) <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/publications/vie-saine/revue-rapide-analyse-intersectionnelle-effets-disproportionnes-feux-foret-diverses-populations-communaut.html>
- 18 Observatoire des situations de déplacement interne (IDMC). *Canada's Indigenous peoples increasingly at risk of disaster displacement*. Note de PreventionWeb et du Bureau des Nations Unies pour la réduction des risques de catastrophe résumant les données de l'IDMC. (2024) [www.preventionweb.net/news/canadas-indigenous-peoples-increasingly-risk-disaster-displacement](https://www.preventionweb.net/news/canadas-indigenous-peoples-increasingly-risk-disaster-displacement)
- 19 Chaque chercheur communautaire a bénéficié d'une formation et d'un soutien pour mener des entretiens semi-structurés dans la langue de son choix (arabe, français, chinois, anglais, espagnol, kiswahili, malgache ou acholi), analyser les données et résumer les points clés. Des universitaires volontaires de l'université du Michigan, de l'université de Northumbria et de l'Open Lab (université de Newcastle) ont ensuite synthétisé ces résultats au niveau mondial, tout en préservant les nuances locales.
- 20 Grand Challenges Canada. Creating Hope in Conflict. *Navigating the Information Landscape: Misinformation, Disinformation and Hate Speech in Humanitarian Contexts*. Scoping study. (2024) p. 81 <https://humanitariangrandchallenge.org/mdh-report-launch>
- 21 Ibid.
- 22 Croix-Rouge du Malawi, IFRC et USAID. "When the Hippo Walks, We Know a Flood Is Coming": *Community Perceptions on Locally Led Adaptation to Climate Change in Malawi* (anglais). (2024) [https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2025/07/REPORT-Malawi-Perception-Study-on-LLA\\_-2024-FINAL.pdf](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2025/07/REPORT-Malawi-Perception-Study-on-LLA_-2024-FINAL.pdf)
- 23 IFRC et Plan Eval. *Engaged, Informed and Empowered: The Impact of Community Engagement on Public Health Outcomes* (anglais). Carrefour d'engagement communautaire. (2025) <https://communityengagementhub.org/resource/engaged-informed-and-empowered>
- 24 IFRC. *Community Engagement and Accountability Impact Research: Étude de cas sur la Géorgie* (anglais). Carrefour d'engagement communautaire. (2023) <https://communityengagementhub.org/resource/community-engagement-and-accountability-impact-research-georgia-case-study>
- 25 IFRC. *Community Engagement and Accountability Impact Research: Étude de cas sur le Guatemala* (espagnol). Carrefour d'engagement communautaire. (2023) <https://communityengagementhub.org/resource/community-engagement-and-accountability-impact-research-guatemala-case-study>
- 26 IFRC. *Community Engagement and Accountability Impact Research: Étude de cas sur la Guinée*. Carrefour d'engagement communautaire. (2023) <https://communityengagementhub.org/resource/community-engagement-and-accountability-impact-research-guinea-case-study>
- 27 IFRC. *Community Engagement and Accountability Impact Research: Étude de cas sur l'Indonésie* (anglais). Carrefour d'engagement communautaire. (2023) <https://communityengagementhub.org/resource/community-engagement-and-accountability-impact-research-indonesia-case-study>
- 28 IFRC. *Community Engagement and Accountability Impact Research: Étude de cas sur le Malawi* (anglais). Carrefour d'engagement communautaire. (2023) <https://communityengagementhub.org/resource/community-engagement-and-accountability-impact-research-malawi-case-study>
- 29 Croix-Rouge du Népal et IFRC. *From managing misconceptions to building trust in Covid-19 vaccination* (anglais). (2023) [https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2023/02/From-managing-misconceptions-to-building-trust-in-Covid-19-vaccination\\_Sarif-31012023.pdf](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2023/02/From-managing-misconceptions-to-building-trust-in-Covid-19-vaccination_Sarif-31012023.pdf)

- 30 Union internationale des télécommunications (UIT). Facts and Figures 2024. *The Gender Digital Divide*. (2024) [www.itu.int/itu-d/reports/statistics/2024/11/10/ff24-the-gender-digital-divide](http://www.itu.int/itu-d/reports/statistics/2024/11/10/ff24-the-gender-digital-divide)
- 31 Assemblée générale des Nations Unies. *Intensification de l'action menée pour éliminer toutes les formes de violence à l'égard des femmes et des filles : violence contre les femmes et les filles facilitée par les technologies : Rapport du Secrétaire général*. (A/79/500) Soixante-dix-neuvième session (2024) <https://docs.un.org/fr/A/79/500>
- 32 UIT-Broadband Commission. *Balancing Act: Countering Digital Disinformation While Respecting Freedom of Expression*. (2020) p.256-257 [www.broadbandcommission.org/publication/balancing-act-countering-digital-disinformation](http://www.broadbandcommission.org/publication/balancing-act-countering-digital-disinformation)
- 33 IFRC. *Plus fort, plus rapide, plus sûr : Préparation et réponse aux épidémies : exemples de succès du partenariat programmatique 2022-2025*. (2025) p. 22-23 [https://www.ifrc.org/sites/default/files/2025-07/20250701\\_IFRC\\_EpidemicPreparednessResponseProgrammaticPartnership\\_FR.pdf](https://www.ifrc.org/sites/default/files/2025-07/20250701_IFRC_EpidemicPreparednessResponseProgrammaticPartnership_FR.pdf)
- 34 Cet objectif tient compte du fait que les citoyens doivent avoir accès à des informations fiables, équilibrées et complètes sur les affaires courantes, les actes des décideurs et d'autres facteurs pertinents pour leur prise de décision personnelle. Il met en évidence la nécessité de mettre en œuvre une mobilisation proactive et des stratégies holistiques qui tiennent compte des multiples facteurs nécessaires au maintien d'un écosystème d'information sain. Comparer: Programme des Nations Unies pour le développement. *Intégrité de l'information : Faire émerger la vérité, la résilience et la confiance* (2022) <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-07/Information%20Integrity%20-%20Forging%20a%20Pathway%20to%20Truth%2C%20Resilience%20and%20Trust%20FRENCH.pdf>
- 35 Bateman, J. et Jackson, D. *Countering Disinformation Effectively: An Evidence-Based Policy Guide*. (2024); Alverne, C., Ross Arguedas, A., Banerjee, S., et al. The Electoral Misinformation Nexus. *Public Opinion Quarterly* 2024, 681-707
- 36 Fondation Hironnelle. *Building Trusted Media in a Fragile Setting – An Evaluation of Radio Ndeke Luka in Central African Republic* (2024) [www.hironnelle.org/wp-content/uploads/2025/04/RNL-External-Evaluation-Report\\_final\\_clean.pdf](http://www.hironnelle.org/wp-content/uploads/2025/04/RNL-External-Evaluation-Report_final_clean.pdf); comparer: Fondation Hironnelle. L'impact de Radio Ndeke Luka avant et après son lancement dans trois régions éloignées en RCA (2025) <https://www.hironnelle.org/fr/etude-bekou-limpact-de-radio-ndeke-luka-avant-et-apres-son-lancement-dans-trois-regions-eloignees-en-rca>
- 37 IFRC. Politique relative au volontariat (2022) [https://www.ifrc.org/sites/default/files/2022-10/20220822\\_IFRC-Volunteering-Policy-FR.pdf](https://www.ifrc.org/sites/default/files/2022-10/20220822_IFRC-Volunteering-Policy-FR.pdf)
- 38 DiResta, R. *Invisible Rulers: The People who Turn Lies into Reality*. (2024) p. 357