



# Chapitre 7

**Défendre les  
principes  
humanitaires à l'ère  
des chambres d'écho**



# Chapitre 7



## Défendre les principes humanitaires à l'ère des chambres d'écho

# Sommaire

|      |  |            |
|------|--|------------|
|      | <b>Introduction : Dépassés – l'action humanitaire à l'ère des informations instantanées</b>        | <b>289</b> |
| 7.1  | <b>Réaffirmer et appliquer le principe d'humanité à l'ère de la méfiance</b>                       | <b>291</b> |
| 7.2  | <b>La déshumanisation à l'ère numérique</b>  | <b>292</b> |
| 7.3  | <b>Promouvoir la tolérance dans des sociétés diverses et divisées</b>                              | <b>295</b> |
| 7.4  | <b>Le coût de la neutralité : le prix à payer pour ne pas prendre parti</b>                        | <b>298</b> |
| 7.5  | <b>Patriotisme et principes humanitaires</b>   | <b>305</b> |
| 7.6  | <b>L'indépendance, condition préalable à la confiance</b>  | <b>306</b> |
| 7.7  | <b>L'impartialité, une boussole</b>  | <b>307</b> |
| 7.8  | <b>Intégrité organisationnelle : alignement interne sur des principes</b>                          | <b>308</b> |
| 7.9  | <b>Un cadre pour l'application des principes humanitaires à l'ère de l'information</b>             | <b>315</b> |
| 7.10 | <b>Les facteurs d'influence : facteurs d'union et de division</b>                                  | <b>324</b> |
| 7.11 | <b>Réaffirmer les principes humanitaires à l'ère des outils numériques</b>                         | <b>327</b> |
|      | <b>Conclusions : Une action fondée sur des principes ne peut pas se limiter à des déclarations</b> | <b>328</b> |
|      | <b>Notes de fin</b>  | <b>332</b> |

# Introduction : Dépassés – l'action humanitaire à l'ère des informations instantanées

Dans un écosystème de l'information faussé par les rumeurs, la manipulation et les contenus politisés, la confiance dans les acteurs humanitaires est de plus en plus fragile. Les informations préjudiciables peuvent nuire à l'image d'impartialité, de neutralité et d'indépendance des acteurs humanitaires, alimenter la suspicion au sein des communautés et mettre en danger le personnel, les volontaires et les personnes à qui ils prêtent assistance.

L'action humanitaire est désormais menée dans un environnement d'information polémique, où la confiance est fragile et où, souvent, l'émotion prend le pas sur les faits. Comme le disait T.S. Eliot, lorsque nous ne savons pas, ou lorsque nous ne savons pas assez, nous avons toujours tendance à substituer l'émotion à la réflexion. Dans l'économie des médias sociaux et maintenant de l'IA, alimentée par les émotions, l'action humanitaire fondée sur des principes est facilement mal comprise ou présentée sous un faux jour, en particulier lorsqu'elle n'est pas alignée sur les discours politiques ou émotionnels dominants. Dans de tels contextes, l'application cohérente des principes humanitaires devient non seulement plus difficile, mais aussi plus essentielle.

Aujourd'hui, la force d'une information ne tient plus à sa précision, aux faits ou à la logique, mais à sa capacité de provoquer des émotions - amusement, indignation ou choc - et d'influer sur les comportements. Les contenus préjudiciables se propagent rapidement et souvent hors de tout contrôle, non pas parce qu'ils sont vrais, mais parce qu'ils semblent vrais. Les informations préjudiciables et les distorsions prospèrent là où la confiance est déjà affaiblie. Il suffit d'une image manipulée, d'un titre trompeur ou d'une publication virale pour jeter le doute sur les motivations ou les affiliations d'une organisation et renforcer ainsi les discours qui remettent en cause l'action humanitaire fondée sur des principes et mettent en danger les acteurs humanitaires et les communautés qu'ils servent.

Le présent chapitre s'intéresse tout d'abord au principe d'humanité, qui forme le fondement de toute action humanitaire, et s'appuie sur le [Chapitre 2, page 75](#), qui était axé sur la confiance et le principe de neutralité. Il explore une vulnérabilité stratégique croissante : l'action humanitaire vise à être réfléchie, impartiale et adaptée au contexte, alors que les informations qui circulent en ligne, elles, sont immédiates, émotionnelles et amplifiées de manière virale. Ce décalage de vitesse est dangereux. Les acteurs humanitaires prennent généralement le temps de vérifier les faits, d'évaluer les besoins et de coordonner les interventions. En revanche, les discours préjudiciables et l'indignation se propagent en quelques secondes, sans être freinés par des considérations d'humanité, de neutralité, d'exactitude, de proportionnalité ou de conséquences.

Souvent, les interventions humanitaires sont mises en œuvre, ou du moins médiatisées, après que les propos publics se sont durcis, que les réputations ont été entachées et que la confiance s'est érodée. De ce fait, les discours s'enracinent rapidement, souvent en raison d'informations politisées, déshumanisantes ou fausses, ce qui entraîne des risques opérationnels. Trop fréquemment, le public considère à tort que l'engagement du secteur humanitaire en faveur d'une communication précise et apolitique est un

signe d'indifférence, d'un manque d'empathie, de réticence à prendre position ou même parfois de complicité.

Des messages rapides et jouant sur les émotions peuvent façonner la perception des donateurs, des communautés, des médias et des influenceurs avant que les organisations humanitaires ne puissent établir les faits. Alors qu'autrefois la lenteur délibérée des communications était la garantie de pouvoir établir les faits et nouer des contacts, elle risque aujourd'hui d'éroder l'espace de la communication humanitaire. Il est essentiel de contribuer à l'environnement de l'information en temps voulu et sur la base de principes. Ce qui était autrefois considéré comme de la prudence peut aujourd'hui constituer un risque : l'inaction dans l'écosystème de l'information peut causer plus de mal qu'une contribution opportune et fondée sur des principes. Mais ce fait soulève des questions difficiles : la lenteur qui entoure la visibilité de l'action humanitaire est-elle vraiment nécessaire ou les organisations sont-elles devenues trop prudentes ? Quel est le public visé par ces communications aujourd'hui ? Certaines organisations considèrent-elles encore l'information comme secondaire par rapport aux opérations, alors qu'elle conditionne désormais la façon dont tout succès ou échec des opérations sera perçu ?

Alors que les discours préjudiciables se multiplient et que la communication sur l'action humanitaire est à la traîne, le secteur est confronté à une diminution de la confiance et à un rétrécissement de l'espace opérationnel. Face à ce défi, il convient d'affronter ces dilemmes de face et d'adapter les modes de communication à l'évolution de l'environnement de l'information.



## Principes fondamentaux et principes humanitaires

En 1965<sup>1</sup>, le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge a proclamé un ensemble de principes éthiques et opérationnels devant guider l'action humanitaire, en particulier dans les environnements polarisés et polémiques. Les sept Principes fondamentaux ont été adoptés dans les Statuts du Mouvement par la Conférence internationale de 1986 : humanité, impartialité, neutralité, indépendance, volontariat, unité et universalité. Quatre d'entre eux (**humanité, impartialité, neutralité et indépendance**) sont devenus depuis le fondement de l'action humanitaire internationale et sont largement reconnus comme constituant les **principes humanitaires**.

Les principes sont à la fois hiérarchiques et complémentaires, formant un cadre éthique et pratique. L'humanité et l'impartialité sont les deux principes essentiels. **L'humanité** exprime l'objectif de l'action humanitaire : prévenir et alléger les souffrances en toutes circonstances, tandis que **l'impartialité** garantit que cette action est motivée uniquement par les besoins, sans aucune distinction de nationalité, de race, de religion, de condition sociale ou d'appartenance politique.

La neutralité et l'indépendance sont des outils opérationnels : des moyens pragmatiques de garantir l'accès et préserver un espace protégé pour l'action humanitaire dans les situations de conflit armé et de violence. Tous deux visent à instaurer la confiance ou du moins à favoriser l'acceptation parmi toutes les parties. Le principe de **neutralité** exige des acteurs humanitaires qu'ils s'abstiennent de prendre parti dans les hostilités ou de s'engager dans des débats politiques, religieux ou idéologiques, et le principe d'**indépendance**, lui, garantit que les décisions, notamment relatives aux évaluations

des besoins et aux interventions, sont prises de manière autonome, sans influence ou motivations extérieures.

Les principes humanitaires ne sont pas propres au Mouvement, mais ils sont la pierre angulaire de ses principes éthiques et de ses opérations. Au fil du temps, ils ont façonné les normes humanitaires mondiales, y compris des résolutions de l'Assemblée générale des Nations Unies, telles que la résolution 46/182<sup>2</sup> (1991), qui affirme que l'aide humanitaire coordonnée par l'ONU doit être fournie conformément à ces principes. Par ailleurs, plusieurs centaines d'ONG ont maintenant adopté le Code de conduite pour le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et pour les organisations non gouvernementales lors des opérations de secours en cas de catastrophe (1994).

## 7.1 Réaffirmer et appliquer le principe d'humanité à l'ère de la méfiance

### Principe fondamental

#### Humanité

Né du souci de porter secours sans discrimination aux blessés des champs de bataille, le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, sous son aspect international et national, s'efforce de prévenir et d'alléger en toutes circonstances les souffrances des hommes. Il tend à protéger la vie et la santé ainsi qu'à faire respecter la personne. Il favorise la compréhension mutuelle, l'amitié, la coopération et une paix durable entre tous les peuples.

Si la confiance est ancrée dans la vulnérabilité et les attentes, l'humanité est fondée sur le respect et la compassion. Il est largement reconnu que le principe d'humanité est le moteur fondamental de l'action humanitaire. C'est ce qui oblige les acteurs humanitaires à entreprendre de sauver des vies, réduire les souffrances et préserver la dignité des personnes touchées par les crises. Parmi les principes humanitaires fondamentaux, l'humanité est supérieure aux autres car elle reflète l'impératif moral, la motivation essentielle et les valeurs fondamentales de l'action humanitaire, et sous-tend les autres principes. Dans son commentaire de 1979 sur les Principes fondamentaux<sup>3</sup>, Pictet a affirmé que l'application du principe d'humanité requerrait non seulement de préserver la vie et l'intégrité physique, mais aussi de respecter la personnalité et la dignité individuelles. Pictet souligne que le principe doit être appliqué en fonction des «circonstances». L'ère de l'information en est une<sup>4</sup>.

Le philosophe Jonathan Glover, dans son exploration de l'identité morale et de la distance psychologique, affirme que **l'humanité est enracinée dans nos réactions humaines**: la capacité de respect et d'empathie et notre aptitude à nous soucier de

la souffrance des autres et à les considérer comme des êtres humains à part entière<sup>5</sup>. Cependant, ces réactions sont par nature fragiles et c'est précisément cette fragilité que les informations préjudiciables exploitent sur les plateformes de médias sociaux et ailleurs. Glover observe que l'empathie peut être étouffée, affaiblie, réduite ou éliminée par la distance psychologique ou physique, par le tribalisme et les croyances ou par la normalisation d'un langage déshumanisant. Il prévient que la distance affaiblit les réactions humaines, en coupant les individus de groupes entiers d'autres personnes, tandis que du fait de l'éloignement, il semble naturel de penser que rien de tout cela n'est réel, ce qui permet à la propagande fondée sur des atrocités de se propager, souvent au détriment de la dignité des victimes<sup>6</sup>.

Les informations préjudiciables prospèrent dans de tels environnements et érodent l'empathie et la solidarité, légitimant l'exclusion ou la violence. De ce fait, non seulement l'environnement devient plus hostile pour les opérations humanitaires, mais en plus la souffrance y est reconnue de manière sélective et l'intervention humanitaire devient politiquement polémique. Alors que l'espace humanitaire se rétrécit, que des difficultés, des restrictions et la délégitimation empêchent de plus en plus les acteurs humanitaires qui se conforment à des principes de se rapprocher physiquement des populations touchées, le principe d'humanité lui-même est de plus en plus menacé.

## 7.2 La déshumanisation à l'ère numérique

La déshumanisation n'est plus limitée aux discours de haine explicites ou aux idéologies marginales. Elle est de plus en plus présente dans le langage courant, l'imagerie et les comportements en ligne. Elle se manifeste par des images manipulées, des titres incendiaires et des discours amplifiés par les algorithmes, qui déforment, effacent ou nient l'humanité d'un individu. Dans des environnements déjà fragiles, l'érosion de l'empathie n'est pas seulement un effet secondaire, c'est souvent le but recherché. La déshumanisation n'est pas toujours manifeste. Elle peut se présenter de manière subtile et systémique, notamment par le profilage numérique, l'inégalité d'accès aux services ou la marchandisation des données personnelles. La déshumanisation consiste essentiellement à considérer qu'une personne est « moins qu'humaine » ou à la traiter comme telle, c'est-à-dire à nier un ou plusieurs éléments de son humanité<sup>7</sup>. Si aucune personne ne cessera jamais d'être humaine, la non-reconnaissance de son humanité a des conséquences réelles et souvent violentes. Elle consiste à réduire des personnes à une identité de groupe (« migrants », « réfugiés »), à les assimiler à des animaux ou à de la vermine ou à ne pas tenir compte de leurs intérêts humains légitimes et de leur capacité d'agir. Lorsque cette rhétorique n'est soumise à aucun contrôle, non seulement elle réduit l'empathie et la compassion, mais elle renforce par ailleurs le soutien du public pour l'exclusion, la rétribution ou même la violence. Elle nuit à l'entraide, fait obstacle à la réconciliation et alimente des politiques et des pratiques potentiellement contraires au droit international<sup>8</sup>.

Le langage et les images déshumanisants visant l'action humanitaire posent de sérieux risques. Ils peuvent être utilisés pour justifier ou encourager l'obstruction de la fourniture d'aide, conduire à ce que les organisations humanitaires soient prises pour cibles, criminaliser l'aide humanitaire et rendre des populations entières invisibles ou non méritantes aux yeux du public ou des décideurs. Ces risques sont particulièrement élevés lorsque ces discours proviennent de sources officielles ou lorsqu'il est affirmé

que l'accès humanitaire est sous-tendu par des motivations politiques ou constitue une menace pour la sécurité nationale.



---

**Extraits de la résolution 5 du Conseil  
des Délégués de 2024 : Appel à respecter  
et soutenir l'action humanitaire  
fondée sur des principes**

---

« exprimant sa profonde préoccupation pour la sécurité et le bien-être de toutes les populations affectées ainsi que pour leur capacité à accéder à une assistance vitale, et exprimant également sa tristesse de voir tant de travailleurs humanitaires et de volontaires perdre la vie au service de l'humanité, »

« exprimant sa vive inquiétude face aux obstacles de plus en plus importants qui compromettent la capacité des acteurs humanitaires guidés par des principes à apporter assistance et protection aux populations qui en ont le plus besoin – obstacles dus notamment à une polarisation politique et sociétale de plus en plus marquée, à la politisation de l'aide, à l'interprétation erronée selon laquelle les principes humanitaires d'impartialité et de neutralité serviraient les intérêts de l'adversaire...<sup>9</sup> »

Le respect du principe d'humanité à l'ère numérique requiert de faire très attention aux atteintes, à l'exclusion ou à la dépersonnalisation qui peuvent être accidentellement causées par l'espace d'information et la technologie (en ligne et hors ligne). Il exige un engagement soutenu en faveur de la présence humaine et de la redevabilité relationnelle, et c'est là une des raisons pour lesquelles les acteurs humanitaires traditionnels insistent depuis longtemps sur l'importance de la proximité physique et du contact humain avec les personnes en détresse.

La déshumanisation ne remet pas seulement en cause le principe d'humanité, elle porte aussi atteinte au principe d'impartialité, en niant la valeur égale de tous les êtres humains et le droit à une intervention humanitaire fondée uniquement sur les besoins. Elle jette le doute sur la neutralité, laissant entendre que les acteurs humanitaires sont associés à ceux qui sont publiquement stigmatisés ou discrédités, ou sympathisent avec ces derniers. Elle érode l'image d'indépendance, car les intentions et les affiliations humanitaires sont délibérément présentées sous un faux jour.

Le principe d'humanité nous oblige à affirmer la valeur intrinsèque de chaque individu, en particulier lorsque sa dignité, ses droits et son statut de personne sont bafoués. L'impartialité renforce cet impératif en exigeant que l'action humanitaire soit fondée uniquement sur les besoins. La neutralité et l'indépendance permettent aux acteurs humanitaires de continuer à se concentrer sur les personnes les plus touchées, tout en naviguant dans des environnements hautement politisés et en subissant des pressions les poussant à dévaloriser ou à exclure certains individus ou certains groupes. Ensemble, ils ne constituent pas des contraintes, mais le fondement d'une action fondée sur des principes, en particulier dans des espaces polémiques complexes.

Pourtant, même les acteurs humanitaires bien intentionnés peuvent reproduire par inadvertance des schémas déshumanisants s'ils ne sont pas activement attentifs au langage qu'ils utilisent ou aux dynamiques de pouvoir qu'ils renforcent. C'est pourquoi

l'action humanitaire fondée sur des principes doit aller au-delà de l'engagement éthique de défendre l'humanité : elle doit inclure des efforts délibérés visant à repérer et à freiner les discours déshumanisants, en particulier ceux qui sont normalisés dans les scènes banales de la vie quotidienne<sup>10</sup>. L'antidote à la déshumanisation n'est pas simplement l'augmentation du volume d'informations, c'est la reconnaissance. Ce sont les activités visant à rendre leur visibilité et leur dignité à ceux qui en sont privés et à réaffirmer - par des mots, des images et des actes - que personne n'est jamais moins qu'humain. **Les principes humanitaires ne sont pas seulement capables de survivre à la crise actuelle des informations préjudiciables, ils ont été précisément conçus pour faire face à ce type de défi.**

## Perspectives des contributeurs 7.1



## Gérer les discours préjudiciables dans un centre migratoire

Depuis juin 2023, la Croix-Rouge italienne gère le centre d'accueil des migrants de Lampedusa, qui joue un rôle essentiel dans la gestion des arrivées soudaines de personnes migrantes. Il a par le passé été la cible de nombreuses campagnes d'informations préjudiciables, en particulier sur les médias sociaux. Des vidéos trompeuses ont aussi été largement diffusées, y compris des images supposées montrer des migrants allongés sur le sol et des épisodes de violence dans le centre. Ces distorsions de la réalité, souvent amplifiées par une rhétorique sensationnaliste, présentaient la situation comme une « invasion » et étaient fréquemment utilisées pour attiser la peur. Dès le départ, notre objectif était de transformer le centre en un pôle d'humanité. Les défis initiaux étaient de taille. Nous devons améliorer la gestion opérationnelle, augmenter la capacité d'accueil et établir une relation constructive avec la communauté, les institutions et les autorités de Lampedusa.

Dès les premiers jours, nous nous sommes attachés à adapter le centre et à rendre son fonctionnement conforme aux normes de la Croix-Rouge italienne et du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge dans son ensemble. L'une de nos premières démarches a été d'informer les médias des changements apportés, tant au niveau de l'infrastructure que du système d'accueil. Nous avons ainsi pu communiquer les améliorations réalisées, y compris pour ce qui est des soins prodigués aux personnes migrantes arrivant au centre.

Les autorités, les institutions et la population locale se sont rapidement rendu compte qu'il y avait eu un changement important dans la gestion de l'accueil des personnes migrantes sur l'île. En peu de temps, les médias italiens ont commencé à faire des reportages positifs sur notre travail dans le centre. Toutefois, dans certains pays européens où la couverture de l'accueil des migrants est plus négative, la collaboration avec les médias a nécessité une approche différente. Nous avons conçu des stratégies sur mesure pour les médias anglophones et francophones afin de mieux faire comprendre nos valeurs, et les médias néerlandais, allemands et arabes ont rapidement souligné l'impact positif du changement d'approche de la gestion du centre.

En plus de procéder à des améliorations opérationnelles et logistiques, nous avons aussi lancé un projet de narration de récits centré sur les émotions et les expériences vécues des personnes migrantes arrivant à Lampedusa. Ce projet a permis de modifier le discours : au lieu d'être axé uniquement sur les chiffres, il a fait une place aux histoires humaines et à la dignité. Mais au fil du temps, nous avons observé que les médias diffusaient de fausses informations ou des chiffres inexacts. Grâce à nos relations étroites avec la presse, la télévision et les stations de radio, nous avons pu faire de la Croix-Rouge italienne la source la plus crédible pour les informations relatives aux personnes migrantes, à Lampedusa et ailleurs. Aujourd'hui, plus de deux ans après que nous avons repris la gestion du centre, les journalistes continuent de s'adresser à nous pour obtenir des données et des nouvelles fraîches et vérifier des faits. Ils cherchent régulièrement à vérifier les informations (souvent fausses) qu'ils reçoivent sur les médias sociaux ou par messages privés. Certains moments ont été particulièrement intenses, par exemple certaines périodes de surpopulation du centre ou l'arrivée de survivants de naufrages. Cependant, notre présence constante et notre fiabilité nous ont permis de faire face à ces situations difficiles en diffusant en temps voulu des messages dans les médias traditionnels et sur les médias sociaux.

Marco Ottaviani

Chef du service de presse et porte-parole du président national

**Croix-Rouge italienne**

## 7.3 Promouvoir la tolérance dans des sociétés diverses et divisées

Il y a plus de 20 ans, le Mouvement a pris acte des problèmes omniprésents de discrimination, d'intolérance et de manque de respect pour la diversité humaine dans de nombreuses régions du monde en adoptant la résolution 9 du Conseil des Délégués de 2003<sup>11</sup>. Il y demande aux différentes composantes du Mouvement de travailler aux niveaux local, national et international, conformément à leurs mandats respectifs, à la promotion de la tolérance, de la non-discrimination et du respect des diversités. La résolution met en évidence cinq domaines d'action essentiels :

- 1 Garantir **l'ouverture et la diversité** au sein des composantes du Mouvement lui-même, en assurant une représentation inclusive et des pratiques internes qui reflètent les valeurs humanitaires ;
- 2 Chercher à l'extérieur **des idées et des outils pour mieux comprendre**, notamment en concluant des partenariats pour favoriser le dialogue et l'inclusion ;
- 3 Promouvoir le **dialogue et la sensibilisation du public** pour favoriser la cohésion sociale ;
- 4 Renforcer **la préparation**, savoir anticiper et réagir, pour promouvoir la tolérance et le respect, en mettant l'accent sur les besoins des groupes marginalisés et à risque, le soutien au dialogue, **l'instauration de la confiance entre les communautés** et la coexistence ;

- 5 **Tirer les leçons de l'expérience** et concevoir de nouvelles initiatives à l'intérieur du Mouvement et avec d'autres organisations, pour recenser les meilleures pratiques et promouvoir la collaboration dans la lutte contre l'intolérance, la discrimination et le manque de respect pour la diversité.

Bien que cette résolution ait été adoptée avant l'émergence des écosystèmes numériques d'information actuels, sa pertinence n'a fait qu'augmenter. Ce qui a changé – et requiert qu'on s'y intéresse de toute urgence –, c'est la vitesse et l'ampleur de la propagation des informations préjudiciables, enracinées dans l'interaction entre les espaces en ligne et hors ligne. Les plateformes numériques se sont transformées en accélérateurs d'informations préjudiciables, notamment l'intolérance, la discrimination et le manque de respect pour la diversité, qui alimentent la division, la méfiance et la violence. Ces dynamiques ne font pas que renforcer les formes mêmes d'intolérance que la résolution cherchait à combattre ; elles sapent aussi directement l'action humanitaire fondée sur des principes en faussant la manière dont la neutralité est perçue, en entravant l'accès et en mettant en danger les acteurs humanitaires et les communautés.

Il est donc nécessaire d'accorder une attention renouvelée à la manière dont le Mouvement répond à ces défis en constante évolution. Pour honorer les engagements pris dans la résolution 9, il faut aujourd'hui combattre les formes numériques de l'intolérance et intégrer les réactions aux informations préjudiciables dans des stratégies plus générales d'inclusion, de protection et d'engagement fondé sur des principes, tant en ligne que hors ligne. Ce n'est pas seulement un impératif interne, c'est aussi une réaction nécessaire à l'environnement d'information général, qui façonne la perception, l'accès et la sécurité de l'action humanitaire.



**Avez-vous le souvenir d'une situation comme celle-ci, où il y a eu un grand événement médiatique qui a eu un impact sur vos sentiments pour le pays ou pour la communauté? Eh bien, ce qui se passe en ce moment, c'est qu'on entend beaucoup parler de l'immigration et ce genre de choses. Personnellement, ça me fait penser que nous sommes un peu rétrogrades et que nous ne les acceptons pas. Et beaucoup d'histoires que je vois, surtout sur X (Twitter), par exemple, sont anti-immigration, ce que je n'arrive pas à comprendre parce que ce n'est pas ma position. Et vous savez, le but est de me faire suivre une certaine voie ou d'influencer ma position à ce sujet, ou de me laver le cerveau pour que je pense autrement.»**

## Perspectives des contributeurs 7.2

## 60 ans de Principes fondamentaux : appel urgent à l'action

La XXXII<sup>e</sup> Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, marquant le 50<sup>e</sup> anniversaire des Principes fondamentaux<sup>12</sup>, s'est tenue en 2015 sous le thème «Les Principes fondamentaux en action». La Conférence a réaffirmé le rôle central de la direction du Mouvement dans la promotion et le renforcement de ces Principes. Elle a souligné que cette responsabilité devrait être exercée dans quatre domaines clés : a) une base légale et statutaire solide pour les Sociétés nationales, afin de consolider leur rôle d'auxiliaire des pouvoirs publics ; b) l'établissement et l'entretien d'un dialogue constant avec les pouvoirs publics, les partenaires extérieurs et la société dans son ensemble ; c) l'investissement dans l'éducation (humanitaire) et la fourniture d'une formation pratique et contextualisée relative aux Principes fondamentaux ; d) la mise en commun des bonnes pratiques et les échanges entre pairs entre toutes les composantes du Mouvement.

En 2024, le groupe de réflexion mondial de la Fédération internationale sur les Principes fondamentaux a affirmé que si les dirigeants du Mouvement continuaient d'assumer la responsabilité de leur promotion, l'environnement dans lequel cette responsabilité était exercée avait considérablement changé depuis 2015. Ces dernières années, l'action humanitaire fondée sur des principes a été soumise à une pression croissante en raison de l'augmentation de la polarisation sociale et politique, de la politisation de l'aide, de la diffusion d'informations préjudiciables et de la montée d'une rhétorique déshumanisante. Ces tendances ont contribué à éroder la confiance dans les acteurs humanitaires et leur action, une tendance qui s'est encore accentuée avec la pandémie de Covid-19 et d'autres crises et conflits en cours.

Dans de nombreux contextes, les acteurs humanitaires neutres et impartiaux sont la cible d'insultes, de menaces et même d'actes de violence, ce qui compromet gravement la capacité du Mouvement à aider les personnes en détresse. Il est essentiel de défendre une action humanitaire fondée sur des principes pour permettre aux Sociétés nationales, en tant qu'intervenants locaux s'acquittant de leur mandat, de mener à bien leur mission humanitaire, tant dans leur propre pays que dans des contextes internationaux. Il est en outre fondamental que la Fédération internationale et le CICR remplissent leurs mandats respectifs.

Face à ces défis et préoccupations, le Conseil des Délégués a adopté la **résolution 5, «Appel à respecter et soutenir l'action humanitaire fondée sur des principes»**, assortie d'un Appel aux États, lors de la XXXIV<sup>e</sup> Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en 2024. La résolution exhorte toutes les composantes du Mouvement à se concentrer davantage sur les Principes fondamentaux et à prendre des mesures concrètes suivantes :

- Renforcer les programmes de formation et de sensibilisation afin de favoriser le développement de compétences comportementales alignées sur les Principes fondamentaux ;
- Renforcer la base juridique et le rôle d'auxiliaire des Sociétés nationales ;

- Examiner et réviser les statuts des Sociétés nationales (conformément aux Lignes directrices relatives aux statuts);
- Renforcer l'intégrité, la redevabilité et la confiance, notamment au moyen d'initiatives telles que la communauté de pratique récemment créée;
- Mieux faire comprendre aux parties prenantes externes l'importance d'une action humanitaire fondée sur des principes.

Les Principes fondamentaux constituent la base morale et la boussole du Mouvement et forment le fondement éthique d'une action humanitaire fondée sur des principes. Si la responsabilité première des dirigeants du Mouvement de défendre et de promouvoir ces principes est constante, le contexte mondial, lui, a radicalement changé. Alors que le Mouvement a célébré, en 2025, le 60<sup>e</sup> anniversaire des Principes fondamentaux, toutes les composantes sont appelées à prendre des mesures urgentes conformément à la résolution 5. Ce n'est pas seulement une réaffirmation de principes communs, mais une étape nécessaire garantissant que l'action humanitaire fondée sur des principes peut être préservée et protégée dans les années à venir.

**Markus Mader**

Conseiller stratégique, président du groupe de réflexion mondial sur les Principes fondamentaux

Fédération internationale

## 7.4 Le coût de la neutralité : le prix à payer pour ne pas prendre parti

### Principe fondamental

#### **Neutralité**

---

Afin de garder la confiance de tous, le Mouvement s'abstient de prendre part aux hostilités et, en tout temps, aux controverses d'ordre politique, racial, religieux et idéologique.

Dans l'environnement d'information instable d'aujourd'hui, les organisations humanitaires ont de plus en plus de difficulté à communiquer des messages fondés sur des principes. Même lorsqu'ils sont fondés sur des faits et neutres, ces messages sont souvent noyés, déformés ou présentés comme étant politiques ou partiaux, en particulier sur les plateformes numériques. Les commentaires et discours polarisants qui accompagnent ces déclarations, par exemple dans les sections de commentaires, ne laissent que peu ou pas de place à un véritable échange, et ce n'est d'ailleurs pas nécessairement le but recherché. Cette dynamique ferme la porte à la communication et au dialogue, alors même que c'est là où ils sont le plus nécessaires. Il en résulte un grave déficit de perception : la neutralité et l'impartialité sont mal comprises, suscitent la méfiance ou sont vues comme un signe d'indifférence ou de complicité. Par

ailleurs, le silence ou la réticence à s'exprimer peuvent être interprétés comme une sorte d'indifférence morale. Les dynamiques des plateformes virtuelles, amplifiées par les algorithmes et les émotions du public, laissent peu de place à la nuance ou aux explications fondées sur des principes. En conséquence, la neutralité elle-même peut devenir polémique, ce qui, ironiquement, sape son objectif premier, à savoir permettre aux acteurs humanitaires neutres de s'abstenir «de prendre part aux hostilités et, en tout temps, aux controverses d'ordre politique, racial, religieux et idéologique».

Si la neutralité est essentielle pour préserver l'espace humanitaire, elle ne doit pas être invoquée sans réfléchir ou au détriment du principe le plus essentiel : l'humanité. La neutralité est souvent le lien qui permet à la Croix-Rouge et au Croissant-Rouge d'opérer là où d'autres ne le peuvent pas, mais elle est parfois appliquée sans tenir compte des possibilités de faire entendre sa voix. Le respect de ces deux principes suppose de procéder avec prudence lors de la prise de toute décision, afin de trouver un équilibre entre la nécessité de rester neutre et la responsabilité de s'exprimer lorsque des questions touchent le fondement même de l'action humanitaire, toujours en pesant les conséquences de chaque action.

### Une hiérarchie délibérée des principes

#### L'humanité est l'impératif premier.

L'impartialité définit la manière de réaliser cet objectif, la neutralité et l'indépendance sont les moyens d'y parvenir et le volontariat, l'unité et l'universalité le rendent possible. Chaque principe découle du précédent, dans une hiérarchie délibérée qui commence et finit par l'humanité.

Les critiques définissent souvent la neutralité par ce qu'elle n'est pas, sans reconnaître qu'elle ne s'applique pas aux souffrances. La neutralité n'est ni passivité, ni indifférence. C'est une position réfléchie, fondée sur des principes, qui vise à instaurer la confiance, à protéger l'accès et à préserver l'espace humanitaire. Il est très difficile de s'abstenir de participer à des «guerres de mots» qui pourraient compromettre l'acceptation, l'accès et la confiance. Le respect de la neutralité exige aujourd'hui plus qu'une discipline interne ; il nécessite une bonne gestion des perceptions, du moment et de la cohérence, ainsi que des décisions stratégiques sur le lieu et la manière de communiquer. Parfois, il suppose de désactiver les sections de commentaires, de ne pas y contribuer ou de s'abstenir complètement de tout engagement en ligne, tout en approfondissant les efforts menés hors ligne pour instaurer la confiance avec les communautés touchées.

La neutralité est un outil stratégique et tactique qui vise à permettre aux organisations humanitaires de «bénéficier de la confiance de tous». Le problème actuel est que le «tous» est devenu mondial, plus immédiat, plus fragmenté et de plus en plus polarisé. **Les discours publics imposent souvent des cadres binaires : pour ou contre, nous ou eux, victime ou agresseur, innocent ou coupable.** Ces dichotomies simplifient à l'excès des réalités complexes et mettent les acteurs humanitaires sous pression pour qu'ils prennent parti. Par exemple :

- **Pour ou contre :** La neutralité est souvent assimilée à la complicité et toute absence de condamnation publique est présentée comme une faute morale.

- **Nous ou eux:** L'obligation de s'aligner sur le discours, le point de vue ou la cause d'un groupe particulier nuit à l'impartialité et simplifie excessivement des situations complexes.
- **Victime ou agresseur:** Les acteurs humanitaires sont parfois poussés à désigner des responsables, mais leur rôle est de fournir une assistance et une protection sur la base de principes et en fonction des besoins, et non de porter un jugement.
- **Innocents ou coupables:** La fourniture d'une aide à des personnes perçues comme «coupables» peut être interprétée à tort comme un soutien à leurs actes, ce qui touche au principe de neutralité.
- **Souffrance ou mise en scène:** Les besoins humanitaires sont souvent qualifiés d'exagération, de mise en scène, ou d'opération politique, ou présentés comme une preuve que les victimes constituent un risque pour la sécurité ou un outil politique. Ces discours jettent le doute sur les interventions humanitaires et attribuent celles-ci à la naïveté, à la complicité ou aux motivations politiques supposées des acteurs humanitaires.
- **Méritants ou non:** cette dichotomie érode l'empathie et jette la suspicion sur les populations touchées et les acteurs humanitaires, politisant même l'action visant à alléger les souffrances.

Dans ces schémas binaires, les besoins humanitaires ne sont pas simplement reconnus, ils sont examinés à la loupe pour en déterminer les motifs. Ces discours laissent peu de place à la neutralité et à l'impartialité, qui exigent des acteurs humanitaires qu'ils agissent en fonction des besoins, et non de l'affiliation, de l'identité ou du statut moral apparent des bénéficiaires. Cette position est de plus en plus difficile à articuler dans un environnement de l'information qui décourage toute nuance, favorise les phrases chocs et ne tient pas compte des conséquences opérationnelles de l'aliénation d'acteurs clés ou de la mise en danger de l'accès. Les acteurs humanitaires, en revanche, doivent préserver l'accès à toutes les parties, protéger le personnel et les volontaires qui travaillent dans des conditions dangereuses et communiquer sans mettre en danger les personnes qu'ils cherchent à aider. Dans ce contexte, la question de la manière dont la souffrance est présentée - et par qui - n'a jamais été aussi complexe et aussi lourde de conséquences. Les schémas binaires érodent l'empathie et jettent la suspicion sur les populations touchées et sur les acteurs humanitaires qui les servent en respectant certains principes. Ils sapent l'impartialité en laissant entendre que la souffrance doit être assortie de justifications politiques ou d'une validation morale. Dans un discours pareillement polarisé, même la réponse aux souffrances humaines risque d'être politisée.

Ce fait n'est nulle part plus évident que dans les souffrances des civils palestiniens à Gaza et des otages israéliens et de leurs familles depuis l'attaque du 7 octobre 2023, y compris pendant les périodes de captivité. Le discours public était dominé par des schémas binaires : «soit vous soutenez les otages, soit vous soutenez les civils de Gaza»; «soit vous condamnez le Hamas, soit vous vous moquez des souffrances des Israéliens»; «soit vous vous exprimez, soit vous êtes complices». Cette structure narrative laisse peu de place à la nuance, et encore moins à une action humanitaire neutre et impartiale. Les acteurs humanitaires qui attireraient l'attention sur les conséquences dévastatrices des bombardements et sur le manque de nourriture et d'autres produits de première

nécessité que subissaient les civils de Gaza étaient accusés de se moquer de la souffrance des otages et du traumatisme israélien. Inversement, il est arrivé que ceux qui évoquaient la souffrance des otages soient accusés de s'aligner sur l'une des parties au conflit. Dans les deux cas, le discours et l'action humanitaires sont rapidement politisés, jugés non pas en fonction de l'adhésion aux principes humanitaires ou de l'impact opérationnel, mais en fonction d'une apparence d'allégeance.

Ce schéma binaire porte atteinte au fondement même de la neutralité : il empêche de défendre plusieurs vérités à la fois face aux souffrances humaines, par exemple de soutenir que les pertes, les privations, les souffrances et les morts causées par la capture et la captivité d'otages israéliens et les pertes, les privations, les souffrances et les morts subies par les civils à Gaza constituent de graves préoccupations humanitaires, qui sont toutes assorties d'obligations en droit international pour les parties à un conflit armé. Pour les organisations humanitaires, l'impératif n'est pas de choisir un camp, mais de protéger la dignité et les droits de toutes les personnes touchées, indépendamment des discours politiques. Cependant, pour ce faire, en particulier dans l'espace public de l'information, il faut procéder avec prudence, souvent en mettant l'accent sur la protection de l'accès humanitaire. Les déclarations doivent être évaluées non seulement en fonction de leur contenu, mais aussi en considérant la manière dont elles peuvent être reçues, interprétées ou instrumentalisées. Dans de tels contextes, la neutralité n'est pas synonyme de silence ; elle exige au contraire que l'on s'exprime avec clarté, précision et cohérence, en s'appuyant fermement sur des principes, même lorsque ces principes risquent d'être présentés sous un faux jour.

### Perspectives des contributeurs 7.3



## Clarifier le principe de neutralité : contrer les discours trompeurs en ligne

Ces dernières années, en particulier depuis l'escalade des crises au Moyen-Orient, la Croix-Rouge italienne a été témoin de la propagation en ligne de discours préjudiciables concernant le rôle du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et le principe de neutralité.

Une grande partie de la désinformation et de la mésinformation porte sur le rôle du CICR en tant qu'intermédiaire neutre, en particulier lors de la facilitation des opérations de libération d'otages dans la bande de Gaza. Ces discours<sup>19</sup> faussent la vision que le public a du principe de neutralité et, plus généralement, du rôle des différentes composantes du Mouvement lors des crises humanitaires. Nous avons observé ces distorsions directement dans les interactions des utilisateurs sur les pages de médias sociaux de la Croix-Rouge italienne, ainsi que dans des articles publiés par des médias italiens de premier plan.

En réaction, en mars 2025, la Croix-Rouge italienne a organisé un séminaire en ligne sur l'importance de la neutralité dans le paysage humanitaire actuel. Des membres du Mouvement, des universitaires et des journalistes ont apporté leur contribution à cet événement, lequel, destiné à tous les volontaires de la Croix-Rouge italienne, visait à traiter et à contrer les discours trompeurs tout en faisant mieux comprendre les dimensions

opérationnelles du principe de neutralité. Pour améliorer la clarté et la compréhension, la Croix-Rouge italienne a également créé une page de questions fréquemment posées (FAQ) sur son site web, consacrée au principe de neutralité et au conflit à Gaza.

**Tommaso Natoli**

Chef de la diplomatie humanitaire  
et du droit international

**Croix-Rouge italienne**

**Giulia Marcucci**

Chargée de la diplomatie humanitaire

**Croix-Rouge italienne**

Perspectives des contributeurs 7.4



## La vérité est la première victime de la guerre

Depuis le début du conflit armé en Ukraine, la Société de la Croix-Rouge d'Ukraine fait face aux conséquences potentiellement meurtrières des fausses informations. En mars 2022, une seule image a déclenché une guerre de l'information : la photo d'une poignée de main entre l'ancien président du CICR et le ministre russe des Affaires étrangères. Cette attaque, malheureusement réussie, a été la première attaque visant la neutralité de l'aide humanitaire en Ukraine. «La photo a tout changé sur le terrain, se souvient Maksym Dotsenko, directeur général de la Société nationale, lors d'une conférence organisée par la Société de la Croix-Rouge d'Ukraine. Notre personnel a cessé de porter le gilet de la Croix-Rouge parce que nous nous faisons attaquer aux postes de contrôle. Partout en Ukraine, les conducteurs des véhicules de la Croix-Rouge étaient en danger.»

De fausses informations amplifiées à des fins stratégiques affirmaient que la Croix-Rouge prenait parti dans le conflit armé, nuisant à la confiance, menaçant la sécurité du personnel et l'action humanitaire dans l'ensemble du pays. «La mésinformation concernant le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge touche tout le monde. Le public ne fait pas la différence entre une Société nationale, le CICR ou la Fédération internationale, et 15 minutes suffisent pour que de fausses informations se répandent partout sur les médias sociaux», explique M. Dotsenko.

Il en a résulté une perte d'accès et de confiance. En réaction, la Société de la Croix-Rouge d'Ukraine a lancé une vaste campagne d'information à tous les niveaux : «Je devais prouver aux membres du parlement, aux voisins et aux amis que nous étions purement humanitaires et que nous n'étions pas influencés par la Russie, se souvient M. Dotsenko. J'ai appelé tous les membres du gouvernement et leur ai expliqué notre mandat. Nous avons frappé à toutes les portes.»

La guerre hybride dans l'espace numérique a obligé la Société nationale à acquérir de nouvelles compétences de communication. Des experts ont rejoint l'équipe, un système de surveillance a été mis en place pour suivre ce qui se disait sur les médias sociaux et en général, et il est devenu normal d'être disponibles 24 heures sur 24 pour commenter, influencer ou clarifier les informations, si nécessaire.

Chacune des plus de 200 sections a mis en place une présence sur les médias sociaux, avec un contenu adapté et localisé, tandis que les communications ont été intégrées dans la prise de décision opérationnelle au siège. Un responsable des médias est toujours

présent lors de la prise de décisions importantes. La rapidité s'est avérée essentielle. «Si vous ne fournissez pas de réponses, un vide se forme et quelqu'un d'autre le comblera», explique M. Dotsenko. Une communication rapide, claire et complète sur tous les canaux disponibles s'est avérée vitale. «La meilleure façon de convaincre est de fournir un soutien. Aucune stratégie de communication ne peut réussir si la fourniture d'aide n'est pas visible. Ainsi, dans notre cas, notre action est venue appuyer nos communications et a corroboré notre mandat.»

La Société de la Croix-Rouge d'Ukraine a également mis l'accent sur l'instauration d'un climat de confiance en interne, fournissant aux volontaires et au personnel dans tout le pays des informations sur le droit international humanitaire et les Principes fondamentaux. «Le principe de neutralité est le plus difficile à respecter dans une guerre hybride avec un ancien voisin, rappelle M. Dotsenko. Nous devons établir une base solide pour que tout le monde comprenne notre approche fondée sur des principes. Les Principes fondamentaux nous fournissent la clé de l'accès humanitaire; ils sont au cœur de notre action. Par ailleurs, ils nous confèrent la responsabilité de protéger nos volontaires et notre personnel. La question est de savoir comment expliquer les principes, comment les appliquer dans la pratique. On ne peut pas se cacher derrière les principes humanitaires. Chaque jour, nous devons prouver que nous nous en servons pour améliorer l'accès et la sécurité.»

Du point de vue de la communication, cette démarche requiert ouverture et accessibilité. «Chaque question posée par le public doit recevoir une réponse et une suite», souligne Lesia Oliinyk, de l'équipe chargée de la communication. Pour garantir la cohérence et l'harmonie des messages, ils utilisent une matrice de questions-réponses à utiliser en cas de crise. Celle-ci couvre 80 sujets et est utilisée par les 200 sections et les volontaires lorsqu'ils s'adressent à la population.»

En outre, le paquet de mesures visant à instaurer la confiance fait de la transparence et de l'honnêteté la règle. M. Oliinyk est convaincu que «le fait de dire la vérité dans des situations complexes, y compris sur les finances de la Société nationale, a permis d'éviter des crises de communication». Les recherches sur l'image de la Croix-Rouge parmi le public confirment les progrès accomplis: 96% des Ukrainiens reconnaissent l'emblème de la Croix-Rouge et la moitié d'entre eux comprennent son mandat. Pour atteindre le reste de la population, la Société nationale a diversifié ses canaux de communication et réservé une salle à la production de podcasts et d'analyses. «Nous avons créé un espace médiatique sur l'action humanitaire, un site web où nous rassemblons toutes les informations sur le secteur humanitaire, explique M. Oliinyk. Il s'est transformé en une importante plateforme depuis le début de la guerre. Nous fournissons des analyses humanitaires et même des ministères y publient du contenu, qui est bien sûr clairement marqué comme tel.»

Au niveau de l'État, la Société de la Croix-Rouge d'Ukraine entretient un dialogue constant avec le Gouvernement sur les questions humanitaires et s'est associée au ministère de la Défense pour diffuser le droit international humanitaire aux forces armées. Comme le conflit armé lui-même, la guerre de l'information se déroule par vagues. Mais chaque attaque contre l'aide humanitaire neutre crée aussi des possibilités de plaider et de communication des valeurs humanitaires. «Notre plus grande réussite, c'est lorsque les fausses nouvelles ne sont même plus partagées parce que le public est déjà informé et en sait plus», déclare M. Dotsenko.

En juin 2025, la Société nationale a organisé une conférence de haut niveau pour parler de ses expériences et des enseignements tirés de sa réponse au double défi des conflits armés et des informations préjudiciables.

Le texte ci-dessus reproduit une conversation entre Gabriela Poller-Hartig, de la Croix-Rouge autrichienne, et Maksym Dotsenko, de la Société de la Croix-Rouge d'Ukraine, sur le parcours suivi par la Société nationale pour préserver la confiance. La Croix-Rouge autrichienne aide la Société nationale à développer ses sections.

Gabriela Poller-Hartig

Responsable des relations internationales

**Croix-Rouge autrichienne**

Les organisations humanitaires peuvent s'exprimer publiquement sans prendre parti si elles le font de manière objective, sur la base de principes et de normes qui s'appliquent à tous de la même manière. La neutralité ne suppose pas de garder le silence face aux souffrances ou aux atteintes. Lorsque les acteurs humanitaires sont critiqués pour ne pas avoir condamné publiquement les violations ou les souffrances, il s'agit souvent moins de cibler le principe de neutralité lui-même que de porter un jugement, en particulier en raison d'une apparente confiance excessive dans le dialogue confidentiel et la persuasion, ou d'une réticence à s'exprimer par crainte d'un retour de bâton<sup>14</sup>. Dans certains cas, cette critique peut être justifiée. Compte tenu de la polarisation actuelle, il peut être nécessaire pour les acteurs humanitaires de renforcer leur coordination pour s'exprimer collectivement et choisir soigneusement le moment de leur communication.

La neutralité est en outre souvent associée à la distance et à un manque d'empathie. Or elle ne traduit pas une absence de sentiments, mais **consiste à exprimer sa compassion pour la souffrance humaine sans prendre parti**. Il est souvent jugé à tort que la neutralité exige une symétrie ou une équivalence parfaite dans les déclarations publiques ou les admonestations, même dans des situations de souffrances ou de violations asymétriques, en particulier en cas de pressions croissantes en faveur d'une condamnation publique. Il n'y a pas de réponse facile et il faut du courage pour surmonter ce genre de circonstance. Les organisations humanitaires continueront de gérer la neutralité différemment en fonction de leur mandat, de leur mode de fonctionnement et du contexte. Pour éviter les pièges, en particulier dans les environnements polarisés, les organisations humanitaires qui suivent certains principes doivent renforcer leur dialogue, à la fois pour guider leurs choix et protéger leur espace d'action<sup>15</sup>.

Par ailleurs, ceux qui critiquent la neutralité font souvent l'amalgame entre toutes les organisations humanitaires, oubliant que certaines sont explicitement politiques alors que d'autres sont indépendantes et guidées par des principes humanitaires. En ne tenant pas compte de ces distinctions, ils risquent d'ébranler la confiance dans les organisations humanitaires qui se conforment à des principes. De nombreuses organisations humanitaires tentent de résoudre ce problème en adhérant au Code de conduite pour le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et pour les ONG lors des opérations de secours en cas de catastrophe et à d'autres normes qui renforcent l'intégrité de l'action humanitaire fondée sur des principes.

Comme l'a fait remarquer Hugo Slim, spécialiste des questions humanitaires : la notion de neutralité politique n'est pas, ni en droit ni par son sens, ancrée dans l'aide humanitaire, même si au cours des trente dernières années de relations internationales on a

eu tendance à la promouvoir comme telle. Il y a différents types d'acteurs humanitaires, notamment des acteurs humanitaires neutres, comme le CICR et le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, et des acteurs humanitaires non neutres. Les personnes qui souffrent en raison de la guerre ont généralement besoin des deux et, si le monde entre dans une nouvelle ère d'engagements politiques binaires opposant la démocratie libérale à l'autoritarisme non libéral, nous pouvons nous attendre à ce que les convictions politiques de nombreuses personnes rendent leur neutralité impossible et nous assisterons à une augmentation du nombre d'acteurs humanitaires non neutres dans le monde entier. Les acteurs humanitaires non neutres eux aussi sauveront des vies et protégeront des personnes, au sein de mouvements sociaux adoptant des positions politiques, notamment des mouvements démocratiques, autoritaires, socialistes, islamistes ou verts<sup>16</sup>.

À l'avenir, l'espace humanitaire doit être préservé tant pour l'action humanitaire neutre, impartiale et indépendante que pour l'action humanitaire non neutre, et les personnes en détresse doivent rester au centre des préoccupations. Les personnes en détresse ne doivent pas être réduites à des arguments politiques; elles doivent être reconnues en tant qu'individus ayant droit au respect de leur humanité, de leurs droits, de leur protection juridique et de leur liberté d'action, et à une intervention humanitaire fondée sur les besoins.

## 7.5 Patriotisme et principes humanitaires

Les Sociétés nationales sont profondément enracinées dans leur pays. Elles portent le nom de leur nation, utilisent l'emblème accompagné d'identifiants nationaux et servent d'auxiliaire de leurs pouvoirs publics dans le domaine humanitaire. Le patriotisme peut être une force puissante, qui pousse des personnes à se porter volontaires, à mobiliser des ressources et à renforcer la confiance au niveau local.

Or, dans l'action humanitaire, il convient de toujours veiller à assurer le bon équilibre entre le patriotisme et les Principes fondamentaux, notamment l'humanité, la neutralité, l'indépendance et l'impartialité. Certes, l'adhésion à une Société nationale pour servir sa communauté peut à juste titre être considérée comme un acte de patriotisme, mais, dans les situations de conflit armé, le respect de la neutralité et de l'impartialité peut être perçu par certains comme une atteinte au devoir patriotique. Cette opposition devient particulièrement aiguë lorsque des employés ou des volontaires de la Société nationale sont présents des deux côtés de la ligne de front: s'ils adoptent une rhétorique ou des sentiments nationalistes au détriment des Principes fondamentaux, l'unité de la Société nationale et, de fait, la cohésion du Mouvement, risque de se fissurer.

Il ne sera jamais facile de respecter les Principes fondamentaux, en particulier dans les conflits armés, mais cet engagement est essentiel pour protéger l'espace humanitaire et la capacité du Mouvement à servir les personnes en détresse, indépendamment de leur nationalité, de leur affiliation politique ou de tout autre facteur. Dans un environnement d'information polarisé, l'adhésion à ces principes constitue également une protection efficace contre les informations préjudiciables, renforçant la confiance, la crédibilité et l'identité collective du Mouvement.

## 7.6 L'indépendance, condition préalable à la confiance

### Principe fondamental

#### Indépendance

---

Le Mouvement est indépendant. Auxiliaires des pouvoirs publics dans leurs activités humanitaires et soumises aux lois qui régissent leurs pays respectifs, les Sociétés nationales doivent pourtant conserver une autonomie qui leur permette d'agir toujours selon les principes du Mouvement.

Le principe d'indépendance est étroitement lié à la neutralité. Il exige des organisations humanitaires qu'elles restent à l'écart de toute influence politique, militaire, économique ou religieuse et des objectifs stratégiques qui y sont associés. L'indépendance est, à bien des égards, la démonstration concrète de la neutralité : une condition qui permet de mener une action fondée sur des principes dans des environnements extrêmement politisés. Dans le monde interconnecté et interdépendant d'aujourd'hui, l'indépendance n'est certes pas toujours absolue, mais elle doit être préservée et démontrée d'une manière adaptée au contexte. Cette démarche est essentielle à la fois pour garantir une action impartiale et pour préserver la neutralité.

Les discours qui sapent l'image d'indépendance sont les suivants :

- «Ils ne sont qu'une branche du gouvernement.» Les organisations humanitaires peuvent être présentées comme le prolongement de la politique nationale, en particulier lorsque leur gouvernance est étroitement liée à des acteurs étatiques ou que leurs opérations dépendent du financement ou de l'infrastructure du gouvernement.
- «Ils s'adaptent aux objectifs des donateurs.» Ce discours laisse entendre que l'aide est fournie selon les priorités dictées par les intérêts politiques ou stratégiques des donateurs plutôt que par les besoins humanitaires, ce qui jette le doute sur l'autonomie de l'organisation.
- «Ils coopèrent avec les militaires, ils ne peuvent pas être indépendants.» Dans les situations d'urgence complexes ou dans les contextes civilo-militaires, toute coordination avec des acteurs armés peut être vue comme une sorte de complicité ou de cooptation.
- «Ils ont changé de position sous la pression.» Lorsqu'une organisation révisé ses positions publiques, en particulier en réaction à des critiques, cela peut être interprété comme le résultat d'une influence extérieure plutôt que comme une adaptation fondée sur des principes.

## 7.7 L'impartialité, une boussole

### Principe fondamental

#### Impartialité

Il ne fait aucune distinction de nationalité, de race, de religion, de condition sociale et d'appartenance politique. Il s'applique seulement à secourir les individus à la mesure de leur souffrance et à subvenir par priorité aux détreesses les plus urgentes.

Le principe d'impartialité, tout comme la neutralité, est souvent mal compris et les deux sont souvent confondus, alors qu'ils sont distincts. Il exige que l'aide soit fournie uniquement en fonction des besoins, en accordant la priorité aux efforts visant à soulager les souffrances humaines et en subvenant «en priorité aux détreesses les plus urgentes».

Son fondement éthique repose sur l'égalité, en termes de valeur et de droits, de tous les êtres humains. Dans la pratique, l'impartialité se traduit par deux obligations opérationnelles : l'aide doit être distribuée sans discrimination et les secours doivent être proportionnels au niveau des besoins. Autrement dit, plus les besoins sont importants, plus la réponse doit l'être aussi.

L'application du principe d'impartialité se heurte à des obstacles par exemple lorsque les autorités ou des acteurs non étatiques empêchent les secours de parvenir aux populations sous le contrôle d'une autre partie, soit par conviction idéologique, soit par calcul politique, soit de crainte que cela ne profite à l'adversaire. Des famines ont été délibérément provoquées par de telles obstructions. L'examen de l'impartialité dans le contexte des informations préjudiciables fait apparaître plusieurs discours néfastes. Qu'ils soient fondés sur des informations préjudiciables ou des malentendus, ces discours remettent en cause la signification du principe fondamental, qui est de fournir une aide uniquement en fonction des besoins. Ils comprennent par exemple :

- «Ils aident l'ennemi.» Les acteurs humanitaires sont accusés de favoriser un camp, en particulier lorsqu'ils aident des populations sous le contrôle d'une partie adverse. Ce discours discrédite l'aide et est souvent utilisé pour justifier le blocage de l'accès.
- «Ils ne montrent qu'un côté des souffrances.» Lorsque la communication humanitaire se concentre sur des groupes ou des zones géographiques particuliers, cela peut être interprété ou présenté à tort comme une preuve de parti pris, ce qui alimente les allégations de partialité. Par ailleurs, les efforts déployés pour paraître «équitables» risquent de créer de fausses équivalences entre les situations de souffrance ou les responsabilités, ce qui nuit encore davantage à l'image de neutralité et à la crédibilité.
- «Les donateurs décident qui reçoit de l'aide.» L'impression que l'aide humanitaire est déterminée par des intérêts ou des priorités politiques, ou par les intérêts et priorités des donateurs, plutôt que par les besoins

humanitaires, alimente le scepticisme concernant la réelle impartialité de l'aide et sa fourniture en fonction des besoins.

- «Ils contribuent aux objectifs de l'Occident.» Dans les contextes polarisés ou post-coloniaux, les organisations humanitaires peuvent être présentées comme étant alignées sur des objectifs politiques ou idéologiques étrangers.
- «S'ils sont impartiaux, pourquoi ne nous aident-ils pas ?» Il se peut que les communautés qui ne reçoivent pas d'aide imaginent qu'une certaine partialité en est la raison, surtout en l'absence d'évaluations transparentes des besoins ou de communication claire sur les décisions et les contraintes opérationnelles.

Pour garantir le respect du principe d'impartialité face aux informations préjudiciables, les organisations humanitaires doivent prendre des mesures proactives et durables, notamment en anticipant les tentatives d'instrumentalisation qui exploitent les impressions de partialité ou sélectivité, et en mettant en place à l'avance des voies de communication claires et fondées sur des principes (y compris la démystification préventive). Une communication transparente est essentielle, notamment en ce qui concerne l'évaluation des besoins et les décisions relatives à l'attribution de l'aide. Au niveau interne, il est essentiel de renforcer la culture numérique et médiatique du personnel et des volontaires pour permettre la détection précoce des accusations de partialité et une réaction efficace. Par ailleurs, les organisations doivent surveiller activement les écosystèmes d'information afin de repérer et de contrer les fausses représentations avant qu'elles ne se répandent et n'érodent la confiance. L'impartialité exige que l'aide soit fournie uniquement en fonction des besoins, sans discrimination ni considération politique. Ce principe protège l'humanité elle-même et garantit que personne n'est laissé pour compte en raison de ce qu'il est ou de ce qu'il représente.

## 7.8 Intégrité organisationnelle : alignement interne sur des principes

Le respect des principes humanitaires commence par la cohérence et la crédibilité internes de l'organisation. La transparence, la redevabilité et la cohérence sont des points d'ancrage essentiels qui renforcent la confiance et la légitimité, tant au sein d'une organisation qu'aux yeux des communautés qu'elle sert. Au cœur de cette démarche se trouve l'intégrité : l'alignement des paroles et des actes sur les valeurs humanitaires, même lorsque le faire est inconfortable ou coûteux. L'intégrité ne consiste pas seulement à éviter les fautes professionnelles ; elle consiste aussi à faire des choix fondés sur des principes, à se conformer à des normes éthiques même sous la pression et à résister à la tentation de privilégier les avantages à court terme au détriment des valeurs.

Les dirigeants jouent un rôle central en montrant l'exemple d'un comportement intègre et fondé sur des principes, et en donnant le ton pour des pratiques inclusives, respectueuses et fondées sur des valeurs à tous les niveaux de l'organisation. Lorsque l'intégrité est ancrée dans la prise de décision, la communication et les opérations

quotidiennes, elle contribue à une culture de la confiance, une culture qui résiste à l'examen minutieux, aux informations préjudiciables et aux pressions politiques.

Perspectives des contributeurs 7.5



## Rétablir la confiance : enseignements tirés d'une crise institutionnelle et du relèvement qui a suivi au sein de la Croix-Rouge de l'Ouganda

En 2013, la Croix-Rouge de l'Ouganda a connu une crise de leadership majeure qui est devenue le plus important risque pour la réputation qu'elle ait jamais connue. Cet incident a montré à quelle vitesse la confiance du public dans une organisation humanitaire peut être ébranlée lorsque des informations – qu'elles soient exactes, incomplètes ou exagérées – se répandent dans le domaine public, et combien d'efforts sont nécessaires pour la rétablir.

La crise est survenue en raison d'allégations d'irrégularités liées au dédouanement d'un camion d'articles de secours à la frontière de Malaba. Compte tenu d'une attention croissante de la part des médias, les inquiétudes relatives à la gouvernance de la Société nationale ont été amplifiées par les médias nationaux et ont rapidement donné lieu à de nombreuses conjectures au sein du public. La situation a fait naître l'impression généralisée que les dirigeants avaient commis des fautes professionnelles. Au fur et à mesure que l'affaire évoluait, les conséquences se sont aggravées, aboutissant finalement à l'arrestation du secrétaire général de l'époque. Cette série d'événements a fortement érodé la confiance du public dans l'institution.

En interne, les incidences ont été importantes. Le personnel et les volontaires étaient démoralisés et faisaient face à des questions difficiles de la part de leur communauté et même de leur propre famille. À l'extérieur, les partenaires ont exprimé de sérieuses inquiétudes quant à la gouvernance et à la redevabilité, et certains d'entre eux ont suspendu ou annulé leurs engagements financiers. Les opérations au niveau national ont été perturbées, plusieurs membres du personnel ont démissionné et certains volontaires ont commencé à se désengager. La crédibilité de l'ensemble de l'organisation était menacée.

Les volontaires et le personnel travaillant au plus près des communautés ont été parmi les plus touchés. Dans plusieurs régions, ils se sont heurtés à l'hésitation et à la suspicion des membres des communautés qui doutaient de l'intégrité de l'institution. Les médias ont réduit ou cessé leur couverture des activités de la Société nationale, craignant de donner de la visibilité à une organisation soupçonnée de faire face à des problèmes de gouvernance. Le rétablissement de la confiance a nécessité des efforts réfléchis, coordonnés et soutenus à tous les niveaux.

Avec le soutien de la Fédération internationale, les dirigeants de la Croix-Rouge de l'Ouganda ont lancé une série de réformes décisives. Les postes clés ont été restructurés et des déclarations officielles ont été publiées pour clarifier la situation et rassurer les

partenaires et le public. Le conseil de direction de la Société nationale a engagé des examens internes et introduit des mesures provisoires en matière de gouvernance visant à préserver l'intégrité opérationnelle. Une nouvelle direction et de nouveaux membres du conseil de direction ont été chargés de guider l'institution dans un processus global de relèvement et de changement. Au fil du temps, la Société nationale a renforcé les mécanismes de redevabilité interne, amélioré le contrôle financier et mis en place des systèmes rigoureux de sélection et de d'évaluation de la performance des dirigeants. Elle a également mené un processus d'Évaluation des capacités organisationnelles qui a abouti à l'élaboration de 11 piliers de relèvement qui ont guidé la reconstruction institutionnelle.

L'un des principaux enseignements tirés de cette expérience est l'importance d'une communication de crise forte, d'une gouvernance transparente et d'une réaction institutionnelle rapide lorsque la confiance est menacée. Dans les années qui ont suivi, la Croix-Rouge de l'Ouganda s'est attachée en priorité à rétablir la confiance du public en mettant en place des systèmes de redevabilité plus stricts et en entretenant des relations étroites avec les partenaires, les communautés et les autres parties prenantes. La crise a mis en évidence la vitesse à laquelle les problèmes de réputation liés à la direction peuvent éroder la confiance et l'importance de la transparence, des réformes structurelles et d'un engagement soutenu dans le processus de relèvement.

Pour une institution humanitaire dont l'efficacité dépend fortement de la bonne volonté du public, la confiance est essentielle et ne peut être négligée. Le personnel, les volontaires et les organes de gouvernance reçoivent une formation régulière sur leur rôle, leurs responsabilités et les politiques qui renforcent la redevabilité institutionnelle. Aujourd'hui, la Croix-Rouge de l'Ouganda est dotée de systèmes renforcés à tous les niveaux, y compris un comité actif d'intégrité et de contrôle du respect des dispositions, des statuts révisés et des politiques solides qui appuient une approche de tolérance zéro à l'égard de la corruption. Les fonctions de communication et de relations publiques de la Société nationale jouent un rôle important dans l'instauration de la confiance au sein du public et la gestion des relations institutionnelles, ce qui a un impact non négligeable sur la mobilisation des ressources.

**Irene Nakasiita**

Directrice, Communication, mobilisation des ressources et partenariats

**Croix-Rouge de l'Ouganda**



## Séance de questions-réponses sur l'action fondée sur des principes avec la Croix-Rouge de la Fédération de Russie : comment réagir en cas de grave risque pour la réputation

### 1 Que s'est-il passé ? Quel a été l'impact sur la confiance et les opérations ?

En février 2024, la Croix-Rouge de la Fédération de Russie s'est retrouvée dans le viseur des médias étrangers, qui l'ont accusée d'avoir enfreint les Principes fondamentaux. Des articles contenant de fausses allégations ont été publiés dans 11 pays européens.

En conséquence, la Fédération internationale a dû soumettre les activités de la Société nationale à un examen, en particulier son adhésion aux Principes fondamentaux.

### 2 Qui a été le plus touché ? Comment avez-vous réagi ?

Les accusations portées contre la Croix-Rouge de la Fédération de Russie, la plus ancienne organisation humanitaire de Russie, ont mis en péril ses ressources, sa réputation internationale et sa capacité de servir les bénéficiaires. Les personnes les plus touchées étaient les personnes déplacées d'Ukraine en Russie, le plus important groupe de bénéficiaires de l'aide de la Croix-Rouge de la Fédération de Russie.

Après avoir examiné les informations fournies par la Société nationale, la Fédération internationale a conclu que ses services humanitaires étaient conformes aux principes et n'a constaté aucune violation. Elle a noté que l'application de certaines de ses politiques pourrait être améliorée et a émis des recommandations à cet égard. La Société nationale a adopté ces réformes et adhéré à ces recommandations.

### 3 Quels enseignements ont été tirés et qu'est-ce qui a changé ?

La Croix-Rouge de la Fédération de Russie a procédé à des réformes pour préserver ses opérations et sa réputation et renforcer sa redevabilité :

- l'adoption d'une politique relative aux bons partenariats pour guider sa collaboration avec d'autres acteurs ;
- l'adoption d'une politique de protection de l'enfance conforme aux normes de la Fédération internationale ;
- la mise à jour d'un code d'éthique et l'élaboration de procédures de réclamation, concernant notamment la protection des lanceurs d'alerte et des victimes, et la possibilité d'associer des experts externes aux enquêtes ;

- la mise en place d'une formation normalisée sur les partenariats et la mobilisation pour le personnel du siège et des sections régionales.

Ces changements ont permis d'améliorer les consultations internes et la prise de décision, les sections régionales demandant désormais de leur propre initiative des conseils avant de nouer des partenariats ou de participer à des manifestations publiques.

Cette période a également donné lieu à une réflexion sur l'application des Principes fondamentaux en temps de crise. La Société nationale a dû procéder avec soin pour trouver le bon équilibre s'agissant de son rôle d'auxiliaire des pouvoirs publics dans le domaine humanitaire. Cette situation nous a appris à réfléchir davantage et à envisager les conséquences de chaque mot et de chaque acte sous différents angles. Nous avons dû expliquer qu'en temps de crise, des activités telles que l'assistance aux familles du personnel militaire et des anciens combattants et l'enseignement des premiers secours au personnel mobilisé et militaire font partie du mandat de la Croix-Rouge.

**Enseignements tirés:** La Croix-Rouge de la Fédération de Russie est consciente que, en situation de crise, elle fait l'objet d'une surveillance accrue et de préjugés. C'est pourquoi chaque mot et chaque action compte. Elle est consciente de la nécessité d'anticiper les risques pour sa réputation, de communiquer plus clairement sur son mandat et d'adapter ses opérations pour garantir que les principes humanitaires sont compris et respectés en tout temps.

**Anastasia Teneta**

Cheffe, département Coopération internationale

Croix-Rouge de la Fédération de Russie

Les écosystèmes de l'information continuant d'évoluer, il est de plus en plus impératif de renforcer la culture numérique parmi le personnel et les volontaires. Cette culture comprend notamment la capacité de repérer les informations préjudiciables et d'y réagir, de comprendre la dynamique des discours en ligne et de se comporter de manière responsable sur les médias sociaux et lors des contacts en face-à-face. Lorsque les volontaires sont dotés des moyens nécessaires pour naviguer dans ces espaces avec confiance et intégrité, l'action humanitaire fondée sur des principes a plus de chances d'être défendue de manière cohérente, que ce soit en personne ou en ligne.

Pour entretenir la motivation et la confiance des volontaires, il faut une communication claire, fondée sur des principes et qui reflète les valeurs humanitaires communes. Les volontaires étant souvent les représentants les plus visibles d'une organisation au sein de leur communauté, la manière dont ils communiquent et se comportent influe directement sur la légitimité et la crédibilité qui lui sont accordées par le public. Un dialogue régulier et ouvert, fondé sur la mission et les principes de l'organisation, renforce le sentiment d'utilité et d'appartenance des volontaires, en particulier dans des environnements complexes ou politisés.

Les formations, les orientations et le soutien des dirigeants sont essentiels pour garantir que toutes les formes de contacts reflètent les principes de neutralité, d'impartialité, d'indépendance et d'humanité, tout en évitant que le personnel et les volontaires risquent involontairement d'amplifier des informations préjudiciables ou d'en devenir la cible. Par ailleurs, le devoir de diligence est essentiel lorsque le personnel

et les volontaires sont visés, ou touchés d'une quelconque autre manière, par des informations préjudiciables.

Perspectives des contributeurs 7.7



## Séance de questions-réponses avec la Croix-Rouge du Honduras : des liens fragiles entre les communautés, les volontaires et les autorités

### 1 Comment les informations préjudiciables influent-elles sur les relations locales ?

Les informations préjudiciables représentent un obstacle important qui fausse l'image de l'action humanitaire au sein des communautés, ce qui influe directement sur les relations avec les communautés locales, les volontaires et les autorités. À la Croix-Rouge du Honduras, nous avons fait face à des situations où notre impartialité et notre neutralité ont été mises en doute en raison de rumeurs ou de mésinformation. Lorsque de fausses informations circulent, liant notre action à des intérêts partisans ou donnant une interprétation fautive de la sélection des bénéficiaires, la confiance des communautés est ébranlée et l'accès aux zones vulnérables devient plus difficile.

En réponse à ces défis, la Croix-Rouge du Honduras a renforcé son approche de la communication communautaire en lançant des campagnes ciblées sur les médias sociaux et dans les médias locaux. Ces initiatives visaient à réaffirmer notre mandat humanitaire, les Principes fondamentaux et la nature neutre, impartiale et indépendante de notre action. Le renforcement du mécanisme d'engagement des communautés et de redevabilité a également été essentiel pour retrouver la confiance des communautés et convaincre les volontaires et les partenaires institutionnels de rester.

### 2 Quels types de soutien, de collaboration ou de conseils aideraient votre organisation à mieux faire face aux informations préjudiciables ?

Il est important de renforcer la communication opérationnelle dans les communautés et de promouvoir le dialogue afin d'expliquer clairement la portée et l'objectif de nos activités. Il est nécessaire d'investir davantage dans les stratégies de communication et de sensibilisation. Les communautés locales devraient être dotées des moyens de lutter contre la mésinformation, ce qui renforcerait leur rôle en matière de protection et de cohésion sociale. Une participation active aux groupes de travail locaux est essentielle pour garantir que nos activités sont alignées sur les besoins de la communauté.

### 3 Quelles recommandations feriez-vous aux organisations humanitaires pour améliorer la gestion des informations préjudiciables ?

- Faciliter les espaces de réflexion internes et les formations sur la communication stratégique et opérationnelle au sein du Mouvement, afin

de favoriser la mise en commun des meilleures pratiques de gestion des informations préjudiciables et de diplomatie humanitaire ;

- Mobiliser les chefs de communautés, les volontaires et les personnalités locales jouissant de la confiance de la population, en tant qu'acteurs clés de la validation et de la diffusion d'informations fiables, en tirant parti de leur légitimité et de leurs liens étroits avec la population ;
- Mettre en œuvre des campagnes de communication continues et durables et non seulement réactives, qui mettent en évidence les impacts locaux et les témoignages authentiques des communautés.

Croix-Rouge du Honduras

Perspectives des contributeurs 7.8



## La voix des volontaires : les volontaires, intermédiaires de confiance

Dans les Amériques, les volontaires font face non seulement aux effets visibles des catastrophes, mais aussi aux crises cachées déclenchées par les informations préjudiciables. La mésinformation sur la neutralité, les théories du complot sur les interventions sanitaires et la confusion concernant les affiliations avec les autorités compromettent leur sécurité. Dans des cas extrêmes, des volontaires ont été harcelés ou exclus des communautés, ce qui a contribué à limiter l'accès aux personnes qui en ont le plus besoin. Dans les régions en proie à la violence, certains volontaires évitent des zones entières pour leur propre sécurité. Ce n'est pas seulement une question d'accès humanitaire, mais aussi de protection.

Les volontaires jouent souvent le rôle d'«intermédiaires de confiance», en assurant la médiation entre les communautés et les organisations humanitaires. Mais lorsque la confiance du public est rompue, ce rôle devient difficile et dangereux. La désinformation a un effet démoralisant. Certains volontaires disent avoir l'impression d'être traités comme de la «main-d'œuvre gratuite» lorsqu'ils sont exclus des systèmes de reconnaissance ou de prise de décision. Nombreux sont ceux qui quittent le Mouvement non pas par fatigue, mais parce qu'ils se sentent en danger ou sous-valorisés. La reconnaissance, la protection et la participation sont donc essentielles. Dans l'enquête annuelle sur la gestion des volontaires de 2023 (utilisée pour les études de référence de la Fédération internationale dans les Amériques), 84 % des Sociétés nationales ont déclaré disposer d'un système de reconnaissance, tandis que 57 % avaient des mécanismes d'inclusion à tous les niveaux et 30 % à certains niveaux. Un peu plus des deux tiers (68 %) ont déclaré disposer d'un fonds de solidarité et 95 % fournissent un soutien psychosocial après des incidents de sécurité. La plupart d'entre elles équipent leurs volontaires de manière adéquate. Lorsque ces mécanismes font défaut, les conséquences opérationnelles sont évidentes : présence réduite dans les zones à haut risque, réticence à prendre position sur des questions sensibles (telles que la vaccination), taux de roulement croissant des volontaires et affaiblissement de l'engagement des communautés. Pour combler ces lacunes,

il faut non seulement renforcer la protection et la formation, mais aussi investir dans la communication stratégique, la sensibilisation locale et la résilience organisationnelle.

Les volontaires doivent être dotés de compétences en matière de numérique, de communication de crise et de communication tenant compte des conflits. Un aspect encourageant est que l'enquête de 2023 a montré que toutes les Sociétés nationales proposaient des formations continues, soit par le programme Stay Safe soit de leur propre initiative. Cependant, le degré d'inclusion reste inégal: si 89% des Sociétés nationales intègrent les volontaires dans leurs plans organisationnels, seules 63% d'entre elles disposent de stratégies destinées spécifiquement aux volontaires. Environ 70% d'entre elles mènent des recherches sur le volontariat, ce qui témoigne d'une tendance croissante à adopter des approches fondées sur des données probantes. Les volontaires sont plus que des prestataires de services; ils sont des agents du changement et le visage humain du Mouvement. Lorsque la confiance est ébranlée, leur capacité d'action est compromise. Pour rétablir cette confiance, il faut d'abord les écouter, valoriser leurs points de vue et leur donner les moyens de naviguer dans l'environnement d'information complexe d'aujourd'hui.

**Andrés Morales**

Responsable thématique, Développement du volontariat et mobilisation de la jeunesse, Bureau régional pour les Amériques

Fédération internationale

## 7.9 Un cadre pour l'application des principes humanitaires à l'ère de l'information

S'inspirant du commentaire de Pictet de 1979 sur les Principes fondamentaux et de la matrice du Rapport sur les catastrophes dans le monde de 2013 sur les sept Principes fondamentaux, le cadre actualisé ci-dessous met en évidence la manière dont ces principes sont appliqués ou menacés dans le contexte des informations préjudiciables. Il reflète les contacts croissants entre les informations préjudiciables et les valeurs humanitaires dans l'environnement numérique saturé d'informations d'aujourd'hui. Ce cadre tient compte de l'évolution des menaces et des possibilités associées au paysage actuel de l'information. Il souligne la nécessité pour les acteurs humanitaires non seulement de respecter les quatre principes humanitaires (et, au sein du Mouvement, les sept Principes fondamentaux), mais aussi de les appliquer de manière adaptative et propre au contexte, afin de répondre aux difficultés particulières posées par les informations préjudiciables.

Tableau 7.1 **Les Principes fondamentaux dans le contexte des informations préjudiciables**

| Principe fondamental | Composantes  | Pertinence actuelle à l'ère des informations préjudiciables  | Valeurs humanitaires sous-jacentes |
|----------------------|--|--|------------------------------------|
| <b>Humanité</b>      | Prévenir et alléger les souffrances  | Les informations préjudiciables peuvent mettre des vies en danger et aggraver les souffrances en sapant la confiance dans l'action humanitaire, les acteurs humanitaires et les informations sur les situations d'urgence. | Dignité humaine                    |
|                      | Protéger la vie et la dignité  |  | Compassion                         |
|                      | Respecter et protéger les êtres humains  | Pour les combattre, il faut une communication et des échanges proactifs et centrés sur les personnes, qui protègent leur dignité et leur bien-être.  | Bien-être                          |
|                      |  |  | Solidarité                         |
|                      |  |  | Compréhension mutuelle             |
|                      |  |  | Respect                            |
|                      |  |  | Empathie                           |
|                      |  |  | Coopération                        |
| <b>Impartialité</b>  | Non-discrimination   | Des informations préjudiciables risquent de donner une fausse idée des personnes qui ont droit à une aide humanitaire, ce qui alimente la discrimination.  | Égalité des droits                 |
|                      | Action fondée sur les besoins, réponse proportionnelle au degré de souffrance                    |  | Respect de la diversité            |
|                      | Priorité déterminée par le degré d'urgence   | Elles risquent d'influencer le financement et la couverture médiatique, et ainsi de reléguer au second plan des crises moins visibles. En y remédiant, on peut renforcer l'égalité d'accès et l'équité.                    | Objectivité                        |
|                      | Pas d'action ou de décision individuelle fondée sur des préjugés ou des préférences personnelles |  | Acceptation                        |

| Principe fondamental | Composantes   | Pertinence actuelle à l'ère des informations préjudiciables  | Valeurs humanitaires sous-jacentes  |
|----------------------|---|--|---|
| <b>Neutralité</b>    | <p>Absence de prise de position dans les conflits armés</p> <p>Non-participation aux controverses de nature politique, raciale, religieuse ou idéologique</p>   | <p>Des campagnes d'informations préjudiciables peuvent faire croire que les organisations humanitaires sont partisans ou partiales sur le plan politique.</p> <p>Un silence stratégique ou une absence de réaction peut être mal interprété.</p> <p>La neutralité exige une gestion active des informations et la mobilisation de membres fiables des communautés.</p> | <p>Confiance et assurance</p> <p>Maîtrise de soi</p> <p>Discipline</p> <p>Liberté d'action</p> <p>Objectivité</p> |
| <b>Indépendance</b>  | <p>Indépendance vis-à-vis de toute influence politique, économique, sociale, religieuse, raciale ou idéologique</p> <p>Indépendance vis-à-vis de toute influence des donateurs</p> <p>Rôle d'auxiliaire des pouvoirs publics des Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, qui conservent cependant leur liberté et leur indépendance opérationnelles</p> <p>Autonomie d'action dans le respect des Principes fondamentaux</p> <p>Autonomie d'action conformément aux principes humanitaires</p> | <p>Les accusations d'être trop proches des autorités ou trop détachés des communautés sont fréquentes dans les discours préjudiciables.</p> <p>Pour conserver sa crédibilité, il est essentiel de préserver son indépendance, perçue et réelle.</p>  | <p>Redevabilité</p> <p>Intégrité opérationnelle</p> <p>Coopération</p> <p>Liberté d'action</p>                    |

| Principe fondamental | Composantes   | Pertinence actuelle à l'ère des informations préjudiciables   | Valeurs humanitaires sous-jacentes   |
|----------------------|---|---|--|
| <b>Volontariat</b>   | <p>Engagement librement consenti</p> <p>Absence de motivation matérielle</p> <p>Altruisme</p> | <p>Les volontaires peuvent être la cible d'informations préjudiciables ou faire face à des risques pour leur réputation en raison de leur association avec des organisations.</p> <p>Des mécanismes de soutien leur permettant de faire face et de réagir aux informations préjudiciables doivent être intégrés dans le processus de mobilisation des volontaires numériques.</p>                                     | <p>Altruisme</p> <p>Esprit de service</p> <p>Solidarité</p> <p>Esprit d'initiative</p> <p>Discipline</p>       |
| <b>Unité</b>         | <p>Une Société nationale par pays</p> <p>Ouverte à tous</p> <p>Active dans tout le pays</p>   | <p>Des discours préjudiciables peuvent amplifier les divisions internes ou laisser croire que l'action humanitaire favorise certains groupes, sapant ainsi l'identité collective et la cohérence du Mouvement.</p> <p>La cohérence des messages, la transparence de la communication et une participation inclusive dans toutes les composantes contribuent à préserver l'unité et à renforcer l'objectif commun.</p> | <p>Cohésion</p> <p>Inclusivité</p> <p>Diversité</p> <p>Confiance</p> <p>Objectif commun</p> <p>Acceptation</p> |

| Principe fondamental | Composantes   | Pertinence actuelle à l'ère des informations préjudiciables  | Valeurs humanitaires sous-jacentes   |
|----------------------|---|--|--|
| <b>Universalité</b>  | <p>Égalité de statut des Sociétés nationales</p> <p>Solidarité et soutien mutuel dans le monde entier</p> <p>Vocation universelle</p> | <p>Les informations préjudiciables se propagent rapidement par-delà les frontières, façonnant les perceptions et les réputation bien loin de l'endroit où une crise se produit.</p> <p>Le respect du principe d'universalité exige que la coordination des interventions, le partage des connaissances et la solidarité soient garantis au sein du Mouvement, afin de préserver la confiance et l'intégrité au niveau mondial.</p> | <p>Coopération internationale</p> <p>Assistance mutuelle</p> <p>Solidarité mondiale</p> <p>Ouverture</p> |

7.9.1

### Cadre décisionnel : répondre aux informations préjudiciables tout en appliquant les principes humanitaires

Pour pouvoir relever le défi des informations préjudiciables, les organisations doivent être dotées des moyens d'agir d'une manière qui limite les dommages tout en se conformant aux principes humanitaires d'humanité, de neutralité, d'impartialité et d'indépendance. Ce cadre décisionnel offre une approche structurée visant à guider l'analyse, la réflexion et l'action fondée sur des principes et adaptée au contexte.

#### Étape 1: Préparation à la crise

- Former les équipes à la surveillance proactive, y compris le suivi des rumeurs, le suivi des perceptions et la cartographie des discours.
- Établir des partenariats locaux de confiance avant une crise pour permettre une amplification crédible des informations menée par la communauté et établir des boucles de retour d'information.
- Identifier les personnes de confiance et les messagers crédibles au sein des communautés, ainsi que les acteurs potentiellement dangereux ou les sources d'informations préjudiciables, et cartographier leur influence.
- Élaborer des protocoles internes relatifs à la réaction aux informations préjudiciables, qui soient ancrés dans les principes humanitaires,

l'approche consistant à «ne pas nuire», la redevabilité et la prise en compte du contexte, tout en tenant compte de l'importance d'agir rapidement.

- Veiller à ce que la gouvernance, la direction, le personnel et les volontaires, aux niveaux international, national, des districts et des sections, aient les connaissances, les compétences et les outils nécessaires pour définir et promouvoir une action humanitaire fondée sur des principes.
- Repérer les contextes prioritaires où l'action humanitaire fondée sur des principes présente des risques ou des lacunes graves et intégrer cette prise de conscience dans la planification de la préparation.

---

## Étape 2 : Évaluation de la nature et de l'impact des informations préjudiciables

Utiliser des questions-guides pour comprendre quel est le type d'informations préjudiciables en présence et quelles sont leurs conséquences potentielles (impacts et préjudices), par exemple :

- Les informations sont-elles factuellement fausses, trompeuses ou indirectement préjudiciables ?
- Qui est le principal public (communautés touchées, acteurs étatiques, donateurs ou médias, par exemple) ?
- Quelles sont les principales voix qui façonnent le discours (messagers jouissant de la confiance de la population ou acteurs dangereux potentiels) et quelle est leur influence ?
- Quel est l'impact probable ou observable (par exemple, réduction de l'accès, menaces visant le personnel, rejet des secours ou atteinte à la réputation) ?

**Résultats attendus :** Classification du niveau de risque et/ou de menace (par exemple, rumeur à faible risque, perturbation des opérations, effet négatif sur l'accès, la légitimité ou la sécurité).

---

## Étape 3 : Évaluation des enjeux éthiques et opérationnels

Évaluer les principales tensions entre l'action et l'inaction. Par exemple :

- Une réaction compromettrait-elle la neutralité ou il y a-t-il un risque que le public y voie des motivations politiques ? Comment peut-on atténuer ces effets ?
- Est-ce que le silence risquerait de nuire à l'humanité ou de contribuer à aggraver les dommages ?
- Quelles sont les incidences potentielles en termes de sécurité pour le personnel, les volontaires et les communautés ?

- Comment la réaction ou l'absence de réaction peut-elle influencer sur la confiance des communautés, des partenaires et des parties prenantes ?

**Tableau 7.2** **Modèle de matrice permettant de cartographier les compromis entre une réaction et les dommages potentiels**

| Réaction                           | Principes soutenus                    | Principes qui risquent d'être considérés enfreints | Dommages potentiels   |
|------------------------------------|---------------------------------------|--|---|
| Réaction du public                 | Humanité<br>Indépendance              | Neutralité Impartialité                            | Réaction politique<br>Fausse image<br>Escalade des tensions<br>Atteinte à la réputation |
| Silence ou échanges bilatéraux     | Neutralité                            | Humanité   | Méfiance<br>Perte de pouvoir d'action<br>Impression de complicité                       |
| Réaction dirigée par la communauté | Tous les principes (en cas de succès) | Impartialité                                       | Messages inégaux<br>Fragmentation potentielle de la confiance                           |

#### Étape 4 : Choix du messager et de la méthode

Questions-guides :

- Qui doit réagir et comment ?
- L'organisation doit-elle réagir directement ou des acteurs locaux jouissant de la confiance de la population doivent-ils prendre l'initiative ?
- Quels canaux ou formats sont les plus appropriés (par exemple, médias sociaux, dialogue bilatéral/en personne, intervention d'une tierce partie) ?
- La réaction pourrait-elle involontairement amplifier le discours préjudiciable ?
- Un message émanant d'une tierce partie ou d'une coalition réduirait-il l'impression de partialité ou renforcerait-il la réaction ?

**Options tactiques:** Correction discrète par des liaisons avec la communauté; contenu coproduit avec des influenceurs locaux ou des voix respectées de la communauté; déclarations publiques fondées sur des faits et utilisant un langage neutre et non conflictuel; silence (accompagné de documentation et d'un suivi internes) étant entendu que cela peut se retourner contre soi.

---

## Étape 5: Adaptation au contexte et aux dynamiques

Veiller à ce que les réactions tiennent compte de l'environnement sociopolitique général:

- Quels sont les sensibilités politiques ou les risques de réaction négative que présente ce contexte?
- Des asymétries de pouvoir (par exemple, héritage post-colonial, dynamiques raciales ou fondées sur le genre) influencent-elles la manière dont les réactions sont perçues?
- La participation à la correction des informations pourrait-elle renforcer l'impression d'arrogance donnée par l'organisation?

Réflexion fondée sur des principes:

- Les mêmes normes et principes sont-ils appliqués de manière équitable en fonction des besoins des différents groupes ou communautés?
- L'intervention s'appuie-t-elle sur les connaissances locales et des relations de confiance nouées dans la communauté?

---

## Étape 6: Décision, action, documentation et réévaluation

Prendre une décision éclairée et fondée sur des principes:

- Choisir la ligne de conduite qui cause le moins de dommages et qui est la plus conforme aux principes humanitaires.
- Agir avec cohérence, humilité et clarté.
- Documenter le processus de prise de décision à des fins de redevabilité et d'apprentissage institutionnel.
- Réévaluer régulièrement la situation, surtout si de nouveaux acteurs apparaissent, si les discours changent ou si les risques s'aggravent.
- Mesurer l'impact sur la confiance.

Pour contrer efficacement les informations préjudiciables, les acteurs humanitaires doivent passer d'une position réactive à une position proactive et d'une approche défensive à une approche offensive, le cas échéant. Pour procéder à ce changement, il faut commencer par intégrer la préparation aux informations dans la préparation opérationnelle, soit anticiper les discours préjudiciables, préparer à l'avance des contenus factuels et doter les équipes de terrain et les volontaires des moyens de

communiquer rapidement en cas de besoin. Un élément clé est la décentralisation des voix suscitant la confiance : il importe de renforcer la capacité des volontaires locaux et d'autres acteurs et communautés à s'exprimer en premier, plus rapidement et de manière plus crédible. Ces acteurs jouissent souvent d'une plus grande confiance que les organisations internationales et sont mieux placés pour réagir en temps réel. Par ailleurs, les organisations humanitaires doivent définir ce qui constitue une « rapidité garantissant le respect des principes », c'est-à-dire veiller à ne pas privilégier l'urgence et la rapidité au détriment de la neutralité, de l'exactitude ou de la confiance.

L'établissement de seuils clairs définissant quand, où et comment intervenir peut contribuer à garantir que les interventions rapides restent à la fois défendables et éthiques. Enfin, pour produire un impact durable, il faut renforcer la compréhension de l'action humanitaire fondée sur des principes dans les écosystèmes de l'information en engageant un dialogue proactif avec les plateformes numériques, les acteurs technologiques, les médias et la société civile, afin de façonner les environnements dans lesquels l'information circule, plutôt que de réagir seulement après que le mal a été fait.

### 7.9.2

## Des principes aux mesures concrètes : engagement des communautés et redevabilité

Pour défendre une action humanitaire fondée sur des principes, il faut définir les relations que les organisations humanitaires doivent nouer avec les communautés, en particulier dans les environnements touchés par des informations préjudiciables. Inspirées de l'approche de la Fédération internationale en matière d'activités CEA, les mesures suivantes sont essentielles pour traduire les principes en pratiques utiles :

- **Adapter les approches au contexte :** Élaborer des stratégies qui reflètent les dynamiques locales et les paysages de l'information ;
- **Garantir l'inclusion, notamment des femmes, des jeunes et des personnes âgées :** Associer les acteurs locaux dès le départ, les inviter à participer et créer des espaces de dialogue sûrs à toutes les étapes de l'établissement de relations avec les communautés ;
- **Privilégier la communication et la transparence :** Planifier la diffusion d'informations. Communiquer régulièrement des informations dans des formats et des langues accessibles, en utilisant des canaux en lesquels la communauté a confiance ;
- **Concevoir des systèmes de retour d'information réactifs :** Fournir des moyens rapides, sûrs et confidentiels permettant aux communautés d'exprimer leurs préoccupations ou de signaler des comportements inappropriés, y compris des mécanismes permettant de traiter les questions sensibles séparément et en toute confidentialité. Ces moyens devraient s'appuyer sur les mécanismes de retour d'information locaux existants et être rapides ;
- **Intégrer la redevabilité :** Associer la communauté, y compris les groupes les plus marginalisés et socialement exclus, à la conception, au suivi et à l'évaluation des programmes. Tirer des enseignements des retours d'information, prévoir la marge nécessaire pour pouvoir les traiter et ajuster les politiques et les programmes en conséquence ;

- **Renforcer l'engagement des communautés et la redevabilité :** En faire un élément non négociable des critères de recrutement, de performance, de compte rendu et de partenariat ;
- **Diffuser l'information ouvertement :** Les populations touchées devraient avoir accès à des informations claires et détaillées sur la manière dont les décisions sont prises, les ressources disponibles et la manière dont l'aide est fournie, y compris les accords de partenariat, les activités d'intervention, les critères de sélection, les niveaux de financement et d'autres questions qui les concernent.

## 7.10 Les facteurs d'influence : facteurs d'union et de division

Les facteurs qui influencent les communautés peuvent unir comme ils peuvent diviser, et doivent être analysés avec soin dans le cadre de toute stratégie de mobilisation. Il est essentiel de comprendre comment ces forces interagissent, et comment l'engagement des communautés peut permettre soit de les renforcer, soit de les atténuer, pour concevoir et adapter des approches qui tiennent compte du contexte et des questions éthiques<sup>17</sup>.

Un facteur d'union est une personne, un groupe ou une structure qui aide à jeter des ponts entre les divisions de la société. Ces facteurs contribuent aux activités de préparation et d'intervention au niveau local en favorisant les relations, en renforçant la confiance et en générant des interactions positives entre les différents segments d'une communauté. Ils améliorent la cohésion sociale et la résilience et peuvent amplifier la portée et la légitimité des activités humanitaires.

En revanche, les facteurs de divisions ont tout intérêt à entretenir les tensions, l'exclusion ou le conflit. Ils exploitent ou exacerbent les fractures de la société, notamment celles fondées sur l'appartenance ethnique, l'affiliation politique, le genre ou la religion, engendrant la méfiance, la propagation d'informations préjudiciables et la polarisation. Leurs actes peuvent présenter de graves risques pour le personnel, les volontaires et l'intégrité de l'action humanitaire.

Les stratégies d'engagement des communautés doivent être conçues sur la base d'une bonne compréhension de l'influence produite par les facteurs d'union et de division<sup>18</sup> sur les perceptions et les comportements, et réévaluées en permanence sur cette même base. Cette démarche est essentielle pour appliquer l'approche consistant à ne pas nuire dans la pratique (voir [Chapitre 4, section 4.3, page 168](#)). Si l'engagement renforce involontairement les facteurs de division ou contourne les facteurs d'union, il risque de compromettre les objectifs humanitaires et de nuire aux populations mêmes qu'il vise à soutenir.

Le concept des facteurs d'union et de division est particulièrement pertinent aujourd'hui dans le contexte des personnes influentes - qu'il s'agisse de personnalités en ligne, de dirigeants communautaires, de figures médiatiques ou de figures d'autorité locales -, compte tenu de l'influence considérable qu'elles peuvent exercer sur la perception

du public, l'amplification des discours et les comportements à grande échelle. Dans l'environnement d'information hyperconnecté d'aujourd'hui, les personnes influentes peuvent jouer un rôle d'union ou de division, en fonction de leur intention, de leur message et de la confiance qu'elles inspirent.

Celles qui promeuvent la cohésion sociale, l'exactitude des informations, l'inclusion et l'empathie peuvent exercer un fort pouvoir d'union. Lorsqu'elles sont alignées sur les valeurs humanitaires, elles peuvent :

- contribuer à combler les fossés entre les acteurs humanitaires et les communautés ;
- dissiper les rumeurs et la désinformation ;
- renforcer la confiance dans les organisations et les mesures de santé publique ;
- soutenir les activités locales de consolidation de la paix et de solidarité ;
- amplifier les voix marginalisées et favoriser le dialogue entre les communautés.

Elles peuvent comprendre par exemple, un créateur TikTok local s'attaquant à des informations préjudiciables sur le droit à l'aide, un dirigeant communautaire respecté contrant les discours de haine en ligne ou un jeune influenceur expliquant les principes humanitaires d'une manière facilement compréhensible.

À l'inverse, les personnes influentes qui diffusent des discours préjudiciables, renforcent les stéréotypes ou exploitent les tensions communautaires peuvent être des facteurs de division. Elles peuvent :

- alimenter la méfiance à l'égard des institutions humanitaires ou de certains groupes ;
- amplifier les informations préjudiciables, la xénophobie ou les théories du complot ;
- aggraver la polarisation ou la peur, en particulier dans les régions touchées par un conflit ;
- compromettre la cohésion de la communauté ou la coopération avec les opérations humanitaires ;
- présenter des risques pour la sécurité des travailleurs humanitaires ou des volontaires.

Elles peuvent comprendre par exemple, une personnalité des médias sociaux diffusant des théories du complot sur les motivations des organisations humanitaires ou un dirigeant ou un fonctionnaire de la communauté locale affirmant que l'aide est biaisée ou motivée par des considérations politiques.

À l'ère des informations préjudiciables, une action humanitaire fondée sur des principes ne dépend pas seulement des activités menées, mais aussi de la transparence, de

l'inclusivité et de la redevabilité qui la caractérisent. Dans des espaces polémiques où les discours s'affrontent et où les principes sont souvent mal compris, la confiance doit être gagnée par une démonstration cohérente des valeurs humanitaires et de leur efficacité dans la pratique.

Perspectives des contributeurs 7.9



## Transformer l'humanité en Bolivie : enseignements tirés du projet lié aux inondations financé par le Fonds d'urgence de la Fédération internationale pour l'intervention en cas de catastrophe

Au début de la mise en œuvre du projet, des évaluations des besoins ont été menées en coordination avec les autorités locales et les dirigeants des communautés. Ces évaluations ont permis de recenser les secteurs dans lesquels distribuer en priorité des espèces et des bons, des kits, de comprimés de purification de l'eau et des jerrycans, conformément aux critères humanitaires définis pour le plan d'action du projet du Fonds d'urgence pour l'intervention en cas de catastrophe (DREF). Au cours de la mise en œuvre, il est apparu que les dirigeants communautaires n'avaient pas fourni suffisamment d'informations à la population ciblée, certains habitants ayant déclaré que seules les familles «alignées» sur certaines organisations de quartier – ou «organisations affiliées» - pouvaient participer.

En outre, une partie de la population locale bénéficiant d'une assistance ne connaissait pas le travail de la Croix-Rouge bolivienne. Ne connaissant pas notre mission, nos principes et nos méthodes de travail, certains membres de la communauté ont soupçonné la Croix-Rouge bolivienne de mener ses enquêtes à des fins politiques ou économiques, en particulier compte tenu des nombreuses conjectures qui circulent dans le pays. En conséquence, certaines personnes ont refusé de participer aux enquêtes ou d'accepter l'assistance proposée. Un centre d'appel a été mis en place pendant le processus de distribution de l'aide sous forme d'espèces et de bons. Toutefois, lorsqu'on les a contactées pour leur communiquer leur code, certaines personnes ont craint qu'il ne s'agisse d'une escroquerie téléphonique, phénomène relativement courant dans le pays.

Luis Juaniquina Navia

Coordonnateur national, DREF

Croix-Rouge bolivienne

## 7.11 Réaffirmer les principes humanitaires à l'ère des outils numériques

Depuis longtemps, les principes humanitaires servent de boussole indispensable pour naviguer dans des environnements opérationnels et politiques complexes. Loin d'être des idéaux statiques, ils forment un cadre dynamique qui ont guidé les interventions des organisations humanitaires dans une multitude de crises et de contextes. À l'ère numérique, et tout particulièrement face à l'augmentation des informations préjudiciables, ces principes sont plus que jamais d'actualité. La crédibilité du secteur dépend de son efficacité, de sa transparence, de sa clarté et de son adhésion visible aux principes humanitaires, que sous-tendent sa redevabilité à l'égard des personnes touchées et la cohérence entre les acteurs. Les acteurs humanitaires doivent être en mesure d'expliquer les critères objectifs d'évaluation et de hiérarchisation des besoins et des interventions, ainsi que la proportionnalité de l'intervention au regard des besoins existants.

Aujourd'hui, les plateformes numériques créent de plus en plus de distance entre les acteurs humanitaires et les personnes qu'ils servent. Dans certains cas, elles remplacent complètement le contact humain direct, ce qui est particulièrement inquiétant dans des contextes où l'empathie, la compréhension et la confiance sont essentielles. Cette tension est renforcée par l'utilisation de l'IA qui, par nature, cherche à reproduire ou à remplacer le jugement humain. Plus la technologie est utilisée pour faciliter les interactions, plus l'aspect fondamentalement humain de l'action humanitaire (écouter, comprendre et respecter la dignité dans des réalités complexes) risque de s'affaiblir. **L'empathie ne peut être automatisée; elle doit rester humaine, et non être dirigée par des machines.** L'IA évolue, visant à imiter l'être humain, mais les liens humains doivent être préservés; ils ne doivent pas être négligés. La dignité, qui est au cœur du principe d'humanité, ne peut être vécue, ressentie et reconnue qu'au travers de la présence et de l'interaction humaines. Elle ne peut pas être prédéfinie ou interprétée par des algorithmes<sup>19</sup>.

Cela ne fait que renforcer le caractère crucial de l'utilisation responsable et fondée sur des principes des outils numériques. Une cartographie tirée du Rapport sur les catastrophes dans le monde de 2013 présentant les avantages et les risques de la technologie numérique en rapport avec les Principes fondamentaux peut être adaptée aux défis particuliers posés par les informations préjudiciables afin d'obtenir un cadre pratique pour :

- **la planification** et la conception de programmes conformes aux Principes fondamentaux;
- **le plaidoyer** en faveur d'une transformation numérique fondée sur des principes;
- **l'élaboration de politiques et la conduite d'analyses des risques** en vue de disposer d'informations fiables;
- **la formation** des acteurs humanitaires à l'utilisation des outils numériques, afin de renforcer la confiance, réduire l'exposition aux discours biaisés et protéger les populations touchées.

Cela permet de comprendre comment les organisations humanitaires peuvent tirer parti des outils numériques pour mieux recenser les besoins, donner aux communautés les moyens d'agir et renforcer la redevabilité, tout en atténuant activement les risques associés aux informations préjudiciables.

## Conclusions : Une action fondée sur des principes ne peut pas se limiter à des déclarations

Il ne suffit pas d'affirmer son adhésion aux Principes fondamentaux et aux principes humanitaires. Les acteurs humanitaires doivent continuellement s'attacher à obtenir accès aux populations touchées et lutter pour être acceptés. À cet égard, plusieurs facteurs sont nécessaires, soit l'humilité, un comportement fondé sur des principes, l'efficacité et l'impact des opérations, ainsi qu'un dialogue et une communication transparents et opportuns. Les paroles et les actes doivent être en harmonie, sinon l'accès sûr et durable essentiel à une action humanitaire fondée sur des principes devient de plus en plus difficile à obtenir.

Aujourd'hui, le respect des principes humanitaires ne s'entend plus seulement d'une adhésion silencieuse. Il suppose de les promouvoir, de les expliquer et de les incarner activement dans tous les contextes, y compris en ligne, où les informations préjudiciables et les discours politisés érodent rapidement la confiance.

À une époque où la technologie s'accélère, les réactions humaines telles que l'empathie, le respect et la retenue morale sont plus importantes que jamais. Comme l'a fait remarquer le philosophe Jonathan Glover, ces ressources morales aident les personnes à faire preuve de retenue, à respecter la dignité des autres et à se préoccuper de leurs souffrances et de leur bien-être. Il inclut parmi ces ressources la tendance à traiter les autres avec un certain respect – comme membres de notre communauté et êtres humains –, et la compassion, qui consiste à se soucier des chagrins et du bonheur des autres, et peut-être dans une certaine mesure à s'identifier à eux<sup>20</sup>.

Aujourd'hui, les informations préjudiciables ne sont pas un simple problème de communication; elles constituent une menace pour l'action humanitaire et requièrent une approche à l'échelle de la société et des organisations. Alors que les chargés de communication humanitaires s'attachaient autrefois à faciliter la communication d'informations aux communautés touchées et à mobiliser les donateurs, ils sont aujourd'hui de plus en plus souvent chargés de repérer les contenus préjudiciables, d'y répondre et d'essayer d'en atténuer les effets. Pourtant, de nombreuses organisations ne sont encore pas suffisamment préparées pour faire face à l'ampleur et à la sophistication des menaces qui pèsent aujourd'hui sur l'information.

La technologie peut sans aucun doute permettre de rationaliser les opérations humanitaires, mais elle soulève également des questions difficiles quant au risque de déshumanisation de l'action humanitaire, risquant de remplacer l'écoute par l'automatisation ou le jugement par la logique algorithmique. En 1999, bien avant la transformation numérique actuelle, Glover concluait de manière prémonitoire dans son livre *Humanity*:



Il est trop tard pour arrêter la technologie. Nous devons nous tourner vers la psychologie<sup>21</sup>.

---

Glover affirme que le danger réside moins dans les machines elles-mêmes que dans la manière dont la psychologie humaine réagit au pouvoir qu'elles nous donnent. Pour survivre, l'humanité ne doit pas stopper les progrès technologiques, mais comprendre et renforcer la psychologie morale qui limite leur utilisation abusive. Tout comme Glover souligne que la retenue morale et la psychologie sont essentielles lorsque le progrès technologique ne peut être stoppé, le Mouvement souligne, dans son Appel aux États, que les principes humanitaires – humanité, neutralité, impartialité et indépendance – servent de garde-fous psychologiques et éthiques dans les environnements complexes et soumis à de fortes pressions. Dans un paysage médiatique polarisé, où les discours peuvent manipuler les perceptions et attiser les divisions, le respect de ces principes sert de boussole morale et opérationnelle, aidant les acteurs à résister aux pressions, à prendre des décisions impartiales et à entretenir la confiance. Essentiellement, **si nous ne pouvons pas maîtriser la vitesse ou la portée des informations préjudiciables («la technologie»), nous pouvons en revanche nous appuyer sur une action humanitaire fondée sur des principes (la «psychologie»)** pour garantir que les interventions restent éthiques, impartiales et axées sur les besoins humains. Dans le contexte actuel, où la confiance est fragile et où des informations préjudiciables peuvent détruire en quelques instants une action fondée sur des principes, l'appel de Glover est plus urgent que jamais.

Le Mouvement est doté de capacités immenses qui lui permettent d'amplifier son pouvoir de mobilisation par l'intermédiaire de son personnel et de ses volontaires. Les Sociétés nationales visent à jouer le rôle d'influenceurs de confiance qui, en modélisant le même type de comportements positifs, en ligne et hors ligne dans leurs communautés, peuvent contribuer à bâtir des sociétés plus saines et à façonner des normes de participation et d'intervention dans l'espace numérique.

# Exigences, objectifs et recommandations

## Exigence

Protéger les Principes fondamentaux et humanitaires – humanité, neutralité, impartialité et indépendance – en ligne et dans la vraie vie, par une action collective qui protège l'accès, la sécurité et la confiance dans l'action humanitaire, y compris la sécurité du personnel et des populations en détresse. Cela inclut de garantir le respect du rôle prévu en droit et du rôle d'auxiliaire des Sociétés nationales et d'éviter que des lois restrictives, des sanctions ou des mesures antiterroristes ne compromettent l'action humanitaire fondée sur des principes.

## Objectifs

Protéger les principes humanitaires contre l'érosion due à des informations préjudiciables ou à des discours politisés et à la polarisation sociale ou politique.

Protéger l'accès, la sécurité et la sûreté de l'aide humanitaire en défendant visiblement l'impartialité et la neutralité et en plaidant en faveur d'exemptions humanitaires dans les cadres juridiques et réglementaires.

Renforcer la confiance des communautés en créant avec elles des discours qui reflètent les principes humanitaires, les valeurs et les pratiques éthiques, et en démontrant la proportionnalité et l'objectivité des interventions.

Plaider en faveur d'écosystèmes numériques responsables – y compris les algorithmes et l'IA –, qui favorisent la tolérance, renforcent la cohésion sociale et réduisent les informations préjudiciables.

Soutenir la capacité des dirigeants et du personnel de faire respecter les Principes fondamentaux par des formations, des codes de conduite, des conseils sur les médias sociaux et des échanges entre pairs.

Renforcer la diplomatie humanitaire et le dialogue avec les États, les autorités, les médias et la société civile afin de préserver une action humanitaire fondée sur des principes, de contrer les informations préjudiciables et de renforcer la crédibilité et l'efficacité opérationnelle du Mouvement.

## Recommandations

### États et décideurs

- Protéger l'espace humanitaire dans la législation, la réglementation et les cadres de préparation, en veillant à ce que les Principes fondamentaux et les principes humanitaires soient respectés tant en ligne que dans la vraie vie.
- Éviter d'instrumentaliser les acteurs humanitaires à des fins partisans ou politiques.
- Réaffirmer et soutenir publiquement l'indépendance, l'impartialité et la neutralité des organisations humanitaires.
- Prévoir des exemptions humanitaires dans les sanctions, les mesures antiterroristes et les mesures réglementaires susceptibles d'entraver une action fondée sur des principes.

## Plateformes technologiques

- Surveiller et prévenir la propagation d'informations préjudiciables ciblant l'action humanitaire, avec des garde-fous qui garantissent le respect des droits fondamentaux.
  - Garantir la transparence, les outils et les protocoles d'intervention en cas de crise
- nécessaires pour permettre la tenue de conversations virtuelles fondées sur des principes au sujet de l'action humanitaire.
  - Agir rapidement en cas de harcèlement et d'informations préjudiciables visant le personnel humanitaire, les volontaires et les personnes en détresse.

## Acteurs humanitaires

- Concevoir des orientations relatives à la tenue de conversations fondées sur des principes dans les espaces numériques et en ligne polémiques, en anticipant les discours instrumentalisés et en préparant à l'avance des lignes de communication claires.
  - Réaffirmer et communiquer les Principes fondamentaux et les principes humanitaires sur les différentes plateformes, en évitant tout alignement partisan ou politique.
  - Montrer l'exemple en matière de respect des Principes fondamentaux par des paroles, des comportements et des actes dans toutes les composantes du Mouvement.
  - Fournir au personnel et aux volontaires des formations sur la sécurité en ligne, un soutien psychosocial et une éducation à l'information
- et aux médias afin qu'ils puissent repérer les discours préjudiciables et y réagir rapidement.
  - Renforcer l'accent mis sur la résolution des problèmes d'intolérance, en évolution constante<sup>22</sup>, dans l'ensemble du Mouvement.
  - Favoriser la réflexion et l'apprentissage sur la communication et la diplomatie humanitaire, en intégrant les principes humanitaires dans les réponses aux informations préjudiciables.
  - Donner aux dirigeants communautaires et aux volontaires le rôle de confirmateurs et de messagers, chargés de mener des campagnes suivies qui mettent en évidence l'impact local et l'action humanitaire fondée sur des principes, plutôt que de ne mener que des interventions réactives.

## Communautés et dirigeants locaux

- Agir en tant qu'intermédiaires de confiance en renforçant l'impartialité et en comblant les fossés.
  - Repérer les espaces polarisés et les informations préjudiciables qui menacent
- l'accès humanitaire, la sécurité de l'action humanitaire et la confiance dont elle jouit.
  - Cocréer et amplifier des discours locaux qui reflètent les valeurs humanitaires, en veillant à ce que l'action humanitaire reste adaptée aux besoins des communautés.

# Notes de fin

- 1 Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Proclamation des principes fondamentaux de la Croix-Rouge, adoptée par la XX<sup>e</sup> Conférence internationale de la Croix-Rouge (1965). [https://library.icrc.org/library/docs/CI/CI\\_1965\\_RAPPORT\\_FRE.pdf](https://library.icrc.org/library/docs/CI/CI_1965_RAPPORT_FRE.pdf)
- 2 Assemblée générale des Nations Unies. Résolution 46/182: Renforcement de la coordination de l'aide humanitaire d'urgence de l'Organisation des Nations Unies (1991) <https://docs.un.org/fr/A/RES/46/182>
- 3 Pictet, J. *Les principes fondamentaux de la Croix-Rouge: commentaire*. (CICR, 1979).
- 4 Devidal, P. 'Lost in Digital Translation? The Humanitarian Principles in the Digital Age,' *Revue internationale de la Croix-Rouge*. 2024;(106)925, p.120–154.
- 5 Glover, J. *Humanity: A Moral History of the Twentieth Century*. (1999) p. 22.
- 6 Ibid, p. 407-408.
- 7 Deffenbaugh, N. 'De-Dehumanization: Practicing Humanity,' *Revue internationale de la Croix-Rouge*. 2024;106(925) <https://international-review.icrc.org/articles/de-dehumanization-practicing-humanity-925>
- 8 Ibid, p. 56-89.
- 9 Conseil des Délégués du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Résolution CD/24/R5: Appel à respecter et soutenir l'action humanitaire fondée sur des principes, adoptée le 28 octobre 2024. [https://rcrcconference.org/app/uploads/2024/10/CoD24\\_R5-Res-NIIHA-FR.pdf](https://rcrcconference.org/app/uploads/2024/10/CoD24_R5-Res-NIIHA-FR.pdf)
- 10 Deffenbaugh, N. 'De-Dehumanization: Practicing Humanity,' *Revue internationale de la Croix-Rouge* 2024;106(925) <https://international-review.icrc.org/articles/de-dehumanization-practicing-humanity-925>
- 11 Conseil des Délégués du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Résolution 9: Promouvoir le respect de la diversité et lutter contre la discrimination et l'intolérance, adoptée le 30 novembre 2003. <https://library.icrc.org/library/docs/DOC/irrc-852-resolutions-cd-fre.pdf>
- 12 Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Proclamation des principes fondamentaux de la Croix-Rouge, adoptée par la XX<sup>e</sup> Conférence internationale de la Croix-Rouge (1965). [https://library.icrc.org/library/docs/CI/CI\\_1965\\_RAPPORT\\_FRE.pdf](https://library.icrc.org/library/docs/CI/CI_1965_RAPPORT_FRE.pdf); Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. XXXII<sup>e</sup> Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge: Les Principes fondamentaux en action – 50<sup>e</sup> anniversaire de la proclamation des Principes fondamentaux. Rapport officiel de la conférence (2015) <https://rcrcconference.org/fr/about-4/previous-conferences/32nd-international-conference/>; Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Résolution 5: Appel à respecter et soutenir l'action humanitaire fondée sur des principes, adoptée par le Conseil des Délégués le 28 octobre 2024, avec un Appel aux États, lors de la XXXIV<sup>e</sup> Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (2024) [https://rcrcconference.org/app/uploads/2024/10/CoD24\\_R5-Res-NIIHA-FR.pdf](https://rcrcconference.org/app/uploads/2024/10/CoD24_R5-Res-NIIHA-FR.pdf)
- 13 Un cas ayant généré un important flux de messages en ligne est le suivant: ANSA. 'DIGOS probing anti-NGO graffiti.' 27 janvier 2025. [www.ansa.it/english/news/politics/2025/01/27/digos-probing-anti-ngo-graffiti\\_d0aac4d7-5a6e-43f6-80ca-d6e2f589581c.html](http://www.ansa.it/english/news/politics/2025/01/27/digos-probing-anti-ngo-graffiti_d0aac4d7-5a6e-43f6-80ca-d6e2f589581c.html). Les autres comprenaient des commentaires et des messages formulés en réponse aux publications de la Croix-Rouge italienne l'accusant, elle ou le CICR, d'être partiaux et non neutres. Ces derniers ont été supprimés. Des journalistes italiens ont évoqué les « fautes » du CICR à l'époque de l'Holocauste, cherchant à jeter le discrédit sur la Croix-Rouge dans son ensemble.
- 14 Harroff-Tavel, M. 'Neutrality and Impartiality: The Importance of These Principles for the International Red Cross and Red Crescent Movement and the Difficulties Involved in Applying Them,' *Revue internationale de la Croix-Rouge* 1989;29(273), p. 536–552.
- 15 Ibid.
- 16 Slim, H. *Solferino 21: Warfare, Civilians and Humanitarians in the Twenty-First Century* (Hurst Publishers, 2024), p. 242.
- 17 IFRC. *Application de l'initiative pour une meilleure conception des programmes – Ne pas nuire*. (2016) <https://www.ifrc.org/sites/default/files/2022-06/2016-Appling-BPI-DoNoHarm-FR.pdf>
- 18 Il est fait référence à la notion de facteurs d'union et de division dans la publication de la Fédération internationale, *Initiative pour une meilleure conception des programmes – ne pas nuire: Comment réaliser une analyse du contexte tenant compte des conflits* (2021) <https://www.ifrc.org/sites/default/files/2022-06/BPI-how-to-do-FR.pdf>. Cela montre que, pour être efficaces, la conception de programmes et l'engagement des communautés doivent être fondés sur une bonne compréhension de l'environnement local, ainsi que du rôle, réel et perçu, que jouent les organisations. Cela s'applique que les activités soient menées dans des contextes caractérisés par l'instabilité sociale, la violence et les conflits ou dans des contextes plus stables et prévisibles.
- 19 Devidal, P. 'Lost in Digital Translation? The Humanitarian Principles in the Digital Age,' *International Review of the Red Cross* 2024;106(925), p. 120–154.
- 20 Glover, J. *Humanity: A Moral History of the Twentieth Century*. (Yale University Press, 1999) p. 22, 24–25.
- 21 Ibid, p. 414
- 22 Le respect des engagements pris dans la résolution 9 (2003) requiert aujourd'hui de s'attaquer aux dimensions numériques de l'intolérance et d'intégrer les réponses aux informations préjudiciables dans des stratégies plus générales d'inclusion, de protection et d'engagement fondé sur des principes, tant en ligne que hors ligne.

