



# Chapitre 8

## Vérité, confiance et résilience dans le secteur humanitaire





# Chapitre 8



## Vérité, confiance et résilience dans le secteur humanitaire

# Sommaire

	<b>Introduction : Les enjeux majeurs de la crise de l'information</b>	<b>339</b>
8.1	<b>Pourquoi la connexion est importante dans l'aide humanitaire</b>	<b>343</b>
8.2	<b>Que nous réserve l'avenir ? Évolutions et variables connues</b>	<b>346</b>
8.3	<b>Définir la résilience humanitaire à l'ère de l'information</b>	<b>351</b>
8.4	<b>Les intermédiaires de confiance – le pont humain vers la crédibilité</b>	<b>371</b>
8.5	<b>Les principes humanitaires comme boussole</b>	<b>373</b>
8.6	<b>Recommandations pour renforcer la résilience</b>	<b>380</b>
8.7	<b>Conditions préalables et éléments facilitateurs transversaux</b>	<b>388</b>
	<b>Conclusions : ensemble, nous pouvons défendre et reconquérir l'espace en faveur de l'humanité</b>	<b>392</b>
	<b>Notes de fin</b>	<b>394</b>

# Introduction : Les enjeux majeurs de la crise de l'information

Ce chapitre expose les changements à opérer pour que le secteur humanitaire cesse de considérer l'information comme une fonction de soutien pour la reconnaître comme un élément central de la résilience. Les gouvernements, le Mouvement international de la CroixRouge et du Croissant-Rouge, le secteur humanitaire au sens large et la société dans son ensemble ont tous un rôle à jouer dans le renforcement de la résilience face aux informations préjudiciables. Ce chapitre tire les enseignements de l'évolution du secteur, depuis les modèles de communication descendants qui dominaient autrefois l'action humanitaire, jusqu'à la période 2005-2015, où l'information a commencé à être reconnue comme une forme d'aide en soi et où des approches participatives telles que les activités d'engagement communautaire et de redevabilité<sup>1</sup> ont commencé à s'ancre. Ces évolutions, qui reflétaient un engagement important en faveur d'une action humanitaire plus inclusive, transparente et responsable, sont apparues à une époque où l'écosystème de l'information présentait beaucoup moins de risques. Aujourd'hui, la méfiance croissante, la désillusion, la polarisation et des environnements opérationnels de plus en plus complexes influencés par des informations préjudiciables génèrent un nouveau type de crise qui touche aux fondements mêmes de l'action humanitaire : une crise de l'information.

Comme l'a averti le Secrétaire général des Nations Unies, António Guterres, dans son rapport intitulé Notre programme commun, «la désinformation (...) [met] en péril la survie de l'humanité»<sup>2</sup>, en particulier lorsqu'elle conteste des faits scientifiques établis et érode le contrat social.

Au cours de la dernière décennie, le paysage de l'information a connu des changements radicaux. Le secteur humanitaire œuvre désormais dans un environnement marqué par la dégradation de la confiance, la propagation rapide d'informations préjudiciables et la polarisation croissante des opinions publiques. La confiance, qui a longtemps été le fondement de son action, est soumise à une pression sans précédent, en raison non seulement d'informations préjudiciables, mais aussi d'un effondrement plus général des faits communément admis et de la crédibilité des institutions, aggravé en 2025 par un besoin soudain de «renouvellement» ou de «réinitialisation» humanitaire déclenché par des coupes budgétaires sans précédent.

Les informations préjudiciables diffusées lors de situations d'urgence, telles que la pandémie de Covid-19, des conflits armés interétatiques et intraétatiques ou d'autres crises humanitaires, ont mis en évidence la vulnérabilité des communautés et des organisations humanitaires. Ces informations exploitent les raccourcis cognitifs, tels que le biais de familiarité (la tendance à faire confiance aux informations fréquemment répétées) et le biais de disponibilité (la tendance à privilégier les récits chargés d'émotion ou faciles à mémoriser). Ces biais deviennent particulièrement puissants en temps de crise, lorsque des informations fiables et précises sont les plus nécessaires mais les moins accessibles.



**Comme le dit le proverbe, «il suffit d'un instant pour répandre une rumeur, mais toute une vie pour la réfuter». Le coût de la réfutation des rumeurs est totalement disproportionné par rapport à celui de leur propagation. De plus, nous ne**

## **pouvons rien faire contre certaines personnes ordinaires, qui sont parfois plus disposées à croire des informations fausses que la vérité. C'est une dure réalité.»**

---

Membre de la communauté, Chine

Dans les espaces numériques et les espaces connectés hors ligne, la frontière entre la vérité et le mensonge est devenue dangereusement floue. La disponibilité généralisée de l'information en ligne et la facilité avec laquelle il est possible d'exprimer et d'amplifier ses opinions ont créé un «monde virtuel où l'information et la désinformation cohabitent côte à côte... l'une pour aider, l'autre pour nuire»<sup>3</sup>. Le domaine numérique lui-même est loin d'être neutre. Les auteurs de l'ouvrage intitulé LikeWar observent qu'Internet est devenu un espace disputé, un champ de bataille moderne où les informations préjudiciables sont utilisées comme outil d'influence, de pouvoir et de contrôle : «La bataille sur Internet est incessante, le champ de bataille est tout proche et les informations produites sont contagieuses»<sup>4</sup>.

Des tactiques telles que la création de faux contenus, la divulgation malveillante d'informations personnelles (voir [Annexe I : Glossaire, page 397](#)), les campagnes de dénigrement et le harcèlement coordonné sont de plus en plus utilisées pour réduire au silence, discréditer et déstabiliser les organisations, tout en aggravant la confusion, la méfiance et la division parmi les publics. Les informations préjudiciables érodent la confiance et donnent une image fautive de l'action humanitaire. Les conséquences sont graves : elles menacent la sécurité du personnel et des volontaires, la confiance des communautés et l'accès humanitaire, ce qui compromet la capacité de répondre efficacement aux besoins des personnes en détresse.

De nouveaux outils et de nouvelles plateformes réduisent les obstacles à la participation, mais dans ces espaces numériques, la confiance et la sécurité demeurent fragiles, en particulier lorsque les systèmes de vérification et de modération ne suivent pas le rythme de la propagation des informations préjudiciables. Les algorithmes et la dynamique des plateformes numériques amplifient les contenus polarisants, poussant les utilisateurs dans des chambres d'écho qui renforcent les discours préjudiciables et remettent en cause les principes humanitaires. Les conséquences sur les opérations sont immédiates : acceptation réduite, hostilité accrue et accès limité aux populations vulnérables.

L'essor de l'IA ajoute une nouvelle couche de complexité. L'IA peut désormais générer, à grande échelle, des informations préjudiciables crédibles et convaincantes, sous forme visuelle, audio et textuelle, manipuler l'opinion publique et renforcer les cyberattaques. Autrefois réservée à quelques États et acteurs privés disposant de ressources importantes, l'IA est désormais largement accessible, en grande partie grâce à l'innovation rapide du secteur privé. Cette évolution a augmenté les possibilités d'utilisation malveillante, car elle permet de créer et de diffuser largement des contenus nuisibles. Les technologies d'IA sont déjà utilisées pour manipuler l'opinion publique, creuser davantage les divisions sociales et éroder la confiance dans les institutions. Dans les contextes humanitaires, **cela soulève d'importantes préoccupations concernant la protection des populations touchées, l'intégrité des environnements informationnels et l'utilisation responsable des outils numériques dans les interventions en cas de crise**<sup>5</sup>. L'IA amplifie également le potentiel d'exploitation ciblée. Elle peut automatiser l'identification des personnes à haute valeur ou des groupes vulnérables, augmenter la précision des cyberattaques et tirer parti de grands ensembles de données pour

exploiter financièrement ou psychologiquement des personnes. Elle permet également de produire des deepfakes et des récits synthétiques qui faussent le discours public et font obstacle à une prise de décision éclairée. Les organisations humanitaires doivent relever de toute urgence les défis que ces fonctionnalités font peser sur la sécurité communautaire, la gouvernance des données et la gestion des risques numériques, ainsi que sur leur capacité d'opérer dans des environnements informationnels polarisés. L'utilisation responsable des outils numériques et de l'IA, associée à des garanties appropriées, est essentielle pour maintenir l'accessibilité, la fiabilité et la crédibilité de l'information et soutenir une action humanitaire fondée sur des principes.

Le «cadre MICE» (argent, idéologie, coercition [ou compromis] et ego) est traditionnellement utilisé dans les études sur le renseignement et la sécurité pour expliquer pourquoi des individus se livrent à des activités d'espionnage ou à d'autres actes préjudiciables. Appliqué à l'environnement informationnel, il permet d'expliquer pourquoi des individus, des groupes et des acteurs étatiques créent et diffusent des informations préjudiciables. Dans les espaces numériques actuels, d'autres motivations émergent, notamment le statut social, la vengeance et la recherche d'attention, qui peuvent influencer le comportement des individus et des organisations. Pour les acteurs politiques et étatiques, ces dynamiques se jouent souvent à plus grande échelle : l'idéologie peut promouvoir des programmes politiques ou stratégiques ; la coercition et le compromis peuvent définir les actions de groupes ou de populations alliés ; l'ego et le statut peuvent contribuer à étendre une influence au niveau national ou international ; et la vengeance ou la recherche d'attention peuvent être utilisées pour déstabiliser des adversaires ou dominer les discours médiatiques. En fin de compte, ces facteurs montrent que la diffusion d'informations préjudiciables est rarement accidentelle : elle est souvent guidée par des motivations et des pressions claires, que ce soit au niveau individuel, organisationnel ou étatique.

Il est essentiel que les acteurs humanitaires comprennent ces motivations pour pouvoir élaborer des stratégies visant à protéger le personnel, les volontaires et les communautés, maintenir la confiance, contrer les discours nuisibles et atténuer les défis liés à l'accès et à l'intervention fondés sur des principes dans des environnements informationnels complexes. Les contre-stratégies pratiques doivent être adaptées aux facteurs spécifiques à l'origine des informations préjudiciables, **tout en dressant une liste des possibilités de dialogue et de collaboration avec les États, les plateformes technologiques et d'autres parties prenantes**, car les acteurs humanitaires ne peuvent ou ne doivent pas à eux seuls mettre en œuvre certaines mesures. Il s'agit par exemple de perturber les incitations financières pour les acteurs criminels, de proposer des discours alternatifs et des voies de dialogue pour contrer la propagation motivée par l'idéologie ou le statut, et de mettre en place des mécanismes de redevabilité. La reconnaissance de l'éventail de motivations renforce la capacité des acteurs humanitaires, politiques et autres d'anticiper et de réagir efficacement face aux informations préjudiciables dans des environnements complexes où les enjeux sont élevés.

Il est important de noter que les informations préjudiciables existent rarement de manière isolée. Elles amplifient souvent les effets d'autres crises et intensifient les conséquences des conflits géopolitiques, des urgences climatiques et autres. Le Forum économique mondial considère cette convergence des risques comme une caractéristique déterminante du paysage mondial actuel des risques<sup>9</sup>, ce qui doit encourager le secteur humanitaire à s'interroger d'urgence sur les moyens de s'adapter, de faire face et de s'engager efficacement.

Dans ce paysage fragmenté, la confiance dans les sources d'information traditionnelles a fortement diminué. De plus en plus souvent, la société remplace les connaissances spécialisées par des croyances, des expériences vécues par des pairs et des récits influencés par l'opinion publique, une tendance qualifiée de «mort de l'expertise» (Nichols, 2017). Plutôt que de se fier aux experts ou aux institutions, les gens ont désormais tendance à faire confiance à «des personnes comme eux», c'est-à-dire à des individus qu'ils perçoivent comme similaires à eux-mêmes en termes d'expérience, de valeurs ou d'identité. Selon le baromètre de confiance Edelman 2024<sup>7</sup>, la confiance est de plus en plus hyperlocalisée, tandis que les médias et les réseaux sociaux continuent de figurer parmi les institutions les moins fiables dans plusieurs pays. Il est alarmant de constater que deux tiers des personnes interrogées déclarent avoir des difficultés à distinguer les informations fiables de la désinformation. Si les ONG sont toujours considérées comme des leaders éthiques, en particulier parmi les populations qui connaissent de nombreuses souffrances, même cette confiance commence à s'éroder.

Comme l'a fait remarquer le théoricien social Niklas Luhmann, **la confiance réduit la complexité et permet d'agir dans un contexte marqué par l'incertitude**<sup>8</sup>. Dans un environnement où les informations préjudiciables se propagent rapidement, il est essentiel de maintenir **la confiance, la crédibilité et les liens pour protéger l'espace humanitaire**, garantir l'accès et préserver l'efficacité de l'action humanitaire fondée sur des principes.

Dans ce contexte, toute réinitialisation ou tout renouveau humanitaire doit s'employer en priorité à expliquer les principes d'humanité, de neutralité, d'impartialité et d'indépendance, mais aussi à mieux faire appréhender les effets et l'efficacité de l'action humanitaire, ainsi que de la confiance, dans un monde où la crédibilité, l'accès et la légitimité sont lourdement remis en question. Il est crucial de comprendre les conséquences des informations préjudiciables **pour constituer une base de données factuelles** à l'appui des interventions politiques, qui renforce les stratégies opérationnelles et oriente les stratégies et les interventions pour garantir leur efficacité sur le plan des risques. La lutte contre les informations préjudiciables n'est pas secondaire : elle est essentielle pour préserver l'espace humanitaire, protéger les populations touchées et garantir la poursuite de l'action humanitaire.

### Perspectives des contributeurs 8.1

## L'information comme aide : 20 ans après

En 2005, le Rapport sur les catastrophes dans le monde avançait cette idée audacieuse que l'information était aussi essentielle dans les situations d'urgence que la nourriture, l'eau ou les abris. Il popularisait l'expression «l'information comme aide» et posait cette question provocante : les organisations humanitaires utilisent-elles l'information pour donner aux populations le pouvoir d'agir, ou pour servir leurs propres intérêts ?

Cette idée a fait son chemin. En 2009, elle a conduit à la création du réseau CDAC (Communicating with Disaster Affected Communities – Communiquer avec les communautés touchées par une catastrophe), qui fait le lien entre organisations de développement des médias et organisations humanitaires, et prône une communication bidirectionnelle,

l'idée étant d'aller au-delà de la diffusion de messages pour engager un véritable dialogue avec les personnes touchées par une crise.

Aujourd'hui, si le principe de «l'information comme aide» est largement accepté, son application reste inégale dans la pratique. Trop souvent, les initiatives en matière de redevabilité se rabattent sur des modèles à sens unique consistant à fournir l'information aux communautés, qui la reçoivent passivement. Il existe en outre un autre piège: celui d'aborder l'information uniquement comme une collecte de données, qui consiste à vérifier si les gens ont reçu un message plutôt que de leur demander ce qu'ils ont besoin de savoir. Demander à quelqu'un s'il a reçu un ballon rouge et s'il l'a aimé ne vous apprend pas grand-chose; vous ne saurez jamais si c'est ce qu'il voulait, à moins de le laisser mener la conversation. La communication bidirectionnelle modifie les rapports de force. Elle invite à la participation et met l'accent sur les connaissances et le pouvoir d'action des personnes.

Aujourd'hui, le pouvoir de l'information apparaît le plus clairement lorsque l'accès y est refusé. Des coupures d'Internet aux restrictions ou aux attaques visant les journalistes, des communautés sont soumises au contrôle de leurs propos et des contenus auxquels elles peuvent accéder ou qu'elles peuvent partager, tout en étant confrontées à un flot écrasant de plateformes et de canaux d'information. Dans ce contexte, les technologies numériques et l'IA sont à double tranchant: elles peuvent amplifier la désinformation et les préjugés, mais aussi aider à filtrer le bruit, traduire le contenu et aider les communautés à vérifier et comprendre l'information. Pour le réseau CDAC, l'utilisation de ces technologies est désormais au cœur de l'application du principe de «l'information comme aide».

Dans un environnement informationnel encombré et polémique, «l'information comme aide» doit impérativement être comprise non pas comme la transmission unilatérale de faits neutres, mais comme une relation d'égal à égal. Il ne s'agit pas de diffuser des instructions ou d'extraire des données, mais d'instaurer la confiance, d'échanger des connaissances et de reconnaître les personnes touchées comme des experts de leur propre vie. Envisagée de cette façon, l'information n'est plus seulement une aide: elle constitue le fondement de la solidarité, de la redevabilité et de la prise de décision partagée.

Ila Schoop Rutten

Responsable, Intégrité de l'information

Réseau CDAC

## 8.1 Pourquoi la connexion est importante dans l'aide humanitaire

Pour les acteurs humanitaires, la vérité et la confiance ne sont pas des idéaux abstraits: ce sont des éléments essentiels à une action efficace et fondée sur des principes. Sans confiance, l'accès peut être refusé, le personnel et les volontaires sont exposés à des risques plus importants et les communautés touchées peuvent se voir privées d'un soutien vital. Dans l'environnement numérique actuel, l'attention est un enjeu majeur, et ce sont les récits, et non seulement les faits, qui définissent la perception. **Il est désormais aussi important d'établir des liens véritables avec les communautés que de transmettre des informations précises.** Les messages doivent être culturellement pertinents, percutants et accessibles dans plusieurs langues et formats, tout en

facilitant la **communication bidirectionnelle** basée sur l'écoute, le retour d'information et le dialogue.

Dans un paysage numérique où l'attention se mesure en secondes, la narration doit être instantanée, visuelle et mémorable. La simplicité est importante, mais la résonance l'est tout autant : les récits doivent être en phase avec les cadres culturels et les réalités vécues pour que le public puisse s'identifier aux personnes dans le besoin. Cette évolution exige des organisations humanitaires qu'elles ne se contentent pas de diffuser des informations à sens unique (de l'organisation vers l'ensemble des destinataires), mais qu'elles nouent des liens et créent les conditions d'une véritable communication bidirectionnelle basée sur l'écoute, l'engagement multilingue, la modération et les boucles de retour d'information<sup>9</sup>.

Les réseaux sociaux ont rendu le partage d'informations participatif : les gens ne se limitent plus à consommer des récits, ils les construisent et les amplifient, souvent en temps réel et avec un public. Dans cet environnement, il devient de plus en plus difficile, mais non moins essentiel, de répondre avec la nuance et le soin qu'exigent les principes humanitaires. Le concept de « communauté » dans l'aide humanitaire s'est également élargi et est devenu flou. Il ne désigne plus uniquement les populations touchées, les acteurs sur le terrain et les donateurs. Aujourd'hui, il englobe aussi les décideurs politiques, les influenceurs numériques, les réseaux de la diaspora et le public mondial, souvent tous à la fois. En conséquence, le modèle traditionnel (un seul message pour une multitude), qui perdure, risque de tomber à plat dans un contexte nouveau où les frontières se troublent entre ceux qui écoutent le message et ceux qui le remodèlent et l'amplifient. Les organisations humanitaires ne cherchent pas seulement à informer, mais aussi à influencer, à mobiliser et à conserver la confiance de publics multiples et croisés, chacun ayant des attentes différentes et une proximité variable avec les différentes crises. Pour réagir efficacement, il ne suffit pas de savoir quoi dire, il faut aussi comprendre qui écoute, comment ces personnes interprètent le message et ce qu'elles pourraient en faire.

Le défi dépasse donc la question de la gestion des contenus préjudiciables. Il consiste à restaurer et maintenir la crédibilité, les liens et la confiance dans un environnement informationnel de plus en plus instable. Pourtant, la plupart des organisations humanitaires ne disposent pas des structures et des ressources nécessaires pour mener un dialogue continu et localisé en temps réel. Celles qui ne parviennent pas à s'adapter, que ce soit par hésitation, fragmentation, prudence ou inertie, risquent de rester à la traîne. Les institutions incapables de communiquer clairement leur message ou de réagir efficacement lorsque des discours préjudiciables s'imposent perdent leur pertinence et la confiance du public.

Perspectives des contributeurs 8.2

## Coup de projecteur sur l'atelier de la Fédération internationale sur l'IA et les informations préjudiciables – « Les communautés sont des réseaux de confiance »

Un atelier organisé par la Fédération internationale en juillet 2025 a réuni des praticiens humanitaires et des spécialistes des technologies afin d'explorer l'intersection complexe entre l'IA, la confiance et les informations préjudiciables. Voici quelques-unes des principales conclusions et recommandations issues de la discussion.

### Principales conclusions

- **La confiance avant tout :** plutôt que de tenter de contrer chaque fausse information, les efforts devraient viser en priorité à amplifier les sources fiables déjà appréciées par les communautés.
- **Chaque minute compte :** une communication tardive, souvent causée par des processus de validation excessifs, peut créer des vides d'information qui seront comblés par des contenus préjudiciables. Il est essentiel d'intervenir rapidement et de façon transparente.
- **La désinformation est systémique :** elle ne touche pas seulement les communautés, mais sème également la confusion chez les décideurs. Ses effets s'étendent à tous les niveaux du système.
- **La confiance hors ligne est fondamentale :** les solutions numériques doivent s'appuyer sur des efforts de renforcement de la confiance hors ligne, tels que la collaboration avec des personnalités locales.
- **Le silence n'est pas neutre et peut être préjudiciable :** l'absence d'informations fiables peut en soi constituer une forme d'information préjudiciable.

### Recommandations pour les organisations humanitaires

- **Intégrer les indices de confiance des communautés** dans les évaluations et les cadres de suivi existants.
- **Mettre en place des canaux de production d'« informations fiables »**, en mettant l'accent sur la qualité, la fréquence et la pertinence.
- **Réexaminer la tolérance au risque humanitaire** dans la lutte contre les informations préjudiciables, en reconnaissant que l'inaction ou le silence peuvent comporter leurs propres dangers.

- **Intégrer la maîtrise de l'IA, le renforcement des capacités et la pensée critique** dans la formation et les outils destinés au personnel et aux volontaires.

Cet atelier a mis en évidence la nécessité de passer de stratégies réactives à des stratégies anticipatives grâce à une conception centrée sur l'humain, afin de garantir la confiance, la transparence et la légitimité locale à chaque niveau du déploiement de l'IA et de la gestion de l'information. En favorisant l'harmonisation à l'échelle du système et l'expérimentation audacieuse, le secteur humanitaire pourra mieux s'orienter dans l'environnement en constante évolution des informations préjudiciables.

Fédération internationale, Genève

## 8.2 Que nous réserve l'avenir? Évolutions et variables connues

La confiance dans les institutions va probablement continuer à décliner. Les gens s'appuient de plus en plus sur les influenceurs, les réseaux de pairs et les intermédiaires locaux pour juger de la crédibilité. Pour les organisations humanitaires, celle-ci dépendra de leur capacité d'interagir à travers ces canaux de confiance, plutôt que de leur seule identité institutionnelle. Dans le même temps, les espaces inoccupés par le journalisme local et les déserts médiatiques rendent les communautés vulnérables, car ils réduisent l'accès à des informations fiables et amplifient les discours préjudiciables. Le renforcement de l'écosystème de l'information nécessite des investissements dans les capacités des médias locaux, le journalisme et les mécanismes communautaires.

Les informations préjudiciables se répandront de plus en plus dans des espaces fermés, cryptés et régis par des algorithmes, tels que WhatsApp, Telegram et les plateformes de réseaux sociaux. Ces espaces entravent la détection, mais ils offrent également des possibilités de communication entre pairs en cas de crise. Dans le même temps, les systèmes de modération et de classement fondés sur des algorithmes peuvent amplifier ou atténuer les voix humanitaires, influençant ainsi les informations auxquelles les personnes ont accès et soulignant la nécessité de transparence, de garanties et d'investissements de la part des plateformes technologiques, des décideurs politiques et des médias locaux. Des recherches supplémentaires sont encore nécessaires pour comprendre les répercussions des informations préjudiciables sur les opérations humanitaires et sur les personnes qu'elles visent à aider et à protéger.

Une chose est certaine: l'environnement informationnel va poursuivre son évolution, notamment sous l'effet de l'utilisation croissante de l'IA dans les opérations militaires. Il va probablement devenir plus instable et localisé, et la technologie va en définir encore davantage les contours, l'IA étant un facteur déterminant. L'essor de cette technologie s'accompagne à la fois de possibilités et de risques. D'une part, l'IA générative (voir [Annexe I: Glossaire, page 397](#)) est susceptible de renforcer les informations préjudiciables en permettant la production à grande échelle de deepfakes convaincants, de voix synthétiques et de récits hyperciblés pouvant se propager plus rapidement que les systèmes de vérification ne peuvent réagir. Mais par ailleurs, lorsqu'elle est utilisée de manière responsable, elle offre des outils de traduction, de vérification des faits et de

communication multilingue. Le développement de l'IA agentique – systèmes capables de prendre des décisions de manière autonome, de poursuivre des objectifs à long terme et d'exécuter des tâches en plusieurs étapes – marque une nouvelle étape dans l'écosystème des informations préjudiciables. Contrairement aux modèles génératifs actuels, qui répondent principalement à des instructions (prompts), ces systèmes peuvent planifier, s'adapter et agir de manière stratégique, ce qui peut accélérer la création, le ciblage et l'amplification de récits préjudiciables. L'IA humanisée, telle que les robots compagnons, risque d'éroder la confiance dans les interactions humaines réelles. À mesure que les systèmes d'IA imitent de plus en plus les traits et les styles de communication humains, ils risquent d'amoindrir la valeur intrinsèque du jugement et des interactions humaines. Parallèlement, l'humanisation délibérée de l'IA, dans sa conception même, notamment sous la forme de robots compagnons et de systèmes réactifs sur le plan émotionnel qui suscitent des sentiments, des émotions et des projections, pourrait brouiller encore davantage les frontières et influencer ou manipuler subtilement le comportement humain.

À l'avenir, les informations préjudiciables et la manipulation cognitive – des techniques de plus en plus subtiles, basées sur des données, qui influent sur les façons dont les personnes pensent, ressentent ou décident sans qu'elles en aient pleinement conscience – reposeront probablement sur des tactiques hautement personnalisées, basées sur l'IA, qui brouillent la frontière entre persuasion et tromperie. De ce fait, il sera indispensable de se doter de garanties sociétales, technologiques et réglementaires plus solides pour protéger la confiance du public et l'autonomie cognitive.

Dans les crises humanitaires, l'humanisation de l'IA, qui imite l'empathie, la bienveillance ou l'autorité, peut miner la confiance dans les interactions humaines authentiques à un moment où celle-ci est cruciale. Les populations touchées par une crise pourraient commencer à attribuer des intentions ou une crédibilité humaines aux systèmes d'IA, projetant des émotions et des dépendances sur des outils incapables de jugement moral ou de prise de responsabilité. De tels systèmes peuvent également manipuler les sentiments des populations vulnérables. Par exemple, un robot compagnon qui «réconforte» les individus pourrait être exploité pour diffuser des informations préjudiciables, déformer la perception des acteurs humanitaires ou détourner la confiance envers les canaux de soutien légitimes. Dans des contextes fragiles marqués par des traumatismes, des déplacements ou des fractures sociales, cela peut aggraver la confusion, exacerber la méfiance et intensifier les dommages. De plus, l'illusion d'empathie créée par l'IA humanisée risque de dévaloriser les relations humaines authentiques dans les interventions en cas de crise. **L'aide humanitaire repose non seulement sur l'assistance matérielle, mais aussi sur l'empathie, la dignité, la compassion et l'établissement d'un climat de confiance.** Si les communautés touchées considèrent les interactions facilitées par l'IA comme des substituts à un engagement humain réel, la valeur intrinsèque de la solidarité entre les êtres humains pourrait s'éroder, affaiblissant ainsi les fondements relationnels de l'action humanitaire.

D'un autre côté, l'IA offre également des possibilités, comme de nouveaux outils pour la vérification des faits, la provenance et la traduction de contenus, permettant une communication multilingue en cas de crise. Dans les crises où les ressources sont très limitées, ces systèmes pourraient contribuer à combler les manques, à condition qu'ils soient transparents, bien réglementés et soigneusement intégrés aux services humanitaires existants. Globalement, le défi consiste à faire en sorte que l'IA soutienne l'aide humaine plutôt que de la remplacer, afin de renforcer, et non d'affaiblir, la confiance et la solidarité dont dépend l'action humanitaire.

L'IA recèle un potentiel pour l'action humanitaire, mais le risque croissant d'une utilisation non réglementée et motivée par des considérations financières pourrait nuire aux communautés vulnérables. Dans sa publication intitulée «Building a Responsible Humanitarian Approach: The ICRC's Policy on Artificial Intelligence» (Construire une approche humanitaire responsable : la politique du CICR en matière d'intelligence artificielle)<sup>10</sup>, le CICR fournit un cadre général pour guider l'exploration et l'utilisation de l'IA, conformément à sa mission et à ses principes humanitaires. Le projet SAFE AI<sup>11</sup>, mené par le réseau CDAC, l'Institut Alan Turing et Humanitarian AI Advisory, avec le soutien du ministère britannique des Affaires étrangères, du Commonwealth et du Développement, vise à élaborer des normes pratiques, des outils et des cadres communautaires afin de garantir une utilisation responsable et éthique de l'IA dans les contextes humanitaires. Il sera essentiel de surveiller les répercussions de l'IA sur les populations touchées par les crises afin de garantir que son utilisation reste sûre, efficace et conforme aux principes.

Le rôle central de l'État dans la définition et l'application des limites du contrôle légitime de l'information<sup>12</sup> pourrait être renforcé. La réglementation et la gouvernance relatives aux informations préjudiciables restent fragmentées. Certains cadres, comme la législation sur les services numériques (2024) de l'Union européenne, exigent des grandes plateformes qu'elles évaluent et atténuent les risques systémiques tels que la désinformation et qu'elles soient transparentes en ce qui concerne la modération des contenus. D'autres réglementations peuvent restreindre la liberté d'expression ou l'espace civique, par exemple les lois qui criminalisent les «fausses informations» alors même que celles-ci ne sont pas clairement définies.

Les normes mondiales relatives au comportement responsable dans le cyberspace, notamment les discussions du Groupe de travail à composition non limitée des Nations Unies sur les technologies de l'information et des communications (TIC) et de son successeur – le Mécanisme mondial sur les progrès des TIC dans le contexte de la sécurité internationale et la promotion du comportement responsable des États en matière d'utilisation du numérique –, devraient fournir un espace pour aborder la question des informations préjudiciables diffusées par des moyens cybernétiques. Cela ferait écho à ce qui a été accompli concernant la protection des infrastructures essentielles et les soins de santé pendant la pandémie de Covid-19<sup>13</sup>.

La résolution 2730 (2024) du Conseil de sécurité des Nations Unies sur la protection du personnel humanitaire et des Nations Unies constitue une étape importante vers la sauvegarde de l'action humanitaire et une base sur laquelle s'appuyer. Elle appelle les États membres à prendre des mesures appropriées pour faire face à la menace croissante des campagnes de désinformation et de mésinformation qui sapent la confiance à l'égard des Nations Unies et les organisations humanitaires et mettent en danger le personnel humanitaire. Dans cette optique, les forums mondiaux sur la gouvernance du cyberspace offrent une nouvelle occasion de promouvoir les appels en faveur d'une meilleure protection des organisations humanitaires contre les informations préjudiciables diffusées par des moyens cybernétiques. L'objectif est de garantir que les menaces numériques ne compromettent pas l'accès, la sécurité ou l'action humanitaire fondée sur des principes. Certaines initiatives non contraignantes, telles que les Principes mondiaux des Nations Unies pour l'intégrité de l'information, visent à établir des normes communes pour les États, les plateformes et la société civile, mais leur mise en œuvre reste volontaire.

En résumé, à l'avenir, **l'environnement informationnel sera plus sophistiqué, omniprésent**, profondément ancré dans la vie quotidienne et fragmenté au niveau local. La question clé est de savoir si les organisations humanitaires sont capables de collaborer

et de renforcer leur résilience pour résister à ces pressions et les contrer; et, surtout, si elles peuvent s'adapter suffisamment rapidement en intégrant l'analyse des informations préjudiciables dans leurs processus et en investissant dans l'éducation à l'information et aux médias, l'engagement communautaire et le renforcement de la confiance comme éléments centraux de l'action humanitaire.

## Perspectives des contributeurs 8.3



## L'impératif humanitaire de lutter contre la désinformation en cas de catastrophe

La confiance est fondamentale pour gérer efficacement des catastrophes. À chaque étape (préparation, intervention et relèvement), les communautés prennent des décisions qui réduisent les risques et favorisent le relèvement en s'appuyant sur des informations claires et précises. Cependant, la présence croissante de désinformation et de fausses informations constitue une grave menace humanitaire en Australie, car elle compromet l'accès à des informations vitales, sape la confiance dans les institutions et exacerbe les dommages, en particulier pour les populations déjà marginalisées.

Les fausses allégations concernant l'existence, la gravité ou la cause des catastrophes – telles que le hashtag #ArsonEmergency largement diffusé lors des feux de brousse de 2019-2020 en Australie, qui attribuait à tort les feux de brousse à des incendies criminels plutôt qu'à des risques liés au climat – minent la confiance du public et détournent l'attention des actions coordonnées. Pendant la pandémie de Covid-19, la désinformation a concurrencé et contredit les conseils sanitaires officiels, alimentant la réticence à la vaccination et aggravant les inégalités existantes en matière de santé. Dans de nombreux cas, les catastrophes ont été instrumentalisées pour faire avancer des programmes sans rapport avec elles ou pour aggraver les divisions sociales, en exploitant la peur et l'incertitude.

Si des mesures réglementaires telles que le Code de conduite australien sur la désinformation et la mésinformation ont cherché à relever ce défi, l'ampleur et la vitesse de la désinformation continuent de dépasser les réponses institutionnelles. Un [guide sur la désinformation](#) publié récemment présente des contre-mesures pratiques, notamment les suivantes :

- **Prévention et détection précoce :** anticiper les fausses informations en cherchant à comprendre les tensions locales et en mettant en place des réseaux fiables de partage d'informations.
- **Démystification préventive (voir [Annexe I: Glossaire, page 397](#)) et prévention de la propagation :** donner aux communautés les moyens de reconnaître et de rejeter les thèmes de désinformation courants avant que les catastrophes ne surviennent.
- **Démystification et relèvement :** corriger les fausses informations à l'aide d'une communication claire et répétée.

Le coût humain de l'inaction est évident. Identifier les risques de désinformation, reconnaître que l'emblème de la Croix-Rouge australienne contribue à renforcer la confiance lorsque des informations exactes sont diffusées et combattre la désinformation sont désormais des éléments essentiels des opérations quotidiennes. La lutte contre la désinformation doit être considérée comme une priorité humanitaire. Cela nécessite des systèmes de communication équitables, inclusifs et adaptés à la culture. Les stratégies communautaires, les messagers de confiance et l'éducation continue sont essentiels pour protéger des vies, renforcer la cohésion sociale et garantir que toutes les communautés sont soutenues en temps de crise.

Jenny Gillett

Responsable principale, Politique et recherche, Engagement externe

**Croix-Rouge australienne**

#### Perspectives des contributeurs 8.4

## La propagation d'informations préjudiciables dans les situations de conflit et de violence

Dans les situations de conflit armé, l'information peut être vitale. Mais lorsqu'elle est déformée, qu'elle empêche les personnes d'accéder à des services vitaux ou les amène à prendre des décisions inadaptées pour leur sécurité, elle peut être lourde de conséquences. Lorsque l'information alimente la haine entre les communautés ou incite à la violence, elle exacerbe les souffrances des personnes déjà touchées par les dures réalités du conflit.

Il n'existe pas de définition juridique internationale ni de définition convenue de ce qu'est une information préjudiciable. Le CICR la définit comme «une information susceptible de causer ou de contribuer à causer un préjudice, que ce soit sur le plan physique, psychologique, économique ou social»<sup>14</sup>. Cette définition couvre la mésinformation, la désinformation, la malinformation, les discours de haine et autres discours qui se propagent en violation du droit international humanitaire, même s'ils n'entrent pas entièrement dans ces catégories.

Les informations préjudiciables augmentent l'exposition des personnes aux risques et aggravent leur vulnérabilité pendant les conflits armés. Par exemple, lorsque des informations trompeuses sur les services et les ressources vitaux sont intentionnellement communiquées aux personnes déplacées, celles-ci peuvent être détournées de l'aide et confrontées à des dangers. Dans les situations où des hostilités sont en cours, de fausses alertes peuvent amener les personnes à prendre des décisions qui les mettent en danger. Les discours et les récits encourageant la haine et la violence peuvent menacer des vies et des moyens de subsistance. Par exemple, les appels à la violence contre les groupes minoritaires sur Internet peuvent déclencher des actes de violence contre des individus et causer des préjudices psychologiques et sociaux suite à des actes de harcèlement, de diffamation et d'intimidation. Les informations préjudiciables ébranlent également la

confiance dans la capacité des organisations humanitaires de fonctionner, ce qui peut limiter leur accès aux personnes qu'elles veulent aider.

La lutte contre les informations préjudiciables est complexe et nécessite une approche sensible aux conflits. Cela suppose de prendre en compte les dommages potentiels que la diffusion d'informations préjudiciables peut causer pour les populations touchées. Les réponses doivent souvent être apportées aux niveaux local, national et mondial et peuvent être préventives ou réactives. Dans certains cas, les acteurs humanitaires peuvent engager un dialogue avec les États ou les acteurs non étatiques, tandis que dans d'autres cas ou en parallèle, ils peuvent se concentrer sur l'amélioration de la disponibilité d'informations précises, à jour et fiables pour les populations. Dans d'autres cas encore, ils peuvent s'associer à des groupes locaux et communautaires afin de renforcer les efforts de préparation et de prévention.

Ces réponses doivent tenir compte des risques existants et de la dynamique des conflits et ne pas causer de préjudice involontaire; l'effort ne doit donc pas nécessairement consister à démontrer la véracité des informations, ou à les réfuter ou les corriger, mais plutôt à éviter le risque d'escalade et de préjudice si certaines informations se propagent dans ce contexte. Les réponses devraient viser à améliorer la protection des personnes touchées par les conflits et la violence, à la fois en faisant participer les belligérants et les autres acteurs concernés, y compris les entreprises technologiques et les réseaux sociaux, et en atténuant les dommages psychologiques et sociétaux. Dans le même temps, il est nécessaire de renforcer la résilience et la capacité d'action des personnes et des communautés, y compris les groupes de la diaspora, afin qu'elles puissent mieux appréhender les informations sur les risques. Il convient ainsi d'améliorer l'accès aux connaissances et aux informations fiables et de permettre aux personnes d'identifier et de comprendre les informations préjudiciables et d'en gérer les effets. Il est tout aussi important de renforcer l'action humanitaire fondée sur des principes en consolidant la capacité de ses acteurs d'opérer et d'accéder aux personnes qu'ils tentent d'aider.

Joëlle Rizk

Conseillère en risques numériques, Division de la protection

Comité international de la Croix-Rouge

## 8.3 Définir la résilience humanitaire à l'ère de l'information

Dans le contexte des informations préjudiciables, la notion de résilience humanitaire va bien au-delà de la gestion des risques liés à la réputation. Elle définit la capacité d'anticiper et d'absorber les menaces liées à l'information et d'y faire face, tout en restant fidèles aux principes humanitaires et redevables à l'égard des communautés touchées. À une époque où les plateformes numériques et les outils algorithmiques peuvent amplifier les fausses informations à grande échelle, les stratégies de communication réactives ne suffisent plus.

Une approche véritablement résiliente commence par une compréhension des préjudices causés non seulement aux organisations, mais aussi aux communautés. Bien que les recherches restent limitées, des initiatives récentes mettent en lumière les

effets néfastes de ces préjudices, y compris au niveau local. Par exemple, les travaux de Grand Challenges Canada, de la Fondation Hirondelle et d'Internews ont mis en évidence des conséquences graves telles que l'incitation à la violence à travers les réseaux sociaux, l'érosion de la cohésion sociale et une méfiance accrue à l'égard des acteurs humanitaires.

Les recherches menées par l'université de Melbourne sur la désinformation en cas de catastrophe se concentrent davantage sur la manière dont les fausses informations peuvent fragmenter les communautés et attiser les tensions, en particulier dans des contextes fragiles ou polarisés. Son guide intitulé «City Playbook for Countering Disinformation» (Guide municipal pour lutter contre la désinformation) souligne l'importance de réponses locales, adaptées au contexte et menées par les communautés, qui privilégient la confiance communautaire, l'engagement de la société civile, la détection précoce et la prévention<sup>15</sup>.

Pour prévenir les préjudices, les organisations humanitaires doivent aller au-delà des réponses ponctuelles, par exemple, en investissant dans des systèmes de surveillance des menaces numériques, d'évaluation de l'impact des interventions et de repérage des déclencheurs structurels et des vulnérabilités propices à la propagation d'informations préjudiciables. **L'engagement communautaire est au cœur de cette démarche : les acteurs locaux sont non seulement les premiers touchés, mais aussi souvent les mieux placés pour créer et maintenir des solutions efficaces.**

Pour renforcer la résilience, il faut comprendre l'écosystème de l'information, les modes d'accès à l'information et les besoins de la population, créer un espace pour les retours d'information, renforcer les capacités de réaction aux crises informationnelles, soutenir l'éducation au numérique et à l'information, et intégrer des simulations et des outils de prévention dans la planification et la préparation. Cela exige également d'être prêt à faire face aux critiques légitimes avec transparence et humilité, en reconnaissant que la confiance ne se construit pas uniquement par la communication, mais aussi par une action humanitaire soutenue, fondée sur des principes et efficace.

Les prochaines pages illustrent la manière dont différentes organisations luttent, en pratique, contre les informations préjudiciables et fournissent des enseignements utiles pour guider l'ensemble du secteur humanitaire.

#### Perspectives des contributeurs 8.5

## Préparation à la communication de crise à la Croix-Rouge du Soudan du Sud

La Croix-Rouge du Soudan du Sud a élaboré un plan de communication de crise visant à anticiper la diffusion d'informations préjudiciables dans les situations d'urgence et à y faire face. Ce plan définit des objectifs clairs, des messages clés, des publics cibles et des canaux de communication à utiliser dans ces situations. Pour le mettre en œuvre, la Société nationale a constitué un comité de communication de crise composé du secrétaire général, du responsable de la communication, du coordonnateur de la sécurité sur

le terrain, du coordonnateur des partenariats et du centre des opérations d'urgence. Le responsable de la communication effectue des analyses régulières de l'environnement afin de détecter toute mention de la Croix-Rouge du Soudan du Sud dans le discours public et signale les mentions négatives pour que des mesures immédiates soient prises. Le coordonnateur de la sécurité sur le terrain veille à la sécurité du personnel et des volontaires, tandis que le coordonnateur des partenariats assure une coordination efficace avec les partenaires. Le centre des opérations d'urgence comprend des responsables de département et trois coordonnateurs régionaux qui facilitent la communication bidirectionnelle entre le siège et les sections.

Pascal Ladu

Responsable de la communication

Croix-Rouge du Soudan du Sud

### Perspectives des contributeurs 8.6

## Boîte à outils du HCR sur l'intégrité de l'information

S'appuyant sur des tests approfondis des activités et des réponses issues de projets pilotes en Asie et dans les Amériques, et en collaboration avec un large éventail de parties prenantes (notamment des institutions des Nations Unies, des partenaires humanitaires, des organisations de la société civile et des ONG telles que des groupes de défense des droits numériques, des universités, des gouvernements et le secteur privé), le HCR a publié en avril 2025 sa **boîte à outils sur l'intégrité de l'information**. Conçue comme une ressource destinée à l'ensemble du secteur humanitaire, celle-ci fournit un cadre d'intervention structuré en quatre étapes, accompagné d'outils pratiques et de lignes directrices pour lutter contre la désinformation, la désinformation et les discours de haine. Elle s'adapte à différents contextes et mandats opérationnels et permet aux acteurs humanitaires de réagir rapidement et efficacement aux menaces qui pèsent sur l'intégrité de l'information.

Gisella Lomax

Conseillère principale, Intégrité de l'information

Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

Perspectives des contributeurs 8.7

# Renforcer l'intégrité de l'information : des principes à la pratique

## Théorie du changement appliquée à l'intégrité de l'information

Les nouveaux cadres normatifs relatifs à l'intégrité de l'information reposent sur une collaboration interdisciplinaire et reconnaissent qu'un environnement informationnel sain est essentiel pour les droits humains, la résilience démocratique, le développement durable, la paix et la sécurité. L'intégrité de l'information soutient également des secteurs critiques tels que les affaires et la finance, les progrès scientifiques, l'innovation technologique, la santé publique, l'éducation et les industries créatives.

Cependant, les transformations rapides de l'écosystème mondial de l'information ont accru les risques et les vulnérabilités. Aucun acteur ne peut relever seul ces défis : pour être efficaces, les réponses nécessitent la collaboration et l'action de multiples parties prenantes. Certaines d'entre elles, comme les États et les grandes entreprises technologiques, détiennent davantage de pouvoir, de ressources et de responsabilités ; et d'autres apportent des perspectives essentielles et des expériences vécues qui doivent être prises en compte dans l'élaboration des solutions.

## Défis transversaux

Le renforcement de l'intégrité de l'information nécessite de relever des défis interdépendants qui créent à la fois des obstacles et des ouvertures pour la construction d'un écosystème mondial de l'information plus résilient. Les principaux défis transversaux sont présentés ci-dessous.

**Le cloisonnement sectoriel :** les risques liés à l'information dépassent les frontières thématiques et géographiques, mais les réponses restent généralement cloisonnées dans des secteurs distincts tels que les élections, la santé publique, le climat et les conflits. Pour être plus efficaces, les approches adoptées doivent tirer les enseignements de la lutte contre les comportements hostiles dans tous ces domaines plutôt que de traiter chacun de manière isolée.

**La manipulation de l'information en ligne et hors ligne :** l'information – et les acteurs qui la diffusent – circule librement entre les espaces numériques et physiques. Les risques liés à l'information dépassent donc la frontière artificielle entre les environnements « en ligne » et « hors ligne ». À mesure que la confiance dans les plateformes numériques s'érode, en particulier dans le contexte d'incertitude qui entoure les technologies émergentes d'IA, les espaces hors ligne peuvent prendre une nouvelle importance pour les individus et les communautés à la recherche d'informations fiables. Parallèlement, les acteurs hostiles exploitent ces deux espaces en même temps pour orienter les perceptions du public et influencer les résultats politiques.

**Le ciblage systématique des défenseurs de l'information :** les chercheurs, les journalistes, les vérificateurs de faits et les militants de la société civile sont victimes de harcèlement stratégique et de campagnes coordonnées visant à saper leur crédibilité et à réduire au silence leurs contributions. Ces campagnes de harcèlement, souvent fondées sur le

genre et le sexe, ont un effet dissuasif durable et amenuisent de façon systématique les capacités de recherche au moment même où elles sont le plus nécessaires.

**Les limites de la recherche et les biais méthodologiques :** la disponibilité des données varie considérablement d'une plateforme à l'autre, ce qui pousse les chercheurs à se fier excessivement à des sources uniques et à produire des évaluations biaisées pouvant conduire à des réponses erronées. Les biais géographiques et linguistiques aggravent ces difficultés, la plupart des recherches étant concentrées dans des contextes anglophones, tandis que de vastes zones de l'écosystème mondial de l'information restent sous-étudiées.

**L'IA et l'intégrité de l'information :** l'IA transforme fondamentalement la manière dont les gens accèdent à l'information et dont les acteurs hostiles génèrent de faux contenus. Les sociétés contribuent ainsi, involontairement, à une vaste expérience d'information dont les conséquences sont considérables. Sous l'effet de la multiplication, sans garanties adéquates, des outils d'IA générative, les obstacles à la production de discours de haine et de désinformation convaincante à grande échelle s'aplanissent, fragilisant ainsi tous les piliers de l'intégrité de l'information, de la confiance sociale aux médias indépendants.

### **Le cadre opérationnel 3R**

Pour renforcer dès le départ la résilience face à l'évolution des menaces pesant sur l'information, le renforcement de l'intégrité de l'information nécessite des approches systématiques qui vont au-delà de réponses réactives. Le modèle opérationnel Recherche-évaluation des Risques-Réponse (3R) offre un cadre structuré permettant aux organisations de comprendre et d'aborder toute une série de risques liés à l'information. Il s'avère particulièrement utile dans les contextes où les ressources sont limitées. Les risques liés à l'information peuvent être compris comme des actions, des conditions ou des facteurs qui érodent l'intégrité des environnements informationnels et diminuent l'accès du public à des informations fondées sur des preuves, sa compréhension de celles-ci et la prise de décisions éclairées, ainsi que la confiance et la cohésion sociales. Des facteurs socioéconomiques et politiques peuvent favoriser et exacerber ces risques.

### **Recherche**

Pour être efficaces, les interventions doivent commencer par une recherche rigoureuse sur les écosystèmes de l'information, en s'appuyant sur des méthodes efficaces telles que des études documentaires, des analyses de situation et des examens des opérations d'influence ou des campagnes de désinformation. Les organisations peuvent tirer parti de l'expertise existante, des partenariats et des techniques open source pour dresser un panorama des risques émergents, mettre au jour les lacunes réglementaires et évaluer les solutions possibles. Cette recherche doit aborder des questions essentielles : quels sont les risques existants ? Quelles en sont les sources ? Quelles sont les tactiques qui les rendent efficaces ? Quels sont les publics ciblés et quelles sont les répercussions ?

### **Évaluation des risques**

L'évaluation des risques relie recherche et action en établissant des critères visant à hiérarchiser les réponses en fonction de la gravité, de la crédibilité et de l'ampleur potentielle des préjudices. Le processus évalue des facteurs tels que l'authenticité de la source, les modèles comportementaux, le contenu narratif, les niveaux de diffusion et les impacts sur les publics cibles dans les domaines social, politique, opérationnel et des droits humains. Des pratiques d'évaluation standardisées classent les risques de très faibles à élevés, ce qui permet de déterminer à la fois l'urgence de la réponse et l'allocation des ressources.

## Réponse

Les stratégies de réponse s'inscrivent dans plusieurs horizons temporels et poursuivent quatre objectifs principaux :

- 1 **Prévention** : renforcer la résilience à long terme afin d'empêcher que les risques liés à l'information nuisent à la cohésion sociale, aux droits humains, à la paix et à la sécurité, ainsi qu'au développement durable ;
- 2 **Protection** : mettre en place des mesures de protection ciblées en prévision des moments où le risque est élevé ;
- 3 **Atténuation** : contenir l'escalade des risques et réduire les impacts en temps réel ;
- 4 **Rétablissement** : rétablir les capacités perturbées tout en reconstruisant la confiance et la résilience.

La mise en œuvre se heurte à des obstacles importants, notamment les limites des données, le ciblage systématique des défenseurs de l'information et des chercheurs, et les biais de recherche persistants. Une réponse efficace nécessite un personnel qualifié, des mécanismes de coordination solides et le respect de normes professionnelles fondées sur les droits humains.

Charlotte Scaddan

Conseillère principale, Intégrité de l'information

Services de communication mondiale des Nations Unies

### Perspectives des contributeurs 8.8

## Organisation mondiale de la Santé : mettre en place un système d'urgence résilient (partie 2 sur 2)

### Défis communs

Alors que le financement des interventions en cas de crise continue de diminuer, la communication sur les risques, l'engagement communautaire et la gestion de l'infodémie (RCCE-IM) constituent une composante de la préparation et de la réponse aux situations d'urgence trop souvent considérée comme « souhaitable », plutôt qu'« essentielle ». Malgré une prise de conscience et des progrès croissants, les pays et les institutions demeurent confrontés à des défis persistants, à savoir,

- **des contraintes en matière de ressources** : de nombreuses autorités sanitaires ne disposent pas d'un financement stable ni de capacités

spécialisées en matière de RCCE-IM, ce qui entrave les efforts de préparation et d'intervention ;

- **une coordination fragmentée** ; le cloisonnement du travail et l'absence de mécanismes de coordination intersectoriels éprouvés, tels que des simulations ou une planification conjointe des mesures d'urgence, peuvent retarder la diffusion d'un message unifié et semer la confusion ou la frustration parmi la population ;
- **des lacunes en matière de co-création et de localisation** : l'expérience limitée en matière de co-conception d'interventions et de messages avec les communautés, conjuguée à une attention insuffisante portée aux contextes locaux ou à la diversité linguistique peut réduire leur pertinence et leur impact ;
- **des déficits d'expertise** : les compétences essentielles en matière de gestion de l'infodémie, d'écoute sociale et de test des messages font souvent défaut. Sans communication en amont, ces lacunes créent des vides dans lesquels la mésinformation et la désinformation peuvent prospérer ;
- **la préparation des facteurs d'influence** : les acteurs de confiance, tels que les professionnels de santé et les représentants communautaires, manquent souvent de motivation, de formation ou de ressources pour remplir leurs rôles essentiels en matière de communication. Il en découle que, trop souvent, la composante RCCE-IM n'est pas mise en œuvre ;
- **une collaboration limitée entre la recherche et la pratique** : la composante RCCE-IM vise à traduire la science du comportement, les données d'évaluation et les preuves scientifiques en applications concrètes. Cependant, le manque de formation et de soutien à son application peut conduire à des interventions ponctuelles qui peuvent s'avérer inefficaces et éphémères.

### Recommandations pour les organisations humanitaires

Compte tenu de ces défis et des enseignements tirés, il est nécessaire de prendre des mesures stratégiques et systémiques pour aller de l'avant :

- **intégrer la composante RCCE-IM dans la planification des interventions d'urgence** : faire des activités RCCE-IM une priorité statutaire et opérationnelle à tous les niveaux de la préparation aux situations d'urgence. Garantir le financement des ressources humaines et de la formation continue afin de soutenir les activités ;
- **former et professionnaliser les équipes RCCE-IM** : constituer des équipes multidisciplinaires possédant une expertise technique en matière de RCCE-IM et de changement de comportement. Investir dans le renforcement des capacités et le mentorat de tous les praticiens, en particulier au niveau local ;
- **institutionnaliser la coordination** : créer des systèmes robustes et prétestés pour une collaboration à plusieurs niveaux entre diverses institutions, dans laquelle des rôles clairs et des protocoles communs sont définis. Allouer des

ressources destinées à tester les mécanismes de coordination à travers des simulations et des examens rétrospectifs des interventions passées ;

- **nouer des partenariats communautaires :** garantir dès le départ la participation des organisations de la société civile, des groupes communautaires et des influenceurs de confiance en tant que co-concepteurs et co-exécutants des interventions et des messages ;
- **intégrer la recherche et les données probantes :** combler le fossé entre la recherche et la pratique en veillant à ce que les données de suivi et d'évaluation constituent une base opérationnelle pour une réponse rapide. Établir des partenariats et des mécanismes de partage des connaissances propices à un apprentissage continu ;
- **systematiser le retour d'information et l'adaptation :** intégrer des systèmes formels pour écouter, recueillir les commentaires du public et adapter les stratégies RCCE-IM de manière dynamique avant, pendant et après les crises.

Nancy Claxton

Responsable  
technique, RCCE-IM

**Organisation mondiale  
de la Santé**

Leonardo Palumbo

Responsable technique,  
Engagement communautaire

**Organisation mondiale de la Santé**

Cristiana Salvi

Conseillère technique régionale,  
Résilience et protection  
des communautés

**Organisation mondiale de la Santé**

#### Perspectives des contributeurs 8.9

## WikiRumours : la vérification collaborative des informations pour la sécurité et la prospérité des communautés (partie 1 sur 4)

Le projet Sentinel combinait surveillance communautaire, vérification numérique et plateformes de communication bidirectionnelles pour lutter contre les informations préjudiciables au Soudan du Sud et en République démocratique du Congo (RDC). Les principaux outils et stratégies utilisés étaient les suivants :

- **la plateforme WikiRumours :** un système open source où les utilisateurs signalaient des rumeurs par SMS ou par appel vocal. Des modérateurs formés vérifiaient les informations soumises à l'aide d'une grille d'évaluation standard et communiquaient leurs réponses dans les 24 heures, en passant par les mêmes canaux ;
- **les ambassadeurs communautaires :** des centaines de personnes (des « ambassadeurs ») formées localement ont recueilli, vérifié et diffusé des informations. Elles ont également mis en place des « espaces de paix » où les membres de la communauté pouvaient dialoguer et vérifier les rumeurs en temps réel ;

- **des messages préventifs :** pendant les périodes à risque élevé (par exemple, les élections), l'équipe diffusait rapidement des informations vérifiées afin de prévenir la désinformation. Par exemple, après l'incendie d'un bureau de vote à Bunia, des informations vérifiées ont permis de calmer la communauté avant que les rumeurs ne se propagent;
- **des groupes de vérification collaboratifs :** en RDC, les autorités locales, telles que les chefs religieux et la police, ont rejoint des groupes de discussion dans le but de vérifier et de diffuser conjointement des informations. Cela a considérablement renforcé la confiance de la communauté;
- **des partenariats avec les médias locaux :** des programmes radio, des réunions publiques et des affiches ont servi à diffuser des informations vérifiées dans des formats familiers et fiables.

#### Qu'est-ce qui a bien fonctionné et pourquoi ?

- La communication bidirectionnelle par SMS/appel vocal a permis d'assurer une large diffusion, en particulier dans les zones à faible connectivité.
- L'appropriation par la communauté a renforcé la crédibilité : les habitants faisaient confiance aux messages vérifiés diffusés par des personnes qu'ils connaissaient personnellement.
- Des contre-messages ciblés ont permis de limiter la propagation de fausses informations et de lutter contre les rumeurs à la source.
- La vérification en temps réel a amélioré la connaissance de la situation pour les civils et les acteurs humanitaires.

#### Qu'est-ce qui n'a pas bien fonctionné et pourquoi ?

- Au début, on a trop compté sur les ambassadeurs communautaires, ce qui s'est avéré insuffisant. Les habitants faisaient plus confiance aux figures d'autorité comme les chefs locaux ou les chefs religieux, d'où leur inclusion dans les chaînes de vérification.
- La surveillance de la plateforme WikiRumours par des groupes armés a posé des risques opérationnels dans certaines zones, et nous avons dû adopter des méthodes de communication plus sécurisées.
- Les besoins importants en ressources, notamment les coûts logistiques (en particulier au Soudan du Sud) et la vérification chronophage des informations, ont remis en question la possibilité de déployer ce projet à plus grande échelle sans financement durable.

#### Conséquences imprévues et enseignements tirés

- Il est essentiel d'établir rapidement une relation de confiance avec les dirigeants communautaires pour que le système soit adopté et jouisse d'une crédibilité à long terme.

- La diffusion rapide de messages anticipatifs peut réduire le risque de panique alimentée par les rumeurs.
- Les mécanismes de vérification localisés, tels que les espaces de paix, favorisent à la fois l'exactitude des informations et la résilience des communautés.
- Les données vérifiées peuvent être utilisées à des fins judiciaires : à Beni, les rapports générés par le système ont été utilisés dans le cadre de procédures judiciaires, ce qui démontre que les rapports vérifiés ont valeur de documents crédibles dans les situations de conflit.
- En ce qui concerne le rétablissement des liens familiaux, WikiRumours a joué un rôle inattendu en facilitant la réunification de familles séparées par le conflit et les déplacements. Ce résultat est le fruit des efforts déployés par le projet Sentinel pour transmettre des informations entre différentes communautés. Des abonnés ont utilisé la plateforme WikiRumours pour demander des informations sur les membres de leur famille disparus, tandis que les ambassadeurs communautaires se sont employés à identifier et localiser ces derniers. Ces efforts ont permis de rétablir les liens entre 82 enfants et leurs familles.

Anahi Ayala Iacucci, Nabeel Chudasama,  
Nabeela Jivraj, Zainah Alsamman  
Grand Challenges Canada

Christopher Tuckwood  
Projet Sentinel

#### Perspectives des contributeurs 8.10

## WikiRumours : la vérification collaborative des informations pour la sécurité et la prospérité des communautés (partie 2 sur 4) : lacunes et besoins en matière de soutien

Malgré des résultats solides, l'expérience du projet Sentinel a mis au jour des lacunes critiques en matière de capacités, de coordination et de soutien spécialisé. Celles-ci ont limité l'ampleur et la durabilité de la lutte contre les informations préjudiciables pendant la durée du projet.

### Lacunes repérées

- **Capacités techniques :** bien que le système WikiRumours ait été très efficace hors ligne, l'équipe n'avait pas les capacités nécessaires pour surveiller systématiquement les plateformes en ligne telles que Facebook et WhatsApp, où des informations erronées circulaient également, en particulier dans les zones urbaines.

- **Outils analytiques**: au départ, le projet ne disposait pas d'outils avancés pour la visualisation des données, la cartographie des tendances des rumeurs et l'analyse prédictive, qui auraient permis de détecter plus rapidement les nouveaux discours ou les pics de désinformation.
- **Expertise en matière de suivi et d'évaluation**: les limites dans la conception des cadres d'impact ont entravé la capacité de saisir les changements de comportement et de perception au sein de larges populations. De fait, il a été plus difficile de mesurer les changements à long terme sur le plan de la confiance ou de la résilience face à l'information.
- **Protocoles de sécurité**: dans les zones où des groupes armés surveillaient les canaux de communication, l'équipe était exposée à des risques mais ne disposait pas de directives spécifiques sur la gestion sécurisée des données et l'atténuation des risques dans le cadre des opérations d'information.
- **Financement durable**: les coûts opérationnels élevés dans des contextes tels que le Soudan du Sud ont pesé sur les budgets des projets. En raison de l'absence d'engagements financiers à long terme, il a été difficile de fidéliser des ambassadeurs formés ou d'investir dans des infrastructures (par ex.: chargeurs solaires, radio communautaire) au-delà des périodes de subvention initiales.

#### Possibilités de partenariats, d'assistance technique ou de conseils externes

- **Partenariats stratégiques avec des plateformes technologiques et des organisations de défense des droits numériques** afin d'améliorer la surveillance en ligne, de détecter les tendances en matière de désinformation et de développer des outils de communication sécurisés adaptés aux contextes humanitaires.
- **Orientations et boîtes à outils fournis par les organismes de coordination humanitaire** (par ex.: Fédération internationale, réseau CDAC) afin de normaliser les protocoles de vérification des rumeurs, de mettre en place des mesures de sécurité pour les agents communautaires et d'intégrer la lutte contre les informations préjudiciables dans des systèmes de coordination humanitaire plus larges.
- **Alliances intersectorielles avec des organismes de média et des influenceurs locaux de confiance** (par ex.: stations de radio, chefs religieux, enseignants) afin de diffuser conjointement des contre-messages et de renforcer l'éducation aux médias à long terme.
- **Mécanismes de financement communs ou consortiums de donateurs pour fournir un financement pluriannuel et flexible** aux initiatives communautaires de lutte contre les informations préjudiciables, afin d'assurer la continuité et de permettre un déploiement à plus grande échelle.

Pour lutter plus efficacement contre les informations préjudiciables, les stratégies au niveau du système doivent donner la priorité à l'engagement local, à l'établissement de relations de confiance et à la collaboration intersectorielle. Sur la base des enseignements tirés de la mise en œuvre du projet Sentinel au Soudan du Sud et en RDC, les recommandations suivantes sont formulées à l'intention des organisations :

### **Donner la priorité aux mécanismes de vérification communautaires**

- Donner aux acteurs locaux de confiance (par ex. : dirigeants, chefs religieux, enseignants, agents de santé) les moyens d'agir en tant que gardiens de l'information, et non pas seulement en tant que destinataires.
- Intégrer les mécanismes communautaires de retour d'information et les «espaces de paix» dans les programmes humanitaires en tant que structures permanentes pour le suivi des rumeurs, la contre-information et le dialogue.

### **Élaborer des orientations politiques et des protocoles de coordination pour lutter contre les informations préjudiciables**

- Élaborer conjointement des orientations claires sur la manière de réagir face aux informations préjudiciables dans les situations de conflit, y compris en définissant des rôles et en prévoyant des normes de vérification et des voies de remontée des cas.
- Intégrer la coordination au sein des groupes sectoriels humanitaires afin d'éviter les réponses cloisonnées ou purement réactives.

### **Formaliser la collaboration avec les médias locaux et les réseaux radiophoniques**

- Soutenir les stations de radio communautaires et les journalistes locaux en tant que premiers intervenants face à la mésinformation.
- Mettre en place des plateformes de contenu partagé ou des modèles pour une diffusion rapide et localisée d'informations vérifiées et adaptées au contexte culturel.

### **Promouvoir l'inclusion numérique et la gouvernance responsable des plateformes**

- Inciter les entreprises de médias sociaux à fournir des outils localisés de lutte contre la mésinformation (par ex. : fonctionnalités de signalement des cas, robots de vérification des faits sur WhatsApp) dans des contextes multilingues à faible bande passante.
- Promouvoir la transparence de l'IA, des investissements plus importants dans la modération des contenus et des cadres de partage des données adaptés aux besoins humanitaires dans les situations fragiles.

### **Promouvoir la maîtrise des informations préjudiciables dans l'ensemble de l'écosystème**

- Intégrer la maîtrise des médias et des rumeurs dans les programmes scolaires, les campagnes de sensibilisation à la santé et les canaux de distribution de l'aide.
- Former les volontaires, les agents gouvernementaux sur le terrain et les travailleurs humanitaires – et pas seulement le personnel technique – à repérer, documenter et combattre les informations préjudiciables.

### Investir dans des systèmes de communication anticipative

- Déployer des protocoles de communication anticipative avant les élections, les campagnes de vaccination ou les points chauds anticipés, en utilisant les SMS, les affiches et la radio pour prévenir les rumeurs susceptibles de se propager.
- Utiliser des modèles d'analyse prédictive, en s'appuyant sur les bases de données existantes sur les rumeurs telles que WikiRumours afin détecter à l'avance des pics de risque en matière d'informations préjudiciables.

Anahi Ayala Iacucci, Nabeel Chudasama,  
Nabeela Jivraj, Zainah Alsamman  
Grand Challenges Canada

Christopher Tuckwood  
Projet Sentinel

#### Perspectives des contributeurs 8.11

## La diplomatie contre la désinformation menée par le Centre pour le dialogue humanitaire : médiation sur le front numérique des conflits

La diplomatie officielle est sous pression. Il y a aujourd'hui plus de conflits armés que jamais depuis la Seconde Guerre mondiale, parallèlement à une lutte mondiale pour la vérité, la confiance et la technologie. Les espaces en ligne sont de plus en plus utilisés comme des armes, ce qui alimente la violence, érode la cohésion sociale, sape les efforts de paix et les progrès en matière de développement, et durcit les positions des parties en conflit. Il ressort de cette situation que le dialogue et le compromis sont plus difficiles à atteindre. L'essor des outils basés sur l'intelligence artificielle et le recul de la modération des plateformes accélèrent ces risques. La manipulation automatisée en ligne ouvre la voie à la production massive de contenus synthétiques, à l'amplification par des robots et à des opérations d'influence coordonnées, tout en réduisant les obstacles aux services de «désinformation à la demande».

Les communautés vulnérables qui vivent dans les zones de conflit continueront à subir le plus durement les conséquences de cette dynamique, alors que la diplomatie mondiale et les normes internationales peinent à suivre le rythme des bouleversements technologiques rapides et de la concurrence géopolitique.

Les réponses diplomatiques actuelles restent largement réactives; elles mettent l'accent sur la lutte contre la désinformation, la réglementation et la culture numérique. Si ces approches sont essentielles pour lutter contre la «chaîne d'approvisionnement de la désinformation» (production, distribution, consommation), elles ne sont pas suffisantes à elles seules. Les risques liés aux réseaux sociaux doivent également être traités à la source, en influençant le comportement des acteurs des conflits armés non seulement

par des sanctions, mais aussi par des stratégies plus larges qui réduisent les incitations et les effets de la manipulation de l'information. Des solutions durables nécessitent une approche globale qui s'attaque à tous les éléments de la chaîne, de l'origine à la diffusion, et des plateformes aux personnes.

Au cours des cinq dernières années, le Centre pour le dialogue humanitaire, une fondation suisse qui **œuvre de longue date** à la prévention et la résolution des conflits armés grâce à une diplomatie discrète, est intervenu dans au moins 70 % des conflits les plus violents au monde<sup>16</sup>, où il s'efforce de réduire les souffrances, de favoriser le dialogue et d'ouvrir la voie à la stabilité et au développement.

Au cours de cette période, le Centre a élargi son mandat de médiation afin de lutter contre les effets négatifs des technologies numériques – notamment les réseaux sociaux – sur les conflits armés et les processus de paix, en testant des approches innovantes dans plus de 15 pays pour promouvoir la modération en ligne. Ces approches consistent notamment à :

- **faciliter l'adoption de sept codes de conduite sur les réseaux sociaux**, notamment au **Nigeria** (2021), au **Kosovo** (2021), en **Bosnie-Herzégovine** (2022) et en **Thaïlande** (2023) ;
- **mettre en place de canaux de désescalade de la désinformation** entre les acteurs politiques dans le Caucase ;
- **organiser des ateliers de médiation** sur la gestion des préjudices numériques à l'intention des médiateurs locaux dans la Corne de l'Afrique ;
- **renforcer les capacités des diplomates et des artisans de la paix** de faire face aux menaces en ligne en situation de crise ;
- **créer des canaux parallèles discrets** avec les principales plateformes de réseaux sociaux afin de signaler les risques et de discuter des mesures de prévention et d'atténuation.

L'approche du Centre pour le dialogue humanitaire combine une diplomatie discrète et un dialogue multipartite. Elle fait intervenir les acteurs du conflit, la société civile, les régulateurs, les plateformes de réseaux sociaux et les parties prenantes «non conventionnelles» au conflit, tels que les influenceurs des réseaux sociaux, afin de répertorier les préoccupations communes et de favoriser des solutions qui encouragent la modération en ligne et atténuent les répercussions néfastes des réseaux sociaux dans les contextes de conflit.

Notre travail nous a permis de tirer au moins trois enseignements clés qui constituent le fondement de notre «diplomatie contre la désinformation» – un ensemble d'approches fondées sur le dialogue, conçues pour compléter, et non remplacer, les initiatives existantes visant à lutter contre les menaces informationnelles en constante évolution et à renforcer les efforts traditionnels en matière de paix et de sécurité :

- **La modération en ligne nécessite un dialogue hors ligne.** Des progrès sont possibles lorsque les parties au conflit reconnaissent que la désinformation peut dégénérer en risques que personne ne peut contrôler ou n'est prêt à assumer. À ce stade, les acteurs du conflit peuvent convenir de «lignes rouges» et de codes de conduite ou de normes volontaires pour un comportement responsable, parfois même avant le début des pourparlers

de paix officiels. La mise en place de canaux formels ou informels pour désamorcer la désinformation – similaires aux protocoles de cyberdiplomatie – reste rare mais est de plus en plus nécessaire. De telles initiatives peuvent également servir de mesures de renforcement de la confiance dans le cadre de processus de paix plus larges.

- **Les codes de conduite sont importants, mais ils nécessitent une collaboration et une redevabilité accrues.** Le Centre pour le dialogue humanitaire a facilité l'élaboration de sept codes de conduite volontaires pour les réseaux sociaux, souvent liés aux élections. Malgré l'utilité de ces codes dans des contextes faiblement réglementés, leur mise en œuvre exige une responsabilité institutionnelle, un contrôle de la société civile et une collaboration active avec les plateformes. Il est essentiel de s'engager tôt et de manière soutenue auprès des plateformes, car leurs politiques et leurs algorithmes peuvent involontairement exacerber les tensions et les conflits, ce qui les positionne comme des acteurs dans le conflit et l'espace diplomatique.
- **L'appropriation locale est essentielle :** les normes les plus efficaces sont celles qui sont élaborées, exigées et défendues par les personnes les plus touchées par les préjudices en ligne. Les acteurs locaux, souvent les mieux placés pour influencer la dynamique communautaire, doivent jouer un rôle central dans l'élaboration et le respect des normes de comportement responsable en ligne. Pourtant, ils sont trop souvent exclus des processus formels de dialogue et de médiation.

Aujourd'hui, la médiation des conflits ne consiste plus uniquement à persuader les parties de déposer les armes physiques. Elle suppose également de négocier la restriction de l'utilisation des arsenaux numériques et d'établir des partenariats avec les plateformes et les acteurs locaux afin de prévenir, d'atténuer et de résoudre les conflits armés. **La guerre cognitive est une spirale infernale.** À cette époque marquée par la fragmentation et la multipolarité, la communauté internationale doit soutenir les efforts de diplomatie contre la désinformation en faisant preuve d'une réelle volonté politique et en y allouant des ressources adéquates.

**Jacobo Quintanilla**

Responsable de programme, Médias sociaux et médiation des conflits

Centre pour le dialogue humanitaire

Perspectives des contributeurs 8.12

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

### Cinq recommandations clés

Prévenir les effets de la désinformation en renforçant le professionnalisme, l'indépendance et la viabilité des médias locaux.

- Renforcer ces paramètres permet aux médias locaux de répondre efficacement aux besoins d'information de la communauté et de créer des espaces de confiance pour un dialogue inclusif, avant que les rumeurs et la désinformation ne comblent le vide et n'alimentent les tensions.
- Cette approche journalistique inclut, mais précède, la vérification des faits, qui n'intervient que lorsque la désinformation circule déjà. Elle va également au-delà de la démystification préventive, laquelle se concentre uniquement sur des sujets de désinformation déjà repérés.
- Il est essentiel que le soutien aux médias locaux reste distinct de la communication stratégique et de la diplomatie publique, qui visent à promouvoir les points de vue des bailleurs de fonds. Estomper cette distinction risque de nuire à la crédibilité des médias et d'éroder la confiance du public.

Renforcer les interactions au niveau local entre les médias et les différents segments de la population pour comprendre les besoins en matière d'information.

- Les outils numériques et l'IA peuvent améliorer la capacité des médias d'évaluer l'opinion publique à grande échelle. Cependant, les échanges personnels – tel que les réunions en face à face, les groupes de discussion et la recherche sur le terrain – restent essentiels pour éviter les conclusions faussées par la fracture numérique ou les biais algorithmiques.

Développer une offre multimédia hybride (hors ligne et en ligne) inclusive qui réponde aux besoins de publics divers et spécifiques.

- Lors du choix des formats, des méthodes de diffusion, des langues, des sujets et des journalistes les mieux adaptés pour les traiter, il est essentiel de tenir compte des inégalités sociales et de promouvoir l'inclusion. Cela signifie qu'il faut prendre en considération des facteurs tels que le genre, la classe sociale, la culture, la langue, la religion, la situation urbaine ou rurale, le niveau d'éducation et la fracture numérique.

Renforcer les connaissances des journalistes et de leurs réseaux sur les sujets fréquemment ciblés par la désinformation.

- La formation thématique devrait couvrir des domaines tels que la dynamique des conflits, la politique, les élections, l'environnement, le genre, l'économie, la justice et la santé publique. Ces séances devraient être proposées sous forme de modules complémentaires, uniquement après que les journalistes ont acquis des bases solides concernant les principes et pratiques fondamentaux du journalisme.

Améliorer la compréhension que les journalistes et le public ont du fonctionnement des plateformes numériques, des algorithmes des réseaux sociaux et de l'IA.

- La formation doit aborder à la fois les possibilités et les risques liés à l'utilisation de ces technologies dans la production et la diffusion de médias d'intérêt public.
- Les médias devraient élaborer des chartes claires sur l'utilisation de ces technologies, en particulier l'IA générative, et veiller à ce que leur application soit transparente pour le public.
- L'éducation aux médias doit être renforcée au moyen de programmes accessibles et attrayants qui sensibilisent aux risques posés par l'évolution des écosystèmes informationnels, en particulier parmi les groupes marginalisés.

Sacha Meuter

Responsable de la recherche et des politiques

Fondation Hirondelle

### Perspectives des contributeurs 8.13

## Reconstruire les écosystèmes d'information locaux : un pilier essentiel du relèvement après une crise

Après une catastrophe ou un conflit, les infrastructures TIC sont souvent négligées ou absentes des plans de reconstruction. Elles sont fréquemment exclues des négociations en raison de la normalisation du fait qu'elles sont délibérément ciblées par les acteurs politiques ou les parties belligérantes, souvent pour cacher leur volonté de limiter la transparence et la redevabilité. En conséquence, des millions de personnes restent dans un état de déconnexion prolongée ou permanente d'Internet pendant des mois, voire des années, après une catastrophe ou la fin d'un conflit. En plus d'avoir des répercussions sur leur résilience et leur relèvement, cela augmente leur vulnérabilité en cas de crise future.

Face à la réticence persistante de la communauté internationale à traiter ce problème, la société civile intensifie ses actions coordonnées. Par exemple, 7amleh – le Centre arabe pour la promotion des réseaux sociaux –, en collaboration avec la Coalition palestinienne pour les droits numériques et des dizaines d'organisations internationales, a lancé

#ReconnectGaza, une campagne mondiale appelant à la reconstruction du réseau de télécommunications de Gaza et à la reconnaissance de l'accès à la communication comme un droit humain fondamental<sup>17</sup>.

Relever ce défi nécessite d'adopter une approche globale qui inclut à la fois des solutions de connectivité d'urgence à court terme (cartes eSIM, accès à Internet par satellite et plateformes de communication mobile, pour rétablir les services de base), et des investissements à long terme dans des infrastructures de télécommunications modernes (par ex. : fibre optique et réseaux alimentés par des énergies renouvelables). Ces infrastructures sont essentielles non seulement pour la communication, mais aussi pour l'éducation, les soins de santé et le relèvement économique.

Giulio Coppi

Responsable principal, Questions humanitaires

[Access Now](#)

Marwa Fatafta

Directrice, Politiques et plaidoyer,  
Moyen-Orient et Afrique du Nord

[Access Now](#)



## Explication : réponses offensives, défensives et intégrées face aux informations préjudiciables

**Les réponses défensives** visent à contenir, corriger ou minimiser les préjudices causés par les informations préjudiciables. Elles sont généralement réactives et axées sur la protection de la réputation d'une organisation, la sécurité de son personnel et l'accès opérationnel. Les principaux moyens adoptés sont les suivants :

- la vérification rapide des faits et la démystification ;
- l'activation de protocoles de communication de crise ;
- des corrections discrètes et un dialogue bilatéral avec les parties prenantes concernées ;
- la clarification des informations préjudiciables à travers des canaux fiables ;
- le renforcement de l'alignement interne sur les messages ;
- la garantie d'un pouvoir décisionnel aussi proche que possible du contexte opérationnel et ne remontant vers le haut de la hiérarchie qu'en cas de nécessité.

**Les réponses offensives** adoptent une approche anticipative qui vise à influencer l'environnement informationnel avant que les discours préjudiciables ne s'imposent. Ces stratégies ont vocation à amplifier les voix crédibles, à renforcer la confiance du

public et à prévenir la diffusion d'informations préjudiciables en occupant rapidement et délibérément l'espace narratif. Les principaux moyens utilisés sont les suivants :

- des récits stratégiques et des campagnes fondées sur des valeurs ;
- des partenariats avec des influenceurs et des médias locaux ;
- l'inoculation narrative (tactiques de «démystification préventive»);
- la co-création et la diffusion de messages par la communauté ;
- la surveillance numérique pour anticiper et contrer les informations préjudiciables émergentes.

**Les réponses intégrées** combinent tactiques défensives et tactiques offensives afin d'assurer à la fois une protection immédiate et une influence à long terme. Elles garantissent le lien entre la réaction rapide d'une part, et un récit en perpétuelle formation et la mobilisation de la communauté d'autre part. C'est ce qui permet de créer un cycle continu de protection et de renforcement de la confiance. Les principaux moyens adoptés sont les suivants :

- l'intégration d'une capacité de réponse rapide dans les stratégies de communication à long terme ;
- la mise en place d'une surveillance en temps réel pour soutenir à la fois les corrections et les messages anticipatifs ;
- la coordination d'équipes interfonctionnelles afin d'aligner les mises à jour opérationnelles et le récit ;
- le lien entre la gestion des incidents et les objectifs plus larges en matière de réputation et de renforcement de la confiance ;
- le partage des enseignements tirés des incidents passés afin de renforcer la préparation future.

Ces trois approches sont essentielles. Les réponses défensives permettent de gérer les incidents critiques. Les réponses offensives renforcent la résilience et la confiance à long terme. Les stratégies intégrées relient les deux, ce qui garantit que l'écosystème de l'information se construit de façon à la fois anticipée et réactive.

Perspectives des contributeurs 8.14

## Reconnaître le risque systémique

Les informations préjudiciables nuisent non seulement aux stratégies de communication, mais aussi à l'accès, à la sécurité et à la confiance. Les récits en ligne, qu'ils soient fondés sur des faits, des perceptions erronées ou de la désinformation, engendrent

des conséquences concrètes telles que des restrictions opérationnelles, des crises de réputation, des gels de financement et des menaces pour la sécurité. Pourtant, le secteur humanitaire continue de considérer les informations préjudiciables principalement comme un défi de communication, plutôt que comme un risque systémique. Dans des contextes tels que celui du Sahel, même les informations neutres sont présentées comme des preuves d'espionnage ou de partialité politique, tandis que le silence est interprété comme de la complicité. En Syrie et au Myanmar, les communautés se tournent vers des plateformes telles que Facebook non seulement pour exprimer leur colère, mais aussi pour demander de l'aide.

On ne peut désormais plus faire l'impasse sur la surveillance anticipative. Les outils basés sur l'intelligence artificielle, tels que ceux utilisés par Insecurity Insight, se sont révélés essentiels pour détecter les changements d'opinion, repérer les vagues de désinformation et signaler la montée de l'hostilité avant qu'elle ne s'intensifie. Ces outils ont permis de saisir des moments où les discours préjudiciables étaient non seulement largement répandus, mais influençaient aussi activement la perception du public à l'égard des principes humanitaires, en particulier la neutralité.

L'attention doit désormais se porter sur quatre domaines :

- **la coordination des efforts à l'échelle du secteur :** les discours préjudiciables ne s'arrêtent que rarement aux portes d'une seule organisation. Une réponse collective – comprenant des messages coordonnés, le partage de données et des évaluations conjointes des risques numériques – est essentielle pour protéger l'espace humanitaire ;
- **les investissements dans la culture numérique et les partenariats locaux :** des influenceurs communautaires aux médias locaux, les acteurs locaux de confiance sont des alliés essentiels pour lutter contre la désinformation et amplifier les informations exactes ;
- **le repositionnement de l'engagement numérique en tant qu'élément essentiel de l'accès humanitaire :** les réseaux sociaux doivent être reconnus non seulement comme un outil de sensibilisation, mais aussi comme un espace où l'acceptation se gagne ou se perd. À mesure que la modération des contenus par les communautés devient plus courante, les acteurs de l'aide humanitaire doivent être actifs dans ces espaces, et non s'en retirer ;
- **le développement d'un langage humanitaire pour l'espace numérique :** les réseaux sociaux ont développé leur propre langage et leurs propres normes. Le langage humanitaire traditionnel, qui a évolué dans les milieux diplomatiques, doit être traduit en une communication qui trouve un écho sur les réseaux sociaux : claire, précise et sans ambiguïté. L'utilisation de phrases diplomatiques est tout aussi déplacée sur les réseaux sociaux qu'un emoji le serait dans une résolution du Conseil de sécurité des Nations Unies.

Christina Wille  
Directrice  
Insecurity Insight

Clara de Solages  
Chercheuse  
Insecurity Insight

## 8.4 Les intermédiaires de confiance – le pont humain vers la crédibilité

L'accès à des informations fiables dépend non seulement de ce qui est communiqué (le message), mais aussi de qui transmet le message (le messenger). Au sein du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, le personnel local et les volontaires joueront de plus en plus le rôle d'«intermédiaires de confiance», un rôle essentiel pour établir, maintenir et rétablir la confiance entre les communautés et les organisations. Ces intermédiaires aident à mettre des mots qui ont un sens au niveau local sur les intentions des institutions, à combler les vides en matière de pouvoir, de connaissances et d'accès, et à garantir la crédibilité des informations et des acteurs. Leur efficacité réside dans le fait qu'ils sont perçus comme indépendants, ancrés dans la culture locale et en phase avec les besoins de la communauté. En tant que membres des communautés qu'ils servent, ils sont particulièrement bien placés pour s'insérer dans des dynamiques sensibles, apaiser les tensions et favoriser le dialogue.

Dans des contextes marqués par des informations préjudiciables ou une faible confiance dans les institutions, **les intermédiaires de confiance constituent souvent la première ligne de communication et la plus crédible**. Il est essentiel de les soutenir en leur fournissant des messages précis en temps opportun, un accès et des outils numériques, ainsi que des orientations claires, non seulement pour contrer les informations préjudiciables, mais aussi pour maintenir l'accès humanitaire et renforcer la légitimité de l'action humanitaire.

Une présence durable dépend non seulement de la continuité sur le terrain, mais aussi de relations de confiance, d'un engagement fondé sur des principes et de la capacité de s'adapter à l'évolution des besoins de la communauté au fil du temps.

Il est du devoir des organisations humanitaires d'aider leur personnel et leurs volontaires à faire face aux répercussions personnelles et professionnelles des informations préjudiciables. Leur exposition au harcèlement en ligne et aux informations préjudiciables peut être source de stress, de risque pour la réputation et de détresse morale. Ainsi, pour préserver leur bien-être et maintenir l'efficacité opérationnelle, il est essentiel de leur fournir un soutien psychosocial, une formation à la sécurité numérique et des conseils organisationnels clairs.

Qui sont les influenceurs internes et externes en ce qui concerne l'action humanitaire ?

- **Les volontaires et le personnel de première ligne** : souvent **véritables ponts** vers les communautés, ils sont les voix de confiance car ils sont ancrés localement, parlent la ou les langues locales et partagent les réalités vécues.
- **Les communautés touchées** : les personnes déplacées, les réfugiés et les survivants de catastrophes deviennent souvent des influenceurs en parlant de leurs expériences vécues, qui redéfinissent les perceptions mondiales.
- **Les dirigeants des organisations humanitaires et des ONG** : ils déterminent la teneur des discours de haut niveau et influencent les politiques et les programmes des donateurs. Cependant, ils sont actuellement moins visibles.

- **Les États** comptent parmi les influenceurs les plus puissants car ils contrôlent financièrement, la législation, les messages publics et l'accès. Leur soutien peut protéger l'espace humanitaire, tandis que leur rhétorique ou leurs lois peuvent tout aussi facilement le réduire. Les États définissent le discours et peuvent amplifier l'action humanitaire fondée sur des principes et la confiance, ou alimenter des informations préjudiciables qui délégitiment les organisations et stigmatisent les communautés touchées.
- **Les autorités et les responsables locaux** jouent un rôle essentiel dans la perception de l'action humanitaire. Leurs déclarations, leurs politiques et leur engagement auprès des communautés peuvent soit faciliter soit restreindre l'accès, influencer la confiance et menacer la sécurité du personnel humanitaire.
- **Les chefs communautaires et les acteurs confessionnels**: ils jouissent de la confiance et de la légitimité locales, et leur soutien peut faire ou défaire l'acceptation de l'action humanitaire.
- **Les médias et journalistes**: ils jouent un rôle majeur dans la formation de la compréhension du public à l'égard des crises et des besoins humanitaires.
- **Les influenceurs numériques**: de plus en plus, des voix populaires en ligne (YouTubers, TikTokers, blogueurs de la diaspora) peuvent diffuser des récits humanitaires beaucoup plus rapidement que les canaux officiels.

Le secteur humanitaire a-t-il besoin d'influenceurs? Oui, pour atteindre un large public et avoir un impact, car dans un écosystème informationnel saturé, les organisations humanitaires ne peuvent pas compter uniquement sur les voix institutionnelles. Les influenceurs, qu'ils soient locaux, numériques ou communautaires, contribuent à amplifier les messages, à les contextualiser et à les relier aux valeurs et aux préoccupations des populations. Toutefois, un tri doit être fait: tous les influenceurs ne partagent pas les principes humanitaires, et il convient donc de faire preuve de vigilance pour éviter toute récupération, politisation ou perte de neutralité. Les influenceurs peuvent être utiles pour:

- **élargir les publics touchés**: ils peuvent rapidement atteindre des publics auxquels les organisations humanitaires ont du mal à accéder;
- **adapter les informations au contexte local**: les chefs communautaires ou locaux peuvent garantir que les informations sont fiables et adaptées au contexte culturel;
- **fournir des récits**: les témoignages personnels peuvent humaniser les crises, favorisant l'empathie et la solidarité d'une manière que les rapports officiels ne peuvent pas égaler;
- **lutter contre les informations préjudiciables**: ils peuvent démentir les rumeurs ou réorienter les discours préjudiciables.

Cependant, il existe des risques pour la neutralité et l'impartialité, ainsi que des risques de dépendance excessive et d'atteinte à l'authenticité ou d'exploitation des messages humanitaires à des fins lucratives. Le secteur humanitaire peut avoir besoin d'influenceurs, mais il doit les aborder différemment des marques grand public, en privilégiant

la confiance, l'impartialité et les relations à long terme avec la communauté plutôt que la portée à tout prix.

## 8.5 Les principes humanitaires comme boussole

Les principes humanitaires reposent sur la confiance, la crédibilité et la clarté des objectifs: des qualités qui peuvent être englouties dans des environnements bruyants et chargés d'émotion. Dans un monde où **l'authenticité perçue est la monnaie d'échange de l'influence**, les organisations humanitaires doivent non seulement communiquer de manière conforme à leurs principes, mais aussi aligner visiblement leurs messages sur leurs actions. Le risque n'est pas seulement que les mensonges prennent le pas sur les faits, mais aussi que la neutralité, l'impartialité et l'indépendance soient mal comprises, voire discréditées, lorsqu'elles ne correspondent pas aux discours émotionnels ou politiques dominants du moment. Les principes humanitaires ne sont pas seulement une boussole morale, ils sont aussi une garantie opérationnelle essentielle. Leur objectif est à la fois :

- **aspirationnel**: réaffirmer l'idéal humanitaire qui consiste à soulager les souffrances, protéger la dignité et aider en se fondant uniquement sur les besoins;
- **pratique**: fournir un cadre éprouvé pour maintenir l'accès, naviguer dans des environnements polémiques et maintenir la confiance.

Pour rester efficaces, ces principes doivent être activement mis en œuvre: ils doivent être visibles dans la manière d'agir, d'écouter et de réagir des acteurs humanitaires. Défendre l'humanité aujourd'hui signifie lutter contre les discours déshumanisants, renforcer la dignité par l'action et communiquer avec clarté, humilité et cohérence. En définitive, à l'ère numérique, une action humanitaire fondée sur des principes exige plus que des compétences opérationnelles. Elle nécessite des pratiques éthiques, une discipline collective et le courage de résister aux discours opportunistes ou réactifs. Dans un monde dominé par la vitesse émotionnelle et les informations préjudiciables, **les principes humanitaires sont plus qu'une boussole morale: ils constituent une garantie opérationnelle essentielle et l'un des derniers remparts contre l'érosion de la confiance, de l'accès et de l'espace humanitaire.**

Un écosystème d'information émotionnellement réactif menace les conditions mêmes dont dépend l'action humanitaire fondée sur des principes: le dialogue, la confiance et l'espace pour un engagement raisonné. Dans l'environnement informationnel instable d'aujourd'hui, la communication humanitaire est rarement perçue comme un acte neutre. Mal gérée, elle peut dépasser certaines limites, amplifier des discours préjudiciables, simplifier à l'excès des réalités complexes ou être récupérée à des fins politiques ou idéologiques. Les acteurs humanitaires sont confrontés à un équilibre délicat: maintenir la transparence tout en préservant les opérations et la sécurité, et respecter la neutralité sans paraître détachés ou indifférents. Cette tension est particulièrement prononcée dans les contextes où la confiance a déjà été érodée. Dans de tels environnements, même une communication précise et bien intentionnée peut être accueillie avec scepticisme, suspicion ou hostilité ouverte.

Dans un tel contexte, le secteur doit réaffirmer le rôle de boussole des principes humanitaires, qui offrent également un cadre pratique pour naviguer dans des espaces d'information polémiques. L'humanité, la neutralité, l'impartialité et l'indépendance ne sont pas des idéaux abstraits ; ce sont des normes opérationnelles qui se traduisent par une action cohérente et un engagement crédible. Dans des environnements fracturés, il est nécessaire de renforcer le respect visible de ces principes, en particulier lorsque des discours préjudiciables cherchent à politiser ou à délégitimer l'action humanitaire.

Dans le même temps, l'économie de l'information au sens large est de plus en plus guidée par les émotions. La surprise, la colère et le dégoût dominent les plateformes numériques, amplifiés par les algorithmes et désormais par l'IA. Des interventions tactiques telles que les «coupe-circuits» numériques et l'analyse basée sur les sentiments semblent prometteuses pour interrompre la propagation virale d'informations préjudiciables chargées d'émotion<sup>18</sup>. Ces mesures visent à protéger la sphère publique en ralentissant la viralité, et non en réduisant au silence les voix dissidentes.



---

### Coupe-circuits

---

Dans le contexte numérique, **les coupe-circuits**<sup>19</sup> sont des interventions conçues pour ralentir ou perturber la propagation d'informations préjudiciables avant qu'elles ne deviennent virales. Tout comme sur les marchés financiers, où les coupe-circuits interrompent les transactions en cas de volatilité, ces mécanismes limitent temporairement l'amplification de contenus présentant des signes de manipulation coordonnée, d'émotions extrêmes ou de propagation rapide. Cela peut inclure des ralentissements déclenchés par la plateforme, la limitation de contenu ou l'obligation de vérifier les faits avant toute diffusion ultérieure. L'objectif n'est pas de censurer, mais de créer un espace de vérification, de réduire l'escalade émotionnelle et de protéger le discours public.



---

### Analyse basée sur les sentiments

---

L'analyse basée sur les sentiments utilise **le traitement du langage naturel et l'apprentissage automatique** pour détecter le ton émotionnel qui sous-tend le contenu numérique. Elle classe les messages comme positifs, négatifs ou neutres et peut en outre identifier des émotions spécifiques telles que la colère, la peur ou l'empathie. Dans le contexte humanitaire, cette analyse peut aider les organisations à comprendre l'humeur du public, à suivre l'évolution de la perception de la communauté et à anticiper l'escalade narrative. Elle soutient les stratégies d'alerte précoce et de communication en mettant en évidence les risques émergents, les points sensibles émotionnels ou la manipulation émotionnelle. Il s'agit à la fois de ce qui est dit – et de ce qui n'est pas dit – et par qui.

Perspectives des contributeurs 8.15

## WikiRumours : la vérification collaborative des informations pour la sécurité et la prospérité des communautés (partie 3 sur 4) – mesurer l'impact et les préjudices

### Comment l'impact des informations préjudiciables a-t-il été évalué ?

- Les enquêtes de référence et de suivi ont mesuré les changements autodéclarés en matière d'accès à des informations fiables, de confiance dans les sources et de perception de la sécurité.
- Les discussions de groupe ont fourni des informations riches en contexte sur la manière dont la désinformation a influencé les décisions, par exemple celle de fuir, de rentrer chez soi ou d'accepter de l'aide.
- La surveillance des canaux hors ligne et fondés sur les SMS a permis de suivre les types de rumeurs, leur fréquence, le temps de réponse et l'efficacité des efforts déployés pour lutter contre la désinformation.

**Portée :** plus de 27 000 abonnés directs à travers le Soudan du Sud et la RDC ont reçu des mises à jour vérifiées, avec une portée indirecte dépassant les 2 millions de personnes grâce au partage communautaire, à la radio et aux affiches.

**Changement de comportements :** des enquêtes ont révélé que 85 % des utilisateurs estimaient que la plateforme (WikiRumours) contribuait à prévenir les rumeurs. Les communautés ont déclaré adopter un comportement plus prudent, consistant à vérifier les informations avant de réagir ou de les partager.

**Utilisation des services :** après le partage de messages vérifiés pendant les épidémies d'Ebola/de Covid-19, les communautés se sont montrées plus disposées à recourir aux services de santé, ce qui reflète une confiance accrue à l'égard des intervenants humanitaires et des informations qu'ils fournissent.

**Retours hors ligne :** les ambassadeurs communautaires ont régulièrement recueilli des témoignages dans des «espaces de paix» et lors de réunions publiques, qui ont permis d'adapter la stratégie.

### Méthodes utilisées

- **Enquêtes de référence et de suivi :** elles ont permis de mesurer les changements autodéclarés en matière d'accès à des informations exactes, de confiance dans les sources et de perception de la sécurité.
- **Discussions de groupe :** elles ont fourni des informations qualitatives sur la manière dont la désinformation a influencé le comportement et les attitudes de la communauté à l'égard de l'aide et des services humanitaires.

- **Analyse des rapports de rumeurs:** le système WikiRumours enregistrait automatiquement les rumeurs signalées par SMS et appels vocaux, ce qui permettait à l'équipe d'évaluer la fréquence, le temps de réponse et les taux de résolution des rumeurs.
- **Boucles de retour d'information des communautés:** des «espaces de paix» et des séances de dialogue régulières, en présentiel, ont permis de recueillir des informations en temps réel auprès des résidents et des parties prenantes locales.
- **Surveillance principalement hors ligne:** le projet s'appuyait sur des messages SMS courts, des lignes téléphoniques gratuites et les signalements des ambassadeurs communautaires. Ces canaux hors ligne étaient particulièrement pertinents dans les environnements ruraux à faible connectivité.
- **Surveillance en ligne limitée:** dans des régions comme Bunia et Beni, où l'accès au numérique est limité, le personnel du projet a suivi de manière informelle les tendances sur les réseaux sociaux, en particulier pendant les élections. Cependant, la surveillance systématique en ligne n'était pas un élément central en raison des limitations infrastructurelles.

### Changements observés

- **Comportements:** les membres de la communauté ont de plus en plus vérifié les informations avant d'agir. Par exemple, après avoir reçu des contre-messages concernant une fausse attaque, les gens ont choisi de ne pas fuir, évitant ainsi des déplacements inutiles.
- **Confiance:** 85% des utilisateurs interrogés estimaient que WikiRumours contribuait à empêcher la propagation de fausses informations. Les acteurs humanitaires ont également signalé une meilleure coordination avec les communautés qui recevaient des informations vérifiées.
- **Accès aux services:** dans les zones où les rumeurs décourageaient initialement la vaccination ou le recours aux services de santé, le partage d'informations corrigées a incité les gens à se rendre et à s'engager davantage auprès des services humanitaires et de santé.

### Lacunes dans les données ou difficultés de mesure

- **Surveillance en ligne limitée:** en raison de la faible pénétration d'Internet, le projet s'est concentré sur les SMS, la radio et le bouche-à-oreille plutôt que sur le suivi systématique des plateformes en ligne.
- **Restrictions liées à la pandémie et obstacles logistiques:** dans les zones rurales ou instables, ces facteurs ont réduit la fréquence de la collecte de données.
- **Difficultés d'attribution:** en l'absence d'études à plus grande échelle, il était difficile d'isoler l'impact spécifique de la désinformation par rapport

à d'autres facteurs de conflit tels que l'insécurité ou les déplacements de population.

Anahi Ayala Iacucci, Nabeel Chudasama,  
Nabeela Jivraj, Zainah Alsamman  
Grand Challenges Canada

Christopher Tuckwood  
Projet Sentinel

Perspectives des contributeurs 8.16

## WikiRumours : la vérification collaborative des informations pour la sécurité et la prospérité des communautés (partie 4 sur 4) – lacunes en matière de politiques et de cadres

- 1 Absence de politique officielle en matière de désinformation, de mésinformation et de discours de haine :** il existe bien des outils opérationnels, mais pas de politique organisationnelle spécifique sur les informations préjudiciables qui inclurait un modèle standard et des procédures opérationnelles applicables à toutes les régions et à tous les scénarios. Une telle politique permettrait de faciliter et d'harmoniser ce travail.
- 2 Absence de politique universelle de protection en matière d'engagement numérique :** l'utilisation croissante des SMS et des plateformes de rumeurs numériques ne s'accompagne d'aucun protocole spécifique pour encadrer la protection des données, les risques liés à la surveillance numérique ou l'engagement sécurisé dans les espaces en ligne polémiques.
- 3 Absence de cadre relatif à la remontée des cas :** il n'existe aucun processus officiel permettant de faire remonter aux autorités locales, aux groupes sectoriels humanitaires ou aux plateformes de réseaux sociaux les informations erronées qui menacent les opérations d'aide ou la sécurité des communautés.
- 4 Aucune application d'un cadre normalisé de mesure de l'impact :** si des outils de suivi ont bien été utilisés, le cadre de mesure de l'impact de Grand Challenges Canada (élaboré dans le cadre de notre [étude exploratoire sur la mésinformation, la désinformation et les discours de haine](#) et conçu pour suivre l'évolution des comportements, de la confiance et de la prévalence des rumeurs au fil du temps) n'était pas encore développé pendant la durée du projet.

## Cadres et outils pouvant s'avérer utiles

- 1 Un protocole complet de réponse aux informations préjudiciables intégrant le suivi des rumeurs, la vérification rapide, l'engagement communautaire et les mesures de sécurité du personnel.
- 2 Une boîte à outils intersectorielle destinée aux intervenants humanitaires, et comprenant des modèles de contre-messages, des évaluations des risques locaux et des programmes de formation sur les informations préjudiciables.
- 3 Des orientations relatives à la protection et l'atténuation des risques en ce qui concerne la collecte et la vérification des rumeurs en ligne dans les zones à haut risque, notamment des protocoles pour la protection du personnel et des volontaires.
- 4 Un cadre harmonisé de mesure de l'impact des informations préjudiciables, aligné sur des indicateurs humanitaires plus larges, visant à évaluer les changements en matière de confiance, d'accès et de comportement.

Anahi Ayala Iacucci, Nabeel Chudasama,  
Nabeela Jivraj, Zainah Alsamman,  
Grand Challenges Canada

Christopher Tuckwood  
Projet Sentinel

### Perspectives des contributeurs 8.17

## Initiative du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge relative aux informations préjudiciables

Afin de lutter contre les effets négatifs des informations préjudiciables sur la confiance et l'acceptation du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, le CICR, la Fédération internationale et la Croix-Rouge suisse ont lancé l'Initiative du Mouvement relative aux informations préjudiciables. Son objectif général est de renforcer la capacité du Mouvement de lutter contre les informations préjudiciables tout en tirant parti de ses atouts, de ses valeurs et de son réseau mondial uniques pour préserver l'espace nécessaire à une action humanitaire fondée sur des principes. L'initiative vise à :

- **renforcer les capacités** de toutes les composantes du Mouvement de lutter contre les informations préjudiciables grâce à une approche multidisciplinaire;
- **mettre en place un mécanisme de coordination** en matière de gestion des crises qui permet de détecter rapidement, d'analyser en profondeur et de combattre collectivement les incidents liés aux informations préjudiciables;

- contribuer aux efforts **mondiaux en matière de connaissances, de diplomatie humanitaire et de plaidoyer.**

Sa structure de gouvernance est constituée d'un comité directeur, d'un secrétariat permanent et d'un groupe de coordination qui supervisent quatre axes de travail interdépendants : la gestion des crises, la formation, les thèmes et l'engagement externe. L'initiative vise également à mener des activités de diplomatie humanitaire afin d'influencer les prises de décisions à l'échelle mondiale dans ce domaine. Depuis juin 2025, la Croix-Rouge suisse héberge le centre de coordination de l'initiative du Mouvement relative aux informations préjudiciables.

Croix-Rouge suisse

### Perspectives des contributeurs 8.18

## L'importance de la recherche et des pratiques fondées sur des données probantes pour lutter contre les informations préjudiciables et renforcer la confiance dans le secteur humanitaire

Dans un environnement où la confiance est fragile et où les conséquences de la mésinformation et de la désinformation peuvent être immédiates et graves, la recherche et les pratiques fondées sur des données probantes sont essentielles pour générer des informations exploitables qui renforcent la crédibilité, la résilience et la redevabilité.

En s'appuyant sur des études solides, les organisations humanitaires peuvent concevoir des interventions adaptées aux réalités locales et fondées sur des informations vérifiées, ce qui réduit le risque de perpétuer des inexactitudes et débouche souvent sur des pratiques plus innovantes et plus rentables. Ces études fournissent les bases nécessaires pour comprendre les sources, les tendances et les effets des informations préjudiciables et permettent aux acteurs humanitaires de ne plus se limiter à des réponses réactives en élaborant des stratégies anticipatives fondées sur des données, le contexte et les connaissances de la communauté.

La communication fondée sur des données probantes favorise également la transparence envers les populations touchées et la confiance de ces dernières. Lorsque les communautés constatent que les organisations humanitaires s'appuient sur des données fiables et font preuve d'ouverture, tant sur ce qui est connu que sur ce qui reste incertain, la confiance s'accroît. Celle-ci est essentielle non seulement pour contrer les discours préjudiciables, mais aussi pour garantir l'acceptation, la pertinence et l'efficacité des interventions humanitaires.

En tant que réseau d'entités et d'initiatives de recherche, universitaires et scientifiques au sein du Mouvement, le Consortium de recherche de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (RC3) soutient l'engagement continu en faveur de la recherche et de l'intégration de pratiques et de politiques fondées sur des données probantes. Il vise à garantir que le Mouvement reste fiable et réactif pour répondre aux besoins des communautés touchées dans le monde entier.

Dans un secteur caractérisé par l'urgence, les contraintes et la complexité, la recherche est parfois considérée comme un luxe. Mais dans l'environnement informationnel instable d'aujourd'hui, elle est une nécessité. Les pratiques fondées sur des données probantes ne visent pas seulement l'exactitude mais également l'éthique, l'impact et la confiance et, en fin de compte, elles permettent de sauver des vies. À l'avenir, les données factuelles devront devenir plus qu'un outil rétrospectif : elles devront servir de boussole pour anticiper les défis, s'adapter à l'évolution des contextes, éclairer les politiques et atténuer les effets des informations préjudiciables. Cela nécessite d'investir dans la recherche prédictive, l'analyse des données en temps réel et les systèmes de surveillance communautaire capables de détecter les discours émergents et d'éclairer des réponses rapides et adaptées au contexte.

Consortium de recherche de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (RC3)

## 8.6 Recommandations pour renforcer la résilience

Pour renforcer la résilience face aux informations préjudiciables et préserver l'action humanitaire fondée sur des principes, des interventions isolées ne suffisent pas. Il convient de se doter d'une feuille de route coordonnée, fondée sur des valeurs, qui couvre la diplomatie humanitaire, l'engagement communautaire et la redevabilité, les initiatives pour un accès plus sûr, la conception des programmes, la préparation, la gestion des risques et les stratégies de communication. Les huit piliers suivants proposent des mesures concrètes à court, moyen et long terme.

### 8.6.1 La confiance comme atout stratégique

La confiance est essentielle à l'action humanitaire car elle favorise l'accès, l'efficacité opérationnelle, la mise en œuvre et la légitimité. Les informations préjudiciables suscitent rarement par elles-mêmes la méfiance à l'égard de l'action humanitaire ; elles amplifient les tensions, les incohérences et les impressions négatives qui existent déjà. La confiance n'est ni statique ni binaire. Elle existe sur un spectre façonné par l'expérience culturelle, les dynamiques de pouvoir et l'exposition aux discours préjudiciables. Elle évolue sur un continuum : **Dites-moi** → **montrez-moi** → **prouvez-le-moi** → **continuez à le prouver**. À chaque étape de ce continuum, la confiance peut être affaiblie ou renforcée, mais elle n'est jamais acquise. Dans les crises humanitaires, elle doit être continuellement gagnée et protégée contre les risques et les effets corrosifs des informations préjudiciables.

Le messager joue un rôle important : les volontaires, le personnel local et les dirigeants locaux servent souvent d'intermédiaires de confiance. En les aidant à diffuser des informations exactes, opportunes et accessibles, on renforce leur crédibilité à partir de la base. La collaboration et les réseaux d'information communautaires sont essentiels pour renforcer la résilience et réduire le vide dans lequel prospèrent les informations préjudiciables. La redevabilité des dirigeants et l'application cohérente des principes au sein des organisations et des opérations humanitaires sont des exigences non négociables. Les populations évaluent les institutions non seulement en fonction de ce qu'elles disent, mais aussi en fonction de ce qu'elles font et de la concordance entre les deux.

Deux dimensions de la confiance sont essentielles :

- La **confiance dans les opérations**, fondée sur la présence et la proximité (humaine) dans les interactions avec les communautés touchées, les autorités, les acteurs armés, les médias et les pairs. Cette confiance doit être personnelle et concrète, chaque membre du personnel et chaque volontaire devant incarner par son comportement l'intégrité humanitaire de l'organisation, fondée sur des principes, des normes et le professionnalisme.
- La **confiance dans l'institution**, établie grâce à un comportement fondé sur des principes, une conduite éthique, la redevabilité et le respect des règles, de sorte que les parties prenantes aient confiance en la gestion, la compétence, l'efficacité et les valeurs de l'organisation.

### Mesures à prendre

- **À court terme** : renforcer la communication interne et la formation qui mettent l'accent sur les comportements favorables à la confiance et les responsabilités des individus en tant qu'ambassadeurs d'une action humanitaire fondée sur des principes. Recenser les personnalités de confiance au sein de la communauté et les autorités (par ex. : chefs, chefs religieux, anciens) et les inclure dans les chaînes de crédibilité ; formaliser les partenariats afin de vérifier et de diffuser conjointement les informations.
- **À moyen terme** : surveiller et analyser, à travers le prisme de la confiance, les perceptions de la communauté liées à l'environnement opérationnel (et pas seulement à la réputation) et l'impact des informations préjudiciables. (L'indice de confiance communautaire de la Fédération internationale pourrait être étendu de sorte à mesurer les informations préjudiciables.)
- **À long terme** : intégrer des indicateurs de performance basés sur la confiance qui reflètent à la fois les dimensions relationnelles et techniques de l'action humanitaire. Institutionnaliser des réseaux de confiance à plusieurs niveaux dans le cadre des systèmes de préparation et de redevabilité.

8.6.2

## Le « bon degré » de respect des règles à l'ère numérique

Dans l'écosystème de l'information, la redevabilité est essentielle pour préserver la crédibilité et la légitimité de l'action humanitaire. Les organisations humanitaires doivent appliquer les mêmes normes de transparence, de responsabilité et de protection à leur communication qu'à leurs opérations, en vérifiant les informations, en atténuant les effets des contenus préjudiciables et en remédiant aux effets involontaires. Les mécanismes de retour d'information doivent permettre aux communautés d'interroger et d'influencer l'utilisation faite des informations les concernant.

Les acteurs humanitaires doivent promouvoir l'application des normes et la redevabilité dans l'ensemble de l'écosystème de l'information, en dialoguant avec des parties prenantes du secteur des technologies, des médias et des pouvoirs publics pour les encourager à défendre les principes humanitaires et à protéger les personnes en détresse contre les préjudices.

Si des systèmes solides de contrôle du respect des règles renforcent la crédibilité et la redevabilité, une bureaucratie excessive et des procédures trop rigides peuvent éroder la confiance, ajouter une charge inutile et affaiblir les relations de proximité humaine qui sont au cœur de l'action humanitaire. La « bonne » approche (c'est-à-dire une approche trouvant le juste équilibre) combine les normes et la flexibilité, et garantit que le respect des règles ne remplace pas, mais renforce, le jugement éthique et fondé sur des principes, ainsi que l'intégrité humanitaire.

Les États et les autres donateurs peuvent soutenir ce « juste équilibre » en encourageant l'application d'une diligence raisonnable qui renforce le jugement éthique et l'intégrité humanitaire, plutôt que d'imposer des procédures trop rigides qui ralentissent les interventions ou érodent la confiance. Des cadres flexibles garantissent la redevabilité tout en permettant une prise de décision rapide et fondée sur des principes dans des environnements opérationnels et informationnels complexes.

### Mesures à prendre

- **En permanence :** soutenir les approches en matière de respect des règles qui équilibrent redevabilité et flexibilité pour permettre aux acteurs humanitaires d'exercer une prise de décision fondée sur des principes et anticipative.

8.6.3

## Éducation et capacités en matière d'information et de numérique

Une réponse efficace aux informations préjudiciables requiert l'assurance et les compétences nécessaires pour naviguer dans l'écosystème de l'information et l'espace numérique, en s'appuyant sur des capacités internes solides, un accès à la technologie, des partenariats stratégiques et des normes communes. L'accent n'est plus mis sur la lutte contre les messages individuels, mais sur la compréhension de la dynamique globale de la création, du partage et de la fiabilité de l'information au sein des communautés, une importance particulière étant accordée aux écosystèmes médiatiques locaux, à la confiance sociale et à l'accès de tous à des informations fiables.

Le personnel et les volontaires doivent être dotés des moyens de naviguer dans les environnements numériques de manière responsable, de repérer les menaces émergentes

et de dialoguer de manière constructive. Les partenariats avec les acteurs technologiques, la société civile et les organisations de médias contribuent à la promotion de pratiques numériques sûres et fondées sur des principes, et au plaidoyer en faveur de la redevabilité en cas de préjudice. L'éducation numérique dans les communautés doit être considérée comme une stratégie de protection qui permet aux personnes d'évaluer, de remettre en question et de contextualiser l'information. La coordination au sein du Mouvement et avec les acteurs extérieurs est essentielle pour diffuser les idées, harmoniser les normes et amplifier les discours fondés sur des principes, car aucun acteur ne peut relever ce défi seul.

La collaboration avec les communautés garantit qu'elles sont des partenaires actifs, et non de simples destinataires, dans l'élaboration de réponses crédibles et adaptées au contexte. Cette approche repose sur cinq piliers : le **message** (contenu et cadre), le **support** (canaux de transmission), le **public**, les **acteurs** qui créent et diffusent l'information, et l'**impact** produit sur les personnes et les systèmes.

**En cette ère de «post-vérité», le respect des principes est un impératif à la fois éthique et opérationnel, et l'éducation et l'accès au numérique sont des éléments essentiels de la confiance et de la gestion des risques.**

Le manque de culture numérique, en particulier au niveau de la prise de décision, nuit à la capacité d'anticiper la diffusion d'informations préjudiciables et d'y réagir efficacement. Sans les compétences, le soutien et l'infrastructure nécessaires pour naviguer dans l'environnement complexe de l'information numérique d'aujourd'hui, même les stratégies les plus solidement ancrées dans des principes risquent d'être réactives plutôt qu'anticipatives.

#### Mesures à prendre

- **À court terme** : intégrer les considérations relatives à la culture numérique, à l'accès et aux informations préjudiciables dans les outils de planification des programmes, les matrices de risques et les stratégies d'engagement communautaire.
- **À moyen terme** : mettre en place des équipes interfonctionnelles chargées de concevoir des stratégies anticipatives et des messages préventifs, et d'intégrer des compétences en matière de surveillance numérique.
- **À long terme** : promouvoir un dialogue à l'échelle du secteur afin d'harmoniser les normes, de partager les connaissances et de renforcer les approches de communication et d'engagement fondées sur la confiance, appuyées par des investissements soutenus dans l'éducation et l'accès à l'information et au numérique.

#### 8.6.4

### Intégration de la gestion des risques dans les systèmes de base

Les évaluations des risques doivent porter non seulement sur les risques physiques et pour la réputation, mais aussi sur les vulnérabilités liées à la confiance, notamment les déficits d'image, les discours préjudiciables et les réactions négatives de la communauté. La diplomatie humanitaire doit réaffirmer la pertinence des principes

d'humanité, de neutralité, d'impartialité et d'indépendance, en particulier dans les environnements polémiques.

### Mesures à prendre

- **À court terme:** intégrer la gestion et le suivi de la confiance et des informations préjudiciables dans les cadres de gestion des risques et la planification de la préparation. Investir dans des études systématiques sur les publics, en combinant des outils numériques et des interactions en personne afin de garantir un engagement humanitaire et des stratégies de communication façonnés par des perspectives diverses.
- **À moyen terme:** mettre en place des équipes interfonctionnelles chargées de concevoir des stratégies anticipatives pour traiter les risques liés à l'information avant qu'ils ne s'aggravent et coordonner la diffusion de messages préventifs fondés sur des principes.
- **À long terme:** garantir un dialogue à l'échelle du secteur et du système afin d'harmoniser les normes, de partager les connaissances et de renforcer les approches fondées sur la confiance dans les cadres de gestion des risques humanitaires.

#### 8.6.5

### Anticipation et stratégies d'intervention intégrées

Une action proactive commence par l'anticipation et les prévisions. Les acteurs humanitaires doivent investir dans des outils et des pratiques qui les aident à comprendre les informations préjudiciables et à anticiper leur propagation, et pas seulement à y réagir. Cette démarche inclut la planification de scénarios, la cartographie des risques et les systèmes d'alerte précoce, qui aident à repérer les sources potentielles, les discours et les impacts sur l'accès, la confiance et la sécurité. La compréhension des éléments déclencheurs et facilitateurs – tels que les griefs, les dynamiques de pouvoir et les périodes de tensions sociales – permet de mieux cibler la préparation et la réponse. Des cadres tels que le cadre analytique ABCDE<sup>29</sup> peuvent aider à cartographier les acteurs, les messages, les mécanismes de distribution et les effets, mais ils requièrent des capacités d'analyse et un accès aux données en temps opportun.

**Les stratégies d'anticipation doivent être menées ou guidées par la communauté, être adaptées au niveau local et suivre l'évolution des menaces numériques.**

La résilience exige plus qu'une réaction : elle requiert la mise en œuvre de stratégies proactives, offensives, défensives et intégrées, interconnectées dans un cycle de protection et d'influence.

### Mesures à prendre

- **À court terme – action défensive:** procéder à une vérification rapide des faits, déployer une communication de crise, apporter des corrections discrètes et mettre en place des protocoles de remontée des incidents. Élaborer des procédures opérationnelles standard pour une utilisation sûre des plateformes de suivi et de vérification des rumeurs. Déployer des systèmes de communication bidirectionnels (SMS, appels vocaux, appels radio) pour une vérification immédiate des rumeurs. Mettre en place un

groupe de travail à l'échelle du secteur sur la communication de crise concernant les informations préjudiciables, ainsi que des protocoles de partage rapide d'informations sur les informations préjudiciables au sein des évaluations des risques et des mécanismes sectoriels.

- **À moyen terme – action offensive :** démystification préventive, narration stratégique, campagnes fondées sur des valeurs, partenariats avec des influenceurs locaux et élaboration de programmes avec les communautés. Former le personnel et les volontaires à la sécurité numérique et établir des protocoles de signalement des incidents en cas d'utilisation abusive des plateformes. Intégrer des protocoles de communication anticipée dans les plans de communication de crise afin de prévenir les discours préjudiciables.
- **À long terme – action intégrée :** relier la réponse rapide à la formation du discours, intégrer une surveillance en temps réel et coordonner les équipes interfonctionnelles aux fins du renforcement mutuel des approches défensives et offensives. Intégrer des normes de protection numérique et de communication sécurisée dans les politiques organisationnelles et les cadres des donateurs. Développer à plus grande échelle et systématiser les plateformes de vérification bidirectionnelles en temps réel en tant qu'infrastructures de base pour la résilience communautaire.

#### 8.6.6

### Diplomatie de l'information et établissement de normes

La lutte contre les informations préjudiciables ne se résume pas à des solutions techniques, mais exige également du dialogue, de la retenue et des normes communes. Tout comme les accords de cessez-le-feu limitent l'utilisation d'armes physiques, la **diplomatie relative aux informations préjudiciables** vise à créer des garde-fous volontaires autour de l'instrumentalisation de l'information. Elle complète les activités humanitaires et de consolidation de la paix existantes en prévenant l'escalade, en favorisant la confiance et en créant un espace pour une action humanitaire fondée sur des principes.

#### Mesures à prendre

- **À court terme :** faciliter les mécanismes de dialogue hors ligne dans lesquels les parties au conflit reconnaissent les risques liés aux informations préjudiciables et s'accordent sur des lignes rouges ou des codes de conduite volontaires. Utiliser ces mécanismes comme mesures de renforcement de la confiance dans les processus de paix et de médiation. Sensibiliser au fait que les réseaux TIC font partie des infrastructures civiles essentielles et sont protégés par le droit international humanitaire. Les efforts de plaidoyer comprennent la sensibilisation aux lacunes en matière de connectivité qui touchent de manière disproportionnée les groupes marginalisés, notamment les femmes, les personnes déplacées et les personnes handicapées, lesquelles dépendent des réseaux de communication pour leur sécurité, leurs services et leur participation.
- **À moyen terme :** soutenir l'élaboration et le suivi de la mise en œuvre de codes de conduite volontaires pour le comportement numérique dans des contextes faiblement réglementés, avec le soutien de la société civile et

des échanges avec les plateformes en amont du processus. Plaider pour que les États reconnaissent la restauration des infrastructures numériques dans les plans de reconstruction et incluent l'accès au numérique dans les négociations humanitaires. Intégrer la sécurité numérique et les mesures de protection contre les informations préjudiciables dans toutes les interventions d'urgence liées à la connectivité.

- **À long terme:** renforcer l'appropriation des normes numériques au niveau local en veillant à ce que les communautés les plus touchées par les informations préjudiciables soient au cœur de l'élaboration, de la demande et de la défense de normes en matière de comportement responsable en ligne et hors ligne.

### 8.6.7

## Politique et gouvernance en matière de résilience face à l'information

Les lacunes des politiques continuent de faire obstacle à une action systématique. Malgré l'existence d'outils, la plupart des organisations n'ont pas de politiques dédiées aux informations préjudiciables ni de normes de protection relatives à l'engagement numérique. Il est urgent que des cadres permettant de faire remonter les informations préjudiciables, des protocoles pour la protection des volontaires et du personnel, et une perception commune des préjudices et des impacts soient mis en place.

### Mesures à prendre

- **À court terme:** élaborer des politiques organisationnelles en matière d'informations préjudiciables, assorties de procédures claires de prévention, de remontée des cas et de réponse. Dresser la liste des répercussions et des préjudices et les documenter à l'aide d'une taxonomie ou d'un cadre normalisé des préjudices.
- **À moyen terme:** établir des normes de protection et d'atténuation des risques applicables à l'engagement numérique, y compris la protection des données et l'utilisation sécurisée des SMS et des plateformes de suivi des rumeurs. Encourager les médias à adopter des chartes transparentes sur l'utilisation de l'IA, afin de garantir que le public comprenne comment le contenu est généré par la technologie ou avec l'assistance de la technologie.
- **À long terme:** adopter et institutionnaliser un cadre harmonisé de mesure de l'impact des informations préjudiciables, aligné sur des indicateurs humanitaires plus larges.

### 8.6.8

## Recherche, données probantes et partenariats

Les informations préjudiciables ne connaissent pas de frontières et s'adaptent facilement. Pour les combattre, il faut des données probantes, des démarches innovantes et des collaborations. À l'heure actuelle, la plupart des acteurs humanitaires ne documentent les incidents que de manière anecdotique ou dans le cadre de problèmes de communication ou d'accès plus généraux. Les lacunes sont donc importantes: les incidences humaines, sociales et opérationnelles des informations préjudiciables et

les préjudices qu'elles causent<sup>21</sup> restent sous-évalués par rapport aux dommages physiques causés aux vies, aux infrastructures ou aux moyens de subsistance. Sans cette base de données probantes, les réponses politiques risquent d'être réactives, fragmentées ou mal alignées sur les principes humanitaires.

Il est donc nécessaire d'investir davantage dans la recherche, les outils et les partenariats qui renforcent la résilience à grande échelle. Les données probantes transforment les anecdotes en redevabilité. Une bonne compréhension des incidences des différentes formes d'informations préjudiciables permet de sensibiliser plus efficacement les États, les régulateurs et les plateformes, et contribue à garantir que les préoccupations humanitaires sont prises en compte dans les cadres de gouvernance émergents. Elle renforce également la redevabilité interne en garantissant que les interventions sont fondées sur des données et des principes, et anticipatives.

### Mesures à prendre

- **À court terme :** cartographier les systèmes de signalement des incidents existants dans l'ensemble du secteur et les classer en catégories d'informations préjudiciables (par ex. : utilisation abusive de l'emblème). Mettre en place des canaux de signalement rapide des informations préjudiciables qui permettent non seulement d'appréhender le contenu diffusé, mais aussi son impact sur la sécurité, l'accès et la confiance de la communauté. Élaborer et diffuser une boîte à outils intersectorielle à l'intention des intervenants humanitaires, comprenant des modèles de contre-messages, des évaluations des risques locaux et des programmes de formation sur les informations préjudiciables ; et documenter et partager les preuves de son impact et de ses résultats positifs inattendus. Offrir aux journalistes une formation thématique sur les questions fréquemment visées par les informations préjudiciables, en complément des normes journalistiques fondamentales. Garantir une collaboration systématique avec les médias et les journalistes locaux.
- **À moyen terme :** élaborer des indicateurs communs pour quantifier l'impact des informations préjudiciables sur les résultats humanitaires (par ex. : retards dans la distribution de l'aide, moindre recours aux services de santé, incidents liés à la sécurité). Tester l'intégration d'indicateurs relatifs aux informations préjudiciables dans les évaluations des besoins, les systèmes d'alerte précoce et les évaluations de programmes. Investir dans la recherche et les données probantes sur les informations préjudiciables en tant que risque humanitaire, y compris leur impact sur la confiance, les comportements et l'accès. Identifier et tester des modèles de financement durables pour la collaboration sur les systèmes de surveillance, de vérification et de modération, y compris les partenariats intersectoriels.
- **À long terme :** institutionnaliser une base de données mondiale sur les informations préjudiciables qui guidera la diplomatie humanitaire et le plaidoyer. Cette base de données pourrait inclure un répertoire interinstitutionnel de cas, d'études d'impact et d'enseignements tirés qui serviront à éclairer la réglementation, le soutien financier et les normes en matière d'intégrité de l'information. Établir des partenariats multipartites avec les États, les plateformes, les acteurs des médias et les influenceurs communautaires afin de garantir des approches ancrées localement mais coordonnées à l'échelle mondiale. Élaborer des cadres d'évaluation qui

tiennent compte des avantages mutuels (par ex. : la consolidation de la paix) parallèlement aux résultats humanitaires.

## 8.7 Conditions préalables et éléments facilitateurs transversaux

Le renforcement de la résilience face aux informations préjudiciables dépend non seulement de la confiance, du respect des règles, des politiques et des partenariats, mais aussi d'un ensemble de conditions propices qui déterminent si les recommandations se traduisent par des actes. Trois éléments facilitateurs se distinguent :

### 8.7.1 Préparation à la communication en cas de crise

Pour pouvoir réagir efficacement aux informations préjudiciables, il faut avoir mis en place, avant qu'une crise ne se produise, des structures de communication en cas de crise assorties de rôles bien définis, de protocoles de remontée des problèmes et de liens avec le personnel et les volontaires. Une analyse régulière de l'environnement et des cadres décisionnels (quand s'exprimer publiquement, donner la priorité à la communication interne) garantissent des interventions rapides et coordonnées qui permettent d'atteindre un équilibre entre la transparence et la gestion des risques.

Dans l'écosystème d'information complexe actuel, la communication n'est pas simplement une fonction de soutien, c'est un élément facilitateur essentiel d'une action humanitaire fondée sur des principes. Le passage d'une communication réactive à une communication stratégique permet aux acteurs de façonner l'environnement de l'information par la transparence, l'inclusion et le dialogue, renforçant ainsi la confiance et la résilience des communautés. Une communication stratégique et adaptée au contexte permet de protéger l'espace humanitaire, de préserver l'accès et d'obtenir la confiance des communautés. Lorsqu'elle repose sur une analyse solide et une pratique fondée sur des principes, elle peut prévenir l'escalade des tensions et réduire les préjudices grâce à une formulation efficace des messages, à la participation du public et au dialogue. L'objectif est de promouvoir d'autres discours, d'améliorer la résilience des communautés face aux informations préjudiciables et de favoriser la maîtrise de l'information et des médias. Il ne s'agit pas seulement de réfuter les mensonges mais aussi de modifier les comportements.

Cette démarche requiert une compréhension des facteurs locaux et des éléments déclencheurs des préjudices, et un investissement dans la mobilisation d'acteurs fiables et ancrés dans la réalité locale. Les volontaires, y compris les volontaires numériques, peuvent jouer le rôle de premiers intervenants dans l'écosystème de l'information, où ils peuvent repérer les discours émergents et y répondre, menant ainsi des interventions évolutives à base communautaire. Cette stratégie nécessite une mobilisation solide, une communication interne et un soutien. La cartographie des influenceurs et des dynamiques des discours permet de mieux comprendre qui façonne l'opinion dans des contextes particuliers et comment cette influence peut être utilisée de manière constructive à l'appui de l'intervention humanitaire.

**Une communication opportune, inclusive et fondée sur des principes est essentielle.** Les informations ne sont pas de l'eau ou des abris, mais elles déterminent souvent comment – et si – ces besoins seront satisfaits et la base sur laquelle les décisions sont prises.

### 8.7.2

## Outils et cadres normalisés

Les interventions fragmentées augmentent la vulnérabilité. Les boîtes à outils sur la résilience face à l'information ou l'intégrité des informations (par exemple, le Cadre pour un accès plus sûr (en cours de mise à jour), la boîte à outils du HCR sur l'intégrité de l'information (2025)<sup>22</sup>, le cadre du CICR (2025)<sup>23</sup>, et le processus d'évaluation et de certification des capacités organisationnelles (ECCO) de la Fédération internationale)<sup>24</sup> montrent comment des ressources structurées peuvent permettre l'adoption d'une approche commune de la prévention, de la détection, de la remontée des problèmes et de l'intervention. Ce sont des outils normalisés et adaptables qui pourraient être utilisés dans différents secteurs de la société et avec des groupes de défense des droits numériques, des universités et le secteur privé afin d'aider les acteurs humanitaires à agir plus rapidement et de manière plus cohérente dans tous les contextes.

### 8.7.3

## Dotation en ressources et professionnalisation des activités de communication sur les risques et d'engagement des communautés

Les activités de communication sur les risques et d'engagement des communautés (RCCE) ne sont pas seulement un service complémentaire aux interventions en cas de catastrophe et d'urgence : elles permettent et favorisent des interventions fondées sur des données probantes et centrées sur la communauté en mettant au premier plan ses besoins, ses retours d'information et ses réalités.

En temps de crise, les activités RCCE se sont avérées être non seulement un outil, mais aussi un lien vital pour protéger la santé et le bien-être des communautés. Placer les besoins, les retours d'information et les réalités des communautés au premier plan des interventions renforce la redevabilité, améliore la confiance du public dans les interventions et minimise l'impact des risques sur la vie, les moyens de subsistance et le bien-être des personnes touchées. Ne pas intégrer les activités RCCE et les domaines techniques plus larges de la protection des communautés dès le début d'une intervention contribue à des malentendus, à la méfiance et à un mauvais respect des directives de santé publique, ce qui, en fin de compte, ralentit l'intervention et réduit son efficacité.

Les capacités en matière de RCCE doivent être intégrées et faire l'objet d'investissements en tant qu'éléments fondamentaux de la préparation aux catastrophes et aux situations d'urgence, afin que les systèmes, les capacités et l'expertise puissent être mis à profit en cas de crise. À cet effet, il convient de prévoir :

- des équipes multidisciplinaires formées, capables de recueillir, d'analyser et d'appliquer en temps réel les données issues des sciences sociales et les retours d'expérience ;
- des partenariats communautaires constitués en amont qui renforcent la confiance, favorisent la co-création de solutions et garantissent que les voix marginalisées soient entendues ;

- des mécanismes de retour d'information solides afin que les préoccupations et les idées de la communauté soient systématiquement recueillies, analysées et prises en compte de manière visible.

En institutionnalisant ces éléments, les interventions passent d'une approche réactive à une approche systématique, fondée sur des données probantes et ancrée localement, ce qui renforce en fin de compte l'efficacité et la légitimité des interventions d'urgence.

Ces éléments essentiels évitent que les huit piliers de la feuille de route ne soient appliqués de manière inégale ou seulement après que le mal a été fait. Ils permettent aux acteurs humanitaires de passer d'interventions fragmentées et réactives à une résilience à l'échelle du système en étant préparés, équipés et intégrés dans les communautés avant, pendant et après les crises.

#### 8.7.4

### Utilisation de l'influence à l'appui de la résilience humanitaire

La résilience face aux informations préjudiciables dépend de la possibilité de faire entendre des voix dignes de confiance chargées de véhiculer des discours fondés sur des principes. Les volontaires et le personnel de première ligne restent les meilleurs catalyseurs. Intégrés dans les communautés, ils instaurent la confiance au niveau local. Les dirigeants communautaires et les réseaux de jeunes, par exemple, amplifient cette confiance, tandis que les groupes de la diaspora étendent l'influence au-delà des frontières. Les médias et les journalistes indépendants renforcent la crédibilité grâce à des comptes rendus précis, tandis que les influenceurs et les activistes en ligne permettent d'atteindre des espaces en ligne fragmentés, même si cela comporte des risques pour la neutralité. Surtout, les plateformes technologiques jouent le rôle de «méta-influenceurs», déterminant quelles voix sont amplifiées ou étouffées. La sensibilisation en faveur de la transparence et une gouvernance respectueuse des droits sont essentielles.

En fin de compte, c'est la **confiance, et non la portée, qui transforme l'influence en résilience**, en protégeant l'espace humanitaire et en garantissant que les communautés peuvent agir sur la base d'informations exactes.

L'**indice de confiance des communautés** de la Fédération internationale fournit un cadre factuel permettant de mesurer, suivre et renforcer la confiance entre les organisations humanitaires et les communautés qu'elles servent. Il permet d'évaluer les perceptions des communautés selon deux dimensions, soit les compétences (aptitudes techniques, efficacité et pertinence) et les valeurs (intégrité, transparence et participation), tout en recensant les facteurs qui favorisent ou qui sapent la confiance dans des domaines tels que les systèmes d'alerte précoce, la résilience climatique, les migrations et la santé publique. D'autres organisations et autorités pourraient adopter ou adapter l'indice afin de générer des données structurées et normalisées qui complètent les retours d'information en temps réel des communautés. Cette combinaison permet de disposer d'une base de référence fiable et d'une analyse des tendances propres à guider la prise de décision stratégique.

À l'avenir, l'indice de confiance des communautés pourrait être renforcé par l'intégration d'indicateurs portant spécifiquement sur les informations préjudiciables. Cela permettrait aux organisations de suivre systématiquement la propagation et l'impact des rumeurs, de déterminer quels segments des communautés sont les plus touchés et de faire le lien entre les informations qualitatives et les informations quantitatives. L'indice

pourrait ainsi être utilisé pour anticiper les défis et créer des solutions sur mesure en collaboration avec les communautés. En fin de compte, l'indice de confiance des communautés est plus qu'un outil de mesure, c'est un appel à l'action. En diagnostiquant les déficits de confiance et en donnant aux communautés les moyens de jouer le rôle de partenaires, il permet aux organisations de rétablir et d'entretenir la confiance bien au-delà des crises.

### 8.7.5 Besoins de soutien systémique

Le savoir-faire et l'expérience montrent que la lutte contre les informations préjudiciables ne peut reposer sur des projets isolés ou des solutions à court terme. Une résilience durable nécessite des investissements, une coordination et des garanties à l'échelle du système. Plusieurs lacunes sont manifestes :

- **Outils techniques et analytiques :** Les acteurs humanitaires doivent être en mesure de surveiller les espaces en ligne et hors ligne, en s'appuyant sur la visualisation des données, la cartographie des discours et des rumeurs et l'analyse prédictive pour repérer les discours préjudiciables avant qu'ils ne se propagent.
- **Cadres de suivi et d'évaluation :** L'impact doit être mesuré non seulement en termes de résultats (par exemple, les messages diffusés), mais aussi en termes de changements de comportement, de changement de perception et de dynamique de la confiance au niveau communautaire.
- **Protocoles de sécurité :** Des normes particulières sont nécessaires pour garantir la sécurité du traitement des données et du personnel dans les contextes où des groupes armés ou des acteurs politiques surveillent ou exploitent les systèmes d'information.
- **Financement durable :** Les systèmes de suivi et de vérification des rumeurs sont gourmands en ressources. Sans un soutien pluriannuel et flexible des donateurs, les capacités et les infrastructures communautaires ne peuvent être entretenues ou développées. Il existe un réel potentiel de collaboration intersectorielle permettant de faire des économies d'échelle.
- **Orientations en matière de politiques et de coordination :** Des rôles, des normes et des voies de remontée des problèmes clairs sont nécessaires au sein des mécanismes de coordination humanitaire afin d'éviter les interventions fragmentées ou réactives.
- **Intégration des médias locaux :** Les stations de radio communautaires et les journalistes locaux doivent participer activement, en tant qu'intervenants de première ligne, à la lutte contre les informations préjudiciables, en coproduisant et en diffusant des contre-discours fiables et localisés.
- **Inclusion numérique et redevabilité des plateformes :** Les plateformes doivent adapter leurs outils aux réalités humanitaires, en fournissant des solutions multilingues, adaptées au contexte local et utilisables même en cas de faible bande passante, tout en garantissant la transparence et la protection.

- **Éducation à l'échelle de l'écosystème** : L'éducation aux médias et aux rumeurs devrait être étendue, au-delà du personnel technique, aux volontaires, aux agents de santé, aux enseignants et aux membres des communautés, afin d'intégrer la résilience dans l'ensemble des populations.
- **Systèmes anticipatifs** : La modélisation prédictive et les stratégies de démystification préventive – messages diffusés par SMS, affiches ou radio avant des moments sensibles tels que des élections ou des campagnes de vaccination – peuvent contribuer à réduire l'espace laissé aux rumeurs préjudiciables.

Ensemble, ces besoins de soutien mettent en évidence un changement critique: le passage d'interventions isolées à la résilience systémique, où les acteurs humanitaires, les gouvernements, les donateurs, les plateformes et les communautés investissent ensemble dans une infrastructure commune à l'appui d'informations fiables.

## Conclusions : ensemble, nous pouvons défendre et reconquérir l'espace en faveur de l'humanité

La confiance n'est pas acquise ; elle se construit, se renforce et se renouvelle. Face aux informations préjudiciables, elle reste la meilleure protection de l'espace humanitaire. En investissant dans la confiance, en intégrant le bon degré d'application des règles, en comblant les lacunes des politiques et en favorisant les partenariats fondés sur des données probantes, le secteur humanitaire peut passer de contre-discours réactifs à une résilience systémique.

Les informations préjudiciables ne peuvent être traitées au coup par coup. Pour que la résilience soit renforcée, il faut que la confiance soit au centre, que le respect des règles soit une aide plutôt qu'un obstacle, que la gestion des risques soit intégrée, que les politiques soient plus fortes, que les données probantes et les partenariats soient approfondis et, surtout, que des stratégies proactives fassent le lien entre les activités défensives et offensives. Le silence et les retards sont source de dangers ; une communication et une mobilisation précoces, transparentes et fiables constituent la meilleure protection possible de l'espace humanitaire. Les gouvernements doivent prendre des mesures pour préserver cet espace.

Le secteur humanitaire ne peut pas se permettre de céder l'écosystème de l'information. Si la rapidité, l'ampleur et la sophistication des informations préjudiciables posent des défis importants, l'abandon n'est pas une option viable. Pour préserver leur accès, leur crédibilité et leur impact fondé sur des principes, les acteurs humanitaires doivent collaborer de manière réfléchie, en s'appuyant sur les principes humanitaires, la collaboration et les partenariats, et sur une compréhension claire des dynamiques sociales qui façonnent les discours polémiques d'aujourd'hui.

Pour reconquérir le discours, il ne suffit pas de réfuter les informations préjudiciables. Il faut recadrer la communication pour en faire un lien, ancré dans l'écoute, l'empathie,

la proximité, l'humilité et la cohérence. Il faut également que les organisations comprennent comment les informations préjudiciables se propagent et pourquoi elles sont crues ou acceptées, en s'intéressant non seulement à leur contenu, mais aussi aux émotions, aux peurs et aux identités qui leur donnent du pouvoir.

En temps de crise, les informations préjudiciables prospèrent en réduisant les réalités complexes à des explications simplistes et à des ennemis facilement identifiables. Une action humanitaire fondée sur des principes ne doit pas seulement dire la vérité, elle doit aussi comprendre les peurs et les questions d'identité et d'appartenance. Dans ce paysage fragmenté et émotionnel, la reconquête du discours ne consiste pas à le contrôler. Elle consiste à rétablir la confiance et les liens et à réaffirmer la pertinence des principes et de l'action humanitaires aux yeux des communautés touchées et du grand public. Les gouvernements ont un rôle essentiel à jouer à cet égard en renforçant l'importance d'une action humanitaire fondée sur des principes et en préservant l'espace d'action des organisations humanitaires.

La résolution du Mouvement sur la tolérance offre une base précieuse pour la redynamisation de la lutte contre les informations préjudiciables, en nous rappelant que le respect, la diversité et la non-discrimination ne sont pas des idéaux abstraits, mais des outils pratiques permettant de réduire la polarisation, de contrer les discours déshumanisants et de préserver l'espace humanitaire. La tolérance en ligne a aussi ses limites : selon DiResta<sup>25</sup>, ce qui est souvent présenté comme une lutte pour le discours est en fait une lutte pour la portée, c'est-à-dire l'amplification algorithmique qui détermine quelles voix sont mises en avant, répétées et rendues incontournables. Le secteur humanitaire doit plaider en faveur de changements propres à réduire la portée des discours de haine et des contenus malveillants qui compromettent l'action humanitaire et mettent en danger le personnel, les volontaires et les populations touchées par les crises.

Le défi peut sembler insurmontable compte tenu de son ampleur, mais il ne doit pas nous paralyser. En agissant collectivement, en s'appuyant sur des principes, en se fondant sur la confiance et en unissant les communautés, les États, les plateformes et les organisations humanitaires, le secteur peut aller de l'avant avec courage et clarté.

L'intersection de la résilience, de la communication fondée sur des principes et de la crédibilité des institutions est aujourd'hui un champ d'action essentiel. Les acteurs humanitaires doivent passer d'une position défensive à des approches proactives, adaptatives et systématiques qui permettent d'anticiper et d'atténuer l'effet des informations préjudiciables, en particulier lorsqu'il menace l'accès, sape la confiance ou met des vies en danger. Pour y parvenir, il faut adopter une approche transversale en collaboration avec les communautés. **Le droit de savoir est controversé, mais dans les crises humanitaires, la nécessité de savoir fait de l'information un élément essentiel de l'intervention.**

**Ensemble, nous pouvons défendre et reconquérir l'espace en faveur de l'humanité.**

# Notes de fin

- 1 IFRC. *Boîte à outils sur l'engagement communautaire et la redevabilité*. (2020) <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit>
- 2 Nations Unies. *Notre programme commun : rapport du Secrétaire général*, Doc. ONU A/75/982 (2021) p. 27 <https://www.un.org/fr/content/common-agenda-report/>
- 3 Levitin, DJ. *A Field Guide To Lies: Critical Thinking in the Information Age*. (2016) Il souligne que nous devons consacrer une partie du temps que nous avons gagné dans l'acquisition d'informations à la vérification adéquate de ces informations, p. 253.
- 4 Singer, PW. et Brooking, ET. *LikeWar: The Weaponization of Social Media*. (2018) p. 261
- 5 Kreps, S. *Democratizing Harm: Artificial Intelligence in the Hands of Nonstate Actors*. Foreign Policy at Brookings, (2021) pp.2–5 [www.brookings.edu/articles/democratizing-harm-artificial-intelligence-in-the-hands-of-non-state-actors](http://www.brookings.edu/articles/democratizing-harm-artificial-intelligence-in-the-hands-of-non-state-actors)
- 6 Forum économique mondial. *Global Risks Report 2025*. (2025) [www.weforum.org/publications/global-risks-report-2025/digest](http://www.weforum.org/publications/global-risks-report-2025/digest). Le rapport note que la convergence des menaces – notamment les risques géopolitiques, environnementaux, sociétaux et technologiques – constitue une caractéristique déterminante du paysage mondial actuel en matière de risques.
- 7 Edelman. *Edelman Trust Barometer: Global Report*. (2024). Le rapport note que les médias sont devenus l'institution qui inspire le moins confiance en 2020, tandis que les réseaux sociaux sont la source d'actualités et d'informations qui inspire le moins confiance depuis 2016. [www.edelman.com/trust-barometer](http://www.edelman.com/trust-barometer)
- 8 Luhmann, L. *Trust and Power*. (John Wiley and Sons, 1979)
- 9 Singer, PW. et Brooking, ET. *LikeWar: The Weaponization of Social Media*. (2018) p.186
- 10 CICR. *Building a Responsible Humanitarian Approach: The ICRC's Policy on Artificial Intelligence*. (2024) [www.icrc.org/en/publication/building-responsible-humanitarian-approach-icrcs-policy-artificial-intelligence](http://www.icrc.org/en/publication/building-responsible-humanitarian-approach-icrcs-policy-artificial-intelligence)
- 11 Réseau CDAC, The Alan Turing Institute and Humanitarian AI Advisory. *SAFE AI: Standards and Assurance Framework for Ethical Artificial Intelligence in Humanitarian Action*. (2025) [www.cdacnetwork.org/safe-ai](http://www.cdacnetwork.org/safe-ai)
- 12 Kaspersen, A. et Cavelt, MD. *Digitalisation of Conflict*, GESDA Science Breakthrough Radar. p.3
- 13 Nations Unies. Groupe de travail à composition non limitée des Nations Unies sur les technologies de l'information et des communications dans le contexte de la sécurité internationale. *Final Substantive Report*. UN Doc. A/75/816 (2021) <https://digitallibrary.un.org/record/3906060>
- 14 CICR. *Addressing Harmful Information in Conflict Settings: A Response Framework for Humanitarian Organizations* (2024) <https://shop.icrc.org/addressing-harmful-information-in-conflict-settings-a-response-framework-for-humanitarian-organizations-pdf-en.html>
- 15 Université de Melbourne. *City Playbook for Countering Disinformation*. Melbourne Centre for Cities and Centre for Artificial Intelligence and Digital Ethics. (2022) [www.unimelb.edu.au/cities/research/projects/current-projects/disinformation-in-the-city/disinformation-in-the-city-response-playbook](http://www.unimelb.edu.au/cities/research/projects/current-projects/disinformation-in-the-city/disinformation-in-the-city-response-playbook)
- 16 Définies comme des «guerres» ou des «guerres limitées» par l'Institut de recherche sur les conflits internationaux de Heidelberg.
- 17 Zameh. '#ReconnectGaza: A global campaign to restore connectivity in Gaza.' News. Association for Progressive Communications. 26 février 2025. [www.apc.org/en/news/reconnectgaza-global-campaign-restore-connectivity-gaza](http://www.apc.org/en/news/reconnectgaza-global-campaign-restore-connectivity-gaza); York, J.C. 'Connectivity is a Lifeline, Not a Luxury: Telecom Blackouts in Gaza Threaten Lives and Digital Rights'. Electronic Frontier Foundation. 16 juin 2025. [www.eff.org/deeplinks/2025/06/connectivity-lifeline-not-luxury-telecom-blackouts-gaza-threaten-lives-and-digital](http://www.eff.org/deeplinks/2025/06/connectivity-lifeline-not-luxury-telecom-blackouts-gaza-threaten-lives-and-digital)
- 18 Université Johns Hopkins, Imperial College London et Georgia Institute of Technology. *Countering Disinformation: Improving the Alliance's Digital Resilience*. NATO Review. (2021) ch.1 [www.nato.int/docu/review/articles/2021/08/12/countering-disinformation-improving-the-alliances-digital-resilience/index.html](http://www.nato.int/docu/review/articles/2021/08/12/countering-disinformation-improving-the-alliances-digital-resilience/index.html). L'article traite de l'analyse des sentiments basée sur l'IA, des prédicteurs émotionnels et des «coupe-circuits» automatisés visant à ralentir la viralité des contenus préjudiciables tout en protégeant la liberté d'expression.
- 19 Ibid.
- 20 A – Acteur, B – Comportement (Behaviour), C – Contenu, D – Degré, E – Effet. Pamment, J. *The EU's Role in Fighting Disinformation: Crafting A Disinformation Framework*. (2020)
- 21 CICR. *Addressing Harmful Information in Conflict Settings: A Response Framework for Humanitarian Organizations*. (2025). Le CICR estime que les décisions relatives à l'opportunité, au moment et à la manière de réagir à des informations préjudiciables sont fondées sur le potentiel de préjudice et de propagation des informations et les indicateurs de risque associés, p. 12 ; Lindsey, C. et Glasser, G. *Report of Second Expert Meeting on the Development of a Harms Methodology*. CyberPeace Institute. (2024). Aux pages 5 et 6, la notion de préjudice est définie comme la détérioration ou la perturbation de la capacité ou de l'aptitude d'une entité à fonctionner ou à exister comme elle l'aurait fait dans son contexte habituel. Cette définition recense quatre niveaux de préjudice, touchant les personnes, les organisations, les sociétés et la paix et la sécurité internationales. Voir aussi : ONU. *Organe consultatif de haut niveau sur l'intelligence artificielle. Gouverner l'IA au bénéfice de l'humanité : Rapport final*. (2024). Version anglaise citée dans : Paris Peace Forum. *Forging Global Cooperation on AI Risks: Cyber Policy as a Governance Blueprint*. (2025). Il en ressort que la gouvernance de l'IA devrait être essentiellement centrée sur les risques et les préjudices, et se concentrer sur les personnes responsables et à risque, et non seulement sur ce qui est à risque.
- 22 HCR. *Information Integrity Toolkit*. (2025). [www.unhcr.org/handbooks/informationintegrity](http://www.unhcr.org/handbooks/informationintegrity)
- 23 CICR. *Addressing Harmful Information in Conflict Settings: A Response Framework for Humanitarian Organizations*. (2024) [www.icrc.org/en/publication/addressing-harmful-information-conflict-settings-response-framework-humanitarian](http://www.icrc.org/en/publication/addressing-harmful-information-conflict-settings-response-framework-humanitarian)
- 24 Le processus ECCO est un processus global qui aide les Sociétés nationales à évaluer leurs capacités et leur performance. Il leur permet de définir leurs forces et leurs faiblesses, de concentrer leurs efforts pour devenir des prestataires de services solides et durables, et de se mesurer au regard des normes minimales attendues des organisations humanitaires et de développement modernes. IFRC. *Évaluation et certification des capacités organisationnelles*. (2019). <https://data.ifrc.org/fr/ocac>. Voir aussi Politiques et engagements clés. <https://www.ifrc.org/fr/notre-promesse/confiance-et-redevabilite/politiques-et-engagements-cles>.
- 25 DiResta, R. *Invisible Rulers: The People Who Turn Lies into Reality*. (2024), p. 318.

