



Rapport sur les catastrophes dans le monde

Synthèse

2026

**Vérité, confiance
et action
humanitaire à l'ère
des informations
préjudiciables**

La Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Fédération internationale) est le plus grand réseau humanitaire au monde, qui compte 191 Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge membres et près de 17 millions de volontaires. Nos volontaires sont présents dans les communautés avant, pendant et après les crises et les catastrophes. Nous œuvrons dans les environnements les moins accessibles et les plus complexes afin de sauver des vies et de promouvoir la dignité humaine. Nous aidons les communautés à devenir plus fortes et plus résilientes pour que chacun puisse mener une vie sûre et saine, et avoir des possibilités de prospérer.

© Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, Genève, 2026

Toutes les parties de cette publication peuvent être citées, copiées, traduites dans d'autres langues ou adaptées aux besoins locaux sans un accord préalable de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, à condition que la source soit clairement mentionnée.

Contactez-nous

Les demandes de reproduction à des fins commerciales doivent être adressées au Secrétariat de la Fédération internationale :

Adresse

Chemin des Crêts 17, Petit-Saconnex, 1209 Geneva, Switzerland

T: +41 (0) 22 730 42 22 | F: +41 (0) 22 730 42 00

E: secretariat@ifrc.org | W: ifrc.org

Photo de couverture

Des volontaires de la Société du Croissant-Rouge palestinien vont de porte en porte dans le camp de Bourj el-Barajneh, au Liban, pour écouter les préoccupations, partager des informations pratiques et orienter les familles vers les cliniques de l'UNRWA, aidant ainsi les enfants à rattraper les vaccinations manquées. Cette approche centrée sur les personnes réduit les obstacles à l'accès tout en préservant la dignité, la confiance et la continuité des soins dans un contexte difficile. Septembre 2025. Lama Chidiac, IFRC.

Photos intérieures

Croissant-Rouge égyptien (p. 2) • IFRC (p. 4) • Lama Chidiac, IFRC (p. 6) • Aki Kolehmainen, Croix-Rouge finlandaise (p. 9) • Capture d'écran vidéo, IFRC (p. 10/12) • IFRC (p. 16) • Lama Chidiac, IFRC (p. 24) • La présidente de la Fédération internationale lors des réunions statutaires du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, Genève, Suisse, 2024, IFRC (p. 32) • Croissant-Rouge du Pakistan (p. 44) • Aki Kolehmainen, Croix-Rouge finlandaise (troisième de couverture)

Rapport sur les catastrophes dans le monde

Synthèse

2026

**Vérité, confiance
et action
humanitaire à l'ère
des informations
préjudiciables**



Sommaire

Remerciements	5
Avant-propos	7
Synthèse	13
Les informations préjudiciables ne sont pas un bruit de fond	16
Confiance, vérité et préparation	19
L'action humanitaire à l'ère de la post-vérité	23
Éviter les écueils dans un environnement informationnel hostile	27
Préserver l'action humanitaire fondée sur des principes: une responsabilité collective	31
De la communication à la collaboration	35
Une action fondée sur des principes ne peut pas se limiter à des déclarations	39
Le rôle des données dans la prise de décisions humanitaires	44
Feuille de route pour la résilience: piliers fondamentaux	46
Conditions préalables et éléments facilitateurs transversaux	50
Besoins de soutien systémique	52
Ensemble, nous pouvons préserver et rétablir un espace pour l'humanité	53



Remerciements

La **Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge** désire exprimer sa gratitude aux organisations suivantes pour le soutien qu'ils ont apporté à la production et à la publication de l'édition 2026 de son *Rapport sur les catastrophes dans le monde* :



Cruz Roja Española



American Red Cross



Global Disaster Preparedness Center



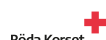
Australian Red Cross



ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ



Canadian Red Cross



Röda Korset



Deutsches Rotes Kreuz



日本赤十字社
Japanese Red Cross Society



Finnish Red Cross



Røde Kors



Croce Rossa svizzera
Schweizerisches Rotes Kreuz
Cross Rosso Svizzera



Australian Government
Department of Foreign Affairs and Trade

Les frais de traduction des versions russe et chinoise ont été généreusement pris en charge respectivement par l'Académie de la Croix-Rouge russe et l'Académie internationale de la Croix-Rouge en Chine.

Rédactrice en chef et autrice : **Charlotte Lindsey Curtet**

Conception et mise en page : **Yann le Floc'h**

Responsable de projet : **Heather Marie Leson**

Révisseuse linguistique : **Jen Claydon**

Responsable de la version française : **Florence Marot**

Le *Rapport sur les catastrophes dans le monde 2026* comprend près de 100 contributions écrites de plus de 60 praticiens et chercheurs du secteur humanitaire, ainsi que de gouvernements, de milieux académiques, de la société civile et bien au-delà. Ces contributions apparaissent tout au long du rapport dans des encadrés intitulés «Perspectives des contributeurs», qui mentionnent les auteurs individuels et leurs organisations respectives. En ce qui concerne la présente *Synthèse*, elle prend appui sur cette expertise collective sans toutefois citer ou mentionner les différents contributeurs.

L'**Académie Solferino de la Fédération internationale** a mené une étude rapide de deux mois sur les connaissances communautaires avec 40 volontaires et membres du personnel de 10 Sociétés nationales. Agissant en tant que chercheurs communautaires, ils ont interrogé 132 volontaires et membres de communautés touchées par des crises humanitaires. Les résultats ont été synthétisés par des universitaires bénévoles de l'Université du Michigan, de l'Université de Northumbria et de l'Open Lab (Université de Newcastle), afin de préserver les nuances locales. Des citations sélectionnées apparaissent tout au long du rapport.



Avant-propos

Par Jagan Chapagain

Secrétaire général, Fédération
internationale des Sociétés de la
Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

Dans toutes les crises dont j'ai été témoin – et dans toutes les interventions menées par le réseau international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en réponse à une catastrophe, à une urgence de santé publique, à un déplacement massif de population ou aux conséquences humanitaires d'un conflit armé –, l'information est aussi essentielle que la nourriture, l'eau et le logement. Elle guide les personnes vers la sécurité, les relie à leurs proches et leur donne les connaissances nécessaires pour se protéger et protéger leur communauté.

Mais l'information peut aussi causer du tort. Lorsqu'elle est fausse, trompeuse ou délibérément manipulée, elle peut aggraver la peur, alimenter la discrimination, entraver l'accès humanitaire et coûter des vies. Nous l'avons trop souvent constaté : lors d'épidémies, quand les rumeurs prennent le pas sur les conseils sanitaires ; après des catastrophes, quand la méfiance entrave l'acheminement de l'aide ; et dans les conflits armés, quand les discours incendiaires exacerbent la violence.

Les informations préjudiciables ne sont pas nouvelles, mais elles circulent aujourd'hui à une vitesse et à une échelle sans précédent. Les plateformes numériques ouvrent des canaux essentiels pour faire entendre la voix des communautés, mais elles constituent également un terrain fertile pour les mensonges. Dans cet environnement, la confiance est fragile.

Dans les contextes humanitaires, les informations préjudiciables prospèrent là où la confiance est faible. La confiance influence fortement la propension des gens à croire, partager et diffuser des informations préjudiciables, ce qui détermine leur impact et leur portée. Les informations préjudiciables se nourrissent de la peur et de l'incertitude, affaiblissant les relations qui rendent possibles l'accès et l'action humanitaires. Sans confiance, les gens sont moins enclins à se préparer, à demander de l'aide ou à suivre des conseils qui peuvent leur sauver la vie. Lorsque la confiance existe, les communautés agissent ensemble, absorbent les chocs et se rétablissent plus efficacement. Maintenir la confiance n'est pas facultatif, c'est une nécessité humanitaire.

Le Rapport sur les catastrophes dans le monde 2026 appelle les gouvernements, les acteurs humanitaires, les médias, les entreprises technologiques et les communautés à reconnaître que la fiabilité de l'information est une question de vie ou de mort. Dans les situations d'urgence, tout comme nous planifions la logistique, les logements et les soins de santé, nous devons également planifier l'environnement informationnel. Cela nécessite d'investir dans l'engagement communautaire, de privilégier l'écoute plutôt que la parole, de renforcer la résilience face aux discours préjudiciables et de défendre systématiquement l'humanité, la neutralité, l'impartialité et l'indépendance dans chaque interaction et chaque message.

En 2024, 32 volontaires et membres du personnel de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ont été tués dans l'exercice de leurs fonctions ; en 2025, 27 autres vies ont été perdues. Cela nous rappelle douloureusement les risques encourus par ceux qui font passer l'humanité avant tout, souvent dans les circonstances les plus dangereuses. Ces morts mettent en évidence la nécessité urgente de protéger le personnel humanitaire et les volontaires, et de préserver l'espace dont ils ont besoin pour sauver des vies. Tout ce qui aggrave la méfiance, alimente l'hostilité ou transforme l'emblème de la protection en cible doit être combattu de toute urgence. Si nous voulons honorer la mémoire de ceux qui ont perdu la vie, il nous faut faire face à cette crise avec diligence et détermination.

L'espoir doit également faire partie de notre réponse. Les informations préjudiciables progressent dans la peur et la confusion, mais l'espoir, fondé sur la confiance, la

solidarité et la dignité humaine, peut être tout aussi contagieux. Contrer les menaces par l'espoir et faire connaître les exemples d'action et les possibilités constitue un moyen d'opposition vital. Partout dans le monde, les communautés réagissent aux crises non seulement avec résilience, mais aussi avec créativité et compassion, ouvrant souvent la voie à des solutions. En diffusant les récits et les voix authentiques, nous faisons plus que contrer les fausses informations: nous encourageons l'action, nous renforçons la confiance et nous rappelons aux gens que même dans les moments les plus sombres, il existe des moyens d'aller de l'avant.

La Fédération internationale et ses Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge membres ont toujours œuvré au cœur des communautés, dont elles ont gagné la confiance par leur présence, et par la transparence et le respect dont elles font preuve. Dans la crise de l'information que nous traversons aujourd'hui, ce rôle est plus important que jamais. Notre engagement est clair et inébranlable: agir avec humanité et sur la base de preuves, maintenir la confiance et placer les personnes en détresse au centre de notre action, afin que, dans les moments de peur et d'incertitude, les voix qui portent le plus loin soient celles qui guérissent, aident et protègent. Chacun d'entre nous a un rôle à jouer. En restant informés, en se posant des questions, en vérifiant et en diffusant uniquement ce qui est fiable et constructif, nous renforçons l'environnement informationnel et veillons à ce que l'espoir l'emporte sur la menace.





Synthèse

A photograph of a young child standing in a field of tall grass. The child is wearing a light-colored long-sleeved shirt and dark pants. They are holding a small object in their hands. The background is a blurred field of tall grass.

**Au bord de la
crise : lutter contre
les informations
préjudiciables et
défendre l'humanité**



Synthèse

A young girl with dark hair, wearing a light-colored long-sleeved shirt and dark pants, stands in a field of rubble. She is looking down at her hands, which are holding a small object. The background shows a vast, flat, and desolate landscape under a clear sky, suggesting a scene of aftermath or displacement.

**Au bord de la
crise : lutter contre
les informations
préjudiciables et
défendre l'humanité**

Défi urgent et omniprésent dans tous les secteurs de la société, les informations préjudiciables constituent par ailleurs un problème crucial pour les organisations qui répondent aux crises humanitaires. Leurs conséquences pour les personnes qui ont besoin d'aide, les communautés, les intervenants et les institutions, ainsi que leurs incidences sur la confiance du public dans l'action humanitaire, sont immenses.

Le présent rapport utilise le terme «informations préjudiciables» pour mettre en avant leur impact et les réponses qui y sont apportées, plutôt que d'employer des classifications rigides, qui ont souvent des connotations politiques et dépendent du contexte. Bien qu'il n'existe pas de définition universelle de ce terme, aux fins du présent rapport, il désigne les **informations qui ont le potentiel de porter atteinte, directement ou indirectement, à une personne ou à une entité, ou d'y contribuer**. Il met l'accent sur les atteintes elles-mêmes, plutôt que sur le type d'information propagé, qui est souvent difficile à définir et évolue constamment.

Les informations préjudiciables sont souvent considérées comme un phénomène Internet, mais les crises humanitaires subissent depuis longtemps l'influence des rumeurs, des mythes et de la propagande hors ligne, propagés par le bouche à oreille, des pamphlets, des émissions de radio et de télévision, des réunions communautaires et d'autres voies officielles ou semi-officielles. L'influence de ces modes de diffusion reste immense, en particulier dans les contextes où l'accès au numérique est limité ou où le niveau de maîtrise des médias est faible. Il est important de noter que les informations préjudiciables circulent souvent de manière fluide entre le virtuel et la vie réelle, ce qui amplifie leur portée et a des conséquences bien réelles aux niveaux personnel et communautaire.

En 2005, l'information a été incluse parmi les types d'intervention en cas de catastrophe. C'était alors le manque d'information – ce que les populations ne savaient pas – et non la diffusion délibérée de mensonges préjudiciables qui suscitait des préoccupations. Vingt ans plus tard, la situation a changé. En 2026, le présent rapport expose les informations préjudiciables comme une **crise** de fait, une **crise** qui nuit à l'accès des populations à l'aide humanitaire, contribue à l'érosion de la confiance, induit les communautés en erreur, aggrave les vulnérabilités et fragilise la cohésion sociale. C'est une crise, car la propagation d'informations préjudiciables est un phénomène chronique qui évolue, s'intensifiant, mutant et transcendant les périodes et les contextes. Les informations préjudiciables ne font pas que «frapper» une seule fois; elles se propagent, se multiplient et aggravent les dommages de nombreuses manières. Elles compromettent directement la capacité du secteur humanitaire de s'acquitter de son rôle principal, à savoir alléger les souffrances et protéger la vie et la dignité humaine, en particulier pour les personnes qui se trouvent dans les situations les plus vulnérables, tout en promouvant le respect des règles de droit international et en faisant respecter les principes et les règles humanitaires. Les informations préjudiciables ayant le pouvoir d'entraver l'accès, de fausser la perception des besoins, d'alimenter la méfiance et même d'inciter à la violence, elles ne sont plus une préoccupation secondaire. Il est donc impératif d'y réagir, cette réaction faisant partie intégrante de la protection des personnes et de la poursuite des objectifs humanitaires.

La gestion des informations préjudiciables n'est plus seulement un défi de communication. C'est un impératif opérationnel et éthique qui appelle une réponse de l'ensemble de la société, englobant les politiques publiques, les politiques institutionnelles, la préparation, l'éducation et la sensibilisation sociale. Face à ce défi, le secteur humanitaire doit modifier sa manière d'anticiper la propagation d'informations préjudiciables, d'en atténuer les effets et de les contrer activement. Le secteur n'ayant pas tous les

outils nécessaires pour agir et n'étant pas non plus la seule entité responsable, une réponse collective est essentielle. Une soixantaine d'organisations ont contribué à la rédaction du présent rapport, ce qui montre à quel point l'impact de ces informations est désormais pris au sérieux, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du secteur. Lors des consultations, toutes ont reconnu le danger croissant que représentaient les informations préjudiciables et beaucoup ont exprimé l'espoir que ce rapport puisse en améliorer la compréhension et dynamiser l'action en la matière.

Par le passé, les normes et les politiques humanitaires sont souvent apparues en réaction à des échecs opérationnels, à des contraintes d'accès ou à de nouvelles technologies. Aujourd'hui, la difficulté ne tient plus à la disponibilité ou à l'accessibilité de l'information, mais à sa fiabilité. Il faut donc que des normes et des orientations claires, à l'échelle du secteur, régissent la manière dont les acteurs humanitaires se préparent et réagissent aux informations préjudiciables, soient intégrées dans les cadres de préparation, d'évaluation des risques, de protection et de redevabilité, en étant toujours adaptées aux réalités locales.

Aujourd'hui, alors que le secteur humanitaire fait face à une nouvelle vague de changements technologiques, notamment l'intelligence artificielle (IA), les enjeux augmentent une fois de plus. Avec l'IA, la production et la propagation d'informations atteignent une vitesse et une échelle sans précédent. Les obstacles que rencontrent les acteurs malveillants qui souhaitent manipuler le contenu et influencer l'opinion s'en trouvent réduits, et les cadres de gouvernance peinent à suivre le rythme.

Il est désormais essentiel de comprendre comment l'information et la technologie évoluent, afin de pouvoir concevoir des solutions efficaces face à la propagation d'informations préjudiciables dans les contextes humanitaires. Aujourd'hui, l'ampleur et la rapidité de ce phénomène dépassent de loin tout ce que l'on a connu jusqu'ici. Il est donc essentiel de trouver des moyens d'endiguer le flot de contenus trompeurs, instrumentalisés et ciblés pour préserver la confiance et protéger la sécurité des personnes, et faire en sorte que les interventions humanitaires couvrent les personnes qui en ont besoin.

Dans ce contexte d'informations préjudiciables, l'analyse du présent rapport est centrée sur la **confiance, la proximité, la communauté et la résilience**.

Cet aspect est particulièrement important dans les contextes humanitaires et dans l'écosystème de l'information : la résilience ne peut pas reposer uniquement sur les épaules des personnes qui sont déjà les plus touchées. Elle doit être appuyée par des systèmes plus larges qui réduisent la vulnérabilité, permettent un accès équitable à l'information et garantissent le respect des droits, ce qui nécessite des investissements qui renforcent la confiance du public, une gouvernance inclusive, de réels mécanismes de redevabilité et un accès équitable à l'infrastructure numérique et aux compétences numériques. Sans ces fondements, les activités de résilience risquent de devenir superficielles et de faire peser un fardeau excessif sur les personnes et les communautés qui sont déjà les plus exposées.

Les informations préjudiciables ne sont pas un bruit de fond

Les informations préjudiciables ne sont pas un bruit de fond. En plus d'influencer directement la façon dont les personnes comprennent les crises, la confiance qu'elles accordent et leur accès à l'aide humanitaire et aux services de protection, elles influent aussi, directement et indirectement, sur la sûreté et la sécurité. La lutte contre les informations préjudiciables concerne autant le matériel que le contenu, c'est-à-dire les infrastructures et les propos qui ont un effet sur l'accès, la confiance et le pouvoir.

L'écosystème de l'information devenant de plus en plus complexe, la capacité de le comprendre, d'y répondre et de protéger les populations, les personnes et les organisations concernées de ses atteintes doit être adaptée en conséquence. La gestion de cet écosystème fait désormais partie intégrante des interventions en cas de crise humanitaire. Cette nécessité doit guider la conception et la mise en œuvre des interventions, et sous-tendre un plaidoyer en faveur de changements systémiques plus vastes.

La responsabilité ne peut incomber uniquement aux organisations humanitaires. La lutte contre les informations préjudiciables appelle un renforcement de la résilience, de la confiance et de la mobilisation des communautés, et exige des gouvernements, des entreprises technologiques, des médias, des communautés et des organisations de la société civile qu'ils mènent une action coordonnée et multipartite.

La lutte contre les informations préjudiciables n'est pas facultative. Elle requiert rien de moins qu'un changement systémique. Ce changement est essentiel pour protéger les vies, garantir l'application des principes humanitaires et faire de sorte que l'humanité elle-même reste la force la plus puissante face à la manipulation, à la méfiance et aux divisions.

Il importe maintenant de veiller à ce que les garanties, la mobilisation, les activités de proximité, la confiance et les capacités de résilience nécessaires ne soient pas laissées au hasard ou à la chance, mais soient délibérément utilisées pour protéger les personnes et permettre une action humanitaire fondée sur des principes.



Exigences, objectifs et recommandations

Exigences

Affronter les informations préjudiciables comme une crise humanitaire systémique qui compromet la sécurité, la dignité et l'accès. Intégrer les droits universellement reconnus, la préparation, la redevabilité et la transparence dans les interventions en cas de crise, et agir avec la même urgence que pour les autres menaces humanitaires. Renforcer la collaboration pour garantir le suivi dans l'ensemble du secteur, notamment pour la surveillance des rumeurs, l'écoute sociale et l'analyse de sentiments.

Objectifs

Protéger les personnes : Donner la priorité aux informations fiables et précises dans le cadre de la préparation, de l'intervention et du relèvement en cas de crise, afin de préserver la sécurité, la dignité et l'accès.

Garantir la détection rapide et l'adaptation : Surveiller les discours, les perceptions et les sentiments pour permettre des interventions coordonnées, transparentes et opportunes.

Protéger l'action humanitaire : Protéger le personnel, les volontaires, les populations touchées et les opérations contre les informations préjudiciables, les cybermenaces et les perturbations des infrastructures essentielles, tout en préservant la confiance et la légitimité.

Recommandations

États et décideurs

- Intégrer la gestion des informations préjudiciables dans les cadres de préparation et d'intervention en cas de crise.
- Investir dans des systèmes d'alerte précoce et de vérification permettant la fourniture en temps utile d'informations vitales fiables.
- Faire respecter les règles applicables en ligne et protéger les organisations

humanitaires et les infrastructures essentielles contre l'utilisation malveillante des technologies de l'information.

- Établir des cadres juridiques et politiques clairs qui soutiennent et protègent l'action humanitaire face aux ingérences et aux campagnes d'informations préjudiciables.

Plateformes technologiques

- Privilégier la modération rapide et la vérification des faits avant, pendant et après les crises humanitaires, en prévoyant des voies efficaces de remontée des problèmes pour les organisations humanitaires.

- Veiller à ce que les outils fonctionnent dans des environnements multilingues, ou la bande passante est faible et où les ressources sont limitées.

- Intégrer des frictions volontaires sur les plateformes numériques (messages guides questionnant l'exactitude des informations, messages d'avertissement, incitations à «lire avant de partager» ou voies de diffusion plus lentes pour les contenus non vérifiés, par exemple), en particulier dans le contexte des crises humanitaires, afin de restreindre la propagation rapide d'informations préjudiciables et d'encourager les utilisateurs à adopter un comportement plus réfléchi et éclairé. Adapter les algorithmes pour réduire l'amplification des discours préjudiciables visant les organisations humanitaires,
- l'action humanitaire fondée sur des principes et les populations touchées.
- Rendre compte de manière transparente des mesures de modération, des ajustements algorithmiques et de leur impact dans les contextes humanitaires.
- Concevoir des protocoles de réponse aux crises en collaboration avec les acteurs humanitaires afin de garantir que les interventions sont rapides, adaptées au contexte et conformes aux droits et normes internationalement reconnus.

Acteurs humanitaires

- Traiter la gestion des informations préjudiciables comme un risque opérationnel – et non seulement un problème de communication – intégré dans les activités de diplomatie humanitaire et le dialogue sur la protection avec les États, les organisations régionales et les forums multilatéraux, ainsi que dans les programmes, les cadres de gestion des risques et la planification de la préparation.
- Former le personnel et les volontaires à la vérification des rumeurs, à la culture numérique et aux programmes d'information sûrs, et garantir l'échange de connaissances entre organisations de confiance.
- Renforcer la surveillance en combinant des outils utilisant l'IA et le savoir-faire humain
- pour faciliter la détection en temps réel, la cartographie des écosystèmes d'informations préjudiciables et l'alerte précoce ; favoriser la collaboration dans l'ensemble du secteur humanitaire à l'appui de la mise en commun des ressources et des capacités.
- Documenter et analyser systématiquement les exemples d'informations préjudiciables afin de constituer une base de données probantes en vue de l'élaboration de politiques, de l'adaptation et de la sensibilisation.
- Mobiliser les communautés de manière transparente, en rédigeant des messages avec les communautés concernées et en renforçant la neutralité, l'impartialité et l'indépendance.

Communautés et dirigeants locaux

- Concevoir et soutenir des systèmes locaux de suivi et de vérification des rumeurs.
- Jouer le rôle d'intermédiaires de confiance pour renforcer la solidarité, la résilience et la confiance du public dans l'intervention humanitaire.
- Fournir des boucles de rétroaction pour les acteurs humanitaires et les autorités en ce qui concerne les déficits de confiance et les préoccupations non résolues.
- Garantir l'inclusivité en veillant à ce que les jeunes, les minorités et les personnes en situation de handicap soient représentés dans les systèmes d'information communautaires.
- Favoriser le dialogue, la collaboration entre pairs et les initiatives dirigées par les communautés, en vue de contrer les discours préjudiciables et de prévenir la polarisation ou la stigmatisation.

Confiance, vérité et préparation

Nous traversons déjà une crise de l'information. À l'avenir, la préparation aux situations d'urgence devra inclure un accès équitable à des informations fiables, soutenu par des systèmes, notamment d'alerte précoce, qui desservent toutes les communautés, en particulier les plus exposées. Les informations préjudiciables ne font pas qu'éroder la confiance dans l'action humanitaire, elles alimentent les divisions au sein des sociétés et nuisent à la coopération, au moment même où l'unité est nécessaire de toute urgence pour faire face aux défis mondiaux.

La confiance est essentielle à la légitimité, à l'efficacité et à l'acceptation de l'action humanitaire. La Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge de 2019 a fortement insisté sur ce point en reconnaissant que la confiance dans une action humanitaire fondée sur des principes était indispensable pour permettre au Mouvement de venir en aide aux personnes vulnérables, et en encourageant tous les membres de la Conférence à agir en vue de préserver et de développer cette confiance¹. Un point essentiel est que la confiance dans l'action humanitaire ne repose pas uniquement sur les acteurs humanitaires. Elle dépend également d'un environnement propice, dans lequel une action fondée sur des principes, efficace et responsable est activement soutenue. Cet environnement est façonné par les cadres juridiques, politiques et opérationnels établis par les États et les autres acteurs. Il comprend le respect des principes humanitaires, un financement souple et fondé sur les besoins, la protection de l'accès humanitaire et une définition claire des rôles et des responsabilités des différents acteurs.

À une époque où le volume d'informations préjudiciables et la méfiance du public augmentent, les organisations humanitaires font face à un défi croissant : une communication fondée sur des principes et des faits a souvent du mal à rivaliser avec des récits chargés d'émotion, des contenus polarisants et des discours façonnés par les opinions. Même, ou peut-être surtout, lorsqu'ils sont fondés sur des données probantes et la neutralité, les messages humanitaires sont souvent noyés par des voix plus fortes qui exploitent les émotions, en particulier en ligne. Ce phénomène pose un problème de perception important. La confiance et l'intégrité peuvent être remises en question et les principes peuvent sembler être détachés de la réalité ou être perçus comme le signe d'un manque d'empathie.

Il en résulte un problème de confiance et de perception : la neutralité, les faits et la rationalité sont de plus en plus mal compris ou mis en doute. Lorsque les émotions et la polarisation sont les moteurs de l'engagement, même les communications bien intentionnées risquent d'être perçues comme politiques ou partiales, ce qui fausse la perception qu'ont les communautés de l'action humanitaire et sape la crédibilité de ceux qui s'engagent à mener une action humanitaire fondée sur des principes. Pour éviter les écueils dans ce contexte, il faut un engagement soutenu des communautés, en particulier hors ligne, où le dialogue peut favoriser les liens de proximité et la confiance. En ligne, cela peut inclure de reconnaître les limites de la communication et, dans certains cas, de fermer les sections de commentaires ou de s'abstenir de répondre lorsqu'il n'est pas possible d'entretenir un dialogue de bonne foi.

Parmi les sept Principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge², les principes de neutralité et d'impartialité sont souvent les moins bien compris et ceux qui suscitent le plus de controverses, ce qui est quelque

peu ironique, étant donné que l'objectif de la neutralité est précisément d'éviter les controverses. La neutralité, essentiellement, n'est pas une fin en soi, mais un moyen de préserver la confiance et l'accès dans des environnements polarisés ou politisés. L'impartialité, quant à elle, requiert que l'aide soit fournie uniquement en fonction des besoins, sans discrimination d'aucune sorte. Ensemble, ces principes protègent la capacité du Mouvement de servir les populations à risque de manière équitable et impartiale.

Dans un espace d'information aussi fragmenté et polémique, les voix des populations touchées risquent d'être noyées, déformées ou cooptées. La confiance ne peut être exigée ; elle doit être obtenue par la répétition des activités, la transparence, la redevabilité et l'intégrité. La résilience face aux informations préjudiciables ne consiste pas seulement à réfuter les mensonges, elle requiert une mobilisation soutenue, une ouverture et une réelle participation. Les organisations humanitaires doivent en outre communiquer activement sur ce qu'elles sont, ce qu'elles font, leur impact et les raisons pour lesquelles elles agissent, en présentant des arguments clairs et convaincants en faveur d'une action humanitaire fondée sur des principes et de la préservation d'un espace humanitaire neutre et impartial, libre de toute influence politique. Malgré les obstacles que pose la polarisation des perceptions, les organisations humanitaires qui se conforment à des principes peuvent préserver – et même rétablir – la confiance et l'acceptation face aux informations préjudiciables. À l'avenir, une question essentielle sera de savoir si la confiance et la proximité au niveau communautaire peuvent servir de **pare-feu** face à la propagation ou aux effets des informations préjudiciables.

Pour réagir aux informations préjudiciables, il ne suffit pas d'augmenter le volume de la communication ou de réfuter les mensonges. Ces mesures prises isolément ne contribuent pas à l'instauration de la confiance et pourraient même être contre-productives dans des situations de troubles politiques et sociaux ou de discrimination. Les réponses efficaces ne se limitent pas à contrer les discours. Elles visent à entraver la propagation d'informations préjudiciables et à renforcer la résilience, tant dans les organisations que dans la société. La confiance se crée au travers de la proximité, de l'éducation, de l'accès aux services et de l'appropriation³. Surtout, elle ne peut pas être instaurée en pleine crise, elle doit être cultivée au fil du temps.

Exigences, objectifs et recommandations

Exigences

Placer la confiance au cœur de l'action humanitaire en veillant à ce que les notions de droits, de dignité, d'inclusion, de redevabilité, de transparence et de rétroaction guident la manière dont les organisations communiquent et dialoguent avec les communautés.

Objectifs

Réduire les incertitudes par une communication et une mobilisation opportunes, transparentes et cohérentes avant, pendant et après les crises.

Renforcer la légitimité et la redevabilité en s'alignant sur les priorités des communautés et en surveillant l'évolution du niveau de confiance.

Protéger le personnel et les volontaires en leur fournissant des garanties, en les dotant de compétences et en assurant une mobilisation inclusive afin qu'ils puissent travailler en toute sécurité dans les espaces d'information polémiques.

Autonomiser les communautés : mettre en place des systèmes de retour d'information et de participation à double sens qui permettent aux personnes d'exprimer leurs préoccupations, d'influencer les décisions et de contrer les discours préjudiciables.

Recommandations

États et décideurs

- Définir des cadres politiques fondés sur les droits qui garantissent l'accès à des informations fiables dans les crises humanitaires.
- Intégrer des activités d'instauration de la confiance dans les plans de préparation et d'intervention en cas de crise.
- Investir dans des systèmes d'alerte précoce et de surveillance pour repérer et contrer les discours préjudiciables.
- Soutenir les Sociétés nationales dans leur rôle d'auxiliaires en veillant à ce que leur indépendance, leur impartialité, leur neutralité et leur intégrité soient respectées.
- Garantir la réfutation rapide des mensonges qui compromettent l'accès, l'action et la sécurité des acteurs humanitaires.

Plateformes technologiques

- Repérer les contenus préjudiciables qui nuisent à l'action humanitaire et sapent la confiance et atténuer leurs effets.
- Communiquer en toute sécurité les données et les informations pertinentes aux acteurs humanitaires afin de faciliter les interventions en temps réel.
- Veiller à ce que les outils de modération, de vérification des faits et d'intelligence artificielle fonctionnent dans les

environnements multilingues où la bande passante est faible.

- Collaborer avec les acteurs humanitaires en matière de mécanismes de vérification et de signalement afin d'amplifier la portée des contenus crédibles.

Acteurs humanitaires

- Élaborer des politiques, des lignes directrices, des normes et des mesures (par exemple, l'indice de confiance des communautés ou les activités d'engagement des communautés et de redevabilité) permettant d'évaluer et de suivre le niveau de confiance et les informations préjudiciables, et d'orienter les interventions.
- Faire de la confiance un atout opérationnel intégré dans la préparation, l'intervention et le relèvement.
- Communiquer de manière transparente et inclusive, en réfutant rapidement les mensonges et en élaborant des messages en collaboration avec les communautés.
- Former le personnel et les volontaires à la gestion des rumeurs, à la sécurité numérique (y compris la protection contre le harcèlement en ligne) et à la communication tenant compte des sensibilités culturelles.
- Renforcer l'analyse en temps réel des retours d'information des communautés et les réponses qui y sont apportées, en s'adaptant visiblement aux préoccupations, en démontrant l'impact produit et en diffusant les enseignements tirés afin de renforcer la résilience collective.

Communautés et dirigeants locaux

- Agir en tant qu'intermédiaires de confiance en amplifiant les informations vérifiées et en réfutant les rumeurs.
- Établir des partenariats avec les acteurs humanitaires pour créer en collaboration des systèmes de suivi et de vérification des rumeurs.
- Entretenir la confiance par le dialogue dans les écoles, les institutions religieuses et les centres communautaires.
- Participer à des processus participatifs de rétroaction et de recherche pour garantir que les interventions tiennent compte des priorités locales.

L'action humanitaire à l'ère de la post-vérité

L'action humanitaire est aujourd'hui menée dans un environnement médiatique très polémique, une culture que Barclay qualifie de «culture de la post-vérité»⁴, où la vérité joue un rôle réduit dans la prise de décision humaine. Dans cet environnement, la technologie est utilisée pour amplifier et instrumentaliser l'information, ce qui permet la propagation rapide de discours préjudiciables, en particulier lorsque les informations fiables sont rares.

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

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

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

Les acteurs malveillants exploitent la capacité limitée des personnes à traiter l'information en amplifiant les sentiments de peur, les griefs et les crises. Cette situation ne crée pas seulement une confusion à court terme, elle entretient aussi la méfiance à

long terme. Les conséquences sont réelles. Les discours préjudiciables influencent la manière dont les communautés perçoivent les risques, réagissent en cas de situation d'urgence et se préparent aux chocs futurs, y compris aux catastrophes. Dans les moments de crise, les discours préjudiciables risquent d'alimenter le déni, la panique ou la résistance et, ainsi, de compromettre des interventions vitales.



Exigences, objectifs et recommandations

Exigences

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

Objectifs

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

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

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

Recommandations

États et décideurs

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

Plateformes technologiques

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

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

Acteurs humanitaires

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

Communautés et dirigeants locaux

- Diffuser des informations humanitaires vérifiées et adaptées au contexte, en tenant compte des priorités des communautés.
- Utiliser les réseaux de pairs, le dialogue et les initiatives dirigées par les communautés pour contrer les informations préjudiciables.
- Repérer les déficits de confiance et communiquer ses préoccupations directement aux acteurs humanitaires et aux autorités.

Éviter les écueils dans un environnement informationnel hostile

Les informations préjudiciables ne sont pas une menace abstraite : elles ont des incidences directes et tangibles sur les opérations humanitaires, contribuant souvent à saper la confiance, à perturber l'accès et à mettre en danger à la fois le personnel et les communautés touchées. Des fausses accusations aux campagnes ciblées, les acteurs humanitaires du monde entier subissent de plus en plus les retombées opérationnelles de récits déformés. Ces effets se font sentir dans les conflits armés, dans les situations d'urgence de santé publique, dans les interventions en cas de catastrophe et dans le fonctionnement quotidien des organisations humanitaires, qu'elles soient locales ou internationales.

Les espaces virtuels ne sont pas des espaces de dialogue neutres. Les plateformes numériques se sont transformées en champs de bataille où la confiance et la vérité sont délibérément sapées et où les personnes, les communautés et même les nations subissent des attaques fondées sur des informations préjudiciables. Dans cet espace dense et instable, la frontière entre le vrai et le faux s'estompe. Les discours humanitaires doivent faire face à un flot écrasant de contenus émotionnels, politisés et parfois instrumentalisés.

Il y a dix ans, on avait le sentiment que les flux d'information ne pouvaient être maîtrisés et n'avaient pas besoin de l'être⁵. Cette perspective reflétait l'environnement numérique d'alors, caractérisé par l'émergence des plateformes de médias sociaux, dont le contenu généré par les utilisateurs reflétait en grande partie leur bonne volonté, non l'intention préjudiciable calculée d'acteurs malveillants. À l'époque, un appel progressiste visait à un renforcement de la participation, de la transparence et de la redevabilité. Mais le paysage actuel est complètement différent. Il ne s'agit plus de savoir si l'information doit être réglementée, mais quels aspects doivent être traités, comment, par qui et avec quelles garanties, en particulier en termes de protection des droits et libertés fondamentaux. La recherche de cet équilibre est devenue l'un des principaux défis de notre époque.

L'action humanitaire vise essentiellement à répondre aux besoins des personnes en situation de crise, et non à assurer la visibilité ou la réputation des organisations qui la mènent. Cependant, lorsque les projecteurs se détournent des communautés et se braquent sur les organisations – sous forme de critiques injustifiées ou d'informations préjudiciables ciblées –, leur sécurité et leur capacité d'opérer efficacement sont compromises. De plus en plus, les discours préjudiciables façonnent la perception que le public et la société ont de l'action humanitaire, restreignent l'accès, érodent la confiance et réduisent l'espace opérationnel alloué à une action humanitaire fondée sur des principes. Si un examen minutieux légitime est essentiel à la redevabilité et à l'amélioration, il doit être distingué de la distorsion délibérée des faits ou de la désinformation préjudiciable visant à délégitimer et à entraver les activités humanitaires. Les conséquences, mises en évidence tout au long du présent rapport, sont brutales : accès réduit, atteinte à la réputation, augmentation de la tension émotionnelle et des menaces pour la sécurité du personnel et des volontaires, retards opérationnels et perte de confiance du public.

Ces dynamiques mettent en évidence l'urgence d'apporter des réponses plus coordonnées et systémiques. La lutte contre les informations préjudiciables requiert une collaboration et des investissements à l'échelle du secteur, ainsi qu'un dialogue en amont avec ceux qui façonnent et influencent l'environnement de l'information, au premier rang desquels les gouvernements et les entreprises technologiques (voir chapitre 5 pour un examen détaillé de leur rôle).

Avant tout, cet environnement soulève des questions urgentes qu'aucune organisation ne peut résoudre seule, les défis transcendant le mandat ou le domaine d'influence de toute organisation individuelle. Les dilemmes exigent une réflexion collective et des approches communes :

- 1 **Neutralité et discours préjudiciables :** Lorsque des discours déshumanisants ou discriminatoires sont propagés, parfois par des acteurs étatiques ou politiques, les humanitaires doivent-ils se taire pour préserver leur neutralité et leur accès, ou se faire entendre pour prévenir les préjudices ?
- 2 **Démystification et risques pour l'accès :** Les mensonges doivent-ils être réfutés publiquement, même au risque de nuire à la neutralité ou à l'accès opérationnel ? Comment les acteurs humanitaires peuvent-ils réagir sans se laisser entraîner dans des débats politisés ou polarisés ?
- 3 **Intégrité et polarisation :** Dans des écosystèmes d'information fragmentés et hostiles, comment les acteurs humanitaires peuvent-ils protéger l'intégrité de leur message et entretenir la confiance sans être cooptés, présentés sous un faux jour ou réduits au silence ?
- 4 **Action collective et réponses fragmentées :** Quels sont les partenariats, les mécanismes et les normes internationales nécessaires pour protéger les organisations humanitaires contre les attaques utilisant l'information ? Le secteur doit-il plaider collectivement pour que les plateformes soient soumises à des politiques et à des cadres de gouvernance plus solides afin de préserver l'espace humanitaire ?
- 5 **Prendre la parole ou se taire :** Lorsque des discours préjudiciables ciblent systématiquement des groupes en situation de vulnérabilité, notamment les personnes migrantes, et sont motivés par des intérêts étatiques ou politiques, quelle marge de manœuvre reste-t-il aux acteurs humanitaires pour réagir ? Comment peuvent-ils contrer ces discours sans compromettre leur neutralité ? À quel moment le silence est-il perçu comme une approbation tacite des discours discriminatoires ou déshumanisants, et quand le silence risque-t-il de se transformer en complicité ?

Ces dilemmes mettent en évidence à quel point il est urgent que le secteur humanitaire trouve des stratégies collectives qui préservent une action humanitaire fondée sur des principes tout en protégeant les groupes à risque et en entretenant la confiance dans un écosystème de l'information de plus en plus hostile.

Exigences, objectifs et recommandations

Exigences

Traiter les informations préjudiciables comme un risque opérationnel en intégrant la préparation, la redevabilité et la transparence dans toutes les phases de l'action humanitaire, de l'alerte précoce au relèvement, et mesurer les atteintes humaines, sociales et opérationnelles aussi rigoureusement que les impacts physiques.

Objectifs

Protéger l'accès et l'action humanitaires en reconnaissant que les informations préjudiciables constituent un risque systémique.

Protéger les opérations et le personnel et préserver la confiance des communautés : intégrer l'analyse des informations préjudiciables et les interventions connexes dans toutes les phases de l'action humanitaire.

Renforcer la résilience en soutenant les interventions et en mesurant systématiquement les atteintes afin de guider l'action fondée sur des données probantes.

Recommandations

Etats et décideurs

- Renforcer la résilience de la société par des initiatives d'éducation à l'information et de sensibilisation du public.
- Intégrer les risques liés aux informations préjudiciables dans les cadres de gestion des catastrophes et d'intervention en cas de crise.
- Soutenir les mécanismes permettant de recenser et de traiter les incidents liés à des informations préjudiciables qui mettent en danger les civils ou perturbent les opérations humanitaires, en veillant à ce que les mandats des acteurs humanitaires dotés de principes soient respectés.
- Soutenir la coopération internationale et faire respecter les normes applicables en ligne afin de protéger l'action humanitaire et les services essentiels.
- Établir des lignes de financement flexibles pour les interventions menées face aux informations préjudiciables, en accordant la priorité au renforcement de la résilience locale et au suivi des rumeurs dirigé par les communautés.

Plateformes technologiques

- Adapter ou « calmer » les algorithmes pendant les crises humanitaires afin de réduire l'amplification des discours préjudiciables.
- Donner la priorité aux informations faisant autorité provenant d'acteurs humanitaires, sanitaires et locaux dignes de confiance afin que des conseils opportuns et vitaux soient diffusés.
- Mettre en œuvre des protocoles de crise qui rééquilibrent temporairement les algorithmes

pour favoriser la sécurité et la fiabilité plutôt que l'optimisation de l'engagement.

- Concevoir, en collaboration avec des acteurs humanitaires dotés de principes, des interventions transparentes et adaptées au contexte sur des plateformes qui respectent les droits humains des

utilisateurs et protègent la sécurité des populations touchées par les crises.

- Assurer un contrôle indépendant afin de trouver un équilibre entre la liberté d'expression et la nécessité de prévenir les atteintes causées aux civils, aux acteurs humanitaires et aux opérations.

Acteurs humanitaires

- Intégrer le suivi des informations préjudiciables dans les programmes, les évaluations et les systèmes d'alerte précoce.
- Documenter, analyser et diffuser les informations exploitables et les enseignements tirés des incidents liés à des informations préjudiciables et de leurs incidences opérationnelles, afin de guider l'adaptation en temps réel et la résilience à long terme, sans entraver l'action humanitaire fondée sur des principes.
- Renforcer la capacité du personnel et des volontaires de repérer et documenter les discours préjudiciables et d'y réagir en toute sécurité. Renforcer les systèmes de communication interne afin que le personnel et les volontaires soient informés, travaillent

en coordination et puissent réagir de manière sûre et cohérente aux discours préjudiciables tout en respectant les principes humanitaires.

- Investir dans la surveillance multilingue, la communication bidirectionnelle, les systèmes de vérification rapide et les partenariats avec des modérateurs locaux de confiance.
- Faciliter la mise en place de centres de recherche régionaux afin de renforcer la surveillance, la mesure et l'évaluation des préjudices sur la base de données probantes.
- Renforcer la collaboration et la formation du personnel et des volontaires humanitaires en matière de menaces numériques, de maîtrise de l'information et des médias et d'analyse des discours.

Communautés et dirigeants locaux

- Créer en collaboration des systèmes de suivi des rumeurs et de retours d'information pour repérer rapidement les informations préjudiciables.
- Vérifier les informations et amplifier les informations exactes par des voies locales de confiance.

- Documenter les incidents liés à des informations préjudiciables qui nuisent à la sécurité, aux services ou à l'accès.
- Favoriser le dialogue et la collaboration entre pairs afin de réduire la stigmatisation, la peur et la division.

Préserver l'action humanitaire fondée sur des principes : une responsabilité collective

Les informations préjudiciables ne connaissent pas de frontières, s'adaptent et sont souvent dirigées contre les personnes les plus exposées. Les systèmes algorithmiques amplifient leur propagation, tandis que les disparités mondiales en matière de gouvernance des données, de capacité d'IA et de polarisation politique et sociale intensifient leur portée. Des interventions efficaces nécessitent une plus grande transparence quant à la façon dont les algorithmes trient, classent, amplifient et ciblent les contenus, combinée à des approches qui protègent la vie privée, la dignité et l'authenticité.

Les crises humanitaires, des pandémies aux conflits armés, constituent un terrain fertile pour les informations préjudiciables. Les informations relatives à la pandémie de Covid-19 ont mis en évidence à la fois la vitesse de propagation des informations préjudiciables et le coût d'une action tardive. Les difficultés associées à la détection des informations préjudiciables et à la prévention de leur propagation, ainsi qu'à l'atténuation de leurs effets, appellent une approche systémique et une action intersectorielle urgente. La fragmentation entre les acteurs humanitaires, les défenseurs des droits numériques et les communautés technologiques doit être réduite. Il convient notamment de créer un espace pour les questions émergentes, d'encourager les perspectives diverses et sous-représentées, et de donner la priorité aux principes et à la redevabilité. Des partenariats solides et tournés vers l'avenir sont essentiels, non seulement pour façonner les cadres de gouvernance, mais aussi pour orienter la conception et le déploiement des outils utilisés pour naviguer dans ce paysage en évolution rapide.

Il est essentiel, pour toute entité visant à concevoir une réponse stratégique alignée sur la gestion des risques, de déterminer ce que sont les informations préjudiciables. L'impact de ces informations dépend de plusieurs variables, notamment de leur portée (échelle et gravité), de la durée et de l'ampleur de l'incident et de la résilience de la personne, de l'organisation et du contexte touchés. Le préjudice peut résulter directement ou indirectement de l'incident, les distinctions étant souvent fondées sur le degré de certitude qui entoure le lien de causalité. Un seul incident peut générer de multiples formes de préjudices, qualifiés de « directs » (primaires) ou « indirects » (secondaires ou tertiaires). Les préjudices peuvent être physiques, psychologiques, sociaux ou liés à la privation. Les informations préjudiciables ont souvent des effets perturbateurs multidimensionnels, touchant simultanément plusieurs catégories.

L'un des aspects les plus contestés de la définition des informations préjudiciables est la limite entre la dissidence politique légitime et l'incitation. Dans certains contextes, cette limite est floue, ce qui soulève de sérieuses préoccupations quant à la liberté d'expression. Le contenu peut être qualifié de dissident, de déstabilisant ou d'incitation à la violence, en particulier en période de crise ou de tensions internes. Le défi consiste à faire de sorte que les mesures conçues pour contrer les informations préjudiciables ne servent pas de prétexte pour faire taire les voix dissidentes. Des garanties claires sont nécessaires pour faire la distinction entre les propos qui contestent l'autorité et ceux qui menacent véritablement l'ordre public, la sécurité et la dignité humaine.

La résilience doit être renforcée à tous les niveaux – individuel, institutionnel et sociétal – en s'appuyant sur la confiance des communautés, les connaissances locales, les sciences du comportement, les compétences numériques et la maîtrise de l'information. Il est prouvé que des interventions simples, telles que des messages guides en ligne⁶, peuvent réduire la diffusion de faux contenus, ce qui met en évidence l'intérêt d'associer la réglementation à des solutions propres au contexte. Les gouvernements, les plateformes, la société civile et les chercheurs doivent, en collaboration, mettre à l'essai des mesures et développer celles qui fonctionnent. Ce point met en évidence l'importance de combiner la réglementation et les sciences du comportement, ainsi que des interventions concrètes propres au contexte⁷.

Pour le secteur humanitaire, il est essentiel de renforcer la collaboration intersectorielle, non seulement pour garantir la circulation d'informations fiables, mais aussi pour repérer les informations préjudiciables et y réagir. Il ne suffit pas d'entraver leur propagation. Une réponse efficace requiert une action collective comme celle menée pour la sécurité sanitaire mondiale lors de la pandémie de Covid-19.

En fin de compte, les États doivent agir. Comme souligné dans l'Appel du Mouvement aux États, la lutte contre les informations préjudiciables est désormais cruciale pour l'action humanitaire fondée sur des principes. Si les informations fiables ne sont pas de l'eau, de la nourriture ou un abri, elles sont en revanche indispensables pour accéder à ces trois éléments, ainsi que pour garantir la sécurité, la dignité et l'autonomie.

Appel aux États

En 2024, le Conseil des Délégués a appelé les États à prendre toutes les mesures appropriées pour lutter contre les informations préjudiciables.



Nous appelons les États à prendre toutes les mesures appropriées pour parer, mettre un terme et remédier à toutes formes d'abus, de pression, de mésinformation, de désinformation et de rhétorique déshumanisante, propagées à travers les médias sociaux ou par d'autres voies, qui porteraient atteinte à l'intégrité physique, à l'intégrité psychologique ou à la réputation des personnes en situation de vulnérabilité ainsi que du personnel et des volontaires des composantes du Mouvement qui leur portent assistance.»



Exigences, objectifs et recommandations

Exigences

Trouver un équilibre entre la protection de l'espace humanitaire, la sécurité et la dignité des populations touchées et l'intégrité des opérations humanitaires, d'une part, et la liberté d'expression d'autre part, en mettant en place des écosystèmes de l'information respectueux des droits, transparents, redevables et résilients.

Objectifs

Garantir que les lois et les politiques protègent l'action humanitaire fondée sur des principes et préservent la fiabilité des informations.

Tenir les plateformes responsables des mesures qui protègent l'action humanitaire fondée sur des principes et appliquer des protocoles de crise transparents et respectueux des droits, qui protègent les populations touchées et le personnel humanitaire.

Intégrer l'analyse des informations préjudiciables dans les opérations humanitaires afin de préserver la confiance, l'accès et l'action humanitaire fondée sur des principes.

Associer les communautés touchées aux stratégies d'information et collaborer avec les plateformes numériques pour garantir un flux d'informations opportunes, précises et sûres.

Créer des écosystèmes d'information fiables grâce à des initiatives d'éducation au numérique et aux médias et de dialogue local visant à lutter contre la polarisation, et à un suivi permanent permettant d'évaluer et d'adapter les interventions.

Recommandations

États et décideurs

- Adopter des réglementations respectueuses des droits pour lutter contre les informations préjudiciables tout en protégeant l'action humanitaire et les informations fiables.
- Veiller, en coordination avec les acteurs humanitaires, à ce que les lois et les règlements protègent et respectent l'action humanitaire fondée sur des principes.
- Intégrer dans les négociations, les cadres et la planification opérationnelle, les risques liés aux informations préjudiciables susceptibles de nuire à une action humanitaire fondée sur des principes.
- Respecter et soutenir l'indépendance des Sociétés nationales dans leur rôle d'auxiliaires, en veillant à ce qu'elles puissent agir sans ingérence.

Organes de réglementation et entreprises technologiques

- Dans les crises humanitaires, rendre compte de manière transparente de la suppression des contenus préjudiciables, des pratiques de modération et des ajustements algorithmiques, afin de préserver la confiance et la redevabilité et de prévenir tout préjudice aux personnes en détresse et au personnel et aux volontaires humanitaires.
- Concevoir, en collaboration avec des acteurs humanitaires dotés de principes, des instruments d'atténuation localisés tels que des outils de vérification des faits automatisés, des centres d'information vérifiés et des contenus multilingues.
- Renforcer l'application du droit face aux campagnes coordonnées d'informations préjudiciables visant les organisations humanitaires dotées de principes et la sécurité et la dignité des communautés touchées, du personnel et des volontaires humanitaires.
- Élaborer et appliquer des protocoles d'intervention en cas de crise respectueux des droits, en collaboration avec les acteurs humanitaires, et communiquer les données pertinentes aux organisations humanitaires et aux centres de recherche à l'appui d'une action fiable et fondée sur des principes.

Acteurs humanitaires

- Intégrer l'information fiable dans les normes humanitaires et les cadres opérationnels, en tant qu'élément essentiel d'une action humanitaire fondée sur des principes et de la lutte contre les informations préjudiciables.
- Communiquer des données probantes sur les tendances en matière d'informations préjudiciables aux régulateurs et aux plateformes, d'une manière conforme aux règles de protection des données et propice à une action humanitaire fondée sur des principes, en vue d'atténuer les effets des informations préjudiciables, de protéger l'action humanitaire et de préserver l'intégrité personnelle des populations touchées, et du personnel et des volontaires humanitaires.
- Nouer des partenariats avec des journalistes locaux, des vérificateurs de faits et des créateurs de contenu de confiance pour amplifier la diffusion d'informations exactes, qui tiennent compte du contexte et vitales pour les populations en détresse.
- Renforcer l'engagement des communautés en intégrant la maîtrise des médias, la résilience face à l'information et les mécanismes de retour d'information dans les programmes humanitaires, en veillant à ce que les communautés puissent accéder à des informations fiables, les comprendre et agir en conséquence.

Communautés et dirigeants locaux

- Promouvoir les médias communautaires et le journalisme indépendant afin de favoriser la fourniture d'informations opportunes, précises et accessibles.
- Mener des initiatives d'éducation aux technologies numériques et aux médias pour renforcer la pensée critique et la résilience face aux informations préjudiciables.
- Agir en tant qu'intermédiaires de confiance en diffusant des informations vérifiées par des canaux locaux tels que la radio, les écoles et les institutions religieuses.
- Faciliter le dialogue pour contrer la polarisation, lutter contre la stigmatisation et empêcher que des informations préjudiciables ne dégénèrent en violence.

De la communication à la collaboration

À une époque marquée par des extrêmes climatiques record, un nombre croissant de catastrophes et de situations d'urgence, et la réduction des budgets humanitaires, il n'a jamais été aussi crucial de se préparer avant qu'une crise ne survienne. Mais aujourd'hui, les situations d'urgence ne touchent pas seulement le monde physique, elles touchent également le monde de l'information. Les informations préjudiciables peuvent amplifier la peur, éroder la confiance et perturber les activités de préparation et d'intervention. Elles exacerbent les vulnérabilités et les tensions existantes, aggravant les risques dans des contextes où la confiance est déjà fragile. Comme la réduction des risques de catastrophe, la lutte contre les informations préjudiciables requiert un changement fondamental, soit le passage d'interventions réactives à une résilience proactive. Il faut pour ce faire placer le soutien à l'action dirigée au niveau local, l'investissement en amont des crises et l'élimination des causes profondes des risques, au cœur des stratégies humanitaires.

Les catastrophes physiques ne sont pas nécessairement mortelles ou déstabilisantes si les communautés reçoivent un soutien pour les anticiper, y résister et s'y adapter, et il en va de même pour les informations préjudiciables. Le défi consiste à développer et à pérenniser les solutions locales en intégrant la résilience aux informations dans les programmes humanitaires. Le renforcement de la résilience au moyen d'approches intégrées et intersectorielles permet de passer de la réaction aux crises causées par les informations préjudiciables à la gestion des risques et à la mise en place de communautés capables d'y résister.

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

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

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

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

- **Investir dans les écosystèmes locaux de l'information**, tels que radios communautaires, journalistes locaux, points d'accès numériques et mécanismes de retour d'information, qui assurent une communication continue et adaptée au contexte avant, pendant et après les crises.
- **Intégrer l'éducation aux médias et aux technologies numériques dans les programmes humanitaires**, afin de permettre aux personnes d'évaluer et de contester les contenus préjudiciables et de prendre des décisions en connaissance de cause.
- **Créer un espace pour la création de contenu participatif**, permettant aux communautés d'exprimer leurs points de vue dans des formats qui ont une résonance culturelle et émotionnelle, que ce soit au travers de récits, du théâtre, de la radio ou des médias sociaux.
- **Protéger l'engagement des communautés**, en veillant à ce que la participation n'expose pas les personnes à des risques, en particulier dans les environnements politiquement polarisés ou fragiles.

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

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

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

Exigences, objectifs et recommandations

Exigence

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

Objectifs

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

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

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

Recommandations

États et décideurs

- Soutenir les activités de vérification et de communication dirigées par les communautés en finançant le suivi des rumeurs, le journalisme indépendant et les canaux inclusifs (radio, points d'accès numériques et formats hors ligne) dans les langues locales.
- Renforcer les écosystèmes de l'information essentiels à l'action humanitaire en investissant dans les capacités locales et l'éducation à l'information, et en plaidant en faveur de mesures plus strictes de la part des plateformes technologiques et de mesures proactives face aux informations préjudiciables.
- Donner des moyens d'agir aux acteurs locaux de confiance, notamment les groupes de jeunes, les réseaux de femmes et les médias communautaires, au moyen de partenariats, de ressources et de garanties, et les intégrer dans les écosystèmes d'information locaux pour appuyer la vérification des informations, les retours d'information et l'action humanitaire fondée sur des principes pendant les crises.

Acteurs humanitaires

- Renforcer la redevabilité et la confiance grâce à des messages élaborés en commun, des boucles de rétroaction communautaires, des rapports transparents et des examens conjoints avec les communautés, tout en veillant à ce que la

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

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

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

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

Communautés et dirigeants locaux

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

et en soutenant le rôle des organisations humanitaires dotées de principes.

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

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

Dans un écosystème de l'information faussé par les rumeurs, la manipulation et les contenus politisés, la confiance dans les acteurs humanitaires est de plus en plus fragile. Les informations préjudiciables peuvent nuire à l'image d'impartialité, de neutralité et d'indépendance des acteurs humanitaires, alimenter la suspicion au sein des communautés et mettre en danger le personnel, les volontaires et les personnes à qui ils prêtent assistance. Dans l'économie des médias sociaux et maintenant de l'IA, alimentée par les émotions, l'action humanitaire fondée sur des principes est facilement mal comprise ou présentée sous un faux jour, en particulier lorsqu'elle n'est pas alignée sur les discours politiques ou émotionnels dominants. Dans de tels contextes, l'application cohérente des principes humanitaires devient non seulement plus difficile, mais aussi plus essentielle.

La vulnérabilité stratégique s'accroît : l'action humanitaire vise à être réfléchie, impartiale et adaptée au contexte, alors que les informations qui circulent en ligne, elles, sont immédiates, émotionnelles et amplifiées de manière virale. Ce décalage de vitesse est dangereux. Les acteurs humanitaires prennent généralement le temps de vérifier les faits, d'évaluer les besoins et de coordonner les interventions. En revanche, les discours préjudiciables et l'indignation se propagent en quelques secondes, sans être freinés par des considérations d'humanité, de neutralité, d'exactitude, de proportionnalité ou de conséquences.

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

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

À une époque où la technologie s'accélère, les réactions humaines telles que l'empathie, le respect et la retenue morale sont plus importantes que jamais. Comme l'a fait remarquer le philosophe Jonathan Glover, ces ressources morales aident les personnes à faire preuve de retenue, à respecter la dignité des autres et à se préoccuper de leurs souffrances et de leur bien-être. Il inclut parmi ces ressources la tendance à traiter les autres – membres de notre communauté et êtres humains – avec un certain respect, et la compassion, qui consiste à se soucier des chagrins et du bonheur des autres, et peut-être dans une certaine mesure à s'identifier à eux⁸.

Aujourd'hui, les informations préjudiciables ne sont pas un simple problème de communication ; elles constituent une menace pour l'action humanitaire et requièrent une approche à l'échelle de la société et des organisations. Alors que les chargés de communication humanitaires s'attachaient autrefois à faciliter la communication

d'informations aux communautés touchées et à mobiliser les donateurs, ils sont aujourd'hui de plus en plus souvent chargés de repérer les contenus préjudiciables, d'y répondre et d'essayer d'en atténuer les effets. Pourtant, de nombreuses organisations ne sont encore pas suffisamment préparées pour faire face à l'ampleur et à la sophistication des menaces qui pèsent aujourd'hui sur l'information.

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

« Il est trop tard pour arrêter la technologie. Nous devons nous tourner vers la psychologie.⁹ »

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

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

Si la confiance est ancrée dans la vulnérabilité et les attentes, l'humanité est fondée sur le respect et la compassion. Il est largement reconnu que le principe d'humanité est le moteur fondamental de l'action humanitaire. C'est ce qui oblige les acteurs humanitaires à entreprendre de sauver des vies, réduire les souffrances et préserver la dignité des personnes touchées par les crises. Parmi les principes humanitaires fondamentaux, l'humanité est supérieure aux autres car elle reflète l'impératif moral, la motivation essentielle et les valeurs fondamentales de l'action humanitaire, et sous-tend les autres principes. Dans son commentaire de 1979 sur les Principes fondamentaux¹⁰, Pictet a affirmé que l'application du principe d'humanité requerrait non seulement de préserver la vie et l'intégrité physique, mais aussi de respecter la personnalité et la dignité individuelles. Pictet souligne que le principe doit être appliqué en fonction des circonstances. L'ère de l'information en est une¹¹.

La déshumanisation n'est plus limitée aux discours de haine explicites ou aux idéologies marginales. Elle est de plus en plus présente dans le langage courant, l'imagerie et les comportements en ligne. Elle se manifeste par des images manipulées, des titres incendiaires et des discours amplifiés par les algorithmes, qui déforment, effacent ou nient l'humanité d'un individu. Dans des environnements déjà fragiles, l'érosion de l'empathie n'est pas seulement un effet secondaire, c'est souvent le but recherché. La déshumanisation n'est pas toujours manifeste. Elle peut se présenter de manière subtile et systémique, notamment par le profilage numérique, l'inégalité d'accès aux services ou la marchandisation des données personnelles. La déshumanisation consiste essentiellement à considérer qu'une personne est « moins qu'humaine » ou à la traiter comme telle, c'est-à-dire à nier un ou plusieurs éléments de son humanité¹². Si aucune personne ne cessera jamais d'être humaine, la non-reconnaissance de son humanité a des conséquences réelles et souvent violentes. Elle consiste à réduire des personnes à une identité de groupe (« migrants », « réfugiés »), à les assimiler à des animaux ou à de la vermine ou à ne pas tenir compte de leurs intérêts humains légitimes et de leur capacité d'agir. Lorsque cette rhétorique n'est soumise à aucun contrôle, non seulement elle réduit l'empathie et la compassion, mais elle renforce par ailleurs le soutien du public pour l'exclusion, la rétribution ou même la violence. Elle nuit à l'entraide, fait obstacle à la réconciliation et alimente des politiques et des pratiques potentiellement contraires au droit international¹³.

Les discours et les images déshumanisants qui ciblent l'action humanitaire posent de sérieux risques. Ils peuvent être utilisés pour justifier ou encourager l'obstruction de la fourniture d'aide, conduire à ce que les organisations humanitaires soient prises pour cibles, criminaliser l'aide humanitaire et rendre des populations entières invisibles ou non méritantes aux yeux du public ou des décideurs. Ces risques sont particulièrement élevés lorsque ces discours proviennent de sources officielles ou lorsqu'il est affirmé que l'accès humanitaire est sous-tendu par des motivations politiques ou constitue une menace pour la sécurité nationale.

Pourtant, même les acteurs humanitaires bien intentionnés peuvent reproduire par inadvertance des schémas déshumanisants s'ils ne sont pas activement attentifs au langage qu'ils utilisent ou aux dynamiques de pouvoir qu'ils renforcent. C'est pourquoi l'action humanitaire fondée sur des principes doit aller au-delà de l'engagement éthique de défendre l'humanité : elle doit inclure des efforts délibérés visant à repérer et à freiner les discours déshumanisants, en particulier ceux qui sont normalisés dans les scènes banales de la vie quotidienne¹⁴. L'antidote à la déshumanisation n'est pas simplement l'augmentation du volume d'informations, c'est la reconnaissance. Ce sont les activités visant à rendre leur visibilité et leur dignité à ceux qui en sont privés et à réaffirmer – par des mots, des images et des actes – que personne n'est jamais moins qu'humain. **Les principes humanitaires ne sont pas seulement capables de survivre à la crise actuelle des informations préjudiciables, ils ont été précisément conçus pour faire face à ce type de défi.**

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

Exigences, objectifs et recommandations

Exigence

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

Objectifs

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

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

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

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

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

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

Recommandations

États et décideurs

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

Plateformes technologiques

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

Acteurs humanitaires

- Concevoir des orientations relatives à la tenue de conversations fondées sur des principes dans les espaces numériques et en ligne polémiques, en anticipant les discours instrumentalisés et en préparant à l'avance des lignes de communication claires.
 - Réaffirmer et communiquer les Principes fondamentaux et les principes humanitaires sur les différentes plateformes, en évitant tout alignement partisan ou politique.
 - Montrer l'exemple en matière de respect des Principes fondamentaux par des paroles, des comportements et des actes dans toutes les composantes du Mouvement.
 - Fournir au personnel et aux volontaires des formations sur la sécurité en ligne, un soutien psychosocial et une éducation à l'information
- et aux médias afin qu'ils puissent repérer les discours préjudiciables et y réagir rapidement.
 - Renforcer l'accent mis sur la résolution des problèmes d'intolérance, en évolution constante¹⁵, dans l'ensemble du Mouvement.
 - Favoriser la réflexion et l'apprentissage sur la communication et la diplomatie humanitaire, en intégrant les principes humanitaires dans les réponses aux informations préjudiciables.
 - Donner aux dirigeants communautaires et aux volontaires le rôle de confirmateurs et de messagers, chargés de mener des campagnes suivies qui mettent en évidence l'impact local et l'action humanitaire fondée sur des principes, plutôt que de ne mener que des interventions réactives.

Communautés et dirigeants locaux

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

Le rôle des données dans la prise de décisions humanitaires

Les premières questions posées lors de l'évaluation d'une catastrophe ou d'une crise portent sur l'ampleur et la gravité de la situation et les endroits ou les personnes qui seront les plus touchés par ses effets. Pour répondre à ces questions, nous avons besoin de données. Ces dernières années, le volume de données produites pour répondre à ces questions a explosé. En conséquence, la capacité de concevoir des méthodes systématiques d'allocation de ressources, de ciblage de l'aide et d'anticipation des crises s'est rapidement améliorée. Ces méthodes permettent aux organisations humanitaires de fonder leurs principes et leurs règles sur des données probantes, en vue de fournir une assistance là où elle est le plus nécessaire. La transparence concernant le contenu des données, le mode de collecte, de production ou de transformation utilisé, et le degré d'actualité et de fiabilité des données au vu d'expériences antérieures, est nécessaire à l'élaboration d'une base de données probantes permettant une telle prise de décision fondée sur des principes.

La capacité de collecter des données sur les catastrophes s'est améliorée ces dernières années, mais de nombreuses organisations de collecte de données, souvent petites et indépendantes, ayant récemment été privées de financement, cet écosystème d'assemblage de données probantes est menacé. La base factuelle à partir de laquelle les interventions humanitaires efficaces et fondées sur des principes sont privilégiées et mises en œuvre est, par conséquent, beaucoup plus pauvre.



Exigences, objectifs et recommandations

Exigence

Poursuivre l'investissement dans les systèmes de données sur les catastrophes aux niveaux local, national et international, en apportant un soutien particulier aux Sociétés nationales et aux acteurs locaux afin de renforcer leurs capacités de collecte, d'analyse et de partage des données.

Objectif

Permettre une action humanitaire et une prise de décision davantage fondées sur des données probantes grâce à l'amélioration de la collecte, de l'analyse et de l'utilisation des données.

Recommandations

États et décideurs

- Investir dans des systèmes complets et fiables de collecte de données sur les catastrophes.
- Garantir une plus grande transparence et l'utilisation de processus d'allocation de fonds fondés sur des données probantes.

Acteurs humanitaires

- S'engager à produire collectivement et à mettre en commun les données probantes les plus solides possibles, plutôt que de favoriser la production de données probantes isolées.
- Travailler en toute transparence pour tenir compte des lacunes et des biais des données afin de garantir une utilisation appropriée des informations et des données probantes.

Communautés et dirigeants locaux

- Insister pour participer à la collecte et à l'analyse des données et affirmer votre rôle essentiel dans la validation des données et des éléments probants produits par d'autres.
- Collaborer avec les acteurs humanitaires et les donateurs pour garantir que les connaissances des communautés sont prises en compte dans les réponses et les interventions en cours.

Feuille de route pour la résilience : piliers fondamentaux

Le renforcement de la résilience face aux informations préjudiciables et la protection d'une action humanitaire fondée sur des principes requièrent davantage que des interventions isolées. Il faut une feuille de route coordonnée, fondée sur des valeurs et intégrée à la diplomatie humanitaire, aux activités d'engagement des communautés et de redevabilité, aux initiatives en faveur d'un accès plus sûr, à la conception des programmes, à la préparation, à la gestion des risques et aux stratégies de communication. Les huit piliers suivants offrent des mesures concrètes à court, moyen et long terme.

¹ La confiance comme atout stratégique

La confiance est essentielle à l'action humanitaire car elle favorise l'accès, l'efficacité opérationnelle, l'exécution et la légitimité. Les informations préjudiciables suscitent rarement la méfiance à l'égard de l'action humanitaire par elles-mêmes ; 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 messenger 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.

La confiance a deux dimensions essentielles :

- La **confiance dans les opérations**, fondée sur la présence et la proximité (humaine) 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.

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 engageant des relations avec des parties prenantes du secteur de la technologie, des médias et des pouvoirs publics pour les encourager à respecter les principes humanitaires et à protéger les personnes en détresse contre les préjudices.

Si des systèmes solides de contrôle de la conformité 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.

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.

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.

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 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.

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.

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.

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 causent¹⁶ 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.

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. Quatre éléments facilitateurs se distinguent :

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 et 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.

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)¹⁷, le cadre du CICR (2025)¹⁸, et le processus d'évaluation et de certification des capacités organisationnelles (ECCO) de la Fédération internationale¹⁹) 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.

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) sont encore trop souvent considérées comme souhaitables et non comme essentielles. Le sous-financement, la coordination cloisonnée, la localisation limitée et les lacunes en matière de connaissances laissent des vides où prospèrent les informations préjudiciables. Pour y remédier, il faut que ces activités bénéficient de la priorité et d'un financement dédié, assorti d'équipes multidisciplinaires formées, de partenariats communautaires proactifs et de boucles de rétroaction solides. Il faut garantir que la communication humanitaire n'est pas improvisée, mais systématique, fondée sur des données probantes et ancrée au niveau local.

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.

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.

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.

Ensemble, nous pouvons préserver et rétablir un espace pour 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 sources 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 DiResta²⁰, 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 préserver et rétablir un espace pour l'humanité.

Notes de fin

- 1 Résolution 6 de la XXXIII^e Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, Agir aujourd'hui pour façonner le monde de demain (2019), 33IC/19/R6, paragraphe 1, https://rcrcconference.org/app/uploads/2019/12/33IC-R6-Act-today-shape-tomorrow_ADOP-TED-clean_fr.pdf.
- 2 Les sept Principes fondamentaux sont l'humanité, l'impartialité, la neutralité, l'indépendance, le volontariat, l'unité et l'universalité. Ils sont mentionnés dans le Préambule des Statuts du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, adoptés par la XXV^e Conférence internationale de la Croix-Rouge en octobre 1986.
- 3 IFRC. *Rapport sur les catastrophes dans le monde 2022: Confiance, équité et action locale*. (2022) Résumé, p.10. https://www.ifrc.org/sites/default/files/2023-04/2022_WDR_Full_LR_FR.pdf.
- 4 Barclay, D.A. *Disinformation: The Nature of Facts and Lies in the Post-Truth Era*. (Rowman and Littlefield, 2022) p. xv.
- 5 IFRC. *Rapport sur les catastrophes dans le monde 2013: Technologies et futur de l'action humanitaire*. (2013) p.172 www.ifrc.org/sites/default/files/WDR-2013.pdf (lien vers la version anglaise).
- 6 Comme l'a montré une étude de l'OCDE sur les mesures prises pendant la pandémie de Covid-19, les messages guides ont réduit de 21% l'intention de partager de faux titres par rapport à un groupe de contrôle, en particulier chez les utilisateurs fréquents d'Internet. OCDE. *Misinformation and Disinformation: An International Effort Using Behavioural Science to Tackle the Spread of Misinformation*. Policy Paper No. 21. (2022). https://www.oecd.org/en/publications/an-international-effort-using-behavioural-science-to-tackle-the-spread-of-misinformation_b7709d4f-en.html. Voir également l'initiative du MIT sur l'économie numérique. *Reducing Misinformation Sharing with Accuracy Prompts*. Research Brief (2024). Ce rapport présente des expériences menées sur le terrain, montrant que les messages au contenu neutre encourageant les internautes à s'assurer de la véracité des informations avant de les partager réduisent la diffusion de mésinformations. https://ide.mit.edu/wp-content/uploads/2024/04/RB__3-31-24.pdf.
- 7 Ibid, OCDE (2022).
- 8 Glover, J. *Humanity: A Moral History of the Twentieth Century*. (1999) p.22, 24-25.
- 9 Ibid, p.414.
- 10 Pictet, J. *Les principes fondamentaux de la Croix-Rouge: commentaire* (1979).
- 11 Devidal, P. 'Lost in Digital Translation? The Humanitarian Principles in the Digital Age,' *Revue internationale de la Croix-Rouge*. 2024;(106)925, p.120–154.
- 12 Deffenbaugh, N. De-Dehumanization: Practicing Humanity. *Revue internationale de la Croix-Rouge*. 2024;(106)925.
- 13 Ibid, p. 56-89.
- 14 Adapté de l'allocution prononcée par Jagan Chapagain, secrétaire général de la Fédération internationale, lors du lancement du rapport sur le climat de la Fédération internationale, *Climate changed Me* (2023).
- 15 L'application des engagements pris dans la résolution 9 (2003) requiert aujourd'hui de s'attaquer aux dimensions numériques de l'intolérance et d'intégrer les réponses aux informations préjudiciables dans des stratégies plus générales d'inclusion, de protection et d'engagement fondé sur des principes, tant en ligne que hors ligne.
- 16 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.
- 17 HCR. *Information Integrity Toolkit*. (2025). www.unhcr.org/handbooks/informationintegrity.
- 18 CICR. *Addressing Harmful Information in Conflict Settings: A Response Framework for Humanitarian Organizations*. (2025). <https://www.icrc.org/en/publication/addressing-harmful-information-conflict-settings-response-framework-humanitarian>.
- 19 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>.
- 20 DiResta, R. *Invisible Rulers: The People Who Turn Lies into Reality*. (2024), p. 318.



1030
1030

ETHIOPIAN RED CROSS SOCIETY

Les Principes fondamentaux

Humanité

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

Impartialité

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

Neutralité

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

Indépendance

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

Volontariat

Il est un mouvement de secours volontaire et désintéressé.

Unité

Il ne peut y avoir qu'une seule Société de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge dans un même pays. Elle doit être ouverte à tous et étendre son action humanitaire au territoire entier.

Universalité

Le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, au sein duquel toutes les Sociétés ont des droits égaux et le devoir de s'entraider, est universel.