

Leçon 2.9 Aide à l'apprentissage

Communication stratégique et intégrité de l'information



Table des matières	Pages	Diapositives
Présentation de la leçon	1	–
Activité d'apprentissage obligatoire 2.9.1 : L'impact des MDD sur les opérations de maintien de la paix de l'ONU	1-3	12
Activité d'apprentissage facultative 2.9.2 : Quel est le rôle de la communication stratégique dans les opérations de maintien de la paix de l'ONU ?	3-5	–
Activité d'apprentissage facultative 2.9.3 : Comment chaque agent peut-il aider les opérations de maintien de la paix de l'ONU à lutter contre la mésinformation, la désinformation et les discours de haine (MDD) et à renforcer l'intégrité de l'information ?	5-7	–
Évaluation de l'apprentissage	8-9	–

Présentation de la leçon

Utilisez des diapositives d'introduction pour lancer la leçon en expliquant les objectifs, la pertinence et les résultats de l'apprentissage.

Cette nouvelle leçon sur :

- (1) Les communications stratégiques et l'intégrité de l'information, et
- (2) La prise en compte de la mésinformation, de la désinformation et des discours de haine (MDD) dans les modules de formation de base préalables au déploiement de 2024, reflète l'importance croissante de ces deux sujets.

Activité d'apprentissage obligatoire 2.9.1 : L'impact des MDD sur les opérations de maintien de la paix de l'ONU

Méthode	Brainstorming, discussion
Objet	Réfléchir au défi que les MDD peuvent représenter pour les opérations de maintien de la paix de l'ONU et pour les agents de maintien de la paix.

Temps imparti	Discussion en groupe : 8 minutes au total, débriefing : 2 minutes
Ressources	Études de cas
Consignes	<p>Demandez à chaque groupe de lire une étude de cas et d'effectuer un brainstorming sur la manière dont la question abordée peut constituer un défi pour la mission. Demandez aux groupes de proposer un compte rendu en plénière.</p> <p>Expliquez que ces études de cas sont tirées d'articles en ligne publiés sur le site Web de la mission de maintien de la paix concernée.</p>
Études de cas	<p>ÉTUDE DE CAS N°1 - La MINUSCA réfute catégoriquement les allégations</p> <p>5 janvier 2018 - La Mission multidimensionnelle intégrée de stabilisation de l'ONU en République centrafricaine (MINUSCA) rejette catégoriquement les récentes allégations contenues dans l'article « Paoua : la MINUSCA prise en flagrant délit de livraison d'armes et de munitions aux troupes du général Bahar ». L'article, qui a été publié par le journal Le Démocrate le mercredi 3 janvier (n° 4053), est inexact sur le plan des faits. La MINUSCA affirme sans équivoque qu'elle n'a pas fourni et n'a jamais fourni d'armes, de munitions ou d'autres équipements militaires au général Behar ou à tout groupe armé affilié.</p> <p>ÉTUDE DE CAS N°2 - L'UNISFA condamne la désinformation concernant le mandat et les activités de la mission</p> <p>Abyei, 7 octobre 2023 - La Force intérimaire de sécurité de l'ONU pour Abyei (UNISFA) exprime sa profonde préoccupation concernant la manipulation intentionnelle d'images d'agents de maintien de la paix sur les réseaux sociaux et dans les déclarations publiques des autorités locales dans le but de nuire à l'impartialité de la mission et à ses activités de protection des civils. Une photographie montrant des soldats de la paix en train d'effectuer des patrouilles régulières pour protéger les civils et garantir le statut de zone démilitarisée d'Abyei a été manipulée afin d'établir un lien fallacieux entre la mission et un groupe armé dans la région d'Anthony Junction, dans le sud d'Abyei.</p> <p>ÉTUDE DE CAS N°3 - L'UNISFA démystifie les fausses informations ciblées</p> <p>Abyei, 8 octobre 2023 - La Force intérimaire de sécurité de l'ONU pour Abyei (UNISFA) exprime ses préoccupations concernant la désinformation qui circule en ligne et sur les médias sociaux pour accuser faussement la mission d'armer la jeunesse locale dans la Boîte d'Abyei. Selon ces fausses informations, des convois commerciaux transportant du matériel appartenant aux contingents de l'UNISFA, acheminés vers</p>

	<p>l'Abyei depuis le port de Mombasa, au Kenya, devaient servir à équiper un groupe armé opérant dans l'Abyei.</p> <p>ÉTUDE DE CAS N°4 - La mission de l'ONU nie les accusations de partialité</p> <p>Soudan du Sud, le 16 janvier 2017 – La Mission de l'ONU au Soudan du Sud (MINUSS) tient à s'exprimer sur un récent communiqué de presse publié par l'Armée populaire de libération du Soudan dans l'opposition (APLS D/O) et sur d'autres commentaires formulés sur les réseaux sociaux qui accusent la MINUSS de faciliter les opérations du gouvernement contre l'APLS dans l'opposition au Soudan du Sud.</p> <p>La Mission dément sans réserve les affirmations fausses et trompeuses contenues dans la déclaration et associées à des photographies trompeuses qui ont été diffusées sur les réseaux sociaux. Ces photos illustrent la rencontre d'une équipe de surveillance du cessez-le-feu et des dispositions transitoires en matière de sécurité (ESCFDTS) avec des officiers de liaison de l'APLS dans le cadre du mandat qui lui a été confié par l'accord de paix, à savoir enquêter sur les violations du cessez-le-feu. La MINUSS est également mandatée par le Conseil de sécurité pour fournir un appui logistique à l'ESCFDTS sur le terrain. La MINUSS est tenue de respecter des codes stricts d'impartialité dans l'exercice de ses fonctions au Soudan du Sud. Ces normes stipulent que la MINUSS agit sans favoritisme ni parti pris à l'égard de quelque groupe que ce soit, de manière équitable, transparente et impartiale, dans le seul but d'instaurer la paix tant attendue pour l'ensemble de la population du Soudan du Sud, quels que soient les groupes auxquels elle appartient.</p>
--	---

Activité d'apprentissage facultative 2.9.2 : Quel est le rôle de la communication stratégique dans les opérations de maintien de la paix de l'ONU ?

Méthode	Brainstorming, discussion
Objet	Définir la communication stratégique, les objectifs, les considérations clés de la communication stratégique et la manière d'évaluer son efficacité et d'identifier les principaux défis
Temps imparti	5-10 minutes
Préparation	<p>Questions à examiner :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir la communication stratégique • Quel est l'objectif de la communication stratégique ? • Quelles sont les principales considérations en matière de communication stratégique ?

	<ul style="list-style-type: none"> • Comment savoir si la communication stratégique est efficace ? • Quels sont les principaux défis à relever dans ce domaine ? <p>Nous allons désormais évoquer les questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les défis qui peuvent avoir un impact sur la communication stratégique dans le cadre du maintien de la paix. • Quels sont les facteurs qui contribuent à une communication stratégique efficace ? • Quelle est l'approche la plus efficace ? • Votre contribution à la communication stratégique.
Consignes	<p>Éléments pour orienter le brainstorming et la discussion :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition de la communication stratégique : Communication ciblée ou orientée en vue d'obtenir un soutien pour un objectif organisationnel. • Objectif clé dans le contexte des opérations de maintien de la paix de l'ONU : Renforcer la compréhension et le soutien à l'égard du travail accompli par les agents de maintien de la paix. • Pourquoi la communication stratégique est essentielle : Le succès d'une mission de maintien de la paix dépend de ce que les gens en pensent. Les risques de réputation peuvent s'avérer aussi préjudiciables à une mission que n'importe quel autre risque. Nous devons renforcer le soutien à la mission afin de créer les conditions nécessaires à l'accomplissement de notre travail. La communication permet de renforcer ce soutien. • Éléments essentiels d'un plan de communication : Objectifs clairs, publics cibles, messages clés, messagers, plateformes et canaux de diffusion (traditionnels : radio, télévision, presse écrite, sensibilisation en personne, etc., et numériques : site Web, réseaux sociaux, organes d'information en ligne, blogs, etc.) • Critères de réussite : Indicateurs liés à l'engagement du public, à la couverture médiatique et à l'analyse des ressentis, aux enquêtes de perception, aux changements de comportement, au niveau de collaboration et de partenariat, au feedback et à l'évaluation des publics cibles.
Débriefing	<p>Les plans de communication nécessitent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des buts clairs • Un public cible • Un message clé • Des messagers • Des plateformes/canaux de diffusion

	<ul style="list-style-type: none"> • Des médias traditionnels (radio, télévision, presse écrite, sensibilisation en personne) • Des médias numériques (sites Web, réseaux sociaux, médias en ligne, blogs) • Des outils de mesure et d'analyse. <p>Les plans de communication nécessitent également des critères de réussite :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesures relatives à l'engagement du public • Couverture médiatique et analyse des ressentis • Enquêtes de perception • Changements de comportement • Niveau de collaboration et de partenariat • Feedback et évaluation des publics cibles.
--	--

Activité d'apprentissage facultative 2.9.3 : Comment chaque agent peut-il soutenir les opérations de maintien de la paix de l'ONU pour lutter contre les MDD ?

Méthode	Brainstorming, discussion
Objet	Réfléchir aux mesures à mettre en œuvre pour lutter contre les MDD, à la manière de coordonner les actions et à ce que chaque agent peut faire pour atténuer l'impact des MDD et renforcer l'intégrité de l'information
Temps imparti	25 minutes
Ressources	Étude de cas :
Consignes	<p>Lisez l'étude de cas en groupes. Réfléchissez aux mesures à mettre en œuvre pour atténuer les récits basés sur les MDD à la suite de l'incident et déterminer qui doit être tenu responsable de la coordination de ces mesures. De nombreuses réponses sont possibles, mais les propositions suivantes peuvent être envisagées :</p> <p>Quelles actions ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une communication stratégique sous la forme de communiqués de presse, de points presse ou de messages dans les réseaux sociaux peut être envisagée. Toutes les communications externes doivent être coordonnées par la section Communication stratégique. • Engagement communautaire : La mission doit continuer à travailler en étroite collaboration avec les communautés par le biais de réunions locales, de groupes de femmes, de

	<p>mobilisation de la société civile, de journalistes, de formations, etc. Ces activités peuvent être coordonnées par le département des affaires civiles ou d'autres composantes civiles, mais le personnel en uniforme joue également un rôle clé dans l'engagement communautaire, car il incarne souvent la présence la plus visible sur le terrain.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plaidoyer politique : Travailler avec des homologues au sein du gouvernement hôte et des acteurs politiques pour garantir la diffusion d'informations correctes et vérifiées et maintenir une approche de communication commune. • Partenariats : Travailler en étroite collaboration avec les agences, les fonds et les programmes de l'ONU sur des communications et des projets communs afin de développer, dans la mesure du possible, une approche unique à l'échelle de l'ONU. <p>Qui doit coordonner ces actions ?</p> <p>Le mécanisme intégré de la mission (c'est-à-dire le groupe de travail ou l'équipe spéciale) doit coordonner tous les efforts pour traiter les MDD, conformément aux aspects validés par la direction de la mission. Toutes les sections concernées doivent soutenir l'approche convenue.</p> <p>Que peut faire chaque agent pour atténuer l'impact des MDD et renforcer l'intégrité de l'information ?</p> <p>Cela dépend, en fin de compte, du rôle de chacun ; cependant, tout le personnel de la mission peut apporter une contribution importante à la prise en compte et à l'atténuation des MDD.</p>
<p>Étude de cas</p>	<p>Étude de cas : Comment chaque agent soutient-il la mission de maintien de la paix dans la lutte contre les MDD ?</p> <p>Les membres d'un nouveau contingent voyagent dans un convoi composé de plusieurs véhicules marqués « ONU » depuis l'aéroport international jusqu'à la base de maintien de la paix, près du complexe présidentiel.</p> <p>En cours de route, l'un des bus se dirige par erreur vers le périmètre de sécurité de la résidence présidentielle, où il tente de faire demi-tour devant un poste de contrôle de la garde présidentielle.</p> <p>L'incident attire rapidement l'attention de nombreux utilisateurs de plateformes de réseaux sociaux qui utilisent des photos, des vidéos, des commentaires et des articles pour concevoir plusieurs récits faux et trompeurs sur les motifs de la présence de la mission à proximité de la résidence présidentielle. Ces récits incluent des accusations selon lesquelles la mission aurait</p>

	tenté d'organiser un coup d'État et les agents de maintien de la paix auraient essayé d'assassiner le président.
--	--

Évaluation de l'apprentissage

Les formateurs sont également invités à :

- Sélectionner des questions dans la banque de questions ci-dessous et créer leur propre série de pré-tests, de post-tests et d'aides à l'apprentissage en autonomie pour les participants à la formation
- Élaborer d'autres questions d'évaluation sur la base de leur connaissance du groupe et des progrès de l'apprentissage ainsi que de l'évaluation des besoins et des lacunes.

1. Le succès d'une mission de maintien de la paix de l'ONU repose uniquement sur la stratégie militaire employée.

Réponse : Faux

2. Chaque mission de maintien de la paix doit adapter sa stratégie de communication au contexte, aux défis et au public auxquels elle est confrontée.

Réponse : Vrai

3. La communication stratégique dans le domaine du maintien de la paix relève uniquement de la responsabilité du personnel de haut rang.

Réponse : Faux

4. Pour instaurer la confiance et la crédibilité, il est important d'établir un lien avec le public sur le plan émotionnel plutôt que sur le plan transactionnel.

Réponse : Vrai

5. Les réseaux sociaux peuvent s'avérer utiles pour les agents de maintien de la paix, mais leur utilisation abusive peut mettre en péril la sécurité opérationnelle.

Réponse : Vrai

6. Les effets de la désinformation, de la désinformation et des discours de haine (MDD) peuvent rendre les communautés des zones de maintien de la paix moins vulnérables à la manipulation.

Réponse : Faux

7. Les acteurs hostiles utilisent la désinformation, la désinformation et les discours de haine (MDD) pour atteindre leurs objectifs dans les situations de conflit ou politiques.

Réponse : Vrai

8. Les menaces que posent la désinformation, la désinformation et les discours de haine (MDD) n'ont pas d'impact significatif sur la sûreté et la sécurité des agents de maintien de la paix.

Réponse : Faux

9. La lutte efficace contre la mésinformation, la désinformation et les discours de haine (MDD) nécessite un effort coordonné à tous les niveaux de la mission.

Réponse : Vrai

10. Un groupe de travail multidisciplinaire n'est pas nécessaire pour gérer les informations néfastes au sein des missions de maintien de la paix.

Réponse : Faux

11. Chaque mission de maintien de la paix doit adapter sa stratégie de communication en fonction des éléments suivants :

- a) Un modèle standard utilisé dans toutes les missions
- b) Le contexte, les défis et le public spécifiques
- c) Les préférences du chef de mission
- d) Les lignes directrices internationales relatives aux médias

Réponse : B

12. La communication stratégique dans le domaine du maintien de la paix :

- a) Relève uniquement de la responsabilité du personnel haut gradé
- b) Relève de la responsabilité de l'ensemble du personnel de la mission
- c) Est principalement axée sur les réseaux sociaux
- d) N'est pas pertinente pour la réussite de la mission

Réponse : B

13. Pour faire régner la confiance et la crédibilité, il est important d'établir un lien avec le public :

- a) Au niveau transactionnel
- b) Au niveau émotionnel
- c) Au niveau purement informationnel
- d) Au niveau concurrentiel

Réponse : B

14. MDD signifie :

- a) Mésinformation, Désinformation et Discours de haine
- b) Maintenance des Données de santé Des militaires
- c) Efforts Multinationaux en cas de Désastre et de Dévastation humanitaires
- d) Médias : Direction du Développement

Réponse : A

15. Les acteurs hostiles utilisent la mésinformation, la désinformation et les discours de haine (MDD) principalement pour atteindre :

- a) Des objectifs neutres
- b) Leurs objectifs dans des situations de conflit ou politiques
- c) Des objectifs humanitaires
- d) Un certain niveau de sensibilisation à l'environnement

Réponse : B