

Leçon 2.9



Communication stratégique et intégrité de l'information

Objectifs, pertinence et résultats de l'apprentissage

Objectifs

Expliquer l'importance de la communication stratégique et de l'intégrité de l'information ainsi que la menace stratégique et opérationnelle que représentent la mésinformation, la désinformation et les discours de haine (MDD).

Pertinence


En tant qu'agent de maintien de la paix, vous devez avoir conscience de l'importance de la communication stratégique et de l'intégrité de l'information. Dans le climat opérationnel et mondial actuel, la communication stratégique dans le domaine du maintien de la paix a acquis une importance particulière en raison de l'évolution des divisions entre les États Membres, des schémas de violence, de la propagation des MDD, de la réduction des budgets et des ressources et des progrès technologiques.

Les MDD peuvent entraîner des répercussions sur la crédibilité d'une mission et sur sa capacité à mettre en œuvre ses mandats ainsi que sur la sécurité du personnel et les perceptions relatives à sa légitimité. L'évolution rapide des médias numériques et des réseaux sociaux a augmenté la vitesse de diffusion et la portée des informations néfastes pour les publics cibles. C'est notamment le cas dans les environnements touchés par des conflits où sont déployées des missions de l'ONU. La désinformation a été utilisée par les acteurs du conflit à des fins stratégiques, notamment pour cibler les missions de maintien de la paix.

Les MDD peuvent être néfastes. Dans le cadre de leur engagement auprès des communautés locales, tous les agents de maintien de la paix doivent être en mesure d'expliquer le rôle et les responsabilités de la mission, d'engager une conversation à ce sujet et d'instaurer un climat de confiance. Une approche à l'échelle de la mission est nécessaire pour renforcer à la fois la communication stratégique et l'intégrité de l'information ainsi que pour s'attaquer aux MDD.

Diapositive 1



2.9 Communication stratégique et intégrité de l'information 

Objectifs

- Expliquer l'importance de la communication stratégique et de l'intégrité de l'information ainsi que la menace stratégique et opérationnelle que représentent la mésinformation, la désinformation et les discours de haine (MDD).

Pertinence

- En tant qu'agent de maintien de la paix, vous devez avoir conscience du rôle essentiel que joue la communication stratégique en tant que nécessité politique et opérationnelle qui doit reposer sur une approche à l'échelle de la mission.
- Les MDD peuvent avoir un impact sur la crédibilité, la capacité à mettre en œuvre les mandats, la sécurité et la légitimité d'une mission de l'ONU. Les outils d'atténuation et de gestion des risques doivent donc être intégrés dans tous les domaines de travail de la mission.

MFBPD de l'ONU 2025 Diapositive 1


Résultats de l'apprentissage

Les apprenants seront en mesure :

1. De comprendre l'importance de la communication stratégique et de l'intégrité de l'information pour faire connaître et soutenir les initiatives de maintien de la paix de l'ONU.
2. D'expliquer l'évolution des défis posés par la mésinformation, la désinformation et les discours de haine (MDD), les dommages qu'ils peuvent provoquer et ce que les missions devraient faire à ce sujet.
3. De comprendre leur rôle en tant que communicateurs et la manière dont ils peuvent contribuer à prévenir et/ou à traiter les menaces liées à l'information.

Diapositive 2



2.9 Communication stratégique et intégrité de l'information 

Résultats de l'apprentissage

1. Comprendre l'importance de la communication stratégique et de l'intégrité de l'information pour faire connaître et soutenir les initiatives de maintien de la paix de l'ONU.
2. Expliquer l'évolution des défis posés par la mésinformation, la désinformation et les discours de haine (MDD), les dommages qu'ils peuvent provoquer et ce que les missions devraient faire à ce sujet.
3. Comprendre votre rôle en tant que communicateur et la manière dont vous pouvez contribuer à prévenir et/ou à traiter les menaces liées à l'information.

MFBPD de l'ONU 2025 Diapositive 2

Aperçu de la leçon



Durée minimale de la leçon : 45 minutes (Activité d'apprentissage 2.9.1 incluse).

La leçon	Pages	Diapositives
Communication stratégique dans les opérations de maintien de la paix	4-11	3-7
Intégrité de l'information	12-18	8-11
Activité d'apprentissage obligatoire 2.9.1	18-19	12
Impact des MDD sur les opérations de maintien de la paix	19-25	13-16
Approche en matière de gestion des MDD dans les contextes de maintien de la paix	25-30	17-20
Clôture de la leçon	31	21
Document – Résumé des messages clés	32-33	–

Activités d'apprentissage facultatives

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 ?

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 les MDD et à renforcer l'intégrité de l'information ?

Voir 2.9 Aide à l'apprentissage



Conseils aux formateurs : Consultez la partie 2.9 Aide à l'apprentissage pour des conseils sur la présentation de la leçon, des consignes sur les activités d'apprentissage, des activités d'apprentissage facultatives, l'évaluation de l'apprentissage et des références.

La leçon

Communication stratégique dans les opérations de maintien de la paix

Le rôle de la communication stratégique dans le maintien de la paix

La communication stratégique est une nécessité politique et opérationnelle qui permet aux opérations de maintien de la paix d'honorer leur mandat. Le renforcement de la communication stratégique et de l'intégrité de l'information constitue une priorité pour le Secrétaire général.

Dans le contexte des opérations de maintien de la paix, la communication stratégique s'entend de la capacité d'expliquer aux clients et principales parties prenantes aux niveaux national, régional et international ce que la mission est censée faire et la manière dont elle le fera.

Les opérations de maintien de la paix sont des interventions politiques qui reposent, en fin de compte, sur l'instauration et le maintien d'un climat de confiance et sur la bonne volonté des différentes parties prenantes par le biais d'un mélange de mobilisation communautaire, d'engagement politique et de diffusion d'informations.

La communication stratégique joue un rôle central dans tous ces domaines. Elle joue un rôle essentiel dans l'exécution des mandats des missions, tant directement qu'indirectement.


Comme le souligne cette leçon, la communication stratégique et l'intégrité de l'information sont l'affaire de tous et les hauts responsables jouent un rôle essentiel à cet égard. Dès le départ, la communication stratégique doit être pleinement intégrée à tous les processus de planification et de gestion des risques afin que la mission puisse atteindre ses principaux objectifs en la matière, notamment :

- Gérer les attentes et générer un soutien en expliquant les rôles, les responsabilités et les capacités de la mission
- Démontrer la valeur et l'impact tangible du travail de la mission
- Anticiper les risques liés à l'information et y répondre, le cas échéant.

Définition

Diapositive 3



2.9 Communication stratégique et intégrité de l'information 

Définition

Communication stratégique

- Communication ciblée ou orientée en vue d'obtenir un soutien pour un objectif organisationnel

Dans le cadre des opérations de maintien de la paix de l'ONU, la communication stratégique est utilisée pour :

- Approfondir la compréhension et soutenir les travaux des agents de maintien de la paix
- Renforcer le soutien à la mission afin de créer les conditions nécessaires à l'accomplissement du travail de l'ONU

MFBPD de l'ONU 2025 Diapositive 3



Message clé n°1 : Le succès d'une mission de maintien de la paix de l'ONU dépend de la manière dont elle est perçue. La communication stratégique permet de générer un soutien.

La communication stratégique s'entend de communications ciblées ou orientées qui visent à renforcer le soutien aux objectifs d'une organisation. Dans le contexte du maintien de la paix de l'ONU, elle permet au public de comprendre et de soutenir le travail effectué par les agents de maintien de la paix. Les risques de réputation peuvent être 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 du travail de l'ONU.

Diapositive 4



2.9 Communication stratégique et intégrité de l'information 

L'importance de la communication stratégique

- Le succès d'une mission de maintien de la paix de l'ONU dépend en partie de la perception qu'en ont les autres
- La communication stratégique permet de générer un soutien



MFBPD de l'ONU 2025 Diapositive 4

Nouveaux risques et défis

Les environnements de maintien de la paix sont en constante évolution. Les agents de maintien de la paix de l'ONU opèrent dans des environnements de plus en plus complexes et dangereux en raison de la présence de terroristes, de criminels, de groupes armés et de leurs alliés. Ils sont confrontés à des adversaires qui ont accès à des armes modernes et puissantes. Ces armes ne se limitent pas aux fusils et aux explosifs. Les MDD sont utilisés comme une arme de guerre. Ils sont utilisés dans le but de déshumaniser les populations, de menacer les communautés vulnérables, de mettre en péril le mandat des missions et de mettre la vie des agents de maintien de la paix en danger.



Message clé n°2 : Chaque mission de maintien de la paix a une stratégie de communication différente en fonction du contexte et des défis, de l'environnement d'information, du public cible, des ressources et des objectifs. Il est important que vous restiez au fait des menaces spécifiques à la mission.

La stratégie et l'approche d'une mission de maintien de la paix en matière de communication dépendent largement des défis politiques et sécuritaires. Elles seront différentes pour chaque mission.



Exemples

- Les tensions mondiales croissantes mettent un point d'arrêt aux processus de paix engagés
- Les conflits sont plus complexes ; les groupes armés et les intérêts criminels et transnationaux prolifèrent

- Le changement climatique alimente les conflits liés à la rareté des ressources naturelles
- Des mandats ambitieux sont confiés aux missions sans que des ressources suffisantes ne leur soient allouées
- Le soutien du gouvernement et de la population hôtes s'essouffle
- Les informations dépourvues d'intégrité, sophistiquées et agressives, se multiplient
- La frustration prédomine et des questions sont posées sur la valeur et l'impact du maintien de la paix.

La composante « communication stratégique et information du public » (CSIP) contribue à la mise en œuvre efficace du mandat de la mission. Sous l'autorité du représentant spécial du secrétaire général/chef de mission, le chef de la CSIP ou le point focal est chargé de définir et de diffuser la stratégie de communication de la mission.

Le personnel de la CSIP s'engage auprès des populations locales et contribue à renforcer le soutien à la mission parmi les gens ordinaires. Chaque agent de maintien de la paix doit avoir conscience du contexte et des menaces afin de pouvoir soutenir les objectifs de communication de la mission de la manière la plus efficace possible.

La communication stratégique est l'affaire de tous

Nous devons impérativement communiquer sur nos activités de maintien de la paix d'une manière intéressante et compréhensible par tous.



Message clé n°3 : La communication stratégique est l'affaire de tous. À tous les niveaux de la mission, les civils, les policiers et les militaires chargés du maintien de la paix doivent collaborer et fournir des informations essentielles qui façonneront les efforts de communication.

Il ne faut pas attendre d'avoir accompli toutes les autres tâches pour réfléchir à la communication stratégique.

La communication stratégique fait partie des responsabilités de chaque agent de maintien de la paix. Les hauts responsables doivent piloter les efforts de communication en favorisant une communication proactive et rapide afin de démontrer la valeur de la mission et de renforcer le soutien qui lui est accordé.

Nous devons communiquer de manière proactive dans les bons comme dans les mauvais moments car nous savons que le silence crée un vide informationnel qui sera comblé par des personnes mal intentionnées. La communication stratégique est un moyen efficace de contrer ces menaces.

Elle nécessite une approche coordonnée de l'ensemble de la mission, notamment pour améliorer le partage de l'information et assurer la cohérence des messages. Il convient de faire confiance aux équipes de communication et de les intégrer pleinement à toutes les réunions importantes, à la planification, aux discussions sur la gestion des crises et des risques et à la prise de décision.


Ces équipes, qui doivent disposer d'informations permettant de prévenir les situations de crise ou d'y faire face, ne doivent pas intervenir uniquement à la fin d'une mission, après coup, alors qu'il est trop tard pour résoudre les problèmes.

Pour que les opérations de maintien de la paix de l'ONU soient couronnées de succès, chacun d'entre nous doit jouer un rôle et contribuer à promouvoir une image positive de la mission auprès des principaux publics.

Comment les agents de maintien de la paix peuvent-ils soutenir l'approche du maintien de la paix de l'ONU en matière de communication ?

Diapositive 5



2.9 Communication stratégique et intégrité de l'information

Comment les agents de maintien de la paix peuvent-ils soutenir l'approche de communication ?

En interne, au sein de la mission :

- En communiquant de manière proactive dans les bons comme dans les mauvais moments car le silence crée un vide informationnel.

À l'extérieur

- Communiquer sur nos activités de maintien de la paix d'une manière intéressante et compréhensible par tous.
- Participer à la promotion d'une image positive de la mission auprès des publics clés.

MFBPD de l'ONU 2025Diapositive 5



Message clé n°4 : Nous devons raconter notre histoire de manière à établir un lien émotionnel avec le public afin d'instaurer la confiance et la crédibilité plutôt que d'essayer simplement d'arriver à nos fins. Nous comptons sur chaque agent de maintien de la paix pour déterminer comment il peut soutenir les objectifs de communication à sa manière, en fonction de ses missions, de son expérience et de son niveau d'accès aux différents publics cibles.

En tant qu'agent de maintien de la paix, vous devez contribuer à promouvoir les activités maintien de la paix auprès de publics clés. Nous sommes tous porteurs des messages clés de la mission.

L'approche des missions de maintien de la paix de l'ONU en matière de communication repose sur la diffusion de messages clairs sur le rôle, les responsabilités, les capacités et l'impact de la mission, sur l'explication des défis à relever, sur la proposition de solutions possibles et sur la démonstration des réalisations obtenues.

Nous devons proposer des récits efficaces, simples, centrés sur l'humain et étayés par des faits et des témoignages afin de créer un lien émotionnel. Pour instaurer la confiance et la crédibilité, ces récits doivent être authentiques, réalistes et honnêtes.

Avec le soutien du personnel de communication stratégique de la mission, vous trouverez des moyens de participer aux débats et de délivrer le bon message aux bonnes personnes, au bon moment.

Cela peut prendre plusieurs formes, par exemple :

- Pendant vos missions opérationnelles, vous pourriez être en mesure de partager des informations en personne avec des publics clés sur le travail et l'impact de la mission
- Lorsque vous participez à des initiatives de sensibilisation de la communauté ou à des exercices de création de partenariats organisés par les équipes d'engagement de la mission ou d'autres personnes
- En aidant la composante Communication stratégique à identifier des récits intéressants à raconter sur ses canaux dans le cadre de campagnes de communication
- Lors de vos missions opérationnelles ou d'autres moments clés, vous pouvez envisager d'utiliser votre smartphone pour recueillir des images (photos, vidéos), le cas échéant, en suivant les conseils de la composante Communication stratégique
- En partageant votre propre récit sur les canaux de la mission afin de sensibiliser le public à votre travail et à l'impact de la mission
- En utilisant vos propres comptes (réseaux sociaux, blogs, etc.) pour partager des messages, conformément à la stratégie de communication de la mission (voir la section suivante pour des conseils supplémentaires à ce sujet).

Chaque mission disposera d'un certain nombre de canaux pour s'adresser à ses publics cibles en fonction de sa stratégie. Il peut s'agir de canaux traditionnels (presse écrite, radio, télévision) comme de canaux numériques (organes de presse en ligne, réseaux sociaux, blogs, podcasts).


Tous les agents de maintien de la paix peuvent apporter une contribution considérable à la communication stratégique en partageant des informations et en

participant à des campagnes et à la création de contenus, y compris des articles, des vidéos, des photos, des produits destinés aux réseaux sociaux, des entretiens dans les médias et des événements de sensibilisation. Ces activités doivent être menées sous la direction et l'orientation de la composante Communication stratégique de la mission.

Lignes directrices relatives aux réseaux sociaux

Diapositive 6



2.9 Communication stratégique et intégrité de l'information

Réseaux sociaux – Que peuvent faire les agents de maintien de la paix ?

- Se conformer aux principes de la Charte des Nations Unies, aux Normes de conduite, au Statut et au Règlement du personnel
- Promouvoir la compréhension des objectifs et du travail de l'ONU tout en tenant compte des risques de réputation
- Réfléchir avant de publier des contenus et faire preuve de bon sens
- Comprendre que les clauses de non-responsabilité ne les protègent pas
- Comprendre que rien n'est privé
- Respecter la vie privée de leurs collègues

MFBPD de l'ONU 2025Diapositive 6




Message clé n°5 : Les réseaux sociaux peuvent représenter un excellent moyen de partager les messages clés de la mission depuis votre propre réseau, en particulier en diffusant des contenus sur les comptes de la mission. Cependant, une mauvaise utilisation des réseaux sociaux peut constituer une menace pour la sécurité opérationnelle et vous mettre en danger, vous et vos collègues.

L'utilisation abusive des réseaux sociaux par le personnel de la mission peut constituer une menace importante pour la sécurité opérationnelle si les agents diffusent des informations confidentielles et/ou mettre le personnel en danger.


Diapositive 7



2.9 Communication stratégique et intégrité de l'information 

Risques liés aux réseaux sociaux

- Une mauvaise utilisation des réseaux sociaux peut constituer une menace pour la sécurité opérationnelle et vous mettre en danger, vous et vos collègues.
- N'utilisez pas l'emblème de l'ONU ou une adresse électronique officielle pour créer des comptes personnels
- Ne divulguez pas d'informations sur le bureau
- Ne créez pas de fausses identités pour publier des messages ou commentaires



MFBPD de l'ONU 2025 Diapositive 7

Il est important que vous compreniez les principes suivants :

- Vous avez droit à la liberté d'expression, mais vous devez respecter les principes de la Charte des Nations Unies, les normes de conduite et le statut et le règlement du personnel
- Vous devez promouvoir la compréhension des objectifs et du travail de l'ONU tout en tenant compte des risques de réputation
- Vous devez réfléchir avant de publier des contenus et faire preuve de bon sens
- Les clauses de non-responsabilité ne vous protègent pas
- N'oubliez pas que rien n'est privé
- N'utilisez pas l'emblème de l'ONU ou votre adresse e-mail professionnelle pour créer des comptes personnels et veillez à ne pas divulguer d'informations relatives au mandat et à vos fonctions
- Ne créez pas de fausses identités pour publier des messages ou commentaires
- Respectez la vie privée de vos collègues.


Tous les membres du personnel sont tenus de respecter les valeurs fondamentales de l'ONU et le Code de conduite. Ils doivent protéger et améliorer la réputation des missions et renforcer le soutien du public à leurs activités.

Le personnel doit également respecter le Statut et le Règlement du personnel de l'ONU, y compris les dispositions provisoires du Règlement. Ces dispositions précisent que les membres du personnel « doivent éviter tout acte et, en particulier, toute déclaration publique de nature à discréditer leur statut ou incompatible avec l'intégrité, l'indépendance et l'impartialité que leur statut exige ». Cela signifie qu'ils ne doivent rien faire ni dire en public qui puisse nuire à leur image ou les rendre inaptes à exercer leur fonction.

Intégrité de l'information

Diapositive 8



2.9 Communication stratégique et intégrité de l'information 

Intégrité de l'information

- **Intégrité de l'information** : Fait référence à l'exactitude et la fiabilité de l'information.
- **L'intégrité de l'information désigne une situation dans laquelle :**
 - L'information est exacte, fiable et exempte de discrimination et de haine.
 - La liberté d'expression est pleinement respectée
 - L'information est ouverte, inclusive, sûre et sécurisée

MFBPD de l'ONU 2025 Diapositive 8

L'intégrité de l'information signifie que l'information est exacte, fiable et exempte de discrimination et de haine. Elle désigne une situation où la liberté d'expression est pleinement respectée et où l'information est disponible pour tous dans un environnement ouvert, inclusif, sûr et sécurisé.

Les MDD, qui sont souvent présents dans l'environnement informationnel en ligne et hors ligne, portent atteinte à l'intégrité de l'information. Cette situation a des répercussions sur la sûreté et la sécurité des missions de maintien de la paix, et notamment sur la capacité de chaque mission à mettre en œuvre son mandat.

Par sa résolution 2686 (2023), le Conseil de sécurité a spécifiquement chargé les missions de maintien de la paix de surveiller les discours de haine, le racisme et les actes d'extrémisme qui nuisent à la paix et à la sécurité.

- **Intégrité de l'information** : l'exactitude et la fiabilité de l'information.

Qu'est-ce que la mésinformation, la désinformation et les discours de haine (MDD) ?

Les informations peuvent nuire aux personnes et nous empêcher d'atteindre nos objectifs, en particulier lorsqu'elles sont fausses. Il existe différents types d'informations néfastes qui peuvent être partagées, y compris les MDD. Nous décrivons chacun de ces types ci-dessous. Tous ces types d'informations néfastes pèsent sur la confiance mutuelle, transforment les problématiques complexes en raisonnements binaires, obligent les gens à choisir leur camp, aggravent les conflits et mettent les personnes et leurs communautés en danger. Ils peuvent également entraver les processus politiques tels que la surveillance des élections et des cessez-le-feu.

Dans les missions de maintien de la paix de l'ONU, les MDD constituent un phénomène complexe qui résulte d'une combinaison de facteurs politiques, sociaux et psychologiques. Les raisons qui poussent les gens à diffuser les MDD peuvent varier en fonction du contexte et des groupes concernés. Les acteurs hostiles peuvent considérer les missions de maintien de la paix de l'ONU comme des obstacles à ce qu'ils veulent faire, et donc chercher à saper leur crédibilité et leur efficacité.


Les cas de MDD ont augmenté de manière spectaculaire ces dernières années. L'essor des réseaux numériques et sociaux a entraîné la production et l'amplification sans précédent d'informations inexactes et peu fiables qui déforment les faits et ont une influence sur ce que les gens pensent dans les pays touchés par un conflit. Ces récits préjudiciables ont un impact sur la capacité des missions de maintien de la paix à exécuter leur mandat et à assurer la sécurité de leur personnel.

En réponse, le Département des opérations de paix (DPO) a mis en place une unité spécialisée pour soutenir les missions en leur fournissant des politiques et des orientations, une formation et un soutien direct en matière de suivi ainsi que des capacités d'analyse et de réponse à toutes les formes d'échange d'informations, vraies ou fausses. Tous les agents de maintien de la paix doivent comprendre que les MDD ont des implications considérables pour l'ensemble de la mission et de la population locale et que chacun a un rôle à jouer dans la diffusion d'informations correctes. Chacun doit veiller à partager uniquement ce type d'information.

Cette partie de la leçon présente les concepts et la terminologie relatifs aux MDD. Elle explique l'impact des MDD sur les opérations de maintien de la paix et les publics que nous desservons ainsi que la manière dont le DPO relève ce défi.

Diapositive 9



2.9 Communication stratégique et intégrité de l'information 

Que sont les mésinformation, désinformation et discours de haine ?

M - Mésinformation
Mauvaises informations diffusées par des personnes qui les croient vraies

D - Désinformation
Mauvaises informations diffusées volontairement par des personnes qui savent qu'elles sont fausses

D - Discours de haine
Discours utilisé pour attaquer des personnes sur la base de leur identité

MFBPD de l'ONU 2025 Diapositive 9



Message clé n°6 : Le terme « MDD » fait référence à trois types de préjudices liés à l'information : la mésinformation, la désinformation et les discours de haine.

- **Mésinformation** : Informations inexactes diffusées par des personnes qui ne savent pas qu'elles sont incorrectes et qui pensent faire ce qu'elles doivent faire.
- **Désinformation** : Informations inexactes destinées à induire en erreur et diffusées par des personnes qui savent qu'elles sont incorrectes et qui ont pour intention de mentir et nuire gravement.
- **Discours de haine** : Tout type de communication (écrite, orale ou par des actions concrètes) qui attaque une personne ou un groupe en raison de ce qu'il ou elle est ou utilise un langage critique ou discriminatoire à son encontre. La discrimination peut être fondée sur sa religion, son appartenance ethnique, sa nationalité, son origine raciale, sa couleur de peau, son origine familiale, son genre ou tout autre aspect de son identité.

La frontière entre la mésinformation et la désinformation est ténue car ce type de pratique peut commencer par la production de messages intentionnellement faux, mais se poursuivre par la diffusion de ces messages par des personnes qui les croient vrais ou, tout au moins, ne savent pas qu'ils sont faux.

« Les discours de haine font peser une menace sur les valeurs et les principes communs qui nous unissent. ...Ils encouragent le racisme, la xénophobie et la misogynie ; ils déshumanisent les individus et les communautés ; et ils ont un impact grave sur nos efforts de promotion de la paix et de la sécurité, des droits de l'homme et du développement durable. »

António Guterres, Secrétaire général, 2022




Conseils aux formateurs : Consultez le site Web de l'ONU « Combattre la désinformation » (<https://www.un.org/fr/countering-disinformation>) pour obtenir les documents de référence les plus récents lors de la préparation de la leçon. Par exemple, le rapport du Secrétaire général intitulé « Combattre la désinformation » pour promouvoir et protéger les droits humains et les libertés fondamentales, en date de 2022, fournissait des propositions clés aux États pour lutter contre la désinformation, par exemple s'abstenir de fermer Internet et de bloquer des sites Web.

Effets de la mésinformation, de la désinformation et des discours de haine (MDD)

Diapositive 10



2.9 Communication stratégique et intégrité de l'information 

Effets psychologiques et émotionnels des MDD

- **La peur** : Les faux récits peuvent susciter un sentiment de peur.
- **La colère** : Une colère non canalisée peut aggraver les conflits.
- **La méfiance** : Peut affecter la coopération des civils avec les Nations Unies
- **La confusion** : Peut rendre les communautés vulnérables à la manipulation.



MFBPD de l'ONU 2025 Diapositive 10



Message clé n°7 : Le recours à mésinformation, à la désinformation ou aux discours de haine (MDD) pour inciter les gens à penser et ressentir certaines choses peut manipuler les communautés, en particulier dans les zones de mission de maintien de la paix où l'accès à des informations fiables est limité.

La politique relative à l'intégrité de l'information stipule que les MDD peuvent entraîner six types de préjudice. Les voici :

- Physiques
- Économiques/financiers
- Sociétaux/politiques
- Émotionnels/psychologiques
- Sociaux/culturels
- Opérationnels.

Il existe quatre types d'effets émotionnels et psychologiques de ces préjudices sur les individus et les communautés, qui peuvent avoir des conséquences sur les missions de maintien de la paix.

La peur : La diffusion de MDD sur les menaces ou les dangers fait peser sur les personnes et les communautés un sentiment de stress et d'inquiétude. Ce sentiment peut les amener à rester constamment sur le qui-vive, ce qui crée un climat de peur au sein de la communauté.

La colère : Les MDD peuvent susciter la colère et le ressentiment chez les personnes et les communautés. Ces récits peuvent s'appuyer sur des griefs légitimes et diaboliser l'ONU pour son incapacité à apporter la paix et la sécurité dans une région. Ils peuvent susciter des sentiments négatifs à l'égard de l'ONU et contribuer à l'agitation sociale. Des attaques violentes, des manifestations ou des discours de haine peuvent en découler.

La méfiance : En portant atteinte à la fiabilité des sources, les MDD peuvent saper la confiance qui règne entre les communautés et les missions de maintien de la paix de l'ONU, y compris les forces militaires et policières. Cette méfiance entrave la collaboration en érigeant des obstacles à une communication stratégique et à une coopération efficace, et renforce le soutien à des récits qui portent préjudice aux autres.

La confusion : Les MDD servent les intérêts d'acteurs hostiles en créant à dessein de la confusion et de l'incertitude. La diffusion de récits et d'informations qui ne concordent pas les uns avec les autres crée une incertitude chez les gens concernant ce qu'il faut croire ou non. Cette incertitude rend les communautés vulnérables à la manipulation. Le vide informationnel, notamment en période de crise ou d'incertitude, aggrave ces effets. C'est le cas, par exemple, lors d'élections ou de coups d'État. Cela est particulièrement vrai dans les régions touchées par un conflit, où de nombreuses personnes ont un accès limité aux médias d'information.


En résumé, les auteurs de MDD exploitent les émotions des gens, en particulier la peur, la colère, la méfiance et la confusion. La création intentionnelle d'un climat de confusion et d'incertitude par le biais de récits qui ne concordent pas les uns avec les autres peut rendre les communautés vulnérables à la manipulation, en particulier dans les zones où opèrent les missions de maintien de la paix et où l'accès à des informations fiables est limité.

Tactiques et techniques utilisées par les acteurs de la désinformation

Diapositive 11




2.9 Communication stratégique et intégrité de l'information



Tactiques et techniques utilisées par les acteurs de la désinformation

- Amplifier les mensonges
- Feindre le soutien à une cause
- Utiliser les différents médias comme des armes
- Faire appel aux émotions
- Présenter le contexte de manière inexacte
- Faire semblant d'être quelqu'un d'autre



MFBDP de l'ONU 2025

Diapositive 11

À une époque où l'information est facilement accessible et se diffuse à une vitesse sans précédent, il est de plus en plus difficile de distinguer le vrai du faux.

Les acteurs de la désinformation emploient diverses tactiques, techniques et procédures pour exploiter et manipuler les critiques légitimes et les voix dissidentes en produisant et en diffusant des informations en ligne.

- **Amplifier les mensonges** : Cet objectif peut être atteint de diverses manières, notamment par la **diffusion coordonnée de contenu**, qui consiste à republier régulièrement du contenu sur un réseau de sources associées afin de donner l'impression que de nombreuses personnes sont d'accord avec ce contenu et de lui donner une visibilité et une portée plus vastes. Les acteurs malveillants peuvent également utiliser la **propagation interplateforme** pour partager des récits similaires sur différentes plateformes de réseaux sociaux, en adaptant le contenu au public de la plateforme.
- **Feindre le soutien à une cause** : Par exemple, l'**astroturfing** consiste à générer un faux soutien ou une fausse opposition populaire par le biais de diverses tactiques, y compris la création de fausses organisations employant des participants rémunérés et des campagnes parrainées par des mécènes anonymes. Cette technique est utilisée pour modifier le discours sur un sujet en donnant l'impression, à tort, qu'il fait l'objet d'un large consensus.
- **Utiliser les différents médias comme armes** : Pour capter l'attention du public et faire en sorte que les faux récits paraissent plus vrais, les acteurs peuvent utiliser une série de contenus multimédias. Cela consiste notamment à **manipuler des photos et des vidéos réelles** à l'aide de techniques de montage et de « deepfakes », par exemple en utilisant une vidéo d'une personne différente pour créer des images censées représenter un soldat de l'ONU qui porte une pancarte avec un texte destiné à mettre les gens en colère.
- **Attrait émotionnel** : Utilisation d'un vocabulaire émotionnel (colère, frustration, tristesse) pour attirer l'attention du public et diffuser de fausses informations. Par exemple, un article de journal pourrait indiquer « un soldat de l'ONU fait la fête alors qu'au même moment, des gens meurent dans un quartier voisin ».
- **Représentation déformée du contexte** : Présenter des informations véridiques d'une manière qui prête à confusion, par exemple en les sortant de leur contexte ou en utilisant une photo intitulée « Les soldats de l'ONU regardent un match de football au lieu de protéger les civils ».
- **Usurpation d'identité** : Se faire passer pour quelqu'un d'autre ou prétendre représenter une organisation, par exemple, via une fausse page de réseau social qui se présente comme un compte vérifié de mission de maintien de la paix, ou montre « un soldat de l'ONU » qui n'a pas d'insigne sur son uniforme.



Exemple - Mali

En 2023 au Mali, une vague de désinformation visant la MINUSMA et la faisant passer pour une présence négative a précédé et accompagné la demande de retrait de la force par les autorités du pays hôte, réduisant ainsi le soutien en faveur de son maintien.


Les MDD et le droit à la liberté d'opinion et d'expression

Une critique légitime de l'ONU n'est pas une forme de MDD, même si les frustrations exprimées par la population peuvent entraîner des protestations et des violences contre les bases et le personnel militaire et policier de l'ONU. Il est important de comprendre cette distinction. Le fait d'étiqueter à tort ou de confondre les critiques et les sentiments négatifs avec des MDD risque de porter atteinte à la liberté d'opinion et d'expression.

Activité d'apprentissage obligatoire 2.9.1

Diapositive 12



2.9 Communication stratégique et intégrité de l'information 

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

Objet : Réfléchir au défi que les MDD peuvent représenter pour les opérations de maintien de la paix

Temps imparti : 10 minutes

MFBPD de l'ONU 2025
Diapositive 12

L'impact des MDD sur les opérations de maintien de la paix de l'ONU

Méthode	Brainstorming, discussion
Objet	Réfléchir au défi que peuvent constituer les MDD pour les opérations et agents de maintien de la paix de l'ONU. Utiliser cette activité d'apprentissage pour approfondir la discussion sur les impacts potentiels des MDD

Temps imparti	10 minutes
Ressources	Étude de cas

Impact des MDD sur les opérations de maintien de la paix

Diapositive 13



2.9 Communication stratégique et intégrité de l'information

Impact des MDD sur les opérations de maintien de la paix de l'ONU

Ce défi comporte deux aspects :

1. La menace que les MDD représentent pour la sûreté et la sécurité des agents de maintien de la paix, la réputation et l'espace opérationnel des missions.
2. La menace que les MDD représentent pour la mise en œuvre du mandat, y compris la protection des civils et le soutien aux processus politiques.

Les menaces posées par les MDD sont réelles et peuvent mettre en péril l'efficacité opérationnelle, la sûreté et la sécurité des agents de maintien de la paix.

MFBPD de l'ONU 2025
Diapositive 13



Message clé n°8 : Les dangers que posent la désinformation, la désinformation et les discours de haine sont réels et peuvent menacer l'efficacité opérationnelle, la sûreté et la sécurité des agents de maintien de la paix.

Le DPO aborde ce défi sous deux angles :

1. La menace qu'il représente pour la sûreté et la sécurité des agents de maintien de la paix, la réputation et l'espace opérationnel des missions de maintien de la paix.
2. La menace qu'il représente pour la mise en œuvre du mandat, y compris la protection des civils et le soutien aux processus politiques.

Les acteurs de la désinformation peuvent exploiter des griefs authentiques et créer la confusion autour du rôle et de l'intention des opérations de maintien de la paix. Cela peut entraver la capacité des missions de maintien de la paix à exercer leurs activités de manière sûre et efficace. Si les habitants des zones de la mission ont

une image négative de cette dernière, cela peut diminuer la propension des communautés locales à accepter sa présence. Cela peut entraîner des restrictions de la liberté de circulation et des manifestations ciblées, voire des attaques directes contre des agents et des convois. En outre, en sapant la légitimité des opérations de maintien de la paix de l'ONU et du système de l'ONU en général, les MDD constituent une menace grave pour les mécanismes de règlement politique et les pourparlers de paix. Les faux récits portent souvent sur des allégations selon lesquelles les missions n'exécutent pas leurs fonctions, arment des groupes armés et collaborent avec eux ou propagent la haine par le biais de leurs chaînes de radio, voire organisent des tentatives de coup d'État ou d'assassinat. Il semblerait que ces techniques aient pour but de délégitimer le rôle de l'ONU, non seulement au sein des communautés hôtes, mais aussi dans les régions et au niveau mondial. En outre, les MDD ciblent des groupes spécifiques dans les pays et régions hôtes, notamment les minorités ethniques, les femmes et les journalistes, ainsi que les processus de paix et d'autres initiatives soutenues par les Nations Unies.



Exemples

En République démocratique du Congo, de faux récits accusant les agents de maintien de la paix de l'ONU d'avoir tué un manifestant pendant la livraison d'armes à des groupes armés ont circulé sur les réseaux sociaux et ont contribué à provoquer l'incendie d'un bureau de l'ONU.


Au Mali, les accusations selon lesquelles l'ONU s'associerait aux djihadistes ont contribué au blocage de l'accès à une base de l'ONU par des manifestants.

En République centrafricaine, des opérations d'information ciblées dirigées contre l'ONU ont entravé le soutien aux opérations électorales apporté par la mission.

Vue d'ensemble du ciblage des missions de maintien de la paix de l'ONU par les MDD

Diapositive 14



2.9 Communication stratégique et intégrité de l'information 

Vue d'ensemble des MDD prenant pour cible les missions de maintien de la paix de l'ONU

- Des environnements médiatiques sophistiqués aux médias traditionnels
- Ne peuvent être attribués à un acteur unique
- Manipulation et amplification intentionnelles par des acteurs étatiques et non étatiques
- Le marché pour les MDD, y compris les médias, les fermes à trolls, les influenceurs et autres personnes qui en profitent
- N'ont pas de frontières

MFBPD de l'ONU 2025 Diapositive 14

Les missions évoluent dans des contextes très différents allant d'environnements médiatiques sophistiqués comme le Liban, où la population s'appuie sur des médias traditionnels, à des environnements beaucoup plus analogiques comme le Soudan du Sud, où seulement 12 % de la population environ avaient accès à Internet en 2023.

Selon le contexte, les acteurs des MDD appliquent des approches différentes. Par exemple, en République démocratique du Congo et en République centrafricaine, les MDD sont **décentralisés et participatifs** et ne peuvent être attribués à un seul acteur. Ils reposent sur un mélange de contributions authentiques de personnes réelles qui, parfois, ne savent pas ce qu'elles font lorsqu'elles diffusent de la désinformation et des informations manipulées. Les acteurs étatiques et non étatiques renforcent intentionnellement ces contributions authentiques.

Dans ce contexte, il existe un marché pour les MDD qui comprend des médias, des fermes à trolls, des influenceurs et d'autres personnes qui profitent financièrement ou politiquement de cet environnement d'information. En outre, les MDD ne connaissent pas de frontières et certains récits ont une dimension régionale.

Impact des MDD sur les missions de maintien de la paix

Diapositive 15



2.9 Communication stratégique et intégrité de l'information 

Impact des MDD sur les missions de maintien de la paix

- Sapent la crédibilité et la légitimité de la mission
- Affaiblissent la confiance vis-à-vis des agents de maintien de la paix de l'ONU
- Renforcent les récits préjudiciables
- Déstabilisent l'environnement opérationnel
- Exposent les bases et le personnel au risque de protestation et d'attaque
- Affectent la collecte d'informations et la prise de décision
- Entravent la liberté de circulation

MFBPD de l'ONU 2025 Diapositive 15



Message clé n°9 : La mésinformation, la désinformation et les discours de haine peuvent déstabiliser l'environnement d'une mission en suscitant un sentiment de méfiance à l'égard de l'ONU et/ou de certains individus, communautés ou institutions/autorités.

Ils sapent la crédibilité et la légitimité de la mission. Les MDD peuvent affaiblir la crédibilité et la légitimité de la mission, ce qui nuit à son efficacité car le gouvernement et la population du pays hôte sont alors moins enclins à coopérer avec les Nations Unies.

Ils affaiblissent la confiance vis-à-vis des agents de maintien de la paix de l'ONU : Les campagnes de MDD, qui diffusent des informations fausses ou trompeuses, affaiblissent la confiance vis-à-vis des agents de maintien de la paix de l'ONU en mettant en avant les récits d'acteurs et de groupes hostiles.

Ils renforcent les récits préjudiciables : Les MDD peuvent étayer les récits des acteurs hostiles en amplifiant la rhétorique sous-jacente et en alimentant la méfiance des populations. Ces acteurs peuvent alors exploiter les griefs existants et intensifier les conflits au sein de la société.

Ils déstabilisent l'environnement opérationnel : Les MDD peuvent déstabiliser l'environnement opérationnel de plusieurs manières. Les acteurs des MDD exploitent souvent les différences sociales, culturelles ou politiques existantes. En diffusant des récits qui éloignent les gens les uns des autres, les MDD peuvent contribuer à la polarisation sociale et creuser les fossés qui divisent les communautés.

Ils exposent les bases et le personnel au risque de protestation et d'attaque. Le ciblage de la mission par les MDD peut susciter de l'hostilité et des

troubles à l'encontre de l'ONU, entraînant des protestations violentes ou des attaques physiques contre les agents de maintien de la paix.

Ils affectent la collecte d'informations et la prise de décision : Les MDD peuvent porter atteinte aux interactions des populations locales avec les unités et le personnel de l'ONU ainsi qu'à la crédibilité des informations qu'elles partagent avec eux. Les informations fausses ou exagérées partagées par les populations locales peuvent avoir un impact sur la planification des opérations et une influence négative sur les commandants militaires et policiers qui prennent alors des décisions basées sur des informations trompeuses.

Ils entravent la liberté de circulation : Les MDD peuvent avoir des conséquences importantes sur la capacité d'une unité à se déplacer dans ses zones d'opérations. Les MDD peuvent fausser l'évaluation de la menace et inciter les unités à faire preuve d'une prudence excessive, à se déplacer lentement et à éviter tout contact avec les communautés locales. Cette prudence peut les empêcher de nouer des relations avec la population locale et de recueillir des informations précieuses.

Impact sur la sûreté et la sécurité des agents de maintien de la paix

En 2023, une enquête interne distribuée à l'ensemble du personnel de maintien de la paix a mis en évidence le grave problème que représentait la désinformation, la désinformation et les discours de haine pour le maintien de la paix.

Interrogés sur l'impact des MDD sur leur sécurité, 66 % des personnes interrogées ont répondu qu'ils avaient un effet important, soit une augmentation de 16 % par rapport à l'année précédente. Dans certaines missions, cela s'est traduit par le déplacement forcé du personnel pour des raisons de sécurité et, dans certains cas, par des actes de violence à l'encontre du personnel, des infrastructures et du matériel.



Exemples – FINUL et MONUSCO

FINUL : En décembre 2022, une campagne de désinformation a précédé une attaque violente à Aqibiyah, au Liban, qui a entraîné la mort d'un agent de maintien de la paix et en a blessé trois autres.

MONUSCO : En juillet 2022, en RDC, un lien a été établi entre les protestations et les violences visant les agents de maintien de la paix et l'intensification du sentiment négatif exprimé en ligne à l'encontre de la mission. Ces troubles civils ont entraîné la mort d'au moins 12 civils et de trois agents de maintien de la paix de l'ONU. En outre, les opérations de la mission en ont gravement pâti et 400 véhicules de l'ONU se sont retrouvés immobilisés en raison des risques liés à la sécurité.

Impact des MDD sur la mise en œuvre du mandat

Diapositive 16



2.9 Communication stratégique et intégrité de l'information 

Impact des MDD sur la mise en œuvre du mandat

Protection des civils :

- Les MDD peuvent avoir un impact sur les groupes vulnérables

Suivi du cessez-le-feu :

- Les MDD peuvent alimenter les tensions entre les parties au conflit

Renforcement des processus politiques :

- Les MDD peuvent affaiblir les processus politiques en sapant les institutions publiques

Femmes, Paix et Sécurité :

- Les femmes publiques sont la cible d'une désinformation basée sur le genre

MFBPD de l'ONU 2025 Diapositive 16

Les préjudices liés à l'information constituent une menace directe pour les civils dans des endroits où la paix ne peut être prise pour argent comptant, notamment en sapant les tâches du mandat de maintien de la paix, par exemple dans les domaines suivants :

- **Protection des civils (PdC) :** Les MDD peuvent avoir un impact significatif sur les groupes vulnérables dans les pays où se déroulent des opérations de maintien de la paix. Ces groupes comprennent les minorités ethniques et religieuses, les personnes en situation de handicap, les défenseurs des droits de l'homme et les journalistes. Ces groupes sont ciblés de manière disproportionnée, tant en ligne que hors ligne. Les MDD qui visent directement une mission de maintien de la paix peuvent entraîner une diminution du niveau d'acceptation par les communautés locales, peser sur l'espace politique et opérationnel de la mission et entraver la capacité de cette dernière à protéger les civils.
- **Surveillance du cessez-le-feu :** Les opérations de maintien de la paix peuvent être déployées pour stabiliser les situations de conflit après un cessez-le-feu et pour créer un environnement permettant aux parties de parvenir à une paix durable. Les MDD peuvent alimenter les tensions entre les parties au conflit et compromettre l'impartialité de l'ONU ou d'autres acteurs qui œuvrent en faveur d'une résolution pacifique.
- **Renforcement des processus politiques :** Les MDD qui apparaissent avant les élections, les référendums ou les processus de paix vont au-delà des faux récits sur les Nations Unies ou le maintien de la paix. Les informations préjudiciables peuvent affaiblir les processus politiques de plusieurs manières : la perte de crédibilité des institutions publiques peut amener les électeurs à ne plus s'intéresser à la question (« S'il y a des votes truqués ou si les vrais votes ne sont pas décomptés, à quoi bon ? »)

L'effondrement du niveau de confiance dans les médias traditionnels a entraîné un essor des écosystèmes d'information alternatifs qui favorisent souvent les intérêts marginaux et les opinions extrêmes.

- **Femmes, paix et sécurité** : les informations préjudiciables suscitent la méfiance et la violence et brident la participation des femmes à la vie politique et civique. Les femmes publiques sont ciblées de manière disproportionnée par la désinformation axée sur le genre en ligne, ce qui porte atteinte aux institutions démocratiques et aux droits humains fondamentaux, notamment la liberté d'expression et l'accès à l'information.

Approche en matière de gestion des MDD dans les contextes de maintien de la paix



Conseils aux formateurs : Remarque : L'Assemblée générale et le Conseil des droits de l'homme ont tous deux demandé que les réponses à la diffusion de la désinformation favorisent et protègent la liberté d'expression et la liberté de rechercher, de recevoir et de diffuser des informations, et n'y portent pas atteinte, conformément à l'article 19 de la Déclaration universelle des droits de l'homme et à l'article 19 (1) du Pacte international relatif aux droits civils et politiques.

Diapositive 17



2.9 Communication stratégique et intégrité de l'information 

Lutter contre les MDD dans les opérations de maintien de la paix

Sept principes de l'ONU concernant l'approche de lutte contre les MDD :

- Multidisciplinaire
- Focalisation sur les personnes
- Effort intégré
- Prise en compte du genre et de l'âge
- Position proactive et préventive
- Pas de secret
- Respect de la protection et de la confidentialité des données



MFBPD de l'ONU 2025 Diapositive 17

Les missions de maintien de la paix sont invitées à mettre en place un système de suivi, d'analyse, de réaction et d'évaluation des mesures mises en œuvre pour lutter contre les MDD et renforcer la sécurité de l'information.

Les travaux de lutte contre les MDD devraient s'appuyer sur un certain nombre de principes.

Vue d'ensemble des principes


Les sept principes qui sous-tendent l'approche de l'ONU en matière de lutte contre les MDD sont les suivants :

- **Réponse pluridisciplinaire** : Une combinaison de compétences et d'expertise est utilisée pour comprendre les MDD, concevoir et mettre en œuvre des mesures préventives et réactives et renforcer l'intégrité de l'information.
- **Effort intégré** : Une approche intégrée de l'ensemble de la mission et de l'ONU rend l'action plus efficace.
- **Position proactive et préventive** : Il s'agit là d'anticiper les cas dans lesquels l'intégrité de l'information pourrait être compromise et d'atténuer le risque et l'impact des MDD en adoptant une attitude proactive et préventive.
- **Approche centrée sur les personnes** : Les actions de maintien de la paix visant à lutter contre les MDD et à renforcer l'intégrité de l'information doivent prendre en compte les aspirations, les espoirs, les préoccupations et les griefs des communautés hôtes.
- **Approche adaptée au genre et à l'âge** : Pour analyser les MDD et y répondre, il est essentiel d'identifier les tendances et l'impact spécifiques au genre et à l'âge. La réponse doit tenir compte des rôles variés, spécifiques au genre et à l'âge, qui contribuent aux MDD ou en sont la cible.
- **La réponse est transparente** : Les activités seront menées de manière transparente dans le plein respect des normes internationales en matière de droits de l'homme, notamment en ce qui concerne les droits à la vie privée, à la liberté d'expression et à la liberté de réunion et d'association.
- **Protéger les données et respecter la confidentialité** : Les données recueillies pour le suivi et l'analyse de l'environnement d'information ou exploitées dans le cadre des interventions sont gérées conformément aux normes et règles de l'ONU en matière de confidentialité, de classification et de respect de la vie privée.

Une approche à l'échelle de la mission

Diapositive 18



2.9 Communication stratégique et intégrité de l'information 

Approche à l'échelle de la mission

Toutes les composantes (en uniforme et civiles) peuvent apporter des contributions importantes :

- La cellule d'analyse conjointe des missions (CACM) effectue une analyse approfondie de l'environnement informationnel
- La composante Affaires politiques fournit des conseils et des orientations politiques sur les MDD
- La composante Droits de l'homme veille à la protection des journalistes
- Les composantes militaire et policière intègrent des mesures de prévention, d'anticipation et de réponse dans leurs plans opérationnels pour lutter contre les MDD

MFBPD de l'ONU 2025 Diapositive 18



Message clé n°10 : Une action efficace contre la mésinformation, la désinformation et les discours de haine (MDD) nécessite une approche à l'échelle de la mission et doit être coordonnée par un groupe de travail ou une équipe spéciale pluridisciplinaire afin de garantir la cohérence et l'exhaustivité de l'intervention.

Au sein des missions de maintien de la paix, **toutes les composantes (en uniforme et civiles) peuvent apporter des contributions importantes.**

- Via le bouche-à-oreille, **les composantes civiles de la mission** jouent un rôle clé dans le suivi et le signalement des MDD hors ligne. Par exemple, les assistants de liaison communautaire (qui sont généralement coordonnés par le département des affaires civiles ou les bureaux de terrain) instaurent la confiance entre la population locale et les autorités et soutiennent les initiatives locales en faveur du dialogue et de la paix au sein des communautés. Leur rôle est essentiel pour anticiper et atténuer les risques d'informations préjudiciables.
- **Le centre d'analyse conjointe de la mission (CACM)** effectue des analyses approfondies de l'environnement informationnel, en coordination avec la composante Communication stratégique et d'autres acteurs.
- La composante **Affaires politiques** fournit des conseils et des orientations politiques sur les récits de MDD et les risques liés aux processus politiques ainsi que sur la sensibilisation, l'engagement et la diffusion de messages.
- La composante **Droits de l'homme** contribue au suivi et à l'analyse de la protection individuelle des journalistes, défenseurs et travailleurs des médias

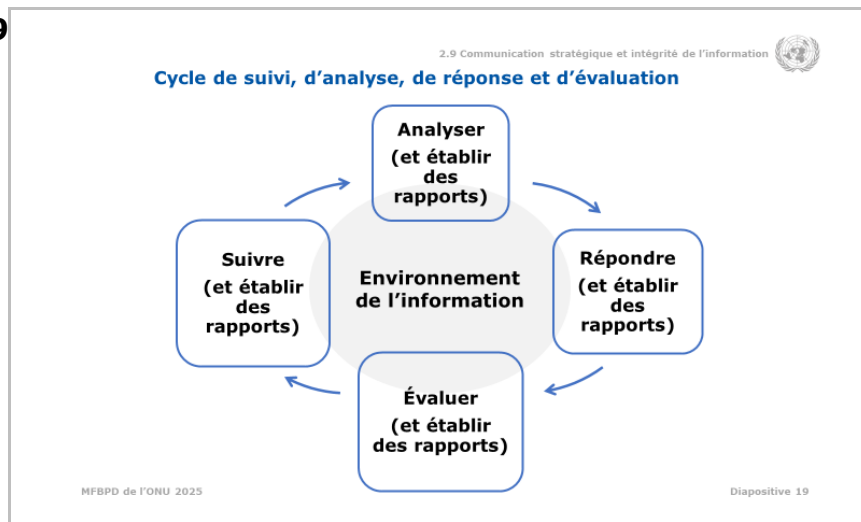
et de la société civile menacés. En outre, la composante Droits de l'homme fait souvent office de point focal sur les discours de haine.

- Après avoir consulté les autres composantes, les composantes **militaire et policière** intègrent des mesures préventives, d'anticipation et réactives dans les plans opérationnels, ce qui est conforme à la stratégie de la mission sur les MDD.

Tous ces efforts doivent être coordonnés au sein de la mission, par exemple par le biais d'un groupe de travail, d'une équipe spéciale ou d'un réseau de points focaux spécialisés dans les MDD.

Cycle de suivi, d'analyse, de réponse et d'évaluation

Diapositive 19



La politique relative à l'intégrité de l'information décrit le cycle de suivi, d'analyse, de réponse et d'évaluation mis en œuvre au sein des missions pour résoudre les problèmes de MDD.

- Le **suivi et l'analyse** de l'environnement informationnel, à la fois en ligne et hors ligne, sont essentiels pour acquérir une connaissance immédiate de la situation et peuvent alimenter une analyse plus approfondie et une meilleure compréhension des tendances et de la dynamique de l'environnement informationnel.
- **Un éventail de réponses** devrait être envisagé et mis en œuvre pour obtenir un effet plus important, dans le cadre du mandat de la mission. Voici quelques réponses possibles :
 - La communication stratégique sous la forme de communiqués de presse, de points presse ou de messages sur les réseaux sociaux peut être


envisagée. Toutes les communications externes doivent être coordonnées par la section Communication stratégique.

- Engagement communautaire : La mission devrait continuer de travailler en étroite collaboration avec les communautés en organisant des réunions locales, en constituant des groupes de femmes, de la société civile et de journalistes et en proposant des formations, etc. afin d'instaurer un climat de confiance et de répondre à toutes les préoccupations.
 - Plaidoyer politique : Collaboration avec les homologues du gouvernement hôte et les acteurs politiques pour garantir l'exactitude et la vérification des informations et maintenir une approche commune en matière de communication.
 - Partenariats : Étroite collaboration avec les institutions, les fonds et les programmes de l'ONU sur des communications et des projets communs afin d'élaborer, dans la mesure du possible, une approche unifiée au sein de l'ONU.
 - Protection des journalistes, des défenseurs des droits de l'homme et des professionnels des médias : Il convient d'aider les autorités nationales à assurer la sécurité des journalistes et des professionnels des médias, dans le respect du droit international en matière de droits de l'homme.
 - Publication de rapports. En l'absence d'un nouveau récit pour rétablir la vérité, les récits de désinformation qui sont erronés peuvent devenir un problème durable qui modifie la manière dont les gens perçoivent la situation par la suite. Il est important de faire la lumière sur les MDD en les documentant, en diffusant des informations à leur sujet et en prouvant que les faux récits ne sont pas véridiques.
 - Redevabilité pour avoir créé de l'hostilité, de la discrimination ou de la violence : Si les cas de MDD correspondent aux critères du crime d'incitation à la haine criminelle au sens du Plan d'action de Rabat, une initiative de l'ONU visant à lutter contre les discours de haine, les missions doivent plaider en faveur d'enquêtes pénales impartiales, rapides et approfondies ainsi que de procès visant à traduire les auteurs en justice.
 - Faire en sorte que la société soit plus forte et mieux à même de résister aux informations préjudiciables à long terme : Les actions en faveur de l'intégrité de l'information comprennent le renforcement des capacités des médias libres, l'éducation aux médias et aux données pour les enfants et les adultes et le renforcement de la capacité des institutions publiques à promouvoir la création et la diffusion d'informations exactes.
- **L'évaluation** permet de suivre les progrès et d'éclairer les stratégies et les efforts liés à l'intégrité de l'information.
 - **L'établissement de rapports** doit être intégré à tous les stades du cycle afin de rendre compte du suivi et de l'analyse à court et à long terme, ainsi que de l'efficacité des réponses.

Soutien apporté par le siège

Diapositive 20



2.9 Communication stratégique et intégrité de l'information 

Soutien apporté par le siège de l'ONU

Unité intégrée pour l'information

- Travaille avec la section Communication stratégique et d'autres entités de l'ONU pour soutenir les missions dans la lutte contre les MDD par le biais :
 - De la formation
 - Des politiques et orientations
 - De l'expertise en matière de suivi et d'analyse
 - Du soutien

MFBPD de l'ONU 2025 Diapositive 20

L'unité chargée de l'intégrité de l'information au siège de l'ONU soutient toutes les missions dans la lutte contre les MDD par les moyens suivants :

- Soutien de l'opérationnalisation de groupes de travail multidimensionnels en tant que mécanismes de coordination pour toutes les questions liées aux MDD au sein des missions
- Élaboration des rapports de suivi et d'analyse réguliers qui permettent une alerte précoce et des réponses proactives
- Appui des missions dans l'élaboration et la mise en œuvre des plans d'action pratiques sur les MDD
- Formation d'une équipe d'agents de maintien de la paix au suivi, à l'analyse et à l'élaboration de réponses
- Développement et déploiement d'outils et de méthodes de suivi et d'analyse
- Élaboration d'une politique et d'orientations pour structurer les approches des missions face à ce défi
- Gestion d'une communauté de pratique qui est un centre de ressources doté de supports de formation, de documents et de présentations pour encourager la diffusion des connaissances et des bonnes pratiques.

Clôture de la leçon

Diapositive 21



Conseils aux formateurs : Si vous en avez le temps, résumez la leçon en rappelant le but et les objectifs de l'apprentissage. Précisez que les messages clés soutiennent les objectifs de l'apprentissage. Demandez aux participants s'ils ont des questions. N'oubliez pas de distribuer le document « Résumé des messages clés » à tous les participants.

Document – Résumé des messages clés

Message clé n°1 : Le succès d'une mission de maintien de la paix de l'ONU dépend de la manière dont elle est perçue. La communication stratégique permet de générer un soutien.

Message clé n°2 : Chaque mission de maintien de la paix a une stratégie de communication différente en fonction du contexte et des défis, de l'environnement d'information, du public cible, des ressources et des objectifs. Il est important que vous restiez au fait des menaces spécifiques à la mission.

Message clé n°3 : La communication stratégique est l'affaire de tous. À tous les niveaux de la mission, les civils, les policiers et les militaires chargés du maintien de la paix doivent collaborer et fournir des informations essentielles qui façonneront les efforts de communication.

Message clé n°4 : Nous devons raconter notre histoire de manière à établir un lien émotionnel avec le public afin d'instaurer la confiance et la crédibilité plutôt que d'essayer simplement d'arriver à nos fins. Nous comptons sur chaque agent de maintien de la paix pour déterminer comment il peut soutenir les objectifs de communication à sa manière, en fonction de ses missions, de son expérience et de son niveau d'accès aux différents publics cibles.

Message clé n°5 : Les réseaux sociaux peuvent être un excellent moyen de partager les messages clés de la mission avec votre propre réseau, en particulier en diffusant le contenu des comptes de la mission. Cependant, une mauvaise utilisation des réseaux sociaux peut constituer une menace pour la sécurité opérationnelle et vous mettre en danger, vous et vos collègues.

Message clé n°6 : Le terme « MDD » fait référence à quatre types de préjudices liés à l'information : la mésinformation, la désinformation et les discours de haine.

Message clé n°7 : Le recours à mésinformation, à la désinformation ou aux discours de haine (MDD) pour inciter les gens à penser et ressentir certaines choses peut manipuler les communautés, en particulier dans les zones de mission de maintien de la paix où l'accès à des informations fiables est limité.

Message clé n°8 : Les dangers que posent la mésinformation, la désinformation et les discours de haine (MDD) sont réels et peuvent menacer l'efficacité opérationnelle, la sûreté et la sécurité des agents de maintien de la paix.

Message clé n°9 : La mésinformation, la désinformation et les discours de haine peuvent déstabiliser l'environnement d'une mission en suscitant un sentiment de méfiance à l'égard de l'ONU et/ou de certains individus, communautés ou institutions/autorités.

Message clé n°10 : Une action efficace contre la mésinformation, la désinformation et les discours de haine (MDD) nécessite une approche à l'échelle de

la mission et doit être coordonnée par un groupe de travail ou une équipe spéciale pluridisciplinaire afin de garantir la cohérence et l'exhaustivité de l'intervention.