A logo of a united nations organization

Description automatically generated

**Stratégie de communication**

**A : Objectif**

Cette stratégie vise à promouvoir le dialogue politique aux niveaux national et régional au Carana grâce à une approche proactive, interactive et structurée de la communication. Ses objectifs comprennent le soutien de l'accord de paix de Kalari (APK) et faciliter sa mise en œuvre, l'appui aux efforts de sécurité et de stabilisation dans les principales zones de conflit, et garantir la mise en place et le déploiement de toutes les capacités de la MANUC dans les zones clés.

**B : Contexte**

Après des années de conflit violent entre le gouvernement du Carana et les forces rebelles, un accord de cessez-le-feu a été établi et l’accord de paix de Kalari (APK) a été signé le 19 mai 2017. L’APK a été négocié par l’organisation régionale, la Coalition régionale du 8e continent (CRC), afin de mettre un terme à la violence et d’ouvrir la voie à un processus de paix au Carana.

L’APK prévoit qu’une mission mandatée par les Nations unies prendra le relais de la mission d’observation légère du CRC au Carana (Mission d’assistance de la CRC au Carana) afin d’aider à superviser et à vérifier l’application du cessez-le-feu ainsi qu’à stabiliser le pays.

Dans sa résolution 1544 (2017), le Conseil de sécurité des Nations Unies autorise la création de la Mission d’assistance des Nations unies au Carana (MANUC) en vertu du chapitre VII de la Charte des Nations unies. Le siège des Nations unies s’appuie sur ses capacités internes pour planifier la mission. Une étude du pays et une enquête technique ont été réalisées pour le Carana.

**C : Objectifs**

1. Montrer que le déploiement de la mission au Carana est bénéfique et a un impact concret grâce à des récits convaincants, privilégiant la dimension humaine et mettant en avant les témoignages des soldats de la paix, des autorités, des communautés et des autres parties prenantes.
2. Anticiper les risques, notamment en termes de réputation, grâce à un suivi régulier, une analyse et des réactions rapides en cas de désinformation et à une participation active des parties prenantes.

**D : Approche de la communication**

Conformément à la Résolution 1544 (2017) du Conseil de sécurité, il est impératif que la mission se dote de solides moyens de communication stratégique. Celle-ci permettra d’adopter une approche proactive qui gère efficacement les attentes, anticipe les risques et les étapes, garantit des échanges opportuns, précis et transparents avec les autorités de transition, les communautés et les autres parties prenantes, coordonne les messages dans l'ensemble de la Mission et collabore avec les partenaires pour prévenir et combattre la mésinformation et la désinformation. Pour atténuer ces risques, la MANUC doit communiquer de manière exhaustive et rapide sur les avancées et les réalisations de la mission. Cette approche favorisera la transparence et la responsabilité, préservant ainsi les relations de travail entre les Nations unies, le gouvernement de transition et la population. En outre, la MANUC doit prendre des mesures fermes pour clarifier et rectifier toute fausse allégation et contrer les campagnes de mésinformation et de désinformation, afin de préserver la sûreté et la sécurité du personnel.

Pour réaliser ces objectifs, la communication stratégique doit être pleinement intégrée dans tous les processus de planification de la mission, de prise de décision et de gestion des risques. La priorité doit être donnée aux processus d'approbation rapide des communications, toutes les composantes de la MANUC (militaires et civiles) s'engageant à adopter une approche globale pour l'ensemble de la mission. En outre, des systèmes devraient être mis en place pour coordonner la stratégie et les activités de communication de la mission avec l'équipe de pays des Nations unies. La capacité et l'aptitude à suivre, analyser et réagir aux MDMD sont également cruciales pour le succès de la stratégie de communication. Il est également essentiel de maintenir une compréhension globale et continue de la façon dont la Mission est perçue afin d'adapter les messages aux parties prenantes et d'adapter l'approche de la communication en conséquence.

**E : Les défis**

La MANUC a rencontré des difficultés importantes au Carana en raison de la fragilité de l'environnement politique et sécuritaire. Les tensions et les violences continues à l'encontre des civils et des soldats de la paix constituent des risques constants, qui pourraient s'aggraver si les objectifs de la mission ne sont pas clairement communiqués.

Les MDMD représentent une menace majeure pour la sécurité du personnel de la mission. Ils peuvent alimenter un sentiment de méfiance, provoquer des mouvements de protestation, imposer des restrictions de circulation et inciter à la violence à l'encontre des soldats de la paix. La mission a déjà été la cible de campagnes de MDMD sophistiquées et soutenues par des ressources importantes, et il est probable que cette menace s'intensifie au cours de l'année à venir.

Les tâches courantes se révèlent de plus en plus compliquées, en particulier pendant la saison des pluies, où l'on assiste à des mouvements massifs de population qui pourraient être exploités par des groupes hostiles pour perturber les activités de la mission. Les élections à venir constituent un autre défi de taille, car elles sont souvent liées à des questions politiques susceptibles d'avoir une incidence directe sur l'impartialité de la mission. Des groupes hostiles exploitent les ressources locales, notamment minières, pour saper la crédibilité de la mission.

Les efforts de communication devraient se concentrer sur le renforcement de la confiance des citoyens du Carana dans la mission de l'ONU, dont le mandat comprend l'établissement de la paix et l'appui à des élections libres et à des processus de transition. Si ces difficultés ne sont pas résolues efficacement, la réputation de la mission pourrait en pâtir.

**F : Publics**

|  |
| --- |
| **Publics principaux** |
| * La **population du Carana (y compris les chefs communautaires, traditionnels et religieux)** : favoriser la compréhension et la coopération en maintenant un environnement sûr et en réduisant le risque de perturbations. * **Les autorités du Carana aux niveaux national et local :** promouvoir la compréhension et la coordination de la mission, maintenir la liberté de mouvement et assurer l’appui nécessaire au maintien d'un environnement sûr. * **Médias nationaux et internationaux :** promouvoir la transparence et une compréhension commune des défis de la mission. * **Organisations de la société civile** : obtenir leur appui en tant qu'influenceurs et intermédiaires mandatés pour relayer les messages, en particulier dans le cadre de la lutte contre les MDMD. * **Partenaires internationaux, avec l’appui du siège des Nations unies, y compris les pays contributeurs de troupes et de police, les États membres des Nations unies (y compris les membres du Conseil de sécurité) et les organisations internationales :** promouvoir la transparence tout au long de la mission et obtenir un soutien politique et financier. |

**G : Récit\***

Un récit convaincant, cohérent et homogène, diffusé de manière structurée à l'échelle de l'ensemble de la mission, est essentiel pour l'approche de la communication. Nous adopterons un modèle de communication en étoile, dans lequel tous les bureaux régionaux pourront utiliser une présentation générale, étayée par des messages clés thématiques. Le sous-groupe « communication stratégique » de la mission s'efforcera de synchroniser ce processus dans l'ensemble de la mission et de fournir des orientations.

*La mission de la MANUC consiste à promouvoir une paix et une stabilité durables par le biais d'objectifs stratégiques. Notre premier engagement consiste à garantir le succès durable de l'accord de paix de Kalari. Nous privilégions également la protection des civils, en leur permettant de circuler librement et en les protégeant contre les menaces que constituent les groupes armés illégaux. En outre, nous veillerons à ce que l'aide humanitaire soit facilitée et à ce que les normes en matière de droits de l'homme soient respectées, en nous efforçant de créer un environnement sûr dans lequel l'équipe de pays des Nations unies et les ONG pourront mener leurs activités sans entrave.*

*La réforme du secteur de la sécurité étant au centre de nos préoccupations, nous nous efforçons de mettre en place des forces de sécurité représentatives sur le plan ethnique et responsables, sous contrôle des autorités civiles. En appuyant le processus de paix au sens large par le dialogue et la collaboration, nous œuvrons à l'instauration d'un climat propice à une paix durable. En collaboration avec les partenaires nationaux et locaux, nous envisageons un Carana futur gouverné démocratiquement, avec des institutions inclusives assurant le bien-être et la prospérité de tous ses citoyens.*

Les messages clés suivants sont destinés à étayer le discours ci-dessus.

*La MANUC reste fermement engagée pour promouvoir une paix et une stabilité durables au Carana en collaborant avec les parties prenantes nationales et locales.*

*La sécurité et le bien-être des civils est une priorité absolue pour la MANUC, qui travaille sans relâche pour atténuer les menaces que font peser les groupes armés illégaux et les gangs criminels.*

*La MANUC veille à l'acheminement de l'aide humanitaire vitale et au respect des normes en matière de droits de l'homme, en s'assurant que tous les Caranais ont accès aux ressources et à l'aide essentielles.*

*La MANUC soutient la réforme du secteur de la sécurité du Carana, visant à mettre en place des forces de sécurité représentatives sur le plan ethnique, efficaces et responsables, placées sous le contrôle des autorités civiles.*

*Par le dialogue et la collaboration, la MANUC soutient le processus de paix au sens large au Carana, en favorisant un environnement propice à une paix et une réconciliation durables.*

*La MANUC travaille en étroite collaboration avec les partenaires nationaux et locaux, et insiste sur l'importance de l'action collective pour atteindre notre objectif commun de paix et de prospérité pour Carana.*

**H : Méthodes de communication**

Les principales sources d'information pour la population du Carana sont la télévision, la radio, les discussions avec la population locale, le bouche-à-oreille et, de plus en plus, WhatsApp, ainsi que d'autres plateformes de réseaux sociaux telles que Facebook, Twitter, YouTube, et surtout TikTok. Cependant, l’accès à des informations cohérentes et fiables reste un défi, en particulier dans les zones rurales. Les téléphones portables sont l’outil de communication le plus courant, et le développement de l’utilisation des smartphones favorise l’accès à l’internet. Cependant, l’accès à Internet reste limité au Carana, en partie à cause du sabotage des relais du réseau mobile par le Mouvement Patriotique du Carana (MPC) et les Combattants Indépendants de Sud Carana.

En conséquence, la MANUC doit maintenir et renforcer ses capacités de communication sur toutes les plateformes, y compris les médias traditionnels, la télévision, la radio, les médias numériques et sociaux, la messagerie directe via WhatsApp, et la sensibilisation des communautés, en particulier dans les zones où l’accès aux médias traditionnels est limité. Radio Mikado joue un rôle essentiel à cet égard et toutes les mesures doivent être prises pour maintenir ses activités dans tout le pays, y compris en ligne.

Afin de prévenir l'exploitation et les abus sexuels et d'apporter un soutien aux victimes, le Carana continuera à sensibiliser et à partager des informations sur les procédures de signalement et les services d’aide aux victimes. De plus, pour lutter efficacement contre les MDMD, la mission donnera la priorité à ses plateformes de communication internes, en particulier Twitter, Facebook, la sensibilisation de la population et Carana FM. Ces canaux permettent de toucher le plus grand nombre de personnes et le plus rapidement possible, ce qui permet à la Mission de contrôler le discours et d'éviter les distorsions dues à des partis pris éditoriaux ou à des récits préconçus.

Radio Carana, qui émet en sept langues, restera un outil essentiel pour toucher la population, y compris dans les zones reculées. Elle produira des bulletins internes et des messages d'intérêt public sur les activités de la Mission, qui serviront d'outils pour limiter la mésinformation et la désinformation et contrer les « fake news » (fausses nouvelles). De même, Carana FM continuera à assurer la visibilité et la couverture des activités de l'équipe de pays des Nations unies.

**I : Actions et impact**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Résultat attendu** | **Calendrier** | **Atteint/****Non atteint** |
| Élaborer, mettre en œuvre et adapter la stratégie de communication, selon les besoins, mettre régulièrement à jour et diffuser les messages clés, anticiper et inclure les risques et les étapes dans les stratégies globales et régionales, assurer un contact régulier avec les homologues chargés de la communication au siège des Nations unies. | Communiquer de manière proactive, précise, cohérente et crédible avec toutes les parties prenantes dans la zone de la mission. | En cours |  |
| Implication personnelle des responsables clés avec les acteurs politiques et de la sécurité locaux, nationaux et régionaux, la communauté diplomatique, l'équipe de pays des Nations unies et les représentants des partenaires de la paix. | Favoriser et améliorer la compréhension des enjeux de la mission et du processus, et obtenir la coopération et l'appui nécessaires pour permettre l’exécution efficace du mandat. | En cours |  |
| Produire des programmes radio, des entretiens et des bulletins d'information dans les langues appropriées expliquant l'objectif de la mission, le calendrier, le processus, les risques et les défis, ainsi que la nécessité d'un soutien et d'une coopération pour garantir des relations de travail sûres et efficaces entre le personnel des Nations unies et la population locale. | Améliorer et renforcer la compréhension de la population et encourager le soutien à la mission, prévenir les restrictions de circulation ou l'hostilité, renforcer la confiance dans les efforts du gouvernement pour maintenir la fourniture de services et le soutien à la population du Carana. | En cours |  |
| Produire des annonces de service public et des programmes radio à diffuser sur Carana FM et sur les radios locales dans les langues locales sur l'objectif de la mission, adaptés à des lieux spécifiques afin de tenir les populations informées. | Améliorer et renforcer la compréhension de la population et encourager le soutien à la mission de l’ONU, prévenir les restrictions de circulation ou l'hostilité, renforcer la confiance dans les efforts du gouvernement pour maintenir la fourniture de services et le soutien à la population du Carana. | En cours - lieu par lieu |  |
| Mener des actions de proximité auprès des populations locales, dans les zones clés, en ciblant les personnes influentes telles que les chefs communautaires et traditionnels et la société civile. | Améliorer et renforcer la compréhension de la population et encourager le soutien à la mission, prévenir les restrictions de circulation ou l'hostilité, renforcer la confiance dans les efforts du gouvernement pour maintenir la fourniture de services et le soutien à la population du Carana. | En cours, lieu par lieu |  |
| Produire un programme radio pour sensibiliser à la politique de tolérance zéro de l'ONU vis-à-vis des EAS, comment et où signaler les cas de mauvaise conduite, diffuser des informations relatives à l'aide aux victimes d'EAS, des entretiens avec des experts en la matière et des discussions organisées avec les différents points focaux de la communauté. | Permettre à la population de mieux comprendre que l’ONU est une organisation responsable et qu'elle rend des comptes de manière équitable et efficace pour garantir son engagement en faveur des droits de l'homme et de la dignité humaine. | En phase de planification et diffusion prévue dans toutes les langues locales |  |
| Produire des fiches synthétiques illustrant la présence de la MANUC dans le pays et son rôle. | Mieux faire comprendre pourquoi la MANUC a été déployée et ce qu'elle a accompli. | Elles seront imprimées d'ici la fin du mois d'août et diffusées dans les bureaux régionaux à l'occasion d'événements communautaires et de toutes autres manifestations auxquelles participent la population. |  |
| Encourager une collaboration proactive avec les médias aux niveaux international, régional et local, notamment en organisant des conférences de presse tous les quinze jours, en publiant des communiqués de presse réguliers et en organisant des réunions d'information. | Renforcer la compréhension des difficultés auxquelles la mission est confrontée et veiller à ce qu'elle soit perçue comme ouverte, transparente et responsable. | En cours à Galasi, dans les régions et au siège |  |
| Organiser des points de presse conjoints avec les autorités du Carana, l'équipe de pays des Nations unies et d'autres partenaires. | Rappeler l'importance de la coopération pour assurer des échanges rapides, sûrs et efficaces entre la MANUC et la population locale. | Selon les besoins |  |
| Suivre les médias au quotidien et analyser les récits, et présenter des rapports hebdomadaires à la direction de la mission et au siège. | Anticiper les risques, dresser la carte des nouveaux récits et donner des conseils sur les adaptations à apporter aux messages clés ou sur la communication proactive nécessaire. | Tous les jours |  |
| Produire du contenu numérique illustrant l'impact de la présence de la MANUC dans les différents domaines, notamment les progrès politiques, les efforts de stabilisation, la protection des civils, l'acheminement en toute sécurité de l'aide humanitaire, le déminage pour des communautés plus sûres, le renforcement des moyens de la chaîne judiciaire et d'autres institutions/services publics. Il pourrait s'agir de courtes vidéos, de photos des activités quotidiennes de la MANUC, de clips vidéo contenant des témoignages de soldats de la paix, de la population et d'autres parties prenantes sur la contribution significative de la mission, d'infographies utilisant les données du Système global de planification et d’évaluation des performances et d'autres données pertinentes.Les contenus seront diffusés sur les plateformes en ligne de la MANUC et distribués aux principales chaînes de télévision, y compris celles diffusant par satellite, afin de toucher l'ensemble de la population du Carana. | Toucher le public au moyen de contenus convaincants et interactifs adaptés à des plateformes particulières afin de faire comprendre la valeur et l'impact de la MANUC, les défis, le besoin de coopération et de soutien. | En cours |  |
| Produire du contenu numérique et destiné aux réseaux sociaux qui illustre la coordination avec les autorités du Carana, ainsi qu'avec l'équipe de pays des Nations Unies et d'autres partenaires. | Rappeler l'importance de la coopération pour assurer un développement sûr de la mission. | En cours |  |
| Produire du contenu pour les réseaux sociaux dans le but de promouvoir le partage d'informations en ligne en toute sécurité afin de lutter contre la propagation des MDMD. | Dissuader la diffusion de fausses informations et de récits malveillants grâce à un contenu fondé sur des faits concernant le rôle de la mission. Rappeler les messages des Nations unies sur l'utilisation sûre de l'espace en ligne. | En cours |  |
| Surveiller, analyser et signaler les MDMD chaque semaine, et émettre des alertes si nécessaire. | Anticiper les risques, les faux récits émergents et malveillants, dresser la carte des auteurs et donner des conseils sur les adaptations à apporter à la stratégie de communication et aux messages clés dans le cadre de la communication de crise. | En cours |  |

**J : Rôles et responsabilités**

### **LE BUREAU DE LA COMMUNICATION STRATÉGIQUE ET D’INFORMATION PUBLIQUE (BCSIP)**

Le BCSIP assure la direction stratégique et la supervision des activités de communication à l'échelle de la mission afin de garantir une communication proactive, cohérente et structurée au nom de la MANUC. Le Bureau fournit des conseils et des bonnes pratiques en matière de gestion des risques et de communications de crise, intervient auprès des médias et participe à d’autres activités de communication, et produit du contenu (écrit, audio, photo, vidéo) en collaboration avec les médias, les médias numériques et réseaux sociaux, la radio et participe à la sensibilisation de la communauté. Le BCSIP travaille dans toutes les zones de la mission, et dispose de personnel à Galasi, Karaoy et Pyatiletka.

### **COMPOSANTES MILITAIRE ET DE POLICE DE LA MANUC**

Les composantes militaire et de police jouent un rôle crucial dans le déploiement de la stratégie globale de communication stratégique de la MANUC. Cela implique de collaborer activement avec le BCSIP pour garantir une approche unifiée tout au long de la mission. Elles intégreront la communication stratégique dans leur planification et leurs opérations, en collaborant avec d'autres composantes de la mission, telles que les bureaux chargés des questions liées au genre, aux affaires civiles et politiques, afin de rédiger des messages adaptés aux populations éloignées. En outre, elles élaboreront des contenus multimédias, en mettant l'accent sur des récits fondés sur des données et intégrant la dimension de genre, afin d'illustrer l'impact de la mission sur le terrain et de lutter contre les MDMD. Elles organiseront en outre des actions de sensibilisation des communautés en tirant parti de leur présence et de leur accessibilité dans les zones reculées.

## **K : Mise en œuvre**

Cette stratégie reflète l'importance d'une approche globale de la Mission tout en admettant la nécessité pour les bureaux régionaux et des secteurs de s'adapter à leur propre contexte avec des messages thématiques et d'adapter le langage en fonction des parties prenantes et des publics spécifiques. L'ensemble de la communication sera strictement en phase avec le plan stratégique global du RSSG, coordonné avec le BCSIP, et englobé dans les mécanismes de planification intégrée au siège, dans les secteurs et au niveau régional. Une coordination continue et régulière est indispensable pour garantir que la stratégie et le contenu de la communication s'adaptent à l'évolution de la situation et que les campagnes se soutiennent mutuellement. Ces efforts seront menés et soutenus par les mécanismes suivants :

1. **Sous-groupe de travail sur la communication stratégique**. Placé sous la responsabilité du directeur de la communication stratégique, ce sous-groupe du groupe de travail sur la planification intégrée de la mission se réunit chaque semaine et convoque les piliers de la mission, les bureaux régionaux, la force et les représentants du BCSIP afin d'anticiper et de gérer les risques et de mettre en œuvre les activités découlant de la présente stratégie. Le groupe apportera également des conseils sur les synergies avec le groupe de communication de l'équipe de pays des Nations unies, coprésidé par le directeur du BCSIP.
2. **Groupe de travail sur les opérations d'information de la Force et du quartier général de la police**. Présidé (à confirmer), ce groupe de travail se réunit chaque semaine pour fournir des mises à jour sur les secteurs et les régions et pour permettre au personnel d'affiner les plans, les orientations et les conseils à l'intention des secteurs et des bureaux régionaux.
3. **Équipe de communication de crise (ECC)**. La communication de crise englobe la communication interne avec le personnel des Nations unies ainsi que la communication externe avec les autorités, les groupes signataires, les communautés, les médias, les parties prenantes et les partenaires nationaux et internationaux, y compris les pays contributeurs de troupes et d’effectifs de police (PCT/P), ainsi que le public au sens large. L’ECC est établie par la Mission et dirigée par le BCSIP afin de coordonner les activités de la Mission, dans le but de mettre en œuvre efficacement le plan de communication de crise, sur la base des décisions, des orientations et des recommandations de l'équipe de gestion de crise (EGC). L'ECC comprendra des représentants des principales divisions opérationnelles, en uniforme et des divisions d’appui à la mission.
4. **Groupe de travail sur les MDMD**. Consciente de l'impact croissant des MDMD, la mission a mis en place un groupe de travail chargé de suivre, d'analyser et de relever ce défi de manière proactive.

**L : Évaluation**

La stratégie sera évaluée au moyen d'analyses numériques (mentions, interactions), d'un suivi des médias (nombre d'articles, mentions dans les médias, évaluation narrative), d'enquêtes de perception et d'un retour d'information anecdotique de la part des principales parties prenantes, y compris le retour d'information des auditeurs de la radio Carana FM.