



# Leçon 3.6

## Contenu des communications

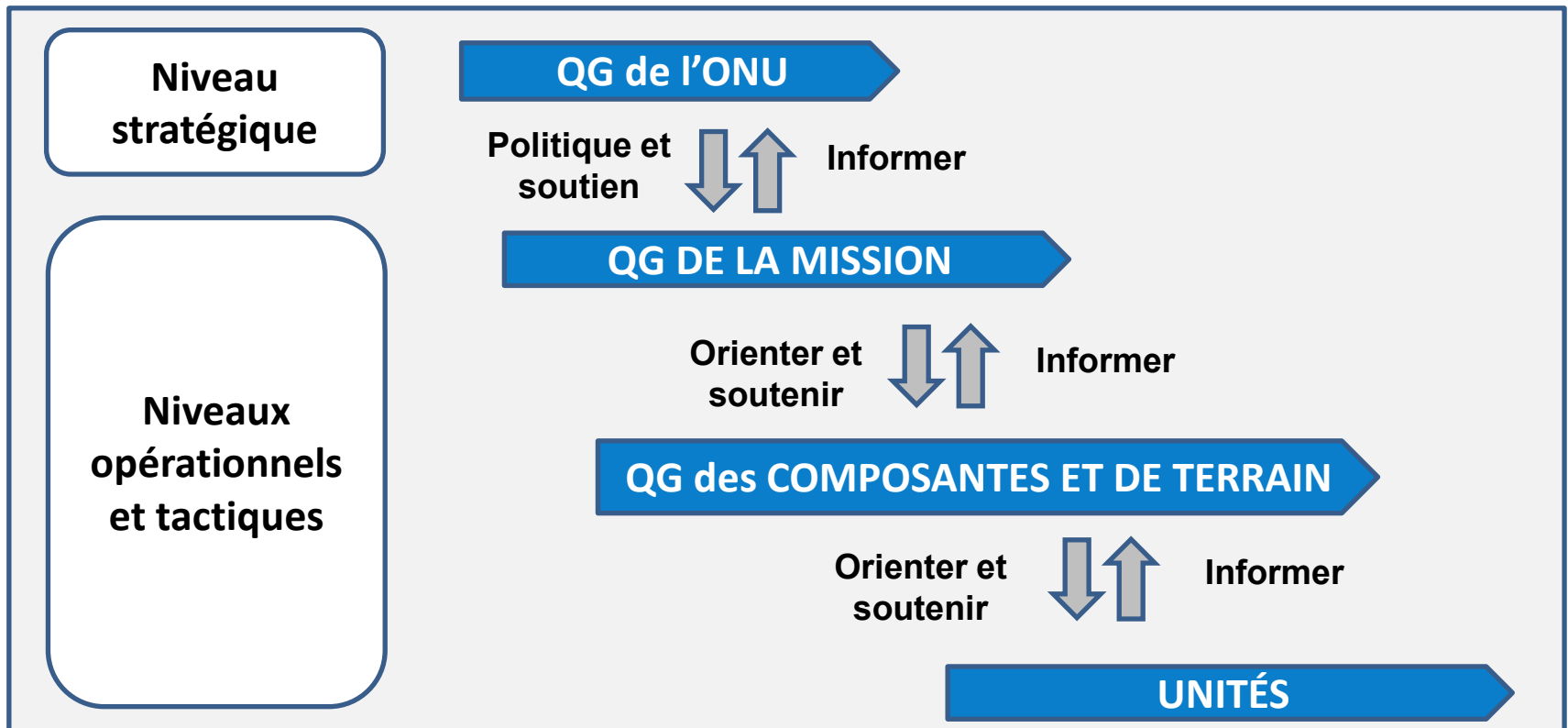
# Résultats de l'apprentissage

- Expliquer la nécessité d'un contenu de communication clair, convaincant et conforme à la mission.
- Expliquer les stratégies pour communiquer efficacement.
- Décrire les aspects éthiques de la communication.

# Contenu de la leçon

- Approche fondée sur le récit.
- Stratégie de communication stratégique de la mission.
- Rôles et responsabilités de la mission.
- Messages percutants s'opposant aux MDMD.
- Considérations éthiques dans les activités de lutte contre les MDMD.
- Élaboration de contenus de communication en situation de crise.

# Communiquer à l'unisson



- Le siège de l'ONU définit la politique et les orientations en matière de communication stratégique.
- Le quartier général de la mission fournit des orientations et un soutien à toutes les composantes.
- Les communications des composantes militaires et policières soutiennent la mise en œuvre de la stratégie de communication de la mission.

# Une approche basée sur les récits



- La stratégie de communication d'une mission explique et justifie les objectifs de la mission auprès de divers publics.
- Le récit doit être communiqué à différents publics par des actions, des images et des discours cohérents.
- **Toutes les communications militaires et policières doivent s'inscrire dans le contexte du récit de la mission.**

# La stratégie de communication de la mission



## Mission Communications Strategy

### A: Purpose

Through a proactive, interactive, and disciplined approach to communication, this strategy seeks to help secure the political and public support required for the effective and safe withdrawal and drawdown of MINUSMA, secure the legacy of the UN's work in Mali through the promotion of partnerships with the authorities and people of Mali as well as the United Nations Country Team, and demonstrate the tangible impact of the mission's decade-long commitment to the communities it served.

### B: Background

Ten years after its deployment, the United Nations Security Council, in Resolution 2690 (2023), terminated the mandate of the United Nations Multidimensional Integrated Stabilization Mission in Mali (MINUSMA) and requested the Mission to proceed with the "orderly and safe" drawdown and withdrawal of 13,289 military personnel, 1,920 police officers and around 2,000 civilian staff, "in close consultation with the Transition Government of Mali and in coordination with the troop and police contributing countries". The adoption of this resolution followed the request for withdrawal "without delay" by the transitional authorities on 16 June 2023 at a Security Council meeting on Mali, where they also expressed a willingness to cooperate with the UN to this end. In the resolution, the Security Council authorized MINUSMA to maintain effective strategic communication to enhance its protection throughout the withdrawal process.

### C: Objectives

- (a) Manage expectations and foster support by strengthening understanding of the reasons for the Mission's withdrawal, the process, and the transfer of responsibilities and tasks to other stakeholders, including transitional authorities and the UN Country Team.
- (b) Demonstrate the value and tangible impact of the mission's decade-long deployment to Mali through compelling, human-focused storytelling featuring the voices of peacekeepers and testimony from authorities, communities and other stakeholders.
- (c) Anticipate risks, including reputational, through regular monitoring, analysis, and rapid responses to misinformation and active engagement with stakeholders.

### D: Communications Approach

In line with the requirements of SCR 2690 (2023), it is incumbent on the Mission to ensure strategic communication capacity is sustained throughout the withdrawal process to enable a proactive approach that effectively manages expectations, anticipates risks and milestone moments, ensures timely, accurate, and transparent engagement with transitional authorities, communities, and other stakeholders, coordinates messaging across the whole of Mission, and works with partners to prevent and address misinformation and disinformation. To mitigate these risks, MINUSMA must communicate thoroughly and timely on the withdrawal process and its achievements/legacy. This will promote transparency and accountability, facilitate the withdrawal and liquidation, and preserve the working relationship between the United Nations, the transitional government, and the general population. MINUSMA must also take robust action to clarify and correct any false allegations, and to counter mis/disinformation campaigns. This will help to protect the safety and security of remaining personnel, and to ensure that the withdrawal is carried out in a safe and orderly manner.

- But
- Contexte
- Objectifs
- Approche de communication
- Défis
- Publics
- Récits
- Méthodes de communication
- Actions et impact
- Rôles et responsabilités
- Mise en œuvre
- Évaluation

# Responsables de la communication stratégique – Rôles et responsabilités

## Niveau de la mission

- Le **responsable de l'unité Communications stratégiques et information du public** est un porte-parole dont les propos font autorité pour la mission

## Niveau du QG de la composante

- Les **responsables de la communication stratégique de l'armée et de la police** rendent compte au commandant de la force ou au chef de la police. Ils collaborent activement avec le siège de l'ONU, l'unité Communication stratégique de la mission et d'autres communicants de l'ONU afin de mettre en œuvre la stratégie globale de communication stratégique de la mission et de garantir une approche intégrée et coordonnée à l'échelle de l'ensemble de la mission.

## Niveau du QG de secteur/régional

- Les **responsables de la communication stratégique des QG de secteur/régionaux** relèvent du QG de secteur ou régional et contribuent à la mise en œuvre des stratégies de communication de la mission et des composantes tout en travaillant en collaboration avec les responsables de l'information au niveau de l'unité.

## Niveau de l'unité

- Les **responsables de la communication stratégique des unités** rendent compte au commandant de l'unité concernée et soutiennent de manière proactive la planification et la mise en œuvre des objectifs de communication des composants.

# Communications

## Messages percutants s'opposant aux MDMD

### MESSAGES



### ACTIVITÉS D'ENGAGEMENT



### ACTIONS



## Tous les contenus de communication :

- Doivent s'aligner sur la mission et le récit, les thèmes et les messages clés du composant.
- Doivent être adaptés à un public cible spécifique.
- Doivent reposer sur une combinaison d'actions, d'images et de mots.



# Contenu percutant s'opposant aux MDMD



## RÈGLES D'OR

1. Comprendre le public
2. Messages clairs et concis
3. Utiliser plusieurs canaux de communication
4. Adapter les approches aux parties prenantes spécifiques
5. Sensibilité culturelle et localisation
6. Suivre et s'adapter en permanence

# Messages percutants s'opposant aux MDMD (2)

## 6 RÈGLES D'OR

1

### Comprendre le public

- a. Analyse des parties prenantes
- b. Sensibilité à la culture et au genre
- c. Évaluation des risques



2

### Élaborer des messages clairs et concis

- a. Simplicité
- b. Exactitude
- c. Pertinence



3

### Utiliser plusieurs canaux de communication

- a. Médias hors ligne.
- b. Médias en ligne.
- c. Interactions en face à face.



# Messages percutants s'opposant aux MDMD (3)

## 6 RÈGLES D'OR

4

### Adapter les approches aux parties prenantes spécifiques

- a. Personnel des Nations unies et agents de maintien de la paix
- b. Communautés locales
- c. ONG.



5

### Sensibilité culturelle et localisation

- a. Traduire les documents
- b. Intégrer des expressions idiomatiques et références culturelles locales
- c. Partenariat avec des experts locaux



6

### Suivre et s'adapter en permanence

- a. Suivre l'engagement et l'impact
- b. S'adapter à l'évolution des menaces
- c. Adopter l'innovation



# Considérations éthiques dans les activités de réponse aux MDMD

- Respect de la diversité culturelle.
- Établissement responsable des rapports.
- Transparence et responsabilité.
- Protection de la vie privée et de la confidentialité.
- Promotion d'un dialogue inclusif et respectueux.

# Considérations éthiques dans les activités de réponse aux MDMD (2)

## **Respect de la diversité culturelle**

- a. Sensibilité culturelle
- b. Éviter les stéréotypes et les généralisations
- c. Localiser le contenu et la langue
- d. Protéger et promouvoir les droits humains

**LE RESPECT DE LA  
DIFFÉRENCE**



**FACT**



## **Établissement responsable des rapports**

- a. Vérifier les informations
- b. Sources d'attributs
- c. Éviter le sensationnalisme ou l'exagération



## **Transparence et responsabilité**

- a. Identifier clairement l'affiliation à l'ONU
- b. Être ouvert au retour d'information
- c. Répondre aux erreurs et aux préoccupations

# Considérations éthiques dans les activités de réponse aux MDMD (3)

4

## **Protection de la vie privée et de la confidentialité**

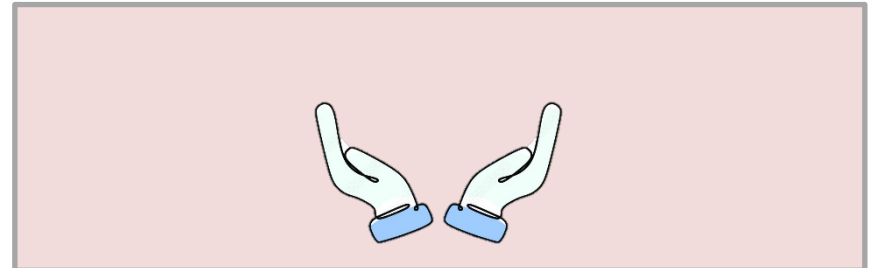
- a. Obtenir un consentement libre, préalable et éclairé
- b. Traiter les informations sensibles avec précaution
- c. Éviter de partager des informations inutiles



5

## **Promouvoir un dialogue inclusif et respectueux**

- a. Promouvoir un dialogue ouvert
- b. Lutter contre les discours de haine
- c. Promouvoir l'empathie et la compréhension



# Points clés à retenir

- Un récit axé sur la mission.
- Les unités doivent être équipées pour contribuer au contenu des communications.
- Aligner les mots avec les actions.
- Règles d'or et considérations éthiques.
- Se préparer à la crise.

Questions