

Note d'orientation 6

Diffusion des informations

1. L'intérêt d'accéder aux informations pour la protection

Le droit de rechercher, de recevoir et de transmettre des informations est un droit de l'homme fondamental, qui présente aussi un intérêt considérable pour la protection. L'accès à des données précises, fiables et en temps utile aide les individus et les communautés à prendre les bonnes décisions, à élaborer des stratégies de survie viables, à chercher une solution durable aux déplacements et également à se protéger des manipulations et des mauvais traitements.

Souvent, les communautés et les individus déplacés ne peuvent pas accéder ou n'ont qu'un accès restreint à des informations précises, en temps opportun. Assurer leur droit à l'information et, dans certains cas, leur fournir les informations pertinentes peut soutenir les efforts et renforcer la capacité des communautés et des individus à se protéger eux-mêmes.

Il est parfois difficile d'assurer l'accès aux informations et/ou de les transmettre dans des situations de déplacement interne, en particulier lorsque le déplacement a été causé par des facteurs politiques. Cette tâche doit être entreprise avec soin, afin d'éviter de créer des tensions ou de mettre en danger les individus et les communautés ou les travailleurs humanitaires.

2. Différentes possibilités de diffusion d'informations

Les informations peuvent être transmises et échangées par différents moyens. Le choix dépendra de plusieurs facteurs, tels que la nature des informations, leur origine, le public cible ainsi que l'environnement socio-économique et culturel.

2.1. auprès des déplacés internes et des autres communautés touchées

- Conseils individuels, visites dans les foyers
- Réunions de groupe; groupes de soutien; conseils en groupe; informations, campagnes de sensibilisation
- Représentants des communautés et autres agents multiplicateurs, par exemple les associations/centres communautaires, les églises, le personnel sanitaire, les sites de distribution de l'assistance humanitaire
- Activités dans le cadre de programmes, notamment d'éducation (réunions parentales et diffusion dans les classes) et de soins de santé (salles d'attente, campagnes de vaccination)
- Services de recherche des familles et de distribution de messages, comme ceux établis par le CICR
- Médias: radio/télévision/journaux/émissions en public
- Représentations culturelles et artistiques
- Affiches, brochures et lettres d'information
- Cassettes audio, vidéos ou films

2.2. Avec les gouvernements et les autres partenaires institutionnels

- Réunions et séances d'information bilatérales et multilatérales
- Mécanismes de notification standard, par exemple, les rapports de situation
- Planification des interventions d'urgence, programmes et ordres du jour
- Ateliers et séminaires
- Plates-formes humanitaires pour des échanges et une mise en réseau d'informations humanitaires
- Diffusion sur Internet, par exemple: les rapports compilés sur le site de l'OCHA; ReliefWeb; les communautés virtuelles de pratiques, les bases de données, les cartes
- Réseaux de partenaires nationaux
- Réseaux et lieux habituels de manifestations des organisations locales et internationales et des autres acteurs
- Médias officiels, notamment la radio, la télévision, les journaux
- Lettres d'information spécialisées/ciblées

3. Activités principales

Pour que la diffusion des informations soit utilisée comme un instrument de protection, il faut¹:

- a) Déterminer les informations concrètes dont auront besoin les différentes parties prenantes et dans quel but;
- b) Sélectionner le moment et les moyens de diffusion appropriés aux différentes parties intéressées; et
- c) Eviter de causer des préjudices à travers des activités de diffusion d'informations.

L'Annexe 1 contient une liste de pointage avec des questions qu'il convient de se poser dans l'élaboration d'une stratégie de diffusion des informations qui soit efficace et orientée vers la protection.

Comment protéger en accédant aux informations et en les diffusant

3.1 Informations qui protègent

Prévention ou atténuation des effets du déplacement arbitraire

- Faciliter l'échange de savoirs et d'informations sur la dynamique du conflit et la situation en matière de sécurité dans les zones concernées, notamment sur la présence de mines. Cela peut aider des groupes et des individus, qui n'ont pas accès régulièrement à ces informations, de sauver leur vie en trouvant refuge dans un autre lieu ou en prenant d'autres mesures de protection.
- Garder à l'esprit que les informations concernant la sécurité, en particulier si elles portent sur des opérations militaires, telles que les mouvements de troupes, peuvent être très sensibles et devraient être traitées avec une extrême précaution (→voir *Partie II sur la coordination civilo-militaire*).
- Encourager le gouvernement à communiquer à la population civile les informations relatives à ses plans de réinstallation et d'autres décisions qui la concernent. Elle pourra ainsi adapter ses propres stratégies de protection. Dans ces cas :
 - Soutenir le partage d'informations entre les autorités et la population en organisant des rencontres, si nécessaire.
 - Si une partie est réticente à donner des informations essentielles à la population, soulever ce problème auprès de l'autorité politique suprême, locale ou centrale, comme l'équipe de pays en a décidé.
 - Prendre en compte les implications éventuelles de ces situations pour la sécurité du personnel.
- Informer les déplacés internes et les autres communautés touchées que les autorités nationales ont le devoir de les protéger et de leur apporter une assistance, sans aucune discrimination.
- Diffuser les informations sur l'emplacement des centres de transit ou des points de distribution de l'assistance humanitaire, afin d'éviter des déplacements secondaires dangereux et de permettre un accès rapide aux secours.
- S'assurer que les déplacés internes et les autres populations touchées comprennent bien leur droit de demander asile à l'étranger.

Amélioration de la protection et de la jouissance des

- Dissiper les rumeurs en donnant des informations objectives et précises et, si possible, en assurant l'accès à des sources d'information fiables.
- Discuter et planifier avec les communautés touchées des campagnes d'information sur les risques encourus par des individus ou des groupes particuliers en matière de protection. Cela peut faciliter l'adoption, en temps voulu, de mesures spécifiques visant à prévenir ces risques et, lorsqu'ils surgissent, à accéder rapidement à des mécanismes de secours et de réparation. Par exemple:

¹ Pour obtenir des indications sur les sources, les méthodes et les normes concernant la collecte, la protection et l'évaluation de la fiabilité des informations, voir Partie IV, Note d'orientation 1 « Suivi et établissement de rapports » et Note d'orientation 8 « Etablissement du profil des déplacés internes ».

<p>droits au cours des déplacements</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Des femmes, des filles et des garçons exposés aux risques d'exploitation sexuelle, de prostitution forcée ou de sévices: la communauté devrait être informée sur l'égalité des droits des femmes et des filles en ce qui concerne l'accès aux initiatives en matière de protection et d'assistance à l'échelon national et international, sur la gratuité de l'assistance humanitaire, l'égalité des droits à la participation, les méthodes utilisées par les réseaux de traite humaine ainsi que sur les institutions nationales qui prodiguent des soins et apportent une protection aux victimes de la traite et de l'exploitation, et mènent une action de prévention et de réponse à ces sévices. ○ Des hommes, des enfants, des adolescents exposés aux risques de recrutement forcé ou de travail forcé: la communauté devrait être informée sur les organisations ou les institutions nationales qui sont mandatées pour protéger contre le recrutement forcé ou le travail forcé, sur le cadre juridique existant et les projets d'aide juridique spécialement consacrés à cette question. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fournir des renseignements sur les projets d'aide juridique ou les centres d'information et les procédures existantes pour l'octroi de papiers d'identité de remplacement, la restitution des terres, des maisons et des biens, ainsi que sur les possibilités de soutien pour la réunification des familles. ➤ Mieux faire connaître les programmes nationaux et internationaux d'assistance et de distribution ainsi que les critères d'éligibilité pour accéder à un logement, à la nourriture, à l'eau, à l'assainissement, aux soins médicaux, à l'éducation ainsi qu'aux possibilités de travail ou à une activité commerciale sur les marchés locaux.
<p>Facilitation ou promotion de solutions durables</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ S'assurer que toutes les personnes déplacées à l'intérieur de leur pays connaissent le principe du retour volontaire et le droit de s'installer dans une autre partie du pays. ➤ Fournir des informations sur la situation dans d'autres zones de retour/d'installation, en particulier en ce qui concerne la sécurité, l'assistance, la nourriture, l'hébergement, l'eau, le travail, la retraite et les prestations sociales, la santé et l'éducation, l'état des infrastructures, les conditions de logement, ainsi que les droits de propriété et d'utilisation des terres et des biens. ➤ Evaluer les conditions de déplacement sur les routes de transit (présence de mines, de points d'eau et de centres médicaux), menant aux zones de retour ou de réinstallation) et en informer les populations déplacées. ➤ Diffuser des informations, parmi les populations touchées, sur le droit de vote et le droit de participer aux affaires communautaires/publiques/gouvernementales ainsi que sur la liberté d'association, de religion, de pensée et de conscience – sans faire l'objet de discriminations.
<p>3.2 Éviter de causer des préjudices</p>	
<p>Faire attention aux informations erronées</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluer la précision et la fiabilité des informations reçues. Cela peut nécessiter d'effectuer des recherches, des analyses et une double vérification des informations provenant de diverses sources. ➤ Se tenir informé de la politisation des médias ou des interlocuteurs, en particulier dans les situations de conflit.
<p>Traitement des informations sensibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Avant de partager les informations sensibles avec les communautés vulnérables ou avec les autorités locales, toujours entreprendre une évaluation approfondie de l'impact potentiel de votre action sur la protection des individus ou des groupes parmi la population civile et le personnel humanitaire. ➤ Communiquer les informations sensibles uniquement si cela aide à protéger les personnes relevant de la compétence du HCR. Il ne faut prendre aucun risque qui pourrait mettre en danger les individus. ➤ Etablir des garanties procédurales et substantielles, en particulier en ce qui concerne les données confidentielles et la protection des sources, dans l'élaboration des méthodes de collecte et de partage des informations.

<p>Eviter la concentration d'informations</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ S'assurer que les informations parviennent aux personnes de tous âges, des deux sexes et ayant des intérêts divers. Même si cela pourrait sembler plus rapide de se fier à quelques personnes ou structures dans la communauté pour la transmission des informations (par exemple des dirigeants, des adultes, des hommes déplacés), chercher à diversifier les agents multiplicateurs. ➤ Passer beaucoup de temps dans les communautés relevant de la compétence du HCR, afin d'avoir accès aux différents groupes et individus, d'élargir les possibilités de diffusion et d'identifier les besoins supplémentaires en matière d'information. ➤ S'efforcer d'atteindre les communautés touchées et les déplacés internes qui sont dispersés ou se trouvent dans des lieux reculés, y compris les déplacés internes vivant dans des zones d'installation urbaines ou dans des zones inaccessibles aux travailleurs humanitaires. ➤ Le moment et le lieu choisis pour diffuser les informations doivent être compatibles avec les obligations familiales et professionnelles, et également avec l'accès aux moyens de transport. ➤ Adapter le contenu et les modalités des informations aux individus de tous âges, des deux sexes et d'origines diverses ainsi qu'à tout groupe ayant des besoins spécifiques. Il peut s'agir de personnes à mobilité réduite, d'enfants, de groupes minoritaires et de foyers monoparentaux. Par exemple: <ul style="list-style-type: none"> ○ Les femmes déplacées (en particulier les adolescentes): les femmes doivent avoir accès aux informations au même titre que les hommes, mais elles pourraient également avoir besoin d'informations spécifiques, par exemple en ce qui concerne l'action contre les mines. Au lieu de se concentrer uniquement sur les routes principales, ce qui serait peut-être plus utile aux hommes déplacés, attirer également l'attention sur les zones où les femmes ramassent du bois de chauffage, cultivent la terre, vont chercher de l'eau et lavent les vêtements. ○ Les enfants et les jeunes: ils doivent être tenus informés (par les membres de leur famille, leur communauté, leurs professeurs ou d'autres personnes) des décisions pouvant les affecter ou qui sont prises en leur nom. En particulier, ils doivent être consultés et informés au sujet des modes de vie alternatifs et des activités de recherche à leur disposition. Il est essentiel d'adapter la méthode de diffusion des informations à l'âge, au sexe et à l'origine des enfants, afin qu'ils comprennent les messages essentiels.
<p>Sensibilisation socioculturelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ S'assurer que le lieu ou la méthode choisis pour la diffusion des informations ne stigmatise pas les personnes ou ne les dissuade pas d'accéder aux informations. <ul style="list-style-type: none"> ○ Les informations concernant la violence domestique peuvent être diffusées avec discrétion dans les cliniques médicales, les centres d'accueil de jour et pendant les manifestations en rapport avec la formation. ○ Lorsqu'il s'agit de diffuser des informations et d'apporter une assistance aux patients atteints du VIH/sida et aux survivants de violences sexuelles, il est préférable de le faire dans un lieu où les personnes n'ont pas peur d'être identifiées, et d'une manière qui respecte la confidentialité. Des unités mobiles de conseil et d'information sont souvent utiles à cet égard. ○ Les messages devraient être rédigés dans des termes adaptés aux cultures. Faire attention aux interprétations erronées qui pourraient découler de traductions littérales. ➤ Rester vigilant sur la manière dont les spécificités liées à l'âge ou au sexe et l'appartenance politique, ethnique ou religieuse des collègues nationaux et des interprètes ou partenaires locaux peuvent influencer sur la réceptivité des déplacés internes aux informations reçues.

Ressources

- *Humanitarian Disasters and Information Rights: Legal and Ethical Standards on Freedom of Expression in the Context of Disaster Response*, Article 19, 2005. → www.article19.org
- *Operational Protection in Camps and Settlements: A Reference Guide of Good Practices in the Protection of Refugees and Other Persons of Concern*. HCR, 2006(Chapitre 4 sur la diffusion d'informations). → www.refworld.org
- *Livrés à eux-mêmes: l'impact des réseaux d'information et de communication parallèles sur la sécurité dans les camps de réfugiés de Tanzanie*, A.R. West et L.W. Wambugu, Article 19, 2003. → <http://www.article19.org>

ANNEXE 1

Liste récapitulative pour la diffusion d'informations

- De quelles informations ont besoin les déplacés internes et les autres populations touchées, à ce stade?
- Quel sera l'impact de ces informations en matière de protection?
- Qui devrait leur transmettre ces informations? Est-ce la tâche des acteurs humanitaires ou devriez-vous encourager les autorités locales à le faire et les soutenir à cet effet? Ce choix affectera-t-il la perception de neutralité et d'impartialité des acteurs humanitaires auprès du public visé?
- Comment les déplacés internes et les autres communautés touchées contribueront-ils à la conception de la stratégie de diffusion?
- Quelle sera la participation des ONG et des autres partenaires pour veiller à ce que les messages soient clairs et cohérents, et éviter un chevauchement des initiatives et des ressources?
- Quels seront les canaux de diffusion des informations? Sont-ils les mieux appropriés pour assurer la sécurité et éviter la stigmatisation du public visé?
- Comment faire pour que la diffusion des informations soit durable, et ne reste pas un exercice unique?
- Comment la stratégie assurera-t-elle que les informations parviennent à ceux ayant des besoins spécifiques ou à ceux qui sont les plus marginalisés dans la communauté de déplacés internes?
- Comment les personnes illettrées seront-elles informées?
- L'information communiquée est-elle fiable?
- Est-elle adaptée à la culture?
- Les messages sont-ils communiqués avec respect, sans équivoque et de manière non paternaliste?
- Le public peut-il faire connaître ses réactions à ceux qui diffusent les informations?
- Quelles seront les sources d'information: la radio, le matériel imprimé, les affiches, les mégaphones, les enseignants, les chefs des communautés?
- Quelle sera la participation de la communauté d'accueil? Une campagne d'information serait-elle utile, afin de mieux sensibiliser aux difficultés et aux risques auxquels font face les déplacés internes?