

Rétrécissement de l'espace humanitaire en ligne

leçons tirées du Burkina Faso, du Mali et du Niger

Septembre 2025



Résumé

Ce rapport propose une analyse approfondie de la façon dont les discours publics en ligne transforment l'environnement dans lequel opère le secteur humanitaire au Burkina Faso, au Mali et au Niger. S'appuyant sur quatorze mois de suivi de contenus publics sur les réseaux sociaux – couvrant plus de 5 500 publications et 14 000 commentaires –, il montre comment les discussions en ligne et la désinformation érodent la confiance, l'acceptation et la sécurité des acteurs humanitaires dans la région.

Le rapport met en lumière les risques causés par les récits qui présentent l'aide comme illégitime, politisée ou contrôlée par des puissances étrangères. Ces récits rétrécissent progressivement l'espace humanitaire. Alors que les menaces en ligne et sur le terrain se rejoignent, il devient clair que défendre la légitimité du secteur humanitaire en ligne n'est plus une option : c'est une condition indispensable pour garantir une action humanitaire neutre, fondée sur les principes et efficace.

Ces conclusions sont particulièrement urgentes compte tenu de la fragilité du contexte au Sahel. Le Burkina Faso, le Mali et le Niger sont confrontés à des crises sécuritaires, politiques et humanitaires. Dans ce contexte tendu, les réseaux sociaux sont devenus un champ de bataille où les principes et les valeurs humanitaires sont contestés et déformés.¹ Les contenus hostiles en ligne, allant de la désinformation, aux soupçons générés par les utilisateurs, sapent l'acceptation par les communautés, compromettent la sécurité opérationnelle et peuvent avoir des conséquences dans le monde réel, notamment la suspension de licences, l'effondrement de la réputation ou des violences directes contre le personnel humanitaire.

Le rapport comble un manque dans l'analyse des risques numériques. Les initiatives de suivi des réseaux sociaux se concentrent souvent sur la désinformation étatique ou les campagnes d'influences coordonnées, mais négligent la manière dont ces récits touchent le secteur de l'aide. De plus, de nombreuses organisations humanitaires se focalisent sur leur propre réputation sans prendre en compte le sentiment général vis-à-vis de l'aide en tant que système. Le travail d'Insecurity Insight relie ces deux dimensions : il met en perspective les tendances générales de l'espace numérique avec les vulnérabilités réputationnelles et opérationnelles des acteurs humanitaires.

Parmi les principaux enseignements :

- Les récits hostiles ne naissent pas toujours de fausses informations : même des publications neutres ou factuelles peuvent susciter un déferlement de réactions négatives lorsqu'elles sont interprétées à travers des perceptions de suspicion ou idéologiques.
- Les ONG internationales et les agences onusiennes sont les cibles les plus fréquentes de l'hostilité en ligne, accusées de corruption, d'espionnage ou d'imposition culturelle. Les acteurs locaux inspirent davantage confiance, mais restent moins visibles et peuvent être exposés à des risques par leur association avec des partenaires internationaux.

- Les effets s'accumulent : les récits qui questionnent la neutralité ou l'indépendance humanitaire ne deviennent pas forcément viraux, mais leur répétition finit par normaliser les accusations et éroder l'acceptation de l'action humanitaire.
- Les suspensions d'agences d'aide au Burkina Faso et au Niger fin 2024 et mi-2025 illustrent comment l'hostilité en ligne peut se traduire en mesures politiques menaçant directement l'accès humanitaire.

Malgré ces défis, l'espace numérique offre aussi des opportunités. Bien utilisé, il permet de dialoguer en temps réel avec les communautés touchées, de rendre des comptes aux donateurs et partenaires et de valoriser les voix locales. L'engagement est plus efficace lorsque les contenus sont centrés sur les communautés, adaptés aux réalités locales et exempts de jargon institutionnel. L'engagement numérique doit être un pilier des stratégies de sécurité et d'accès, et non un simple ajout communicationnel.

Recommandations clés :

- élargir le suivi au-delà des mentions de marque pour évaluer le sentiment général vis-à-vis de l'aide ;
- intégrer les enseignements issus des réseaux sociaux dans les évaluations des risques sécuritaires et la planification des programmes ;
- adapter le langage et les formats aux cultures et sensibilités numériques locales ;
- renforcer la collaboration avec les partenaires locaux pour accroître visibilité, légitimité et résilience.

L'espace humanitaire au Sahel est sous pression, non seulement à cause de l'insécurité physique, mais aussi des récits en ligne qui influencent la perception de l'aide. Dans des contextes de conflit hybride où l'information est instrumentalisée, la sphère numérique est aussi cruciale que les opérations sur le terrain. Défendre cet espace en ligne ne consiste pas seulement à protéger la réputation des organisations : c'est garantir l'accès, la sécurité et la crédibilité du système d'aide.

Ce rapport se concentre sur les "voix" des segments les plus actifs et visibles en ligne, sans prétendre représenter l'opinion de toute la population. Même minoritaires, ces "voix" façonnent les perceptions, amplifient les risques et influencent les politiques. Si le lien direct entre discours en ligne et violences physiques reste difficile à établir, la recherche montre que les environnements d'information polarisés et agressifs sont associés à une augmentation des violences réelles.

L'objectif du rapport est avant tout pratique : fournir un cadre pour comprendre et relever les défis opérationnels auxquels les agences d'aide font face. Il ne s'agit pas d'une étude exhaustive des écosystèmes narratifs numériques ni d'un sondage d'opinion générale. Ses conclusions offrent des pistes concrètes pour les responsables humanitaires, les équipes communication et sécurité, et tous ceux qui cherchent à protéger une aide humanitaire impartiale, à une époque où la perception en ligne pèse autant que les réalités du terrain.

Objectif du rapport

Ce rapport propose une analyse de l'influence des récits numériques publics entourant les opérations humanitaires et de développement sur l'accès, la sûreté et l'environnement sécuritaire des équipes d'agences d'aide et de leurs partenaires au Burkina Faso, au Mali et au Niger. Il examine les implications de ces récits en ligne pour la communication, les politiques, la sécurité des opérations et la redevabilité envers les populations concernées. S'appuyant sur quatorze mois de surveillance de contenus publics en ligne, menée entre avril 2024 et juin 2025, le rapport fournit des conclusions contextualisées et directement exploitables pour élaborer des stratégies de communication et de sécurité adaptées aux défis posés par des environnements numériques de plus en plus polarisés.

Contents

Introduction	4
Chapitre 1 : Comprendre les informations fausses dans le Sahel et l'avenir de l'aide humanitaire	7
Chapitre 2 : Quand des publications neutres suscitent des discours préjudiciables	12
Chapitre 3 : Lorsque de fausses accusations et des interprétations erronées contribuent à des risques sécuritaire	16
Chapitre 4 : Désinformation ciblée versus sentiment authentique	22
Chapitre 5 : Sujets liés à l'aide qui déclenchent des discours négatifs	29
Chapitre 6 : Les réseaux sociaux comme opportunité d'engagement	39
Chapitre 7 : L'action humanitaire à l'ère des réseaux sociaux	44
Conclusion	48

Introduction

Neutralité. Impartialité. Indépendance. Ces principes humanitaires fondamentaux constituent le fondement de l'environnement permettant aux agences d'aide humanitaire de fournir une assistance de manière sûre et efficace. Cependant, l'espace humanitaire est aujourd'hui de plus en plus façonné non seulement par les événements sur le terrain et les développements internationaux (donateurs etc.), mais aussi par les discours en ligne. Des publications et commentaires qui interprètent à tort la neutralité comme un alignement politique aux discours et influenceurs associant l'aide humanitaire à une ingérence étrangère, les commentaires en ligne ne peuvent plus être considérés comme une préoccupation secondaire. Ils peuvent influencer les décisions des gouvernements, la confiance des donateurs et l'acceptation ou le rejet de l'aide par les communautés. Ce guide résume les enseignements tirés de la surveillance continue des réseaux sociaux par Insecurity Insight au **Burkina Faso, au Mali et au Niger**, et explique comment celle-ci influence l'environnement opérationnel des organismes d'aide humanitaire, façonnant leur capacité à fournir une aide efficace, sûre et responsable.

Les publications et les commentaires en ligne qui interprètent à tort la neutralité comme un alignement politique, ou qui associent l'aide humanitaire à une ingérence étrangère, ne peuvent plus être considérés comme des préoccupations secondaires. Ces discours numériques ont un poids réel : ils peuvent influencer les décisions gouvernementales, façonner la confiance des donateurs et déterminer si les communautés acceptent ou rejettent l'aide qui leur est proposée.

Ce rapport résume les enseignements tirés de quatorze mois de surveillance continue des réseaux sociaux par Insecurity Insight au Burkina Faso, au Mali et au Niger. Il montre comment les discours en ligne affectent l'environnement opérationnel des acteurs humanitaires et influence leur capacité à fournir une aide de manière efficace, sûre et responsable.

Dans la région du Sahel, où les libertés civiles sont de plus en plus restreintes et où les manifestations d'hostilité en ligne se multiplient, les agences d'aide doivent redoubler d'efforts pour continuer à agir conformément aux principes et aux valeurs humanitaires. Elles évoluent dans le même espace numérique que les acteurs politiques et la société civile, et sont exposées aux mêmes campagnes de désinformation, rumeurs et théories complotistes. Mais leurs besoins sont spécifiques : elles doivent à la fois répondre à la méfiance du public et défendre activement leur neutralité, leur impartialité et leur indépendance afin d'obtenir l'acceptation indispensable pour accéder aux communautés dans le besoin.

La protection de l'espace humanitaire, y compris sa composante numérique, est donc devenue un défi stratégique majeur. Les discours hostiles en ligne peuvent avoir des conséquences très concrètes : réduire l'espace humanitaire disponible, restreindre l'accès aux populations vulnérables, saper la confiance des communautés et accroître les risques sécuritaires pour le personnel et les partenaires.

Ce rapport se concentre sur les risques et les préjudices liés à ce rétrécissement de l'espace humanitaire et à la baisse d'acceptation de l'aide. Il analyse une catégorie spécifique d'informations préjudiciables, définie par le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) comme des informations « susceptibles d'avoir un impact sur la

confiance, l'acceptation et la sécurité des organisations et des efforts humanitaires », dans son cadre « Lutter contre les informations préjudiciables dans les situations de conflit ».² Cette catégorie a été retenue car les tendances observées au Sahel montrent de façon répétée que les récits hostiles associent souvent les objectifs humanitaires à des agendas politiques ou identitaires, ce qui mine les principes humanitaires.

Les trois autres catégories d'informations préjudiciables identifiées par le CICR (celles visant directement les populations civiles, influençant la dynamique des conflits armés ou constituant une violation du droit international) ne sont pas abordées dans ce rapport. La surveillance menée s'est concentrée sur les agences d'aide et n'a pas révélé un volume significatif de contenus correspondant à ces autres catégories.

Au cours de la période de suivi, les publications qui visaient directement les agences d'aide dans l'espace public numérique du Sahel sont demeurées relativement rares. Cela peut sembler paradoxal dans un contexte où l'on voit émerger des deep fakes, du contenu négatif généré par l'IA et d'autres campagnes de désinformation délibérées. Néanmoins, l'image du secteur humanitaire a été façonnée de manière indirecte par les interactions et les commentaires en ligne qui relient l'aide à des récits plus larges sur la souveraineté nationale, l'influence étrangère ou le soutien présumé à des groupes armés. Ces commentaires, même lorsqu'ils ne citent pas d'organisations spécifiques, contribuent à influencer la perception générale de l'aide humanitaire et du système multilatéral.

La surveillance des réseaux sociaux s'intéresse souvent aux campagnes coordonnées et à la désinformation, mais elle ne prend que rarement en compte la façon dont ces discours interagissent avec le travail des acteurs humanitaires. De leur côté, les agences qui se concentrent uniquement sur la défense de leur réputation peuvent négliger le sentiment général du public envers l'aide en tant que système global. L'analyse proposée par Insecurity Insight cherche à combler cette lacune en reliant les tendances globales observées dans l'espace numérique aux vulnérabilités spécifiques des acteurs humanitaires en matière de réputation et d'opérations.

Dans un contexte où les discours en ligne sont influencés par des forces complexes et souvent polarisées, il est essentiel que les agences comprennent comment l'aide est perçue. Préserver un espace humanitaire basé sur la neutralité, l'impartialité et l'indépendance exige plus qu'une simple réaction aux attaques contre la réputation d'organisations individuelles : cela nécessite une compréhension collective de l'environnement numérique. Bien qu'il ne revienne pas aux agences humanitaires d'enquêter sur l'origine des campagnes de désinformation, elles doivent comprendre comment ces discours affectent l'ensemble de l'écosystème humanitaire et s'en servir pour adapter leurs stratégies d'engagement.

Les liens entre les activités d'aide et les discours dominants peuvent rapidement se transformer en récits hostiles qui menacent directement les opérations : licences révoquées, attaques contre le personnel ou les sites, retrait de financements. C'est pourquoi ce rapport s'adresse aux directeurs d'agences, aux coordinateurs nationaux, aux responsables sécurité et communication et à tous les acteurs impliqués dans la planification et la mise en œuvre de programmes, afin de leur fournir des éléments concrets pour anticiper et atténuer ces risques.

Bien que l'accent soit mis sur la préservation de l'indépendance humanitaire dans l'espace numérique, les constats formulés ici sont également pertinents pour les agences onusiennes, les bailleurs de fonds, les acteurs du développement et les organisations de la société civile, qui peuvent parfois adopter des positions critiques à l'égard des autorités. Plus largement, le rapport offre un contexte précieux pour tous ceux qui cherchent à renforcer et adapter le système multilatéral d'aide aux défis de l'ère numérique.

Les réseaux sociaux, enfin, doivent être vus comme un outil essentiel. Ils permettent de relier les réalités opérationnelles à la perception publique, de communiquer directement avec des publics clés – communautés affectées, donateurs, autorités, grand public – et d'entendre leurs préoccupations sans le filtre des médias traditionnels. Cela représente une occasion de renforcer la pertinence et la redevabilité des programmes d'aide.

Le rapport s'appuie sur 14 mois de surveillance continue de l'espace en ligne au Burkina Faso, au Mali et au Niger. Les conclusions s'appuient sur l'analyse des sentiments exprimés dans 5 532 publications et 14 147 commentaires recueillis entre avril 2024 et juin 2025, dans le cadre d'un projet de surveillance des réseaux sociaux financé par ECHO. Les tendances observées au cours de cette période peuvent évoluer rapidement à mesure que les technologies, les contextes politiques et les dynamiques sociales changent. Les informations contenues dans le rapport doivent donc être considérées comme limitées dans le temps et non comme prédictives. Le projet a été conçu pour générer des données permettant de mieux comprendre les contextes numériques uniques de ces trois pays du Sahel afin de favoriser un partage équitable des risques entre les agences d'aide internationales et nationales. La surveillance visait à ³ :

- détecter les cas où des plateformes étaient utilisées pour inciter à la violence contre les acteurs humanitaires ;
- identifier les fausses informations susceptibles de se traduire par des menaces ou des violences ;
- suivre les tendances d'opinion afin d'éclairer la planification et l'efficacité des interventions.

Fait marquant, les ONG locales et organisations communautaires ont été moins fréquemment la cible de discours hostiles que les agences onusiennes et les grandes ONG internationales. Cette moindre exposition peut s'expliquer par leur forte légitimité locale ou leur visibilité plus réduite. Toutefois, cela souligne l'importance d'une collaboration plus étroite entre acteurs locaux et internationaux pour amplifier les voix locales crédibles et réduire les risques liés aux récits hostiles.

Enfin, ce rapport plaide pour un changement de paradigme : l'engagement numérique ne doit plus être vu comme facultatif. Il est désormais central pour l'efficacité opérationnelle et pour l'intégrité même du système humanitaire. Dans un monde où la désinformation, la mésinformation et les discours haineux circulent à grande vitesse, le secteur de l'aide doit unir ses efforts pour défendre activement l'espace humanitaire en ligne comme un bien public commun.

Chapitre 1 : Comprendre les informations fausses dans le Sahel et l'avenir de l'aide humanitaire

Récits sur l'aide humanitaire dans leur contexte

Les acteurs étatiques et non étatiques, qu'ils soient nationaux ou étrangers, ont toujours cherché à influencer les récits pour servir des objectifs politiques ou militaires. Les canaux utilisés pour diffuser ces messages évoluent constamment, s'adaptant aux technologies et aux comportements des publics. Aujourd'hui, l'essor de contenus en ligne omniprésents et accessibles à tous fragilise directement les opérations humanitaires d'une manière sans précédent : il mine la confiance, alimente la méfiance et expose les travailleurs humanitaires à des risques nouveaux et souvent imprévisibles. Ces évolutions mondiales prennent des formes spécifiques selon les contextes et donnent naissance à une variété de menaces hybrides susceptibles de compromettre les opérations sur le terrain.

Dans l'ensemble du Sahel, les discours en ligne sur l'aide humanitaire traduisent moins des poussées virales soudaines qu'une érosion progressive de la confiance. Les indicateurs d'engagement – « likes », commentaires et partages – sur les sujets liés à l'action humanitaire demeurent relativement faibles au Burkina Faso, au Mali et au Niger. Pourtant, malgré leur portée modeste, les récits recensés dans le cadre de la surveillance des réseaux sociaux se révèlent souvent profondément hostiles et marqués par des allégations préjudiciables. Ces récits peuvent avoir des répercussions bien réelles : retrait ou suspension de licences, entraves à l'accès humanitaire, mise en danger de la sécurité et du bien-être du personnel sur le terrain. Ainsi, analyser l'espace numérique du Sahel ne peut se limiter à mesurer des statistiques d'audience ou de viralité : cela exige une compréhension plus fine de la nature même des menaces et de la manière dont les acteurs humanitaires peuvent y répondre afin de préserver leur légitimité et leur acceptation auprès des communautés.

Les discours publics dans la région sont étroitement liés aux évolutions politiques et sécuritaires récentes. En 2025, le Burkina Faso, le Mali et le Niger sont dirigés par des autorités militaires à la suite d'une série de coups d'État survenus entre 2020 et 2023, dans un contexte d'escalade de la violence des groupes armés non étatiques. Ces groupes ont affaibli l'autorité de l'État et restreint l'accès humanitaire dans de nombreuses zones. L'opération Barkhane (2014-2022), menée par la France pour contenir la menace insurgée, n'a pas atteint ses objectifs et s'est terminée par le retrait des forces européennes. Ce vide a été en partie comblé par l'Africa Corps – un groupe contrôlé par le Kremlin, issu de la réorganisation et du changement de nom du groupe Wagner – qui est intervenu pour soutenir les régimes militaires en place.

En septembre 2023, les trois pays ont annoncé la création de l'Alliance des États du Sahel (AES) en réaction à la Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO), un bloc politique et économique régional, après le coup d'État au Niger. Moins d'un an plus tard, en juillet 2024, l'AES a évolué pour devenir la Confédération des États du Sahel, affichant l'ambition de mutualiser les ressources, de développer et relier les infrastructures, et à terme de fédérer les trois pays en un seul État souverain. Ce projet s'accompagne d'un discours ferme contre le néocolonialisme et d'une rhétorique axée sur l'autodétermination et la souveraineté.

Campagnes d'influences documentées

Des preuves concrètes montrent que des puissances étrangères ont orchestré des campagnes d'influence ciblant le public africain. En 2023, une enquête du **Monde** sur « Team Jorge » – une société israélienne spécialisée dans la désinformation commerciale – a révélé l'ampleur de ces pratiques. L'enquête a mis en lumière comment des messages coordonnés étaient déployés pour manipuler les élections et orienter les perceptions à travers des milliers de faux comptes et de contenus générés à l'aide d'intelligence artificielle.

D'autres investigations ont montré que les opérations d'influence russes ont considérablement évolué depuis 2022. Elles sont passées d'une approche largement centrée sur les médias d'État à des tactiques plus sophistiquées et décentralisées, reposant sur des réseaux externalisés. Les récits pro-russes ont été diffusés dans l'ensemble du Sahel non seulement par le biais de sociétés de relations publiques et de marketing numérique, mais aussi grâce à des influenceurs et à des « observateurs indépendants » qui maintiennent une dénégaration plausible quant à leurs liens avec des intérêts **étrangers**. Un exemple notable est celui d'un influenceur suisse-camerounais qui a été largement critiqué pour avoir relaté des récits pro-russes tout en affirmant agir en toute **indépendance**.

Ces campagnes russes se sont perfectionnées dans leur capacité à intégrer leurs messages dans les dynamiques locales. Les agents d'influence utilisent désormais des comptes inauthentiques se présentant comme des habitants de la région partageant les préoccupations locales, donnant une impression de proximité et d'authenticité. Ces publications glorifient fréquemment les dirigeants russes, célèbrent les succès supposés de groupes tels que Wagner/Africa Corps et appellent au renforcement des liens politiques et militaires avec la Russie.

Pour élargir leur audience et contourner les modérateurs publics, ces acteurs redirigent parfois leurs partisans vers des groupes de messagerie privés où des contenus plus radicaux, polarisants ou conspirationnistes sont partagés.

L'analyse des sentiments sur les réseaux sociaux présentée dans ce rapport a été réalisée en gardant pleinement à l'esprit ce contexte d'opérations d'influence étrangères. Toutefois, elle s'est volontairement limitée à l'examen de contenus publiquement accessibles, afin de rester focalisée sur les récits qui façonnent l'espace numérique ouvert et influencent directement la perception de l'aide humanitaire.

Analyse des sentiments pour comprendre les perceptions du secteur de l'aide humanitaire

Depuis avril 2024, Insecurity Insight suit de manière régulière la façon dont différentes organisations d'aide humanitaire – qu'il s'agisse d'agences internationales, des Nations unies ou de groupes locaux d'aide et de la société civile – sont perçues dans l'espace informationnel public au Burkina Faso, au Mali et au Niger. L'analyse se concentre sur les sentiments exprimés vis-à-vis des activités humanitaires et des déclarations de mission. Il est important de souligner que la plupart des commentaires observés mentionnent l'« aide » de manière générale, plutôt que des agences spécifiques avec des mandats distincts. Cette approche de la surveillance considère la sphère numérique publique comme un bien commun et cherche à

défendre les principes humanitaires partagés, au-delà de la simple protection de la réputation d'une organisation individuelle. Elle met l'accent sur la promotion de l'acceptation collective de l'action humanitaire.

Il convient toutefois de rappeler que la surveillance menée se limite aux contenus écrits accessibles au public. Dans le contexte sahélien, les échanges sur les réseaux sociaux – notamment dans les langues locales – prennent très souvent la forme de notes vocales, de retransmissions en direct ou de vidéos. La surveillance de ces formats dépasse pour l'instant nos capacités techniques. De ce fait, les points de vue exprimés oralement ou visuellement ne sont pas systématiquement inclus dans les données, ce qui introduit un biais en faveur des communications textuelles. Cet écart reflète une inégalité plus large dans l'espace numérique, où les plateformes et outils d'analyse privilégient la langue écrite.

La plupart des plateformes de suivi et des outils automatisés d'analyse des sentiments fonctionnent efficacement dans les langues mondiales dominantes, comme l'anglais ou le français, mais leur précision diminue nettement lorsqu'il s'agit d'autres langues largement parlées dans la région, comme le bambara, le haoussa/fulfulde ou le tamasheq. Cette limite n'est pas seulement technique ; elle révèle des biais linguistiques plus structurels à l'échelle mondiale. Pour le secteur humanitaire, cela implique de garder à l'esprit que les technologies d'IA analysent avant tout les langues dans lesquelles elles ont été entraînées – qui ne sont pas toujours celles des communautés les plus concernées par l'aide.

Distinguer la désinformation des critiques légitimes

La désinformation se définit comme la diffusion délibérée de fausses informations dans le but de tromper, tandis que la mésinformation désigne le partage involontaire d'informations erronées. Sur les plateformes publiques au Sahel, l'utilisation volontaire de contenus fabriqués pour manipuler l'opinion publique reste relativement rare, mais elle est beaucoup plus fréquente sur les canaux privés de communication. Ces contenus incluent des affirmations factuellement fausses – par exemple les accusations généralisées selon lesquelles toutes les ONG seraient corrompues ou soutiendraient le terrorisme – ou des récits qui déforment certains événements pour susciter peur et division. Il demeure toutefois difficile d'évaluer combien d'utilisateurs de réseaux sociaux sont directement liés à des réseaux organisés dont l'objectif est de diffuser de la désinformation sur le secteur de l'aide humanitaire.

L'analyse des sentiments exprimés dans les commentaires permet de classer les attitudes vis-à-vis de l'aide en trois catégories : positives, négatives ou neutres. Elle ne permet cependant pas d'identifier l'origine ou l'intention derrière ces sentiments. Ainsi, certains commentaires négatifs peuvent relever de campagnes délibérées de désinformation visant à nuire à la réputation du secteur, alors que d'autres expriment des critiques sincères, des frustrations ou des désaccords fondés sur des expériences vécues ou des perceptions politiques plus larges. L'exposition répétée à des récits ou à des commentaires spécifiques peut, avec le temps, remodeler la perception collective, brouillant la frontière entre désinformation organisée et opinion authentique. Il reste particulièrement difficile de déterminer quelle part des opinions apparemment spontanées a été influencée, voire façonnée, par une exposition prolongée à ce type de messages.

Il convient également de noter que le terme « désinformation » est de plus en plus utilisé pour délégitimer des points de vue opposés. Dans certains cas, des voix critiques sont qualifiées de désinformation non parce qu'elles sont factuellement fausses, mais parce qu'elles remettent en question le discours dominant ou l'autorité en place. Une telle utilisation abusive peut avoir un effet contre-productif : elle risque de faire taire des préoccupations légitimes, d'aliéner les communautés locales et d'accentuer la perception selon laquelle les acteurs humanitaires seraient déconnectés des réalités vécues sur le terrain. En rejetant systématiquement les critiques sous prétexte qu'elles seraient de la désinformation, les organisations risquent d'entamer la confiance et l'acceptation dont elles ont besoin pour opérer.

Le suivi des réseaux sociaux réalisé par Insecurity Insight entre avril 2024 et juin 2025 suggère que certaines caractéristiques de l'espace numérique mondial – telles que les deepfakes ou les campagnes massives de diffusion de contenus mensongers – sont rarement utilisées pour cibler directement le secteur humanitaire dans les espaces publics en ligne du Sahel. Ce qui se dégage plutôt, c'est une réduction progressive de l'espace humanitaire numérique, non pas en raison d'un afflux massif de contenus trompeurs, mais sous l'effet d'un discours cumulatif et persistant qui remet en cause la neutralité et fragilise la coopération entre acteurs locaux et internationaux.

Réduction de la liberté d'expression

La suppression ou la marginalisation des points de vue divergents est devenue monnaie courante sur les plateformes de réseaux sociaux dans le Sahel. L'intimidation en ligne à l'encontre de voix critiques, combinée à l'autocensure, réduit l'espace accordé aux discours alternatifs – y compris ceux qui défendent les principes humanitaires fondamentaux et rappellent l'obligation morale et juridique de soutenir les communautés vulnérables.

Les critiques nationaux subissent des pressions similaires. Les **journalistes** qui couvrent les arrestations, la répression des figures de l'opposition ou les violations des **droits humains** sont fréquemment pris pour cibles dans l'espace numérique. Les attaques dont ils sont victimes reprennent souvent les discours dominants : elles se concentrent moins sur le contenu de leurs reportages que sur des accusations personnelles de déloyauté, de manque de patriotisme ou d'alignement sur des intérêts étrangers. Dans de nombreux cas, ces individus deviennent l'objet de campagnes de dénigrement qui mettent en cause leur identité, leurs motivations et leur loyauté. L'objectif est moins de contredire leurs arguments que de miner leur crédibilité. Les références à des rapports internationaux sur les droits humains – y compris ceux des Nations unies – offrent rarement une protection ; au contraire, elles sont souvent utilisées comme preuve supplémentaire d'une supposée ingérence étrangère.

Les campagnes de désinformation cherchent activement à délégitimer la société civile et ses acteurs. Au Mali, par exemple, un journaliste enquêtant sur des abus présumés commis par l'armée a été violemment pris à partie en ligne. Cet exemple illustre un problème plus vaste : les médias et les organisations de la société civile s'exposent à des réactions hostiles lorsqu'ils utilisent, même involontairement, des cadres d'analyse internationaux ou un langage fondé sur les droits humains. Ces contenus peuvent être interprétés comme des tentatives de promouvoir des agendas occidentaux et déclenchent des accusations de trahison ou de complicité avec l'étranger.

Dans l'ensemble du Sahel, l'espace numérique n'est pas fortement polarisé au sens classique du terme – il n'est pas marqué par deux camps clairement opposés – mais il est traversé par des vagues récurrentes de rhétorique hostile. Ces vagues encouragent la conformité idéologique et appellent au rejet de l'influence occidentale au profit d'un discours axé sur la souveraineté nationale. Même si l'aide humanitaire n'est pas toujours la cible directe, ces narratifs entraînent régulièrement les acteurs humanitaires dans des débats politiques plus larges. Les principes de neutralité, d'impartialité et d'indépendance sont alors remis en question, non pas en fonction des actions des agences, mais de ce qu'elles sont perçues comme représentant dans un environnement politique de plus en plus polarisé et contesté.

Chapitre 2 : Quand des publications neutres suscitent des discours préjudiciables

Le suivi des perceptions mené à travers le Sahel montre que les commentaires et interactions des utilisateurs, publiés en réaction à des informations factuelles, constituent l'un des principaux mécanismes de renforcement des perceptions négatives du secteur de l'aide humanitaire. Autrement dit, ce ne sont pas seulement les publications erronées qui façonnent l'opinion publique : ce sont souvent les conversations qui se déroulent dans l'espace commentaire, bien plus que la diffusion directe de fausses informations, qui donnent leur tonalité aux récits en ligne.

Les éléments constitutifs du contenu des réseaux sociaux : publications, commentaires et interactions

Les récits numériques se construisent à partir de l'ensemble des contenus présents sur les réseaux sociaux, qui comprennent à la fois :

- **Les publications**, c'est-à-dire les contenus originaux générés par les utilisateurs – qu'il s'agisse d'individus, d'ONG, de journalistes, de ministères ou de médias – et publiés sur leur « mur » ou leur page, visibles ensuite sur le fil d'actualité de leurs abonnés.
- **Les commentaires**, qui sont les réponses ou réactions à ces publications et apparaissent dans les sections dédiées des plateformes.
- **Les interactions**, telles que les « J'aime » et les partages, qui donnent une indication sur le niveau d'engagement du public avec le contenu.

Les utilisateurs des réseaux sociaux – identifiables uniquement par leur nom de compte – façonnent l'espace numérique en commentant ces publications, en les partageant et en amplifiant leur portée au sein de leurs propres réseaux.⁴

Au Burkina Faso, au Mali et au Niger, les publications neutres mentionnant l'aide humanitaire entre le 1er janvier et le 1er juin 2025 représentaient 70 à 95 % de l'ensemble des publications relatives à l'aide. La majorité – entre 75 et 85 % – provenait de médias, d'ONG ou de sources gouvernementales, reflétant un ton généralement factuel dans l'espace informationnel global.

Cependant, malgré leur neutralité, ces publications déclenchent fréquemment des discussions en ligne très polarisées. Les commentaires qui y sont associés révèlent un décalage marqué entre le ton institutionnel ou factuel des publications et la manière dont elles sont reçues et interprétées par le public, en particulier lorsqu'elles concernent les acteurs internationaux ou les interventions humanitaires.

Les publications issues de médias établis ou de pages officielles d'agences humanitaires – souvent de simples annonces de lancement de projets, de livraisons d'aide ou de mises à jour opérationnelles – suscitent régulièrement des commentaires négatifs empreints de suspicion, de ressentiment ou d'interprétations géopolitiques. Les incidents sécuritaires impliquant des acteurs humanitaires, comme les attaques de convois, les évacuations de personnel ou les suspensions de programmes, génèrent également une attention accrue et déclenchent souvent des vagues de réactions hostiles.

Un exemple marquant est celui du Burkina Faso, où, entre janvier et juin 2025, 2 034 commentaires négatifs ont été recensés sur 77 publications faisant référence à l'aide humanitaire. Parmi ces 77 publications, 72 étaient de ton neutre et provenaient de médias, d'ONG ou de sources gouvernementales – mais elles ont généré plus de 99 % des commentaires négatifs (2 029 sur 2 034). Cela démontre qu'il n'est pas nécessaire qu'une publication contienne de fausses informations pour déclencher une réaction hostile : les communications factuelles ou institutionnelles peuvent servir de catalyseurs, autour desquels se cristallisent les perceptions négatives et les critiques du public.

Ces réactions à des informations factuelles ne sont pas fortuites. L'aide humanitaire est fréquemment interprétée à travers le prisme du contrôle étranger, du néocolonialisme ou de l'ingérence politique. Si ces interprétations sont influencées par des dynamiques politiques plus larges, elles peuvent néanmoins nuire au message d'impartialité que le secteur de l'aide cherche à faire passer. Dans le même temps, il serait trompeur de considérer que toutes les critiques relèvent de prises de position géopolitiques. Les frustrations anciennes liées aux inégalités, à la marginalisation ou au manque de redevabilité s'entrecroisent souvent avec des discours plus récents qui présentent l'engagement international comme une menace pour la souveraineté nationale. Des préoccupations légitimes peuvent ainsi être récupérées et détournées pour servir des narratifs politiques, brouillant les distinctions entre aide, développement et diplomatie et, à terme, sapant la confiance dans le concept même d'aide humanitaire.

Sur l'ensemble de la période de suivi, les cas de désinformation explicite visant directement les acteurs de l'aide humanitaire se sont révélés moins fréquents que prévu. Certains commentaires accusent des organisations d'être des façades pour des opérations de renseignement ou de favoriser un groupe plutôt qu'un autre. Si quelques-unes de ces publications ont suscité un certain intérêt, beaucoup ont reçu peu de réactions, ce qui souligne que la réponse du public reste fortement conditionnée par le contexte.

Le suivi des sentiments montre que le principal défi ne vient pas des affirmations marginales ou extrêmes, mais de l'effet cumulatif de discours persistants qui transforment peu à peu la perception de l'aide. Lorsqu'une publication neutre ou factuelle est reformulée à travers des commentaires empreints d'une grille idéologique ou politique, cela sape la neutralité et la légitimité perçues du secteur humanitaire et contribue à restreindre l'espace humanitaire – souvent sans qu'il y ait de désinformation délibérée en jeu.

Cette dynamique met en évidence la nécessité de stratégies de communication mieux adaptées au contexte narratif. Dans des environnements fragiles, les faits seuls ne suffisent plus à transmettre les principes sur lesquels repose l'action humanitaire. Puisque les plateformes numériques donnent la parole à toute personne disposant d'un smartphone, les concepts issus de l'arène multilatérale doivent être reformulés pour parler à un public diversifié, souvent sceptique. Cela implique de prêter une attention particulière au langage, à la tonalité, et au format utilisés, afin que les publications soient à la fois claires, crédibles et accessibles dans la sphère numérique.

Les réductions de l'aide et le retrait de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ont été présentés comme des mesures positives visant à promouvoir l'autonomie et la protection contre les agences d'aide.

Le gel des financements de l'USAID en janvier 2025 a déclenché une vague de critiques sur les réseaux sociaux au Burkina Faso, au Mali et au Niger. Sur 1 604 commentaires publiés en réaction à 184 posts publics, 1 276 étaient négatifs. Au Burkina Faso, 645 commentaires sur 810 rejetaient explicitement l'aide étrangère, tandis qu'au Mali, 587 commentaires sur 698 exprimaient le même rejet. Le Niger a enregistré une réaction moins marquée : 44 commentaires négatifs sur 96.⁵

Fait notable : plutôt que de critiquer le gel de financement en tant que tel, de nombreux internautes l'ont présenté comme une étape positive vers l'autonomie et la libération de l'influence étrangère. Au Mali, l'aide a été décrite comme un instrument de dépendance ; au Burkina Faso, comme un outil servant les élites locales et les intérêts extérieurs. Même au Niger, où les opinions étaient plus partagées, de nombreux utilisateurs ont remis en question la dépendance du gouvernement vis-à-vis de l'aide internationale. Ainsi, le gel a agi comme un point de cristallisation de frustrations plus larges, renforçant les récits qui décrivent l'aide étrangère comme un outil de domination plutôt qu'un levier de développement.

En janvier 2025, 12 publications médiatiques annonçant le retrait des États-Unis de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ont suscité 106 commentaires publics sur les réseaux sociaux au Burkina Faso. Si les publications étaient neutres dans leur ton, les commentaires se sont révélés très critiques.

De nombreux utilisateurs ont accusé l'OMS d'être une « mafia », une « secte » ou un instrument de contrôle occidental, affirmant qu'elle « tue plus qu'elle ne guérit ». D'autres ont élargi leurs critiques à l'Union Africaine et à la CEDEAO, tournant en dérision leur impuissance et leur dépendance perçue. Ces réactions ont interprété le retrait américain comme une leçon de souveraineté, arguant que l'Afrique devrait prendre en charge ses propres systèmes de santé au lieu de dépendre de bailleurs étrangers.⁶

L'aide alimentaire soupçonnée de faire partie d'un programme caché d'ingérence étrangère

En mars 2025, l'annonce de la suspension prévue de l'aide alimentaire du Programme alimentaire mondial (PAM) au Sahel – en raison d'un manque de financement – a provoqué un débat animé sur Facebook, en particulier au Burkina Faso et au Niger.

Si certains internautes ont souligné les conséquences économiques de cette suspension, le sentiment dominant a été de rejeter l'aide alimentaire. Beaucoup ont décrit l'aide comme un instrument de contrôle étranger et un frein à l'autonomie, allant jusqu'à saluer les coupes budgétaires comme un pas vers l'indépendance nationale.

Les commentaires ont fréquemment assimilé l'aide alimentaire à un facteur de paresse et de dépendance, appelant à un retour à l'agriculture traditionnelle et à la résilience locale. La méfiance envers le PAM et les agences des Nations unies était manifeste : plusieurs utilisateurs ont accusé ces institutions de poursuivre des agendas cachés, comme la manipulation des économies ou même le financement du terrorisme.

Certaines réponses ont invoqué des arguments religieux, affirmant que la subsistance vient de Dieu et non des organisations internationales. D'autres ont attaqué les bénéficiaires de l'aide, les qualifiant de « paresseux » ou de « dépendants ».

Cette méfiance a également coloré les réactions à de nouvelles arrivées d'aide. Entre le 22 et le 28 juillet 2025, cinq publications Facebook issues de médias ont relayé le don de 700 tonnes de nourriture par la Russie au PAM pour les populations vulnérables du Burkina Faso.

Malgré l'ampleur de ce don et les images largement diffusées, l'engagement est resté faible, avec seulement 31 commentaires enregistrés. Environ 65 % d'entre eux étaient neutres ou positifs, saluant la Russie comme un « partenaire fiable » et louant ce geste comme un soutien concret. Cependant, plus d'un tiers des réponses étaient critiques, reprenant la méfiance générale à l'égard de l'aide internationale : certains y ont vu un outil d'influence ou de « néocolonialisme », d'autres ont soutenu que des investissements structurels seraient plus bénéfiques que des dons ponctuels.

Ces échanges en ligne révèlent que l'aide alimentaire – qu'elle vienne de l'Occident ou de la Russie – suscite des débats qui portent moins sur l'assistance elle-même que sur les intentions sous-jacentes des donateurs. Les réactions mettent en lumière des tensions persistantes autour des thèmes de la dépendance, de la souveraineté et de l'ingérence étrangère. Elles soulignent la nécessité pour les acteurs humanitaires de communiquer de manière plus claire et plus sensible au contexte : il ne s'agit pas seulement d'expliquer quelle aide est fournie, mais également comment, pourquoi, quand, et avec quels partenaires, afin de renforcer la légitimité et l'acceptation de l'action humanitaire.⁷

Chapitre 3 : Lorsque de fausses accusations et des interprétations erronées contribuent à des risques sécuritaire

L'incompréhension – ou la déformation – des principes de neutralité, d'impartialité et d'indépendance humanitaires devient particulièrement dangereuse lorsque les récits diffusés en ligne se superposent aux dynamiques d'insécurité sur le terrain. L'acceptation, qui constitue l'une des principales garanties de sécurité et d'accès pour les acteurs humanitaires, doit être activement défendue à la fois dans l'espace physique et dans l'espace numérique. La sécurité des travailleurs humanitaires et la possibilité d'atteindre les communautés vulnérables en dépendent directement.

Au Sahel, les incidents sécuritaires impliquant des agences humanitaires sont rapidement absorbés dans des récits hostiles circulant en ligne. Ces discours affaiblissent l'acceptation et alimentent un cercle vicieux dans lequel les risques s'intensifient et l'accès humanitaire se rétrécit. Les travailleurs humanitaires sont qualifiés de « traîtres », de « collaborateurs des terroristes » ou d'« impérialistes » ; leurs intentions sont décrites comme suspectes, leurs activités comme nuisibles ; et la légitimité même de leur présence est remise en cause.

Cette rhétorique, souvent déshumanisante, contribue à créer un environnement où la suspension des programmes, les départs forcés de personnel et même les attaques physiques contre les travailleurs humanitaires ne sont parfois perçus comme justifiés. Répétés sans être contestés, ces discours finissent par normaliser l'hostilité à l'égard de l'action humanitaire et à réduire l'espace déjà fragile dans lequel elle peut se déployer.

Il est souvent difficile d'établir un lien direct entre l'hostilité exprimée en ligne et des attaques précises dans le monde réel. Il est impossible de savoir quels contenus ont été vus par les auteurs d'attaques ou dans quelle mesure ils ont pu influencer leurs décisions. Toutefois, il ne fait guère de doute que les discours hostiles façonnent la manière dont les individus et les communautés perçoivent l'action humanitaire. Les propos déshumanisants, en particulier, abaissent le seuil de tolérance à la violence et peuvent contribuer à légitimer les agressions contre le personnel et les opérations humanitaires.⁹

Au minimum, les discussions en ligne sur les incidents sécuritaires alimentent un cercle vicieux. Les échanges publics concernant ces incidents renforcent les interprétations hostiles, qui à leur tour aggravent le climat d'insécurité qu'elles commentent. Cette interaction entre discours en ligne et réalités de terrain risque de nourrir un cycle de méfiance et de violence dirigé contre les acteurs humanitaires.

Cette érosion de la neutralité perçue a des répercussions concrètes sur la gestion des risques. La plupart des agences humanitaires opérant au Sahel reposent sur des stratégies de sécurité fondées sur l'acceptation : elles misent sur la compréhension et la confiance des communautés pour réduire les menaces. Lorsque l'action humanitaire est présentée comme illégitime, suspecte ou dangereuse, ce socle est fragilisé. Le personnel peut se retrouver confronté à une hostilité accrue, l'accès aux populations peut être limité et la légitimité même de la présence humanitaire peut être remise en question.

Les agences humanitaires qui sont attaquées ne sont pas perçues comme des victimes, mais comme des agents dangereux

Au Mali et au Niger, le personnel chargé des convois humanitaires qui ont été retardés ou pris pour cible lors d'évacuations a souvent été décrit sur les réseaux sociaux non pas comme des victimes de l'insécurité, mais comme des collaborateurs ou des acteurs politiques.

Au Burkina Faso et au Mali, le vol de matériel humanitaire ou l'interception de communications sont fréquemment présentés comme des « preuves » d'une prétendue complicité avec des groupes armés. Ces récits suggèrent que les agences humanitaires fourniraient un soutien logistique ou matériel à des groupes armés non étatiques, y compris ceux qui commettent des violences contre des civils.⁸

Les mesures de sécurité préventives, comme les évacuations ou les retraits avant une aggravation de la situation, sont elles aussi interprétées en ligne comme des signes de collusion. Certains utilisateurs y voient la preuve que les humanitaires disposent d'informations privilégiées, voire qu'ils coopèrent avec les assaillants, puisqu'ils semblent savoir à l'avance quand évacuer.

Même le langage utilisé dans les communiqués officiels concernant les incidents sécuritaires – en particulier les références à la volonté de dialoguer avec « toutes les parties au conflit » – est parfois interprété comme une confirmation de la proximité supposée des agences avec les agresseurs.

Ces accusations finissent par présenter l'action humanitaire non pas comme neutre et essentielle, mais comme politiquement ou moralement corrompue. Si elles visent principalement les ONG internationales et les agences des Nations unies, elles s'étendent parfois aussi aux organisations de la société civile locale lorsqu'elles sont la cible d'attaques, ce qui met en danger leur légitimité et leur sécurité.

Le cycle d'hostilité en ligne commence rarement par de la désinformation manifeste ou des déclarations ouvertement incendiaires. Bien souvent, il démarre avec un compte rendu factuel d'un incident, partagé sans contexte complet, sans détails précis et sans langage soigneusement choisi. Dans cet espace flou, les soupçons préexistants et les interprétations idéologiques prennent rapidement le dessus. Les utilisateurs des réseaux sociaux tirent des conclusions rapides, interprétant des faits partiels à travers leur propre vision du monde. Ce qui n'était au départ qu'un récit neutre est alors présenté comme une « preuve » que les acteurs humanitaires seraient alignés sur des groupes armés ou complices d'agendas étrangers.

Ces interprétations se diffusent rapidement dans un environnement en ligne déjà saturé de méfiance et de récits négatifs. Dans de tels contextes, certains utilisateurs cherchent activement à orienter les conversations, en posant des questions suggestives ou en sélectionnant certaines informations pour amener d'autres internautes à tirer des conclusions spécifiques. Plutôt que de reposer sur de pures inventions, ces discours gagnent en influence par la répétition, l'amplification et l'écho d'émotions partagées.

La confusion persistante autour du rôle de l'aide humanitaire complique encore la situation. De nombreux utilisateurs ne distinguent pas l'aide humanitaire, les programmes de développement ou les initiatives de défense des droits humains. Les prises de position d'acteurs politiques ou d'organisations de plaidoyer sont souvent perçues comme représentatives de toutes les institutions internationales,

y compris des agences humanitaires neutres. Cette perception brouillée accroît le risque de réactions hostiles injustifiées. Même des mesures de sécurité légitimes, comme l'évacuation préventive du personnel de Djibo au Burkina Faso (voir l'étude de cas ci-dessous), peuvent être réinterprétées comme des signes de collusion si elles ne sont pas accompagnées d'une communication rapide et claire.

Répondre aux discours préjudiciables autour des incidents de sécurité

Traditionnellement, les agences humanitaires ont démontré leur neutralité en s'abstenant de participer aux débats partisans ou polarisés. Sur les réseaux sociaux, cependant, cette absence de réaction est souvent perçue comme un aveu ou comme une tentative de dissimulation. Si les premières publications relatant une activité ou un incident de sécurité peuvent donner lieu à des interprétations hostiles, éviter de communiquer n'est plus une option. Le silence crée un vide d'information dans lequel rumeurs et spéculations prospèrent, affaiblissant davantage la compréhension et l'acceptation du travail humanitaire.

Le défi ne réside donc plus dans la question de savoir s'il faut communiquer, mais dans celle de savoir comment le faire. La communication doit être rapide, contextualisée et formulée dans un langage clair et accessible, capable de résonner avec le public visé. Les agences humanitaires ont l'habitude d'utiliser un langage calibré pour les négociations diplomatiques et humanitaires, où l'ambiguïté fait partie du processus. Mais sur les réseaux sociaux, l'audience est bien plus large et n'est pas composée principalement des parties au conflit.

Les utilisateurs en ligne s'expriment souvent sans filtre, depuis l'anonymat de leur téléphone, et cherchent à identifier des responsables. Dans ce contexte, un langage trop vague ou indirect est facilement mal interprété et alimente la suspicion. Des expressions comme « volonté de dialoguer avec toutes les parties au conflit » peuvent sembler évasives et renforcer l'idée que les organisations humanitaires ont des intentions cachées.

Pour défendre efficacement les principes humanitaires en ligne, les organismes d'aide doivent adapter leurs messages. De nombreux internautes découvrent les concepts humanitaires pour la première fois via les réseaux sociaux, sans autre contexte. Les communications doivent donc être claires, compréhensibles et reliées à la réalité quotidienne des communautés concernées. Elles doivent transmettre non seulement des faits, mais aussi l'objectif, l'éthique et l'intention de l'action humanitaire, sans recourir à un jargon institutionnel ou diplomatique.

Les réseaux sociaux atteignent un public bien plus large que celui traditionnellement visé par la diplomatie humanitaire. Si les groupes armés peuvent surveiller les messages publics, l'audience principale est désormais la société civile et les communautés locales, dont les perceptions influencent directement l'espace opérationnel.

Sur les plateformes publiques, la neutralité ne devrait pas être définie par la volonté de dialoguer avec les groupes armés – ce message relève des négociations confidentielles. Elle doit plutôt être communiquée comme un engagement fondamental à servir toutes les personnes dans le besoin, quelles que soient leur affiliation politique ou leur appartenance communautaire. Cette neutralité doit se traduire dans des messages directs, empreints d'empathie et de respect, qui rendent visible l'intention humanitaire. À l'ère numérique, la clarté n'est pas seulement souhaitable : elle est essentielle pour protéger l'espace humanitaire et garantir l'accès.

Pourquoi l'analyse des sentiments sur les réseaux sociaux est importante pour la gestion des risques de sécurité...

Comprendre comment l'aide est représentée en ligne est un élément clé de la gestion des risques opérationnels et constitue un pilier essentiel d'une approche de sécurité fondée sur l'acceptation. L'analyse des sentiments permet d'identifier quand et comment les récits humanitaires sont politisés et offre aux agences la possibilité de :

- détecter les premiers signes de perceptions erronées ou d'hostilité croissante ;
- anticiper les risques réputationnels susceptibles d'affecter la sécurité ou l'accès du personnel ;
- ajuster leurs communications pour réduire la désinformation et restaurer la confiance ;
- adapter leurs stratégies de sécurité en intégrant les menaces numériques et physiques.

Dans un environnement où les réseaux sociaux peuvent devenir hostiles, la communication sur les incidents sécuritaires revêt une importance stratégique. Chercher à dissimuler ou supprimer des informations est rarement efficace, car les incidents sont souvent observés par les communautés locales et finissent par apparaître sur les réseaux sociaux ou les canaux privés. Le silence ou une communication trop vague ne font qu'alimenter la méfiance et affaiblir la crédibilité. Les responsables de la gestion des risques sécuritaires devraient travailler en étroite collaboration avec les équipes de communication pour diffuser des informations rapides, transparentes et adaptées au contexte.

En suivant l'évolution des perceptions en ligne, les agences peuvent agir de manière plus proactive, non seulement pour protéger leur personnel, mais aussi pour défendre l'espace humanitaire dans son ensemble.

Points clés à retenir :

- Les discours hostiles atteignent souvent leur pic à la suite d'événements politiquement sensibles ou d'attaques impliquant des acteurs étatiques ou non étatiques.
- La frontière entre critique légitime et incitation peut être ténue, surtout lorsque l'aide est présentée comme une trahison ou une corruption morale.
- Les accusations de collaboration avec des groupes armés figurent parmi les formes de diffamation les plus dangereuses et les plus persistantes.

Et pourquoi cela compte pour l'accès humanitaire :

Même s'il est difficile de suivre ces tendances en temps réel, une analyse rétrospective montre que les discours hostiles en ligne précèdent souvent des conséquences opérationnelles. Au Burkina Faso et au Niger, par exemple, l'intensification des attaques verbales et des narratifs anti-aide a précédé les suspensions de licences. L'analyse des sentiments ne doit donc pas être vue uniquement comme un outil de mesure de l'opinion générale, mais comme un moyen de détecter les acteurs ou groupes qui, délibérément ou non, s'emploient à réduire l'espace humanitaire.

Étude de cas : l'attaque de Djibo et les conséquences concrètes des discours en ligne¹⁰

Le 26 novembre 2023, des militants du Jama'at Nusrat al-Islam wal-Muslimin (JNIM) ont lancé des attaques simultanées contre un camp de déplacés internes, une base militaire et des positions des Volontaires pour la défense de la patrie situées autour de la ville de Djibo, dans la province de Soum, au Burkina Faso.

Le 17 juillet 2024, toujours dans la ville de Djibo, un bureau d'aide humanitaire a été la cible de tirs répétés lors d'une attaque. Le centre médical soutenu par l'agence d'aide humanitaire a été vandalisé et deux sites de distribution d'eau ont été détruits.

Des groupes armés ont volé du matériel lors des deux attaques. Cependant, six jours après l'attaque du 17 juillet, une vidéo a été diffusée sur X (voir la publication à droite) montrant des membres du JNIM (un groupe armé non étatique) utilisant un appareil à ultrasons qui aurait été volé à l'ONG internationale à Djibo lors de l'attaque. La publication a été vue par environ 26 200 utilisateurs de réseaux sociaux et a généré 254 interactions, dont des cas de MDH.



Plusieurs commentaires ont directement exagéré ou mal interprété la situation, accusant l'organisation humanitaire de collaborer avec des terroristes ou de leur fournir intentionnellement du matériel :

- *"XXX sont des complices terroristes".*
- *"On achète les armes pour aller donner aux groupes criminel terroriste".*
- *"Ils utilisent l'argent du contribuable pour acheter des équipements qui finissent avec les terroristes".*

Ces commentaires suggérant à tort que l'organisation humanitaire était directement impliquée dans l'aide aux terroristes en leur fournissant du matériel ou des fonds. Cette forme de désinformation nuit non seulement à la réputation, mais met également en danger la vie des travailleurs humanitaires, car elle sape la confiance dont ils ont besoin pour opérer en toute sécurité dans les zones de conflit.

Certains commentaires ont dégénéré et ont donné lieu à des menaces violentes et à des propos racistes ou xénophobes :

- *"Vous et les terrorists IL as pas trop difference, Rien que des apatrides".*
- *"Toi tu la source de Fake news. Toi même tu es un terroriste".*

Les termes utilisés, tels que « fausses informations » et « terroristes », sont très chargés et incendiaires, visant à déshumaniser les travailleurs humanitaires et à inciter potentiellement à la violence à leur encontre.

Le 2 septembre 2024, un chauffeur travaillant pour l'organisation humanitaire a été tué par les forces armées burkinabè dans la ville de Djibo, apparemment sur la base d'accusations de collaboration avec des militants du JNIM. Les incidents ou les motifs présumés n'ont pas pu être vérifiés de manière indépendante, et on ignore s'il existe un lien avec les fausses allégations largement diffusées sur les réseaux sociaux selon lesquelles l'organisation humanitaire « soutenait des terroristes ».

D'autres commentaires reflètent une frustration et une déception générales à l'égard des organisations humanitaires étrangères, considérées comme inefficaces, voire nuisibles :

- *"Pendant vos 10 années de terrorisme vous n'avez construit d'hôpitaux capable de prendre en charge les malades dans la région?"*

Ces remarques expriment une désillusion à l'égard des efforts d'aide humanitaire et reflètent un sentiment plus général d'insatisfaction à l'égard de l'implication étrangère, ce qui peut alimenter un sentiment anti-ONG plus large dans la région.

Ces allégations et l'utilisation d'un langage haineux à l'encontre de l'organisation humanitaire basée à Djibo rappellent des incidents antérieurs. Par exemple, l'analyse par Insecurity Insight des réactions sur les réseaux sociaux à la suite de **l'attaque du 26 novembre 2023**, ainsi qu'un cas similaire survenu le 8 **février 2023**, a révélé que les utilisateurs des réseaux sociaux pensaient que l'organisation humanitaire aidait intentionnellement les terroristes ou agissait pour le compte des États occidentaux. Cela souligne à quel point certains discours sur les acteurs humanitaires persistent sur les réseaux sociaux pendant de longues périodes, mais ne refont surface qu'à intervalles réguliers.

Chapitre 4 : Désinformation ciblée versus sentiment authentique

Au Sahel, désinformation et fausses informations circulent largement en ligne – parfois de façon spontanée, parfois dans le cadre de campagnes stratégiques – et fragilisent la confiance dans les acteurs de l'aide humanitaire. La mésinformation se réfère à des contenus erronés partagés sans intention de tromper, tandis que la désinformation implique une manipulation délibérée des faits ou des récits pour servir des intérêts spécifiques. Dans certains cas, ce qui est qualifié de mésinformation peut résulter d'un malentendu qui entraîne néanmoins des effets négatifs. Si les deux phénomènes érodent la confiance, la mésinformation née d'un malentendu reflète généralement des lacunes de communication plus qu'une manipulation intentionnelle.

Les chapitres précédents ont montré comment les discours hostiles à l'action humanitaire émergent et se propagent dans les conversations en ligne. Ce chapitre s'intéresse aux difficultés d'identification de la désinformation dans l'ensemble des sentiments exprimés dans l'espace public numérique.

La désinformation affecte la compréhension des principes humanitaires, compromet la sécurité opérationnelle et affaiblit l'acceptation des acteurs humanitaires. Lorsqu'elle est répétée et largement partagée au sein de réseaux sociaux de confiance, elle peut finir par être intériorisée comme une vérité. Ce processus transforme progressivement un message d'abord fabriqué en un sentiment authentique, profondément ancré, même chez des individus qui n'étaient pas les cibles initiales.

Dans de nombreux cas, il devient difficile de déterminer, au sein des sentiments négatifs, où s'arrête la désinformation et où commence la frustration légitime du public – d'autant que les récits hostiles s'appuient souvent sur des griefs réels ou des attentes déçues.

Le Sahel offre de nombreux exemples documentés de campagnes d'influence soutenues par des puissances étrangères visant à orienter l'opinion publique pour servir des objectifs géopolitiques, en ciblant surtout des acteurs politiques ou des alliances régionales.¹¹ Ces campagnes croisent fréquemment les débats sur l'aide humanitaire, même si celle-ci n'est pas leur cible principale. Les publications neutres des agences humanitaires sont régulièrement intégrées dans ces discussions idéologiques ou reformulées pour conforter les soupçons existants sur des agendas étrangers. Sur le plan quantitatif, ces détournements sont plus fréquents que les campagnes de désinformation ciblant directement les organisations humanitaires.

Il importe de rappeler que tous les commentaires négatifs ne relèvent pas de la désinformation. Les rumeurs, le sarcasme, les critiques sincères et l'expression de frustrations légitimes contribuent eux aussi à alimenter le volume de sentiments négatifs dans les espaces en ligne.

Identifier la désinformation

La désinformation peut être suivie par différents moyens, allant de simples techniques manuelles à des plateformes d'analyse avancées utilisant l'intelligence artificielle. Chacune de ces approches présente des avantages et des limites, selon les ressources disponibles et les objectifs de la surveillance. Au Sahel, ces limites sont particulièrement importantes en raison de la complexité de l'espace numérique et de la sensibilité du contexte humanitaire.

Identifier la désinformation n'est pas un exercice simple : cela nécessite souvent une analyse contextuelle approfondie, visant à déceler les manipulations coordonnées plutôt qu'à simplement mesurer le sentiment du public ou les effets d'une communication maladroite.¹² Les outils d'analyse automatisée peinent encore à interpréter les nuances culturelles, la satire ou l'humour, ce qui accroît le risque de classer par erreur un contenu inoffensif comme nuisible – ou, à l'inverse, de ne pas détecter un contenu réellement dangereux.

La surveillance menée par Insecurity Insight repose sur des principes éthiques rigoureux et vise à concilier le respect de la vie privée avec l'objectif humanitaire de l'analyse. Les données sont collectées à l'aide de filtres IP propres à chaque pays et uniquement lorsque les paramètres de confidentialité des publications sont réglés sur « public ». L'objectif n'est pas d'identifier des individus, et nous ne surveillons pas les conversations privées ni les contenus échangés sur des plateformes de messagerie chiffrée comme WhatsApp ou Telegram.

L'approche inclut aussi l'observation des profils qui jouent un rôle notable dans la propagation de discours préjudiciables, afin de mieux comprendre les dynamiques de diffusion. Cette compréhension permet d'éclairer les politiques et les pratiques des acteurs humanitaires.

Plusieurs indicateurs peuvent aider à déterminer si un récit relève d'une campagne coordonnée ou trompeuse :

- la répétition de phrases identiques ou très proches sur plusieurs comptes ;
- l'utilisation de profils anonymes ou de pseudonymes à connotation politique ;
- des réactions disproportionnées à des publications factuelles ou neutres ;
- une synchronisation avec des événements politiques ou des annonces liées à l'aide ;
- un refus persistant de prendre en compte des corrections ou des points de vue alternatifs ;
- un fort engagement autour de déclarations polarisantes, contrastant avec un faible intérêt pour les mises à jour ordinaires.

Aucun de ces signes, pris isolément, ne suffit à prouver l'existence d'une campagne de désinformation. Mais leur combinaison peut indiquer qu'un récit est délibérément façonné ou amplifié.

Commentaires sur l'aide au développement accordée aux forces de sécurité accusées d'espionnage, peut-être coordonnés en raison d'un langage copié

En mai 2025, un article de presse neutre et bien rédigé, publié sur Facebook, annonçant un don du Programme des Nations unies pour le développement de 100 motos à la gendarmerie du Burkina Faso pour soutenir les opérations de sécurité, a déclenché des réactions négatives (78 % des commentaires).

De nombreux commentaires ont exprimé des soupçons sur la présence de traceurs GPS, d'équipements de surveillance ou sur l'existence de motivations cachées, insinuant que ce don pourrait être un outil de contrôle ou d'espionnage étranger. D'autres ont rejeté cette aide de façon catégorique, arguant que le pays devrait financer lui-même son matériel ou accusant les partenaires internationaux d'hypocrisie.

Un élément notable est la répétition de commentaires presque identiques, plusieurs utilisateurs publiant à plusieurs reprises des messages au contenu très similaire, suggérant que des dispositifs de surveillance avaient été dissimulés dans les motos. Cette homogénéité du langage soulève la question de savoir si ces réactions étaient entièrement authentiques ou le résultat d'une mobilisation coordonnée.¹³

Dans certains cas, les profils présentent des comportements ou des caractéristiques qui suggèrent qu'ils ne sont peut-être pas authentiques. Bien que ces caractéristiques ne soient pas concluantes en elles-mêmes, elles peuvent être révélatrices lorsqu'elles sont observées parallèlement à d'autres comportements suspects. Ces caractéristiques comprennent :

- l'absence d'historique d'activité ou des publications incohérentes ;
- des noms d'utilisateur ou des images réutilisés sur plusieurs comptes ;
- la répétition constante de slogans politiques ou de discours spécifiques ; et/ou
- un engagement qui semble coïncider avec des annonces nationales ou internationales.

Si ces caractéristiques sont dignes d'intérêt, elles ne constituent toutefois pas une preuve définitive de manipulation. Il est également possible qu'un utilisateur dispose de plusieurs comptes et les utilise pour renforcer des opinions particulières sur différentes plateformes. En l'absence d'une enquête plus approfondie, ces schémas restent indicatifs. Les utilisateurs derrière ces comptes cherchent généralement à rester anonymes. Les VPN compliquent encore davantage l'attribution, car ils permettent aux utilisateurs de masquer leur emplacement réel.

En outre, le rôle des voix de la diaspora dans l'élaboration du discours public ne doit pas être sous-estimé. De nombreux comptes très actifs sont gérés depuis l'extérieur de la région du Sahel, mais participent activement à façonner les discours nationaux, parfois en s'alignant sur les discours officiels, parfois en s'y opposant. Si les filtres basés sur l'adresse IP nous aident à nous concentrer sur le contenu local, ces distinctions deviennent de plus en plus floues. Les acteurs de la diaspora peuvent publier du contenu original avec un cadre idéologique, tandis que les utilisateurs nationaux réagissent plus souvent par le biais de commentaires, chacun contribuant différemment à l'écosystème en ligne.

Les images générées par l'IA peuvent amplifier les messages anti-aide

Les comptes de réseaux sociaux favorables à l'AES ont eu recours de plus en plus fréquemment à des visuels générés par l'IA et à des profils anonymes pour amplifier les discours anti-aide et anti-ONU.¹⁴ Ces comptes diffusent souvent une propagande stylisée, accompagnée de slogans patriotiques et d'images militarisées, sans identité d'utilisateur vérifiable ni géolocalisation claire.

Un exemple illustratif : l'un de ces comptes, affichant l'emblème de l'AES et se déclarant localisé à New York, publie régulièrement des images générées par l'IA exaltant la puissance militaire et appelant à l'expulsion des acteurs étrangers du Sahel. Bien que son contenu vise principalement le public malien, l'origine réelle de ce compte demeure incertaine.

Ces profils brouillent la distinction entre expression d'opinion locale et influence étrangère. Si l'analyse des commentaires publics menée par Insecurity Insight reste conforme aux principes éthiques et au RGPD, la prolifération de comptes anonymes ou basés à l'étranger rend plus difficile la vérification de l'authenticité des contributions et l'évaluation de l'opinion publique réelle. Ce phénomène accroît le risque d'amplification de la désinformation et de distorsion de la perception du consensus sur l'aide et sur la légitimité des acteurs internationaux.



Si ces caractéristiques sont dignes d'intérêt, elles ne constituent toutefois pas une preuve définitive de manipulation. Il est également possible qu'un utilisateur dispose de plusieurs comptes et les utilise pour renforcer des opinions particulières sur différentes plateformes. En l'absence d'une enquête plus approfondie, ces schémas restent indicatifs. Les utilisateurs derrière ces comptes cherchent généralement à rester anonymes. Les VPN compliquent encore davantage l'attribution, car ils permettent aux utilisateurs de masquer leur emplacement réel.¹⁵

En outre, le rôle des voix de la diaspora dans l'élaboration du discours public ne doit pas être sous-estimé. De nombreux comptes très actifs sont gérés depuis l'extérieur de la région du Sahel, mais participent activement à façonner les discours nationaux, parfois en s'alignant sur les discours officiels, parfois en s'y opposant. Si les filtres basés sur l'adresse IP nous aident à nous concentrer sur le contenu local, ces distinctions deviennent de plus en plus floues. Les acteurs de la diaspora peuvent publier du contenu original avec un cadre idéologique, tandis que les utilisateurs nationaux réagissent plus souvent par le biais de commentaires, chacun contribuant différemment à l'écosystème en ligne.

Reconnaître les sentiments authentiques

Les sentiments négatifs à l'égard du secteur de l'aide humanitaire reflètent souvent un mélange de croyances et d'émotions façonnées par le manque de perspectives alternatives sur les motivations des acteurs humanitaires. Ils peuvent exprimer de la frustration, de l'indignation, du scepticisme ou même prendre la forme de l'humour. Dans certains cas, ils servent aussi à affirmer une identité collective ou un alignement politique, surtout lorsque les informations diffusées confortent une vision du monde préexistante.

Ces réactions individuelles s'inscrivent dans un contexte marqué par des facteurs structurels : faible confiance dans les institutions, accès limité à des informations fiables, répression de l'expression en ligne et recul de l'éducation aux médias. Ces conditions créent un terrain propice à la propagation de la désinformation et de la désinformation.

Il convient également de rappeler qu'une partie de ces opinions négatives peut avoir été façonnée ou amplifiée par des campagnes de désinformation antérieures, échappant à la période de surveillance actuelle. Par la répétition, l'appel à l'émotion et l'absence d'alternatives crédibles, ces discours peuvent progressivement être intégrés comme des vérités et influencer durablement la perception de l'aide humanitaire.

Agadez : des voix probablement authentiques, mais à portée limitée

Depuis fin 2024, plusieurs comptes basés au Niger publient régulièrement des publications sur les mauvaises conditions de vie, les problèmes de sécurité et le manque de services pour les réfugiés et les migrants à Agadez. Au moins six comptes sur X publient en moyenne une douzaine de messages par semaine en anglais, relayant des slogans et des images de manifestations portant des messages tels que « Assez de souffrances » et « Nous ne voulons plus rester ici ».

Ce type de message a également été partagé à l'occasion d'un anniversaire des Nations unies, semblant vouloir attirer l'attention internationale. Si le HCR reste la principale cible de ces critiques, les utilisateurs ont aussi exprimé leur frustration à l'égard de l'OIM, de l'UNICEF et, pour la première fois en juillet 2025, d'une ONG internationale jusqu'alors absente des discussions en ligne sur Agadez. L'un des messages allait jusqu'à qualifier le personnel de cette ONG d'« inhumain » pour avoir, selon les auteurs, refusé de parler aux migrants lors d'une visite officielle. Le message taguait plusieurs hauts responsables internationaux afin de susciter une réaction publique. Malgré ces efforts, l'ensemble de ces publications a généré très peu d'engagement et n'a pas atteint un effet viral.¹⁶

Ces comptes paraissent authentiques : ils existent depuis longtemps, publient de manière cohérente et se concentrent sur des expériences vécues plutôt que sur des contenus stylisés ou idéologiques. Leur langage est direct, précis et ancré dans des griefs locaux. Néanmoins, il n'est pas possible de vérifier indépendamment l'identité ou la localisation des personnes qui les gèrent. Le faible niveau d'interactions observé souligne un déséquilibre persistant : les personnes les plus touchées par la crise humanitaire restent aussi celles dont la voix est la moins entendue dans les discussions en ligne sur l'aide.

Selon The New Humanitarian, fin août 2025, les autorités nigériennes ont arrêté six réfugiés soudanais au camp de réfugiés à Agadez, les accusant d'incitation aux troubles. Plusieurs acteurs humanitaires ont exprimé leur inquiétude, y voyant le signe d'une pression croissante sur les communautés déplacées. Parmi les six comptes suivis par Insecurity Insight depuis janvier 2025, deux sont restés silencieux depuis ces arrestations (au 8 septembre 2025). Il est impossible de déterminer si ce silence résulte d'arrestations, de menaces ou d'autocensure.



Le défi pour les agences d'aide humanitaire consiste à fournir des récits accessibles et pertinents qui transmettent clairement les objectifs et les principes de l'action humanitaire, en particulier aux utilisateurs des réseaux sociaux régulièrement exposés à des représentations dominantes de l'aide humanitaire à travers le prisme de la souveraineté, de la décolonisation et de la dignité. Pour être efficaces, ces communications doivent tenir compte du contexte local et des déclencheurs potentiels, afin de garantir que des messages bien intentionnés ne renforcent pas involontairement la méfiance ou l'hostilité envers le secteur de l'aide humanitaire.

Suspension des licences au Burkina Faso et au Niger

La suspension des organisations humanitaires au Burkina Faso et au Niger illustre comment les discours en ligne peuvent directement influencer les réalités opérationnelles. Dans les deux pays, les narratifs amplifiés sur les réseaux sociaux n'ont pas seulement reflété les décisions officielles : ils les ont renforcées et légitimées aux yeux du public. Les discours hostiles, qu'ils soient initiés par l'État ou par les utilisateurs, ont contribué à mobiliser un soutien populaire en faveur de mesures qui ont considérablement restreint l'accès humanitaire, brouillant la frontière entre politique publique et opinion collective. Cette convergence entre discours et action étatique démontre que les écosystèmes narratifs influencent non seulement la réputation du secteur de l'aide, mais aussi sa sécurité et sa capacité à opérer.

Au **Niger**, la suspension d'une organisation a été précédée d'une montée d'hostilité en ligne. Les déclarations officielles sur la neutralité et le dialogue avec « toutes les parties » ont été réinterprétées comme des preuves de complicité avec des groupes armés. Après la suspension de la licence en juin 2025, 88 % des 124 commentaires publiés sur deux posts Facebook publics étaient négatifs. Les réactions mettaient en doute la neutralité de l'organisation et l'accusaient de collusion avec des « terroristes », reprenant les discours relayés par l'État. Des déclarations antérieures du président Tiani avaient déjà décrit cette organisation comme alliée d'efforts de déstabilisation soutenus par l'étranger, ce qui a renforcé cette lecture.¹⁷

Au **Burkina Faso**, la suspension d'une douzaine d'ONG internationales fin juin 2025 a été accueillie avec un large soutien en ligne. Les réseaux sociaux ont salué la fermeté du gouvernement, reprenant des slogans tels que « le pays est gouverné ». Sur 242 commentaires, la majorité a accusé les ONG d'être des acteurs impérialistes, d'espionnage ou de collusion avec des intérêts étrangers, appelant même à l'expulsion de toutes les organisations internationales. Une minorité a exprimé des inquiétudes sur les pertes d'emplois ou sur la transparence des décisions, mais ces voix ont été noyées dans un discours dominant pro-gouvernemental et hostile à l'aide étrangère.¹⁸

Ces événements révèlent trois dynamiques interconnectées :

- **Préparation du terrain narratif** : dans les deux cas, le sentiment anti-aide était déjà présent depuis plusieurs mois, régulièrement réaffirmé et amplifié. Il s'inscrivait dans un discours plus large de rejet du néocolonialisme et de soutien à l'agenda pro-AES.
- **Flou entre authenticité et orchestration** : bien que nombre de commentaires semblent sincères, la convergence entre les tendances sur les réseaux sociaux et les messages de l'État, dans un contexte de construction d'une confédération sahélienne se voulant affranchie de l'influence occidentale, soulève la question de savoir si cette amplification était organique, stratégique ou motivée par la peur de représailles.

- **Réduction de l'espace civique** : au Sahel, les autorités ont accru les restrictions à la liberté d'expression, arrêté des militants et journalistes, dissous des associations et restreint les médias indépendants. Ce rétrécissement de l'espace physique et numérique a contribué à l'autocensure et à la visibilité limitée des voix dissidentes. Les premiers signaux indiquant une baisse de l'engagement avec les contenus liés à l'aide entre juillet et septembre 2025 pourraient être une conséquence de cette dynamique, même s'il est encore difficile d'en confirmer la cause.

Dans les deux pays, ces suspensions ne sont pas seulement des décisions réglementaires : elles marquent un moment où le discours public et l'action politique convergent. Elles montrent comment des récits hostiles, qu'ils soient populaires ou institutionnels, peuvent avoir des conséquences directes sur l'accès humanitaire et sur les communautés qui en dépendent. Comprendre ce lien entre sentiment anti-aide et agendas politiques est crucial pour anticiper les risques de réputation et d'accès dans des environnements de plus en plus polarisés. Une fois ces récits consolidés dans la perception publique, il devient extrêmement difficile de les contester après coup, laissant les suspensions de licences largement acceptées, faute de contre-discours crédible.

Chapitre 5 : Sujets liés à l'aide qui déclenchent des discours négatifs

Communiquer sur les objectifs et les principes de l'action humanitaire à travers les réseaux sociaux est à la fois indispensable et délicat. Certains thèmes suscitent régulièrement des réactions négatives, obligeant les organisations d'aide à planifier leurs messages avec soin. Cette section examine les principaux sujets, récits et défis qui émergent le plus souvent dans les discussions en ligne sur les activités humanitaires et qui risquent de provoquer des réactions hostiles, voire d'associer l'action humanitaire à des campagnes politiques. En identifiant quand et où ces réactions se produisent, les agences peuvent anticiper les préoccupations, gérer les risques et renforcer la confiance grâce à une communication transparente et contextualisée.

L'un des défis récurrents de l'espace numérique est la confusion persistante entre aide humanitaire, aide au développement et défense des droits humains. Dans le modèle humanitaire « classique », les agences s'efforcent de rester neutres et indépendantes, en évitant toute association avec des agendas politiques. Cependant, dans la pratique, ces frontières se sont progressivement estompées au fil des dernières décennies. Certaines organisations combinent désormais plusieurs mandats, par exemple l'assistance humanitaire et le plaidoyer pour les droits humains. Alors que les organisations de défense des droits critiquent parfois ouvertement les gouvernements et que les acteurs du développement collaborent souvent avec eux, ces distinctions sont rarement perçues ou comprises dans l'espace en ligne.

Ainsi, les critiques adressées à un type d'organisation se répercutent fréquemment sur l'ensemble des acteurs internationaux, quels que soient leurs mandats ou leurs approches. Les déclarations émanant de missions des Nations unies ou d'organisations de défense des droits sont souvent interprétées comme représentant la position de tout le secteur, y compris celle des acteurs humanitaires neutres. Cette confusion fragilise les efforts des agences visant à préserver l'espace humanitaire et augmente le risque de réactions négatives déclenchées par des actions ou opinions qui ne leur sont pas directement imputables.

La suite de ce chapitre présente les discours récurrents qui accompagnent même les communications neutres concernant l'aide humanitaire. Les reconnaître permet aux agences de mieux préparer leurs messages, de les adapter au contexte et de favoriser une meilleure compréhension, plutôt que de laisser ces narratifs nourrir la méfiance.

Perceptions de liens avec les parties au conflit violent

- Allégations de complicité avec des groupes armés : les agences humanitaires, qu'elles soient internationales ou locales, sont parfois accusées de collaborer avec des groupes armés. Certains utilisateurs affirment qu'elles leur fourniraient un soutien financier ou logistique, voire des armes. Ces accusations apparaissent fréquemment lorsque des programmes sont mis en œuvre dans des zones proches de groupes armés.

- Allégations de facilitation par les acteurs humanitaires : le principe de neutralité humanitaire est souvent mal compris. Les discussions en ligne suggèrent parfois que le dialogue avec des groupes armés, nécessaire pour négocier l'accès et préserver l'espace humanitaire, servirait en réalité à promouvoir des agendas politiques étrangers.
- Accusations d'influence occidentale : dans les zones de conflit, les organisations humanitaires sont régulièrement perçues comme des instruments de puissances étrangères. Elles sont accusées d'espionnage ou de promotion d'intérêts stratégiques occidentaux.

Perceptions des relations entre civils et militaires étendues aux acteurs de l'aide

- Craintes de militarisation de l'aide : la présence d'agences humanitaires dans des régions où l'armée est fortement impliquée alimente la méfiance. Les opérations d'aide sont parfois perçues comme brouillant la frontière entre assistance civile et objectifs militaires, ce qui compromet leur acceptation.

Perceptions de corruption et de mauvaise allocation de l'aide

- Soupçons de corruption et manque de transparence : les organisations internationales, les fonds multilatéraux, les autorités locales et même les ONG sont parfois accusés de détourner des ressources à des fins personnelles, notamment lors de crises sanitaires ou alimentaires.

Perceptions d'inefficacité et de relations inégales

- Critiques de l'efficacité et de l'impact durable : certains considèrent que l'aide n'apporte pas de résultats tangibles et qu'elle entretient une dépendance à long terme plutôt qu'elle ne renforce l'autonomie des communautés.
- Méfiance envers les intentions des programmes : des membres des communautés locales soupçonnent que les programmes d'aide visent à accroître la dépendance plutôt qu'à favoriser l'autosuffisance, et qu'ils servent des intérêts économiques ou politiques extérieurs.

Récits associés à certains types d'organisations

Ces discours visent souvent des catégories spécifiques d'organisations (ONG internationales, agences onusiennes, ONG locales). Cependant, les utilisateurs ont tendance à généraliser leur méfiance : une critique visant un acteur ou un mandat en particulier est fréquemment étendue à l'ensemble du secteur de l'aide.

Les thèmes liés à l'aide sont souvent associés à d'autres discours qui suscitent des sentiments négatifs

Les intérêts et les préoccupations qui, lorsqu'ils sont associés de manière négative à un discours sur l'aide, peuvent conduire à des associations préjudiciables qui sapent les intentions de l'aide :

- **Souveraineté et fierté nationale** : l'aide est systématiquement présentée par ses détracteurs comme une menace pour l'indépendance, l'autonomie et l'intégrité culturelle.
- **Conspiration et contrôle** : les dons et le soutien sont considérés avec suspicion et sont souvent associés à la surveillance, aux agendas étrangers ou à l'exploitation des ressources.
- **Cadrage de la dépendance** : l'aide est présentée comme favorisant la dépendance et décourageant l'autonomie.
- **Résistance culturelle** : les initiatives d'aide liées au genre, aux droits humains ou à l'éducation des filles peuvent déclencher des réactions négatives ancrées dans les normes traditionnelles ou religieuses.
- **Appropriation du discours** : les publications gagnent ou perdent en popularité en fonction de ceux qui les partagent, les contenus provenant de sources locales ou impliquant des personnalités locales ayant tendance à être mieux accueillis.

Agences des Nations Unies

Niveaux élevés de sentiments négatifs en ligne

Dans l'espace numérique sahélien, certaines pratiques courantes peuvent être interprétées comme des ingérences politiques ou des atteintes à la souveraineté nationale.

- **Réactions aux déclarations sur la gouvernance** : les appels des acteurs internationaux à des réformes politiques déclenchent souvent des réactions hostiles.

Exemple : l'appel de l'ONU au gouvernement de transition du Mali pour rétablir les partis politiques a suscité un volume massif de réactions négatives en ligne.

- **Attentes élevées et déception des bénéficiaires** : un décalage entre les messages sur l'aide promise et les résultats réellement perçus sur le terrain alimente la frustration.

Exemple : le HCR fait l'objet de critiques répétées de la part de communautés de réfugiés au Niger, qui dénoncent des mauvais traitements et une négligence dans un contexte de déplacement prolongé et complexe.

- **Méfiance envers les dons matériels** : les contributions matérielles (véhicules, vaccins, équipements) peuvent être réinterprétées comme des outils de contrôle ou d'exploitation.

Exemple : un don de motos à la police a été perçu comme un instrument de renseignement mis à disposition par le donateur.

Atténuation efficace

Certaines approches de communication permettent de réduire la polarisation et d'encourager un engagement plus neutre ou positif :

- **Visibilité conjointe avec les autorités nationales** : les publications de l'ONU accompagnées de photos de son personnel aux côtés de responsables nationaux tendent à susciter moins de réactions hostiles.

Exemple : les campagnes de vaccination soutenues par les autorités nationales et illustrées par des images de responsables gouvernementaux semblent mieux résister aux critiques que les campagnes perçues comme exclusivement internationales. Toutefois, l'absence de critiques ne signifie pas nécessairement une adhésion : les images peuvent générer d'autres associations négatives qui ne s'expriment pas immédiatement.

- **Voix locales crédibles** : les commentaires authentiques d'influenceurs locaux sur les initiatives de l'ONU suscitent généralement des réactions très positives de la part de leurs abonnés, renforçant ainsi la légitimité perçue de ces actions.

ONG et OSC locales

Les ONG locales et les organisations de la société civile (OSC) bénéficient généralement d'une perception plus positive que les acteurs internationaux. Leur proximité géographique, leur connaissance des réalités culturelles et leur alignement perçu avec les priorités de la communauté renforcent leur légitimité. Elles sont donc moins susceptibles d'être entraînées dans les discours hostiles visant l'aide internationale.

Exemple : au Burkina Faso, une organisation locale engagée dans la lutte contre les mutilations génitales féminines (MGF) a été critiquée en ligne pour avoir prétendument promu des valeurs étrangères ou pour s'être immiscée dans des affaires jugées privées.

Atténuation efficace des discours négatifs

L'engagement positif est plus probable lorsque les OSC sont associées à :

- des figures locales reconnues et respectées,
- des réussites communautaires tangibles,
- des initiatives concrètes dans des secteurs comme la santé, l'éducation ou l'aide alimentaire.

Ces associations renforcent la crédibilité et réduisent le risque de polarisation, tout en donnant un visage humain et local aux efforts humanitaires.

ONG internationales

Sur les réseaux sociaux, les ONG internationales sont souvent présentées comme un bloc homogène, sans distinction entre leurs mandats ni leurs modes d'action. Les agences non onusiennes sont fréquemment associées aux acteurs de l'ONU et décrites comme des instruments étrangers poursuivant des agendas extérieurs. Pourtant, les récits en ligne à leur sujet varient selon qu'il s'agit d'ONG de plaidoyer ou de prestation de services.

ONG internationales axées sur les droits ou le plaidoyer

- Ces organisations sont régulièrement critiquées pour leurs prises de position publiques sur les actions des gouvernements, notamment en matière de droits humains, d'espace civique ou de normes démocratiques.
- Elles sont accusées par certains responsables et commentateurs de promouvoir des valeurs « étrangères » ou de porter atteinte à la souveraineté nationale.
- Elles peuvent être décrites comme déconnectées des réalités locales, voire comme ignorant les sensibilités culturelles et politiques des contextes dans lesquels elles travaillent.

ONG internationales axées sur la prestation de services

- Même lorsqu'elles cherchent à éviter toute implication politique, ces ONG sont souvent entraînées dans des discours plus larges hostiles à l'aide internationale ou à la présence étrangère.
- Elles suscitent parfois la méfiance lorsqu'elles coopèrent avec des institutions internationales ou des bailleurs perçus comme des puissances étrangères.
- Certaines voix les accusent de participer à un « modèle économique » qui tirerait profit de l'instabilité, en particulier dans les contextes de conflit ou de crise.
- Les narratifs dominants et polarisants éclipsent les messages factuels.
- Dans certains cas, leurs engagements en faveur de la neutralité et de l'indépendance sont interprétés comme un soutien implicite aux groupes armés, alimentant le récit selon lequel elles « protègent les terroristes ».

Lien [ici](#) vers les rapports hebdomadaires Social Media Watch d'Insecurity Insight pour des exemples plus concrets d'idées fausses ayant un impact sur les agences d'aide humanitaire sur les réseaux sociaux.

Différence de perception sur les réseaux sociaux entre les ONG locales et les OSC d'une part, et les agences des Nations Unies, les ONG internationales et la famille de la Croix-Rouge d'autre part

Au Burkina Faso, au Mali et au Niger, les publications des ONG locales et des OSC suscitent généralement moins de commentaires négatifs, mais elles touchent également un public plus restreint que celles des agences des Nations unies, des ONG internationales (OING) et de la famille de la Croix-Rouge. Les publications de ces dernières attirent davantage l'attention et déclenchent plus de critiques, surtout lors d'événements politisés.

L'analyse d'un échantillon de publications met en évidence plusieurs différences marquées dans leur style, leur contenu et leur portée :

Style et ton :

- Les ONG locales adoptent un langage concis, direct et souvent chaleureux.
- Les agences onusiennes et les ONG internationales privilégient un ton institutionnel, avec un usage fréquent d'acronymes et de formulations techniques.

Sujets traités :

- Les ONG locales communiquent principalement sur des activités de proximité (journées de consultations médicales, distributions, actions communautaires).
- Les agences internationales publient davantage sur des sujets à portée nationale ou régionale (suspensions, visites officielles, déclarations politiques), qui déclenchent plus facilement le débat.

Format et visuels :

- Les ONG locales utilisent des photos de terrain avec des visages identifiables et des lieux reconnaissables, créant un lien direct avec la communauté.
- Les acteurs internationaux ont recours à des visuels plus institutionnels : logos, modèles de marque, collages.

Langue utilisée :

- Les publications locales mêlent souvent français et expressions en langues locales.
- Les organisations internationales emploient un français ou un anglais formel, parfois perçu comme distant.

Portée et amplification :

- Les publications des ONG locales circulent surtout dans des réseaux communautaires limités.
- Celles des agences internationales sont fréquemment repartagées par les médias, taguées par des responsables politiques et atteignent un public plus large – donc plus hétérogène et souvent plus critique.

Rôle des médias : La majorité des pics d'engagement négatif provient de publications médiatiques relayant les annonces ou activités des agences internationales, plutôt que des publications originales de ces agences elles-mêmes. Cette amplification médiatique, combinée à la sensibilité des événements couverts, **explique en partie le volume plus élevé et le ton plus virulent des commentaires.**

Sujets sensibles

Le suivi mené entre avril 2024 et juin 2025 montre que certains thèmes — en particulier ceux liés au genre, aux vaccins et aux droits humains — sont particulièrement susceptibles de susciter des critiques ou de l'hostilité en ligne, quel que soit le contexte ou l'auteur de la publication.

Droits humains et processus démocratiques

“Les terroristes tuent des innocents on ne parle pas de droit de l'homme mais quand on tue les terroristes on parle de droit de l'homme!! Du n'importe quoi”

Les récits numériques au Sahel révèlent qu'une intervention d'acteurs internationaux ou nationaux sur des sujets relatifs aux transitions politiques ou aux droits humains est souvent perçue comme une ingérence illégitime dans les affaires internes d'un pays. Les publications promouvant les normes démocratiques ou la responsabilité de l'État déclenchent fréquemment des réactions nationalistes virulentes, alimentées par la méfiance envers l'influence étrangère et la crainte d'une atteinte à la souveraineté nationale. Ce phénomène dépasse le secteur de l'aide et touche toute organisation prenant position publiquement sur des questions sensibles.

- **Exemple** : en mai 2025, le Haut-Commissaire des Nations unies aux droits de l'homme a appelé les autorités de transition du Mali à revenir sur l'abrogation de la charte des partis politiques.¹⁹ Bien que le message ait insisté sur l'importance du pluralisme et des libertés fondamentales, il a suscité une réaction négative : plus de 95 % des commentaires en ligne l'ont qualifié d'ingérence étrangère. De nombreux utilisateurs ont remis en cause les priorités de l'ONU, invoqué un « deux poids, deux mesures » et contesté la légitimité de l'organisation à s'exprimer sur les affaires intérieures du Mali.

Certains utilisateurs ont rejeté sans détour le concept de démocratie, le décrivant comme un modèle occidental inadapté aux sociétés africaines. D'autres ont tourné en dérision les appels à la responsabilité, présentant un leadership fort — même autoritaire — comme préférable.

Les critiques portant sur la gouvernance sont fréquemment rejetées. Les personnes qui les expriment — journalistes, militants ou personnalités politiques — font souvent l'objet d'attaques personnelles visant leur patriotisme ou leur identité. Les appels à la légitimité internationale sont eux aussi mal accueillis, perçus comme des tentatives de pression extérieure. Dans un contexte où la confiance dans les institutions est faible et où la souveraineté est le prisme principal d'interprétation, le plaidoyer fondé sur les droits humains doit s'adapter à un environnement hostile.

Cette dynamique illustre comment la réduction de l'espace démocratique fragilise la capacité à expliquer la valeur de l'aide humanitaire et du développement, rendant indispensable une compréhension fine des perceptions en ligne.

- **Exemple au Mali (juin 2025)** : un journaliste accusant le régime de masquer des pratiques autoritaires derrière un discours démocratique (citant arrestations, dissolution de partis et harcèlement de militants) a reçu plus de 70 % de réponses hostiles, bien qu'il s'appuyait sur un rapport international. Il a été traité de traître ou d'« apatride » et invité à « demander la nationalité française ». Les réponses moqueuses (« *Viens les libérer* », « *On veut la dictature 100% gros con* ») évitaient le fond du sujet et délégitimaient sa critique.²⁰

- **Exemple de réactions contre les voix favorables à l'USAID (Burkina Faso et Mali) :** les utilisateurs qui défendaient l'USAID ou l'aide étrangère étaient ridiculisés et accusés de complicité avec les intérêts occidentaux, voire de dépendance à une « aide empoisonnée ». L'ancien Premier ministre Moussa Mara, après avoir plaidé pour la nécessité de l'aide, a reçu 189 commentaires largement négatifs, certains la présentant comme une forme « d'esclavage » ou de soumission.²¹

Sujets liés au genre

« *Coucher avec une femme qui n'est pas excisée je préfère dormir dans wc* »

Ce commentaire, publié en réponse à une discussion sur la réaction d'une ONG locale face à un cas de mutilation génitale féminine (MGF), illustre la manière dont les sujets liés au genre peuvent déclencher des réactions particulièrement dures et émotionnellement chargées en ligne. Derrière l'anonymat des écrans, certains utilisateurs emploient un langage explicite et offensant qu'ils n'oseraient probablement pas utiliser en personne.

Si de nombreuses publications sur le genre et la santé reproductive publiées par des acteurs locaux n'ont suscité aucune réaction négative, certaines ont déclenché de vifs débats. Ces réactions ne surgissent pas de manière isolée : les algorithmes des plateformes jouent un rôle dans l'amplification des contenus misogynes et **réactionnaires**. Dès l'inscription, les utilisateurs se voient proposer des contenus façonnés par des prédictions algorithmiques tenant compte de l'âge, du genre et de la localisation. Ce ciblage tend à renforcer les biais préexistants et peut influencer de façon significative les réponses exprimées en ligne, en particulier sur des sujets sensibles comme les MGF, le leadership féminin ou la santé reproductive.

- **Exemple 1 :** Leadership féminin: Une publication d'une agence des Nations unies célébrant l'élection d'une jeune femme à la tête d'un village au Burkina Faso a suscité environ 40 % de commentaires négatifs. Certains utilisateurs ont dénoncé cette nomination comme une imposition occidentale ou une menace pour le patrimoine culturel, montrant que les programmes d'aide axés sur le genre peuvent être perçus comme imposant des valeurs étrangères — même lorsqu'ils mettent en avant des réussites locales.
- **Exemple 2 :** Réaction à une affaire de MGF. La couverture médiatique d'une intervention d'une ONG locale ayant protégé une fille menacée d'excision a généré 216 commentaires, dont près de 32 % étaient hostiles. Plusieurs utilisateurs ont mis en cause la légitimité de l'ONG, défendu les MGF comme pratique culturelle et accusé les bailleurs internationaux de promouvoir des agendas étrangers. Certains commentaires, très offensants, assimilaient la lutte contre les MGF à une « corruption morale », à de la pédophilie ou à une trahison culturelle. Cet épisode montre que même les organisations locales peuvent être exposées à des risques de réputation lorsqu'elles s'engagent sur des sujets culturellement sensibles, surtout lorsque le message est diffusé par des tiers (comme les médias) et qu'elles n'ont pas la possibilité de le contextualiser ou d'y répondre.²²

Ces réactions démontrent que les discours sur le genre ne doivent pas être interprétés uniquement à travers le prisme de l'héritage colonial. Elles sont profondément enracinées dans des normes culturelles et religieuses, où l'autorité divine et la continuité des traditions sont souvent invoquées pour rejeter les programmes perçus comme exogènes. Enfin, l'influence des algorithmes reste difficile à distinguer de celle des dynamiques culturelles, mais leur rôle probable dans la polarisation du débat souligne l'importance de messages clairs, contextualisés et culturellement sensibles.

Vaccins et santé publique : une méfiance persistante

« L'OMS est une secte et une mafia dirigée par les intérêts de Bill Gates qui inocule des vaccins toxiques à l'humanité. Bravo Trump »

Les campagnes de vaccination figurent parmi les thématiques les plus sensibles dans l'espace numérique du Sahel. Bien qu'elles soient promues comme des interventions essentielles de santé publique, elles suscitent régulièrement la méfiance — en particulier lorsqu'elles sont associées à des acteurs internationaux.

Les publications évoquant les efforts mondiaux de vaccination déclenchent souvent de vives réactions en ligne. Les agences d'aide sont accusées d'utiliser l'Afrique comme « terrain d'essai », de promouvoir des traitements non éprouvés ou de poursuivre des objectifs cachés. Les vaccins contre la COVID-19 demeurent au cœur de nombreuses théories du complot et cristallisent une méfiance profonde. Ces réactions traduisent un scepticisme généralisé à l'égard de la gouvernance mondiale de la santé et une suspicion envers les autorités locales considérées comme complices. Même les publications purement factuelles sur la santé publique sont fréquemment interprétées à travers le prisme de la méfiance politique, de griefs historiques et d'une défiance globale envers les institutions.

Opinions polarisées et risques réels

Les processus démocratiques, les droits humains, l'égalité des sexes et les campagnes de vaccination génèrent régulièrement des opinions polarisées en ligne. Les débats voient s'affronter des groupes opposés, chacun avançant des récits contradictoires. Bien que parfois conflictuels, ces échanges sont essentiels à la vie publique et à la protection de l'espace civique — lequel soutient, à son tour, l'accès humanitaire.

Des récits mondiaux et locaux interconnectés

Les discussions en ligne au Sahel ne sont pas isolées du reste du monde. Les réactions aux événements à Gaza ou en Ukraine influencent fréquemment les débats locaux et façonnent la manière dont les communautés interprètent l'aide humanitaire. De même, les messages diffusés par les agences dans une région peuvent avoir un impact dans une autre.

Ce phénomène dépasse le Sahel : au Myanmar, en Syrie et en RDC, les récits liés à l'aide se rejoignent souvent autour de deux thèmes récurrents :

- l'aide est perçue comme lente, inefficace ou frauduleuse ;
- les acteurs internationaux sont accusés d'être partiaux, complices ou déconnectés des réalités locales.

Ces récits se renforcent mutuellement parce qu'ils s'appuient sur des griefs communs et parce que les plateformes numériques amplifient les messages émotionnels. Ainsi, lorsqu'une crise survient, les communautés se tournent vers des interprétations familières, réduisant la marge de manœuvre des humanitaires pour (ré)instaurer la confiance. Ces récits traversent les frontières, amplifiés par l'engagement des diasporas et le scepticisme mondial vis-à-vis des institutions internationales. Leur rapidité de diffusion et leur uniformité suggèrent qu'ils peuvent, dans certains cas, être délibérément exploités par des acteurs politiques ou armés pour façonner les perceptions.

Chapitre 6 : Les réseaux sociaux comme opportunité d'engagement

Malgré le scepticisme et la politisation fréquente des débats, les réseaux sociaux au Sahel offrent aussi aux acteurs humanitaires un levier essentiel pour instaurer la confiance, amplifier les voix locales et encourager un engagement constructif autour de l'aide. Si les sujets polarisants dominent souvent la conversation, les données de suivi récentes montrent que des contenus soigneusement formulés — en particulier lorsqu'ils sont relayés par des acteurs locaux — peuvent éviter les réactions hostiles et générer un soutien significatif.

Le rôle des voix locales et de la société civile

« Bonne initiative » et « Toutes mes félicitations » font partie des commentaires positifs les plus fréquents en réponse aux publications des ONG locales.

Les organisations de la société civile (OSC) travaillant comme partenaires de mise en œuvre pour le secteur de l'aide obtiennent de façon régulière des réactions neutres ou positives, même sur des thèmes sensibles.

Un cas notable : 23 publications sur le genre et la santé reproductive — pourtant des sujets souvent polarisants — n'ont reçu aucun commentaire négatif. La plupart provenaient d'OSC, d'organisations communautaires ou de pages affiliées au gouvernement. Cette tendance suggère que les ONG locales bénéficient d'un capital de confiance et d'une proximité communautaire qui leur permettent d'aborder des questions délicates sans susciter d'opposition.

Cette dynamique peut également refléter l'absence d'affiliation étrangère visible, ce qui les place en dehors des cadres narratifs hostiles visant les acteurs internationaux ou les défenseurs des droits humains.

Les rapports hebdomadaires de suivi des réseaux sociaux entre janvier et juin 2025 confirment que les OSC reçoivent très peu de commentaires négatifs, ce qui indique un niveau relativement élevé d'acceptation et de confiance. Toutefois, leur portée et leur visibilité globales restent limitées — un défi majeur pour le secteur humanitaire, qui doit trouver un équilibre entre réduction des risques de réactions négatives et augmentation de l'impact de ses messages dans l'espace numérique.

- **Crédibilité de la source** : Les publications provenant d'organisations bien établies et ancrées localement sont généralement reçues avec moins de suspicion, surtout lorsqu'elles se concentrent sur la prestation de services sans remettre en cause l'autorité politique. Leur action est perçue comme communautaire plutôt que politique, ce qui réduit le risque de réactions hostiles.
- **Alignement du public** : Lorsque les publications sont diffusées dans des espaces où le public est déjà réceptif — par exemple via des canaux d'ONG ou des pages thématiques sur le genre — l'engagement reste souvent modéré, mais largement favorable.
- **Désengagement du public** : Dans certains cas, les utilisateurs ne réagissent pas de façon hostile mais se désengagent, en particulier lorsque les publications de développement sont fréquentes, prévisibles et peu polarisantes.

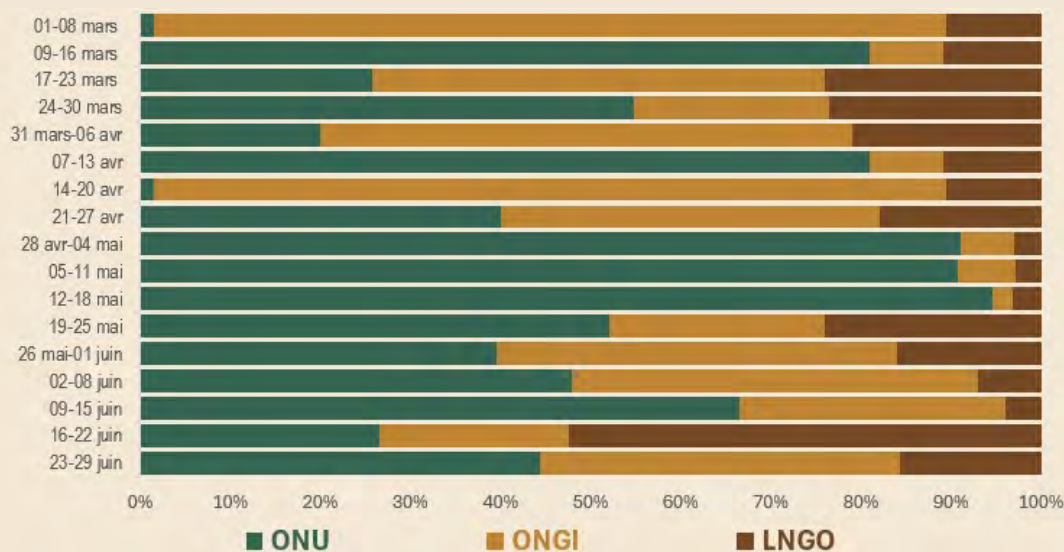
- Appropriation locale : Les initiatives clairement portées par des acteurs nationaux ou communautaires bénéficient d'une légitimité accrue et sont moins susceptibles d'être attaquées, contrairement à celles perçues comme imposées de l'extérieur.

Les ONG locales sont moins confrontées à l'hostilité, mais sont également moins visibles en ligne

Si les ONG internationales suscitent rarement des sentiments négatifs, elles restent sous-représentées en termes d'engagement global. Cela souligne la nécessité à la fois d'amplifier les voix locales dignes de confiance et d'élargir la portée de leurs communications.

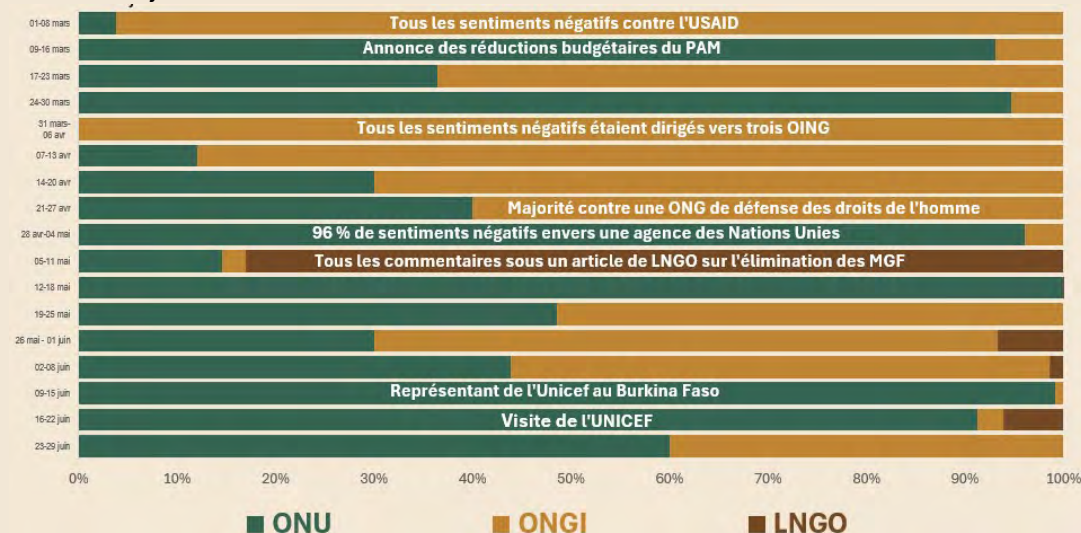
Part d'engagement mesurée en nombre de commentaires sur les réseaux sociaux

01 mars-29 juin 2025



Part des commentaires négatifs

01 mars-29 juin 2025



Partenariats locaux : opportunités et précautions

Renforcer la collaboration avec les partenaires locaux — en particulier ceux qui partagent les principes humanitaires — peut améliorer la perception globale du secteur de l'aide dans l'espace numérique. Toutefois, ces partenariats ne sont pas sans risques : les OSC locales peuvent devenir des cibles de critiques ou de pressions en raison de leur association avec des acteurs internationaux.

Pour atténuer ces risques et assurer des partenariats durables et efficaces :

- les OSC doivent être habilitées à jouer un rôle de premier plan dans la conception et la mise en œuvre des approches ;
- les partenaires internationaux doivent privilégier l'écoute active, respecter les connaissances contextuelles et reconnaître l'expertise des acteurs enracinés dans les communautés qu'ils souhaitent soutenir.

Participation de l'État aux campagnes d'aide

La perception publique des messages liés à l'aide humanitaire peut évoluer d'une réaction négative à une réaction positive selon la manière dont les campagnes sont présentées. Lorsque les activités d'aide sont cadrées comme des initiatives portées par l'État, elles suscitent rarement des critiques.²³ Par exemple, durant la semaine du 14 au 20 avril 2025, trois agences des Nations unies ont lancé une campagne de vaccination contre la rougeole au Mali et au Niger. Les publications illustrant une collaboration étroite avec les ministères de la Santé et les autorités militaires — incluant des visites conjointes sur le terrain, des cérémonies publiques et le soutien officiel de responsables nationaux — ont généré des réactions majoritairement neutres ou positives.

La présence de figures nationales et de symboles d'autorité a probablement contribué à dissuader les critiques publiques, surtout dans des contextes où l'espace civique est limité. Il reste cependant difficile de déterminer si l'absence de scepticisme habituellement exprimé vis-à-vis des vaccins reflétait un soutien réel, de l'autocensure ou simplement l'absence d'une campagne hostile à ce moment-là.

Un engagement positif ou neutre dans ce type d'activités, particulièrement lorsqu'elles sont visiblement alignées sur des initiatives étatiques, peut ainsi représenter un alignement stratégique plutôt qu'une véritable adhésion de la population. Pour les acteurs du développement et les programmes mis en œuvre par les gouvernements, ce type de coopération peut contribuer à réduire les controverses et à préserver la stabilité opérationnelle. Toutefois, pour les acteurs humanitaires qui adhèrent aux principes de neutralité, d'impartialité et d'indépendance, un tel alignement peut mettre en péril ces principes et alimenter la méfiance des communautés qui considèrent l'État comme politiquement partial ou compromis.

Il est donc crucial de ne pas confondre absence de critique publique et confiance réelle. Dans les environnements polarisés ou sous surveillance, l'autocensure est fréquente. L'exemple d'une campagne de vaccination conjointe menée avec les autorités nationales, où ministres et fonctionnaires en uniforme étaient présents, est révélateur : aucune réaction négative n'a été exprimée publiquement, mais ce

silence est probablement le résultat d'une réticence à critiquer le gouvernement plutôt qu'une approbation massive. Des doutes ou un scepticisme sur les vaccins peuvent continuer à circuler dans des canaux privés, hors de portée de la surveillance des espaces publics.

Ce constat révèle un dilemme majeur : s'aligner sur les discours nationaux peut réduire les risques réputationnels à court terme, mais ne remplace pas la construction d'une véritable relation de confiance. Dans les contextes politiquement sensibles, l'efficacité des messages de santé publique et d'aide humanitaire dépend autant du contenu de la publication que de l'émetteur, de la manière dont elle est formulée et des symboles qui y sont associées.

Les influenceurs locaux amplifient les messages internationaux sur l'aide et le système des Nations unies

Dans plusieurs cas, des influenceurs et des personnalités régionales ont contribué de manière déterminante à façonner un sentiment positif envers les organisations internationales. Ainsi, un chanteur burkinabé ayant assisté à l'Assemblée générale des Nations unies a partagé un message sur son engagement auprès des agences onusiennes, recevant uniquement des commentaires favorables. De même, une musicienne ambassadrice de l'UNICEF originaire de la région a utilisé sa plateforme pour promouvoir la mission de l'organisation, suscitant là encore une réaction très positive.²⁴

Les médias qui ont relayé les interventions de ces influenceurs ont, eux aussi, généré un fort engagement positif. Le soutien public de personnalités respectées joue un rôle crucial dans le recadrage des perceptions et le renforcement de la crédibilité des initiatives internationales. Pour les agences des Nations unies, souvent la cible de critiques, cette association représente une opportunité précieuse de regagner la confiance et de stimuler un engagement constructif autour de leurs actions.

Demandes d'aide directes : une occasion rare mais essentielle de rendre des comptes aux populations touchées

Dans de très rares cas, les utilisateurs du Sahel ont utilisé les réseaux sociaux pour lancer des appels directs à l'aide. Ces messages, généralement publiés en commentaire sous les contenus des ONG internationales ou des agences des Nations unies, demandent par exemple des salles de classe, des soins de santé, une aide alimentaire ou un soutien à la justice. On trouve des messages tels que : « Nous avons besoin de salles de classes dans notre école » ou « La région de Nara souffre énormément par la sécheresse et famine cette année ».

Bien que ces demandes soient rares dans le Sahel comparé à d'autres contextes comme la Syrie ou le Myanmar, elles montrent que certains utilisateurs considèrent toujours les acteurs de l'aide humanitaire comme accessibles et réactifs via les plateformes numériques. Répondre de manière appropriée à ces appels est essentiel pour instaurer et renforcer la confiance des communautés.

Le secteur de l'aide humanitaire peut tirer parti des réseaux sociaux pour :

- **Communiquer et obtenir des retours en temps réel** : partager des informations urgentes, clarifier des malentendus et recueillir les commentaires des communautés plus rapidement qu'avec tout autre canal. Cette réactivité peut sauver des vies en contexte de crise.
- **Pratiquer l'écoute sociale** : toute stratégie numérique efficace commence par écouter. Surveiller la manière dont les communautés réagissent aux activités d'aide – via les commentaires, les tendances de sentiment et les récits émergents – aide les organisations à mieux comprendre les perceptions, à détecter les risques potentiels et à renforcer les stratégies de sécurité fondées sur l'acceptation. Cette écoute numérique permet également d'améliorer la responsabilité en intégrant les perspectives des communautés dans la planification et la communication des programmes.
- **Amplifier la portée et la visibilité** : Facebook, X et Instagram permettent de diffuser les messages, de mobiliser le soutien international, les actions de plaidoyer et les dons à une échelle et une vitesse inédites. Mais cette visibilité mondiale crée aussi de nouveaux défis : elle relie plus étroitement les donateurs et les communautés en crise, brouillant la frontière entre le plaidoyer externe et la perception locale.
- **Influencer les perceptions et les politiques** : la manière dont l'aide est présentée et perçue en ligne peut orienter les décisions des donateurs et la confiance des bénéficiaires. Les discours dominants sur les réseaux sociaux peuvent mobiliser l'opinion mondiale, mais aussi miner la légitimité de l'aide s'ils ne sont pas pris en compte. Il devient donc essentiel de comprendre la trajectoire des messages et la circulation des récits entre régions et publics afin de protéger l'espace humanitaire.

Si les discours négatifs demeurent une préoccupation majeure, ces exemples rappellent que toutes les interactions en ligne ne sont pas hostiles et qu'elles peuvent être orientées. Les agences qui travaillent avec des acteurs locaux crédibles, adaptent leur langage aux usages des plateformes et soutiennent activement les voix locales ont plus de chances de préserver leur légitimité numérique. Les réactions positives observées ne sont presque jamais spontanées : elles sont généralement le résultat d'un cadrage réfléchi, de l'implication de messagers appropriés et d'une compréhension fine des dynamiques numériques locales.

Utiliser efficacement les réseaux sociaux ne consiste pas uniquement à publier des publications, mais aussi à écouter. Observer attentivement la réception des publications – en particulier à travers les commentaires – et analyser les schémas d'engagement fournit des informations cruciales pour renforcer la portée et préserver la confiance.

Chapitre 7 : L'action humanitaire à l'ère des réseaux sociaux

Le paysage numérique public du Sahel évolue vers une conformité forcée, un alignement idéologique et une rationalisation politique sur les questions géopolitiques, ce qui redéfinit l'espace civique en ligne. Pourtant, les débats restent vifs et polarisés autour de thèmes tels que le genre ou les vaccins.

Aujourd'hui, fournir de l'aide implique de gérer non seulement les risques physiques sur le terrain, mais aussi les risques opérationnels qui émergent dans l'espace numérique. Chaque publication et chaque commentaire peuvent influencer la perception des communautés, renforcer ou affaiblir la confiance, soutenir un message ou, au contraire, provoquer des attaques ou un rejet dans l'espace en ligne.

Le secteur humanitaire ne peut plus considérer les réseaux sociaux comme un simple outil de communication : ils sont devenus essentiels pour comprendre le contexte, maintenir l'acceptation communautaire et gérer les risques sécuritaires. Il est crucial de reconnaître que la perception en ligne de l'aide humanitaire et la contraction de l'espace humanitaire numérique affectent l'ensemble du secteur. Les critiques visant une seule agence se traduisent souvent par une méfiance plus large envers tous les acteurs internationaux. Les organisations locales perçues comme proches du discours international peuvent également être discréditées, quelle que soit leur mission.

C'est pourquoi la surveillance doit aller au-delà du suivi de la réputation individuelle : c'est la perception générale de l'aide qu'il faut comprendre et anticiper. Une analyse fragmentée de l'opinion en ligne peut rendre les agences vulnérables à des crises inattendues de réputation ou les empêcher de détecter les signaux précoces liés à des sujets sensibles comme la souveraineté, le genre ou l'ingérence étrangère.

Points clés :

- Les réseaux sociaux sont un espace partagé : la protection de l'espace humanitaire est une responsabilité collective.
- Les contenus préjudiciables émergent souvent lorsque l'aide est associée à des enjeux de colonialisme, d'espionnage, de manipulation ou d'exploitation, transformant toute action en preuve supposée de mauvaise foi.
- Les récits numériques influencent l'accès physique : désinformation et fausses informations peuvent alimenter la méfiance, entraîner la perte de licences et même légitimer la violence.
- La réputation doit être construite et défendue de manière proactive : attendre que les récits hostiles s'installent peut être trop tard.
- L'engagement doit être réfléchi : lors de vagues d'hostilité ou de réactions coordonnées, une réponse précipitée peut amplifier les discours négatifs. Dans certains cas, observer et comprendre avant de réagir est plus stratégique.
- L'engagement communautaire inclut l'espace numérique : le dialogue en ligne fait partie intégrante de la chaîne de responsabilité humanitaire.

À l'ère des réseaux sociaux, la perception en ligne n'est pas secondaire : elle est au cœur de la mission humanitaire. Communiquer les principes humanitaires exige d'adapter le langage utilisé dans les sphères diplomatiques afin de parler à un public large, visible de toutes les parties au conflit.

Une surveillance proactive, la coopération inter-agences et l'adaptation continue des stratégies de communication en fonction du contexte local sont indispensables pour protéger la crédibilité et assurer la continuité opérationnelle.

Le partage structuré de l'information devrait inclure :

- le suivi des réactions aux annonces ou événements clés ;
- l'identification des expressions ou tendances récurrentes ;
- l'analyse des discours qui génèrent soit de l'engagement, soit de l'hostilité ;
- l'observation de l'effet de la présence d'acteurs, de symboles ou de récits locaux sur la perception du public.

Objectifs clés de l'utilisation des réseaux sociaux :

- **Transparence** – expliquer clairement les actions, les motivations et les résultats pour renforcer la confiance et contrer les soupçons.
- **Sensibilisation** – attirer l'attention sur les crises peu médiatisées, mobiliser la solidarité, les ressources et la volonté politique.
- **Responsabilité** – montrer comment l'aide est mise en œuvre et si les engagements sont respectés, offrant ainsi aux donateurs et aux communautés une visibilité sur l'utilisation des fonds.
- **Engagement communautaire** – établir un dialogue bidirectionnel pour intégrer les perspectives des communautés dans la conception et l'exécution des programmes, et ajuster les opérations en conséquence.
- **Gestion de crise** – surveiller, corriger et gérer les récits hostiles en ligne afin de protéger la réputation, maintenir l'accès et réduire les risques opérationnels.

Plaider pour un développement inclusif de l'IA

Les agences humanitaires devraient collaborer avec les développeurs de technologies pour améliorer la représentation linguistique et culturelle dans les outils d'IA. Les systèmes actuels reflètent souvent des normes occidentales et négligent les langues et les styles de communication propres aux régions en crise. En plaidant pour des ensembles de données d'entraînement plus diversifiés, un soutien multilingue et des capacités d'analyse vocale et vidéo, le secteur humanitaire peut contribuer à éviter l'exclusion numérique des communautés marginalisées.

Un défi majeur reste l'évaluation de l'impact réel des discours en ligne. Les humanitaires doivent aller au-delà du simple suivi de l'hostilité pour mesurer comment ces discours affectent l'acceptation, l'accès et les décisions politiques. Développer des indicateurs clairs renforcerait la préparation et démontrerait la valeur stratégique de la surveillance des réseaux sociaux dans le secteur humanitaire.

Enfin, les agences doivent préparer leurs communications et anticiper les critiques. Prendre position sur les principes fondamentaux est souvent inévitable, mais lorsque les désaccords se transforment en propos déshumanisants, cela peut signaler un risque accru de passage à la violence. Dans de tels cas, une vigilance renforcée est nécessaire pour protéger le personnel et garantir la continuité des opérations.

Recommandations spécifiques aux risques

Ces recommandations portent sur les types de discours préjudiciables les plus courants observés sur les réseaux sociaux au Sahel et peuvent contribuer à atténuer leur impact sur la réputation et les opérations.

Allégations de corruption

→ **Objectif : faire preuve de transparence et d'intégrité.**

- Expliquer comment l'aide est allouée et contrôlée.
- Mettre en avant les mesures internes de lutte contre la corruption dans les publications et les réunions communautaires.
- Travailler avec du personnel et des partenaires locaux visibles et dignes de confiance.
- Montrer des exemples concrets de distribution et de contrôle de l'aide en action.

Accusations d'espionnage ou d'influence étrangère

→ **Objectif : réaffirmer la neutralité et l'absence d'intention politique.**

- Insister sur le respect des coutumes locales et de la souveraineté nationale.
- Préciser que l'aide humanitaire n'est liée à aucun programme gouvernemental ou politique étrangère.
- Éviter le jargon institutionnel qui pourrait suggérer le secret ou l'élitisme.
- Être présent dans les espaces numériques locaux afin de s'engager de manière authentique auprès de la société civile.

Accusations de mauvaise allocation de l'aide

→ **Objectif : renforcer l'équité et l'inclusion.**

- Expliquer clairement comment les bénéficiaires de l'aide sont sélectionnés à l'aide de critères basés sur les besoins.
- Impliquer les dirigeants locaux dans l'identification et la validation des bénéficiaires.
- Encourager les commentaires de la communauté (y compris les commentaires sur les réseaux sociaux) afin de corriger rapidement les perceptions erronées.

Problèmes de neutralité dans les conflits

→ **Objectif : protéger la neutralité et éviter toute association avec des groupes armés.**

- Présenter systématiquement l'aide comme étant guidée par les besoins humanitaires et non par des allégeances.
- Éviter autant que possible de vous approcher d'acteurs armés et clarifier votre position à leur égard lorsque cela est inévitable.
- Corriger rapidement les fausses allégations à l'aide de messages clairs et factuels.
- Former votre personnel à réagir de manière calme et cohérente face aux soupçons.

Réactions culturelles et sexistes

→ **Objectif : réduire la polarisation et établir une compréhension commune.**

- Concevoir des programmes autour de valeurs communes (par exemple, la dignité, la sécurité familiale).
- Collaborer avec les femmes et les dirigeants locaux lorsque vous abordez des questions sensibles.
- Utiliser la narration pour montrer l'impact sans moraliser.
- Se préparer à une réaction négative et mettre en place des plans d'action adaptés à la culture locale.

Conclusion

La désinformation et les fausses informations se propagent rapidement sur les réseaux sociaux au Burkina Faso, Mali et Niger, influençant la manière dont les communautés interprètent l'aide, déterminent à qui elles font confiance et jugent si les acteurs humanitaires ont le droit d'intervenir. Qu'elles soient motivées par l'idéologie, le ressentiment ou la désinformation, les récits en ligne présentent fréquemment les agences d'aide – en particulier les ONG internationales et les organismes des Nations Unies – comme des instruments d'ingérence étrangère, des agents poursuivant des objectifs cachés ou des vecteurs d'imposition culturelle. Même lorsqu'ils ne sont pas coordonnés, la répétition persistante de ces discours érode la confiance du public, alimente la méfiance et crée un environnement propice à une escalade rapide de l'hostilité envers l'aide humanitaire.

Les réseaux sociaux ne sont plus un espace périphérique pour les acteurs de l'aide : ils constituent désormais une arène centrale où se forment les perceptions, où l'accès est négocié et où la légitimité est soit consolidée, soit perdue. Si l'engagement hors ligne reste crucial, les agences doivent désormais reconnaître que le discours en ligne influence directement la réalité opérationnelle. Ce qui est dit sur l'aide humanitaire sur les plateformes numériques – par qui, à quelle fréquence et sur quel ton – peut avoir un impact sur les risques auxquels les travailleurs humanitaires sont exposés sur le terrain.

La plupart des initiatives de suivi de la désinformation se concentrent sur l'identification des affiliations politiques, des tendances narratives et des campagnes d'influence. Or, les acteurs de l'aide humanitaire ont besoin d'une approche différente. Défendre l'espace humanitaire en ligne ne consiste pas à prendre parti dans des débats polarisés, mais à trouver des moyens de communiquer la neutralité, l'indépendance et l'impartialité dans des espaces où ces principes sont souvent mal compris ou déformés.

Cette tâche est loin d'être simple. Les principes humanitaires sont abstraits et difficiles à exprimer clairement sur des plateformes qui privilégient la rapidité, l'émotion et la confrontation. Le silence ou l'ambiguïté peuvent facilement se transformer en interprétations erronées ou en manipulations. Dans ce contexte, l'engagement numérique doit être proactif, coordonné et attentif au contexte.

Préserver l'espace humanitaire à l'ère numérique exige plus qu'une communication soignée : cela nécessite une approche collective. Cela implique un suivi structuré du sentiment en ligne, des partenariats stratégiques avec des acteurs locaux de confiance et un investissement constant dans la culture numérique, la communication éthique et les capacités de réponse en temps réel. L'écoute doit être considérée comme aussi importante que la communication active, et la protection de la légitimité humanitaire doit être traitée comme une priorité opérationnelle.

Les acteurs de l'aide doivent travailler ensemble pour défendre les principes qui sous-tendent leur mission. Maintenir ces principes visibles, crédibles et compris dans les espaces numériques n'est pas seulement un exercice de communication : c'est un impératif stratégique pour l'avenir de l'aide humanitaire fondée sur les principes.

L'environnement informationnel reste en évolution rapide. Ce qui est documenté dans ce rapport reflète la situation entre avril 2024 et juin 2025, mais le paysage technologique, les alliances politiques et les récits évoluent rapidement. Les tendances observées aujourd'hui peuvent être dépassées demain. Les acteurs humanitaires doivent donc considérer la surveillance des réseaux sociaux comme une pratique continue et évolutive, et non comme un exercice ponctuel.

Enfin, les bouleversements liés aux réseaux sociaux remettent en question l'idée que les organisations humanitaires établies sont « trop grandes pour faire faillite ». La confiance et la crédibilité ne peuvent pas reposer uniquement sur l'histoire ou l'inertie institutionnelle. Même les acteurs de longue date peuvent voir leur légitimité s'effondrer s'ils ne s'adaptent pas aux nouvelles réalités numériques. À l'heure où les budgets se resserrent et où les priorités changent, le risque est grand de traiter l'intégrité de l'information comme un projet temporaire ou secondaire. Or, la préservation de la légitimité de l'action humanitaire en ligne est essentielle pour l'accès, la protection et la sécurité. Si la surveillance et la réponse sont reléguées au second plan, les agences risquent d'être dépassées par la vitesse à laquelle évolue l'espace numérique. Un investissement soutenu, coordonné et stratégique est donc indispensable.

À faire et à ne pas faire sur les réseaux sociaux

Réaction préventive		
À faire	À éviter	Pourquoi est-ce important
Amplifiez les voix et les récits locaux dignes de confiance (par exemple, les témoignages, les initiatives communautaires).	... de vous fier uniquement à des messages impersonnels et descendants.	Les récits personnels ont plus d'impact que le langage institutionnel et renforcent la crédibilité dans les espaces contestés.
Collaborez avec des influenceurs locaux et des personnalités communautaires respectées.	... les messages d'entreprise standard qui ignorent ou marginalisent les voix jouissant d'une crédibilité locale.	Les personnalités locales façonnent l'opinion publique et peuvent mieux valider les intentions humanitaires que les porte-parole des organisations.
Adaptez le contenu à la plateforme et au public (par exemple, infographies pour Instagram, fils explicatifs pour X).	... copier-coller du contenu sur différentes plateformes sans adapter le ton, le format ou la perspective du public.	Chaque plateforme a des normes et des publics différents, et s'adapter à ces différences améliore l'engagement et évite les interprétations erronées.
Préparez à l'avance des stratégies de communication de crise.	... être contraint d'improviser en cas de crise opérationnelle ou de crise de réputation.	Des réponses préétablies permettent une communication rapide et précise lors d'incidents liés à la réputation ou à la sécurité.
Promouvez les impacts positifs à long terme et l'appropriation locale.	... créer des attentes irréalistes quant à un impact immédiat et transformateur de la part d'acteurs extérieurs ou présenter l'aide comme une aide d'urgence uniquement.	Mettre l'accent sur la durabilité permet de contrer les discours sur la dépendance et les complots.
Surveillez et interprétez le sentiment général à l'égard de l'aide humanitaire, et pas seulement à l'égard de votre organisation.	... en se concentrant uniquement sur la réputation de votre agence et en restant aveugle aux allégations visant d'autres organisations humanitaires, qui seraient intentionnellement alignées sur des agendas critiqués.	La perception publique de l'aide est collective, et les discours visant une agence donnée se répercutent souvent sur d'autres et concernent davantage le concept d'aide que la réputation d'une seule organisation.

À faire et à ne pas faire sur les réseaux sociaux

Réponse en ligne		
À faire	À éviter	Pourquoi est-ce important
Surveillez activement les réseaux sociaux en temps réel afin de détecter toute montée en flèche de la négativité ou de la désinformation.	... de ne réagir que lorsque le problème de réputation s'est aggravé.	Une détection précoce permet une correction rapide avant que les discours ne se durcissent et ne s'ancrent.
Reconnaissez les préoccupations avec respect (par exemple, par le biais de commentaires, de FAQ, de questions-réponses).	... supprimer les commentaires critiques sans explication ou désactiver les sections de commentaires.	Le silence ou la censure sont souvent interprétés comme un signe de culpabilité ou d'arrogance.
Communiquez clairement sur les processus d'aide et le financement.	... en laissant le financement, les partenariats ou les critères de sélection dans le flou.	L'ambiguïté peut alimenter les théories du complot, la suspicion de favoritisme ou de corruption.
Utilisez un langage clair et non technique, adapté à un public général.	... jargon technique, formulations diplomatiques ou clichés institutionnels.	Un langage ambigu ou formel peut être mal compris ou intentionnellement déformé. Une communication claire et accessible réduit les risques d'interprétation erronée et renforce la confiance.
Utilisez un langage qui reflète les principes humanitaires et le droit international humanitaire en termes clairs et accessibles.	... les références juridiques abstraites ou le langage qui semble politiquement chargé ou institutionnel.	Rester fidèle aux principes fondamentaux renforce la crédibilité, mais des expressions trop formelles ou techniques peuvent aliéner le public ou déclencher des réactions négatives.
Envisagez de co-marquer vos messages avec des organisations locales de confiance.	... l'utilisation de logos ou de marques internationales lorsque cela est jugé inapproprié.	Les messages conjoints avec des organisations locales renforcent la légitimité et réduisent la perception d'ingérence étrangère.

À faire et à ne pas faire sur les réseaux sociaux

Réponse hors ligne		
À faire	À éviter	Pourquoi est-ce important
Intégrez les risques numériques et les discours dans les évaluations des risques de sécurité (SRA) et les stratégies d'acceptation.	... traiter les discours en ligne comme étant déconnectés des risques physiques pour la sécurité.	Les discours en ligne préjudiciables peuvent accroître les menaces physiques pesant sur le personnel et les communautés. Les SRA doivent refléter cette réalité en constante évolution.
Élaborer et mettre à jour régulièrement des directives internes pour communiquer sur les incidents de sécurité.	... permettre des messages ad hoc ou incohérents pendant ou après les incidents.	Des messages clairs et coordonnés permettent de gérer la perception du public et de réduire les atteintes à la réputation ou les interprétations erronées.
Engagez-vous dans un dialogue local et participez à des réunions communautaires pour répondre aux préoccupations soulevées en ligne.	... ignorer le sentiment en ligne dans les engagements hors ligne ou les boucles de rétroaction.	Pour rétablir la confiance, un dialogue bilatéral est nécessaire. L'écoute et la réponse hors ligne peuvent apaiser les tensions suscitées en ligne.
Établissez des relations avec les médias locaux afin de fournir des informations contextuelles précises et des mises à jour pendant les crises.	... laisser les fausses informations dominer la radio, la télévision ou la communication communautaire.	Les médias locaux de confiance peuvent aider à corriger les discours avant qu'ils ne s'imposent hors ligne.
Former le personnel de première ligne à expliquer l'objectif de l'aide et à répondre aux préoccupations.	... supposer que la « neutralité » et les autres principes humanitaires sont évidents pour le public.	Expliquer les principes humanitaires peut réduire les soupçons de partialité politique ou idéologique.

À faire et à ne pas faire sur les réseaux sociaux

Réponse opérationnelle en dehors du domaine de l'information

À faire	À éviter	Pourquoi est-ce important
Collaborez avec des organisations et des réseaux similaires afin de coordonner les interventions et de partager les bonnes pratiques.	... agir de manière isolée ou émettre des messages contradictoires avec d'autres acteurs.	Des messages coordonnés et cohérents entre les organisations renforcent la crédibilité et réduisent la confusion ou les interprétations divergentes.
Faire part de ses préoccupations par le biais d'une diplomatie discrète et d'un dialogue de protection lorsque la désinformation ou les informations erronées mettent en danger le personnel ou les bénéficiaires.	... confronter publiquement les acteurs concernés, sauf si toutes les autres voies ont été épuisées et les risques évalués.	Les questions sensibles nécessitent souvent une approche discrète afin d'éviter toute escalade et de maintenir l'accès humanitaire.

Réponse opérationnelle dans le domaine de l'information

À faire	À éviter	Pourquoi est-ce important
Intégrer la sensibilisation aux médias et à la culture numérique dans les activités d'engagement communautaire.	... supposer que les communautés peuvent facilement faire la distinction entre les informations crédibles et trompeuses.	Le renforcement de la maîtrise des médias favorise la résilience à long terme face à la désinformation ou aux fausses informations et permet aux communautés de faire des choix éclairés.
Fournir des informations actualisées et factuelles au personnel et au public dans un langage clair et accessible.	... se fier uniquement à des déclarations réactives ou trop techniques qui confondent ou aliènent les publics non experts.	Une communication proactive et compréhensible contribue à instaurer la confiance et à réduire la place laissée à la spéculation ou à la désinformation.

À faire et à ne pas faire sur les réseaux sociaux

Localisation		
À faire	À éviter	Pourquoi est-ce important
Intégrez l'engagement sur les réseaux sociaux dans les accords de partenariat et apprenez à écouter les partenaires locaux.	... demander aux partenaires locaux de suivre les normes de visibilité et de communication basées sur l'entreprise/le logo dans leur engagement sur les réseaux sociaux.	La localisation offre aux acteurs de l'aide internationale la possibilité d'améliorer leur capacité à écouter les points de vue locaux.
Intégrer l'engagement sur les réseaux sociaux dans une stratégie localisée de gestion des risques sécuritaires.	... exposer les partenaires locaux aux risques liés à leur association avec des partenaires internationaux préjudiciables.	Les partenaires locaux sont plus vulnérables aux conséquences négatives directes des informations préjudiciables, et les agences d'aide internationales ont la responsabilité d'écouter et d'adapter leur communication si nécessaire afin de protéger les partenaires locaux.

Ressources supplémentaires

Lutter contre les informations préjudiciables dans les situations de conflit : un cadre d'intervention pour les organisations humanitaires

Janvier 2025, <https://www.icrc.org/en/publication/addressing-harmful-information-conflict-settings-response-framework-humanitarian>

Réseaux sociaux et inclusion dans les interventions humanitaires

Mai 2022, https://media.odi.org/documents/Social_media_inclusion.pdf

Comment utiliser les réseaux sociaux pour mieux impliquer les personnes touchées par les crises

Septembre 2017, https://www.icrc.org/sites/default/files/document/file_list/icrc-ifrc-ocha-social-media-guide.pdf

Manuel du HCR sur l'intégrité de l'information

2024 (document évolutif), <https://www.unhcr.org/handbooks/informationintegrity/>

Sahel

Notes d'information sur l'insécurité concernant la protection de l'espace humanitaire au Sahel

Burkina Faso, juillet-septembre 2024, <https://bit.ly/BFASMMOct2024FR>

Mali, juillet-septembre 2024, <https://bit.ly/MLISMMDec2024FR>

Niger, octobre-décembre 2024, <https://bit.ly/NERSMMMMar2025FR>

Mars 2025, « Discussion sur le gel de l'USAID sur les réseaux sociaux », <https://bit.ly/SMMMMar2025USAIDFreeze1>

Notes d'information sur l'insécurité concernant le suivi des discours sur l'aide humanitaire sur les réseaux sociaux : dernières actualités du Sahel

01-08 mars 2025, <https://bit.ly/01-08Mar2025SMMBriefFR>

09-16 mars 2025, <https://bit.ly/09-16Mar2025SMMBriefFR>

17-23 mars 2025, <https://bit.ly/17-23Mar2025SMMBriefFR>

23-30 mars 2025, <https://bit.ly/23-30Mar2025SMMBriefFR>

31 mars - 06 avril 2025, <https://bit.ly/31Mar-06Apr2025SMMBriefFR>

06-20 avril 2025, <https://bit.ly/06-20Apr2025SMMBriefFR>

21 avril-4 mai 2025, <https://bit.ly/21Apr-04May2025SMMWeeklyFR>

05-11 mai 2025, <https://bit.ly/05-11May2025SMMBriefFR>

12-18 mai 2025, <https://bit.ly/12-18May2025SMMBriefFR>

19 mai-1er juin 2025, <https://bit.ly/19May-01June2025SMMBriefFR>

02-15 juin 2025, <https://bit.ly/02-15June2025SMMBriefFR>

16-22 juin 2025, <https://bit.ly/16-22Juin2025SMMBriefFR>

23-29 juin 2025, <https://bit.ly/23-29June2025SMMBriefFR>

Notes d'information sur l'insécurité concernant la protection de l'espace humanitaire en République démocratique du Congo (RDC)

Août 2024, « Réactions des réseaux sociaux en RDC face à l'urgence sanitaire liée au virus Mpox », <https://bit.ly/DRCMpoxAug2024>

Février-mars 2025, « Au-delà des personnes déplacées : comment les déplacements influencent les discours généraux sur la responsabilité, l'aide et l'identité en RDC », <https://bit.ly/Feb-Mar2025DRCSMMIDPsFR>

Février-mars 2025, « Les discussions sur le gel de l'USAID sur les réseaux sociaux en RDC », <https://bit.ly/Feb-Mar2025DRCSMMFR>

Myanmar

Notes d'information sur l'insécurité : suivi des discours sur l'aide humanitaire sur les réseaux sociaux

mars - avril 2025, <https://bit.ly/27Mar-30Apr2025MMRSMM>

28 mars-16 juin 2025, <https://bit.ly/28Mar-16Jun2025MMRSMM>

Janvier 2025, <https://bit.ly/MMRSMMJan2025>

Syrie

Note d'information sur l'insécurité intitulée « Sentiments envers le Croissant-Rouge arabe syrien », avril 2024, <https://bit.ly/SYRSMMSARCApr2024>

Notes de bas de page

1 Les principes humanitaires tels que la neutralité, l'impartialité et l'indépendance sont universels dans l'action humanitaire. Les valeurs, en revanche, reflètent l'éthique et les priorités internes des organisations, qui peuvent varier d'une agence à l'autre. Le présent rapport se concentre sur les principes qui façonnent la légitimité numérique, tout en reconnaissant que les valeurs organisationnelles influencent également les processus de communication.

2 CICR (Comité international de la Croix-Rouge). 2025. Lutter contre les informations préjudiciables dans les situations de conflit : un cadre d'intervention pour les organisations humanitaires. 30 janvier. Suisse : CICR. <https://www.icrc.org/en/publication/addressing-harmful-information-conflict-settings-response-framework-humanitarian>.

3 La surveillance des réseaux sociaux s'est concentrée sur les publications provenant d'adresses IP situées au Burkina Faso, au Mali et au Niger. Les commentaires associés ont également été analysés ; toutefois, leur origine géographique n'a pas pu être déterminée en raison des restrictions de confidentialité applicables aux données IP des commentaires. L'analyse s'étant limitée aux plateformes accessibles au public, les conversations privées sur les applications de messagerie fermées telles que WhatsApp et Telegram restent inconnues. Par conséquent, les sentiments exprimés dans ces espaces peuvent différer de ceux observés dans le discours public.

4 Les publications sont collectées à l'aide de filtres IP spécifiques à chaque pays et uniquement lorsqu'elles sont accessibles au public. Insecurity Insight ne cherche pas à identifier des individus, ne surveille pas les communications privées et ne collecte aucun contenu provenant de plateformes de messagerie cryptées telles que WhatsApp ou Telegram.

5 Insecurity Insight. 2025. « USAID Freeze Discussion on Social Media » (Discussion sur les réseaux sociaux concernant le gel de l'aide américaine). Mars. Suisse : Insecurity Insight. <https://bit.ly/SMMMar2025USAIDFreeze1>.

6 Insecurity Insight. 2025. « Social Media Watch: Key Trends from Burkina Faso, Mali, and Niger, January-April 2025 » (Veille des réseaux sociaux : principales tendances au Burkina Faso, au Mali et au Niger, janvier-avril 2025). Suisse : Insecurity Insight. <https://bit.ly/SMMSahelJan-Apr2025FR>.

7 Insecurity Insight. 2025. « Suivi des discours sur l'aide humanitaire sur les réseaux sociaux : observations hebdomadaires du Sahel, 9-16 mars 2025 ». Suisse : Insecurity Insight. <https://bit.ly/09-16Mar2025SMMBriefFR>

8 Insecurity Insight. 2025. « Suivi des discours sur l'aide humanitaire dans les réseaux sociaux : observations émergentes du Sahel, 9 avril 2025 ». Suisse : Insecurity Insight. <https://bit.ly/31Mar-06Apr2025SMMBriefFR>

9 C. Lingaas. 2022. "Dehumanising Ideology, Metaphors, and Psychological Othering as Evidence of Genocidal Intent." *International Criminal Law Review*: cette analyse juridique et linguistique examine comment la déshumanisation métaphorique (par exemple, décrire les victimes comme des « vermines » ou des « cafards », comme cela s'est produit avant le génocide rwandais de 1994) façonne la perception collective et fournit des preuves d'intention génocidaire.

T. Rai, P. Valdesolo and J. Graham. 2017. "Dehumanization Increases Instrumental Violence, but Not Moral Violence." *PNAS*: Dans un cadre expérimental, cette étude montre que percevoir les personnes comme moins qu'humaines augmente le soutien à la violence à des fins pratiques (par exemple, contrer les frappes de drones).

M. Wahlström, A. Törnberg et H. Ekbrand. 2021 « Dynamics of Violent and Dehumanizing Rhetoric in Far-Right Social Media » (Dynamique de la rhétorique violente et déshumanisante dans les réseaux sociaux d'extrême droite). *New Media & Society* : Il s'agit d'une analyse mixte de la corrélation entre le langage déshumanisant et violent sur Facebook et les appels explicites à la violence.

A. Landry et al. 2025. « The Uniquely Powerful Impact of Explicit, Blatant Dehumanization on Support for Intergroup Violence » (L'impact particulièrement puissant de la déshumanisation explicite et flagrante sur le soutien à la violence intergroupe). *Journal of Personality and Social Psychology* : cette méta-analyse et étude transnationale démontre que la déshumanisation pure et simple est un facteur prédictif fort et indépendant du soutien à la violence.

10 Insecurity Insight. 2024. « Protéger l'espace humanitaire au Burkina Faso, juillet-septembre 2024 ». Suisse : Insecurity Insight. <https://bit.ly/BFASMMOct2024FR>

11 M. Plaut. 2024. "Propaganda Machine: Russia's Information Offensive in the Sahel." 24 November. <https://martinplaut.com/2024/11/24/propaganda-machine-russias-information-offensive-in-the-sahel/>

12 Ce rapport comprend une analyse du contenu des réseaux sociaux accessible au public et collecté à partir de plateformes ouvertes. Toutes les données ont été anonymisées afin de supprimer ou de masquer les détails permettant d'identifier les personnes concernées, et aucun contenu provenant de groupes fermés n'a été utilisé. L'analyse a été menée dans l'intérêt public et conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE, sur la base d'un intérêt légitime. L'objectif de cette analyse est de soutenir le dialogue humanitaire, d'éclairer les politiques, de protéger les travailleurs humanitaires et les personnes qu'ils aident, et de contribuer à la recherche d'intérêt public.

13 Insecurity Insight. 2025. « Suivi des discours sur l'aide humanitaire dans les réseaux sociaux : observations récentes au Sahel, 7 mai 2025 ». Suisse : Insecurity Insight. <https://bit.ly/21Apr-04May2025SMMWeeklyFR>

14 **Le contenu généré par l'IA** désigne les médias (textes, images, fichiers audio ou vidéo) produits par des systèmes d'intelligence artificielle. Ces systèmes sont entraînés à partir de vastes ensembles de données, ce qui leur permet de créer de nouveaux contenus reflétant les modèles et les caractéristiques présents dans les données d'origine.

15 Les réseaux privés virtuels (VPN) masquent les adresses IP et les emplacements réels des utilisateurs.

16 Insecurity Insight. 2025. « Suivi des discours sur l'aide humanitaire dans les réseaux sociaux : observations récentes au Sahel, 2 juillet ». Suisse : Insecurity Insight. <https://bit.ly/23-29June2025SMMBriefFR>

17 Insecurity Insight. 2025. « Suivi des discours sur l'aide humanitaire dans les réseaux sociaux : observations récentes au Sahel, 4 juin 2025 ». Suisse : Insecurity Insight. <https://bit.ly/19May-01June2025SMMBriefFR>

18 Insecurity Insight. 2025. « Suivi des discours sur l'aide humanitaire dans les réseaux sociaux : observations récentes au Sahel, 9 juillet 2025 ». Suisse : Insecurity Insight. <https://bit.ly/30Jun-06Jul2025SMMBriefFR>

19 Insecurity Insight. 2025. « Suivi des discours sur l'aide humanitaire dans les réseaux sociaux : observations récentes au Sahel, 21 mai 2025 ». Suisse : Insecurity Insight. <https://bit.ly/12-18May2025SMMBriefFR>

20 Insecurity Insight. 2025. « Suivi des discours sur l'aide humanitaire dans les réseaux sociaux : observations récentes au Sahel, 4 juin 2025 ». Suisse : Insecurity Insight. <https://bit.ly/19May-01June2025SMMBriefFR>

21 Insecurity Insight. 2025. « Discussion sur le gel de l'USAID sur les réseaux sociaux ». Mars. Suisse : Insecurity Insight. <https://bit.ly/SMMMar2025USAIDFreeze1>

22 Insecurity Insight. 2025. « Suivi des discours sur l'aide humanitaire dans les réseaux sociaux : observations récentes au Sahel, 14 mai 2025 ». Suisse : Insecurity Insight. <https://bit.ly/05-11May2025SMMBriefFR>

23 Insecurity Insight. 2025. « Suivi des discours sur l'aide humanitaire dans les réseaux sociaux : observations récentes au Sahel, 23 avril 2025 ». Suisse : Insecurity Insight. <https://bit.ly/06-20Apr2025SMMBriefFR>

24 Dans ce cas précis, sur les 42 publications mentionnant l'ONU ou ses agences, 80 % des commentaires étaient positifs ; voir Insecurity Insight. 2024. « Protéger l'espace humanitaire au Burkina Faso, juillet-septembre 2024 ». Suisse : Insecurity Insight. <https://bit.ly/BFASMMOct2024FR>

Ce document est publié par Insecurity Insight.

Les opinions exprimées dans ce rapport n'engagent que son éditeur, Insecurity Insight. Insecurity Insight est une organisation humanitaire engagée dans le respect des Principes humanitaires. Ce document est financé et soutenu par l'Union européenne. Les opinions qui y sont exprimées ne reflètent en aucun cas la position de l'Union européenne, qui n'est pas responsable du contenu de ce document.

La page de couverture de ce rapport a été générée par l'IA ; pour tout commentaire ou retour, veuillez nous contacter.

Insecurity Insight. 2025. Rétrécissement de l'espace humanitaire en ligne : leçons tirées du Burkina Faso, du Mali et du Niger. Septembre 2025. Switzerland: Insecurity Insight. <https://bit.ly/SMMSahelLessonsSept2025FR>