

Monitoring des réseaux sociaux au Sahel

Afin de soutenir la réponse humanitaire dans la région du Sahel, [Insecurity Insight](#) mène une veille permanente sur les réseaux sociaux pour comprendre les perceptions et les principales préoccupations autour de la réponse humanitaire au Burkina Faso, dans le but de contribuer au développement des stratégies de communication des agences d'aide en réponse au sentiment de la communauté.

Février 2024



Les allégations virales selon lesquelles une organisation humanitaire aurait été informée de l'attaque djihadiste de Djibo soulignent la vulnérabilité des agences d'aide face à la désinformation au Burkina Faso

Résumé

Au lendemain des attaques djihadistes meurtrières de Djibo le 26 novembre 2023, la Croix-Rouge burkinabè a été prise pour cible par le biais d'un clip audio alléguant que l'organisation humanitaire était au courant de l'attaque imminente et qu'elle avait retiré son personnel de la zone avant l'attaque.

Objectifs : Cette note de suivi des réseaux sociaux examine la réaction du public à ces affirmations faites dans le clip audio.

Résultats : L'analyse montre que la plupart des utilisateurs de réseaux sociaux qui ont réagi au débat public sur le contenu de l'audio semblent croire que les allégations sont vraies, ce qui suggère un manque de confiance sous-jacent dans les ONGI. Cette constatation met en évidence la vulnérabilité des organisations humanitaires à la désinformation au Burkina Faso.

En outre, la surveillance régulière des réseaux sociaux n'a pas permis d'identifier de rumeurs ou d'allégations sur des comptes publics faisant état de contacts inappropriés entre la Croix-Rouge et un acteur non étatique avant la publication de l'enregistrement audio. Cela suggère que les affirmations faites dans l'audio étaient une désinformation délibérée visant la Croix-Rouge.

Des articles de presse édités sur le sujet et également disponibles via des comptes de réseaux sociaux ont rapporté les faits, y compris la version de la Croix-Rouge contestant les allégations.

Contexte

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

L'Agence d'information du Burkina Faso a [affirmé](#) que « plus de 400 terroristes ont été décimés dimanche lors d'une contre-offensive [...] contre près de 3 000 criminels ». De son côté, le JNIM a [publié](#) sur les réseaux sociaux une vidéo de l'attaque montrant un camp militaire pillé. Des chiffres indépendants [publiés](#) par le Bureau des droits de l'homme des Nations unies suggèrent qu'au moins 40 civils et personnes déplacées ont été tués et 42 autres blessés lors des attaques, tandis que trois sites de personnes déplacées ont été incendiés.

Le 1er décembre 2023, soit cinq jours après les attaques meurtrières, le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) et la Croix-Rouge burkinabè (CRB) ont [dénoncé](#) la diffusion de « fausses informations sur ses activités à Djibo » sur X (anciennement Twitter) et sur son [site internet](#).

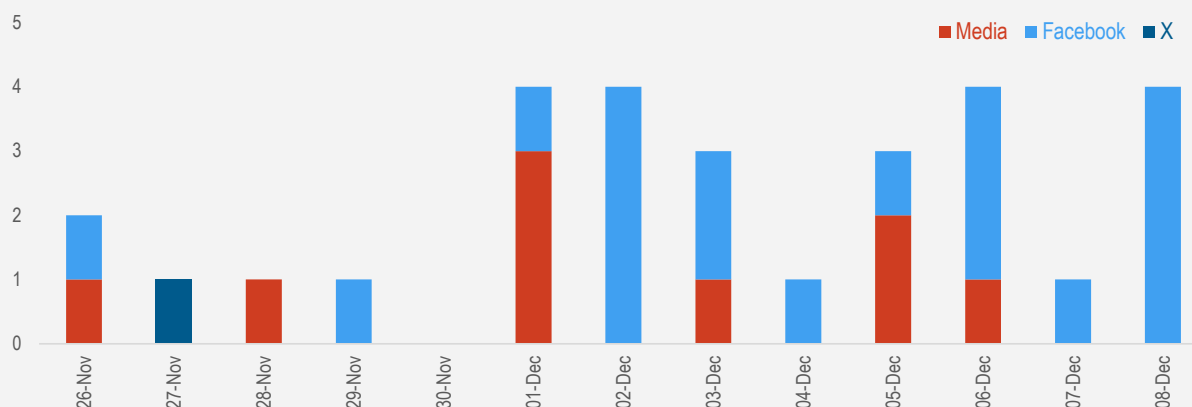
Selon le communiqué de presse conjoint du CICR et de la CRB, un enregistrement audio a été partagé sur WhatsApp, affirmant que la Croix-Rouge burkinabè était au courant de l'imminence d'une attaque à Djibo, et qu'elle avait pris la précaution d'évacuer son personnel de la zone par un hélicoptère spécialement affecté à cet effet. L'audio, dont les affirmations ont été rejetées par l'organisation humanitaire comme étant de la « désinformation », laisse entendre que la Croix-Rouge était complice des auteurs de l'attaque.

Résultats

Cette analyse des réseaux sociaux a été réalisée afin d'identifier toute rumeur possible sur les réseaux sociaux publics concernant une complicité présumée entre la Croix-Rouge et la JNIM avant la dénonciation de cette désinformation sur un canal de réseau social public par la Croix-Rouge. Elle examine aussi la manière dont l'information a été discutée sur les réseaux sociaux après la réaction du CICR et de la Croix-Rouge burkinabè à la désinformation. Les conclusions suivantes, basées sur les données collectées sur Facebook et X du 26 novembre au 30 décembre 2023, concernent l'attaque de Djibo et les rumeurs autour de l'évacuation préalable du personnel de la Croix-Rouge burkinabè de la localité.

- **Il n'existe aucune preuve que d'autres rumeurs ou allégations similaires à celles faites dans l'audio ont circulé simultanément sur les plateformes de réseaux sociaux publics à la suite des attaques de la ville de Djibo, ce qui suggère que les revendications sont un cas de désinformation délibérée pour discréditer la Croix-Rouge burkinabè par le biais d'un canal privé.**

Figure 1. Nombre de messages médiatiques relatifs au CICR et à la Croix-Rouge burkinabè au Burkina Faso entre le 26 novembre et le 8 décembre.



Remarque. Une augmentation du nombre de messages dans les médias peut être observée au début du mois de décembre, lorsque la nouvelle des allégations audio a éclaté. Dans les jours précédant la déclaration de l'organisation sur l'audio (1er décembre 2023), la Croix-Rouge était rarement mentionnée sur les réseaux sociaux, apparaissant principalement dans les offres d'emploi. Un changement peut être observé à la suite de la déclaration relative à l'audio. Entre le 1er et le 8 décembre, 24 messages sur les réseaux sociaux et le site web ont été liés à l'organisation, dont un nombre important dans le contexte de l'audio. Ces chiffres n'incluent pas les commentaires individuels sur les réseaux sociaux en réaction à certains de ces messages.

Source : Insecurity Insight

L'analyse des discussions publiques sur Facebook et X liées aux attaques de la ville de Djibo avant la dénonciation publique de la désinformation indique que ces discussions se sont concentrées sur les mesures prises par l'armée burkinabè contre le JNIM. Ces discussions n'ont pas fait mention de la Croix-Rouge ou d'autres organisations humanitaires.

Aucune preuve n'a pu être trouvée que les rumeurs ou les allégations exprimées dans l'audio sur WhatsApp circulaient dans les discussions publiques sur Facebook et X avant la déclaration de la Croix-Rouge le 1er décembre. Cela peut indiquer que les utilisateurs actifs de ces plateformes de réseaux sociaux n'ont été au courant de ces fausses allégations que lorsque le CICR et la Croix-Rouge burkinabè ont annoncé publiquement la désinformation.

Ces résultats suggèrent que l'audio était la principale, voire la seule source de ces rumeurs concernant la Croix-Rouge. Il s'agit très probablement d'une désinformation délibérée visant à discréditer publiquement la Croix-Rouge.

- **La majorité des utilisateurs des réseaux sociaux qui s'engagent autour des allégations semblent croire que la désinformation faite dans l'audio est vraie, ce qui suggère un manque de confiance dans les ONGI et met en évidence la vulnérabilité des agences à la désinformation.**

L'examen des discussions publiques qui ont suivi la dénonciation de la désinformation par la Croix-Rouge suggère que la majorité des utilisateurs des réseaux sociaux sur Facebook et X soit croient les affirmations faites dans l'audio, soit les soupçonnent d'être vraies. La proportion d'utilisateurs dans cette catégorie est généralement d'au moins deux tiers du total des commentateurs, le tiers restant défendant la Croix-Rouge.

Les utilisateurs des réseaux sociaux sur Facebook et Twitter qui croient que les allégations sont vraies incluent certaines de ces réactions typiques à l'audio et à ses allégations ci-dessous. Les profils de cette catégorie ne semblent pas être des faux et semblent appartenir à des citoyens ordinaires actifs sur les réseaux sociaux.

- La conviction que les organisations d'aide sont en contact avec des groupes djihadistes et collaborent avec eux. Voici un exemple d'une telle réaction : « *Les organisations internationales sont complices des terroristes au Sahel.* »
- L'affirmation selon laquelle la Croix-Rouge est liée ou agit pour le compte de la France, considérée comme hostile aux intérêts du Burkina Faso dans sa guerre contre les groupes djihadistes, par exemple : « *La Croix-Rouge agit pour le compte de la France, [elle] devrait disparaître du Burkina [...].* » Les réactions sont similaires pour ceux qui associent la Croix-Rouge ou les OING à « l'Occident ».
- La demande aux autorités de mettre fin aux activités de la Croix-Rouge au Burkina Faso.
- La demande qu'une enquête soit menée sur la Croix-Rouge et ses liens présumés avec des groupes djihadistes. Les utilisateurs des réseaux sociaux qui réagissent de la sorte ont tendance à soupçonner la véracité des allégations, comme dans ce commentaire : « *Il suffit d'enquêter [sur la Croix-Rouge], je vous rappelle que c'est la Croix-Rouge qui a transporté des rebelles et des armes vers les zones d'opération [...].* » De plus, demander une enquête sur la Croix-Rouge et ses activités est en soi une supposition que l'organisation pourrait effectivement ne pas adhérer à son principe de neutralité.

Les utilisateurs des réseaux sociaux qui ont défendu la Croix-Rouge ont avancé les arguments suivants :

- Ils soutiennent que la Croix-Rouge est un acteur neutre et qu'elle a un rôle humanitaire clé au Burkina Faso. Certaines des personnes qui défendent activement la Croix-Rouge burkinabè semblent être des employés de l'organisation.
- Les médias qui ont commenté les allégations sont restés neutres, contrairement à l'accueil réservé par les commentateurs sur les réseaux sociaux.

Les médias qui ont rendu compte de l'enregistrement semblent être restés neutres tout au long de l'épisode, contrairement aux commentateurs sur les réseaux sociaux, qui ont exprimé des opinions très divergentes. En effet, la plupart des médias se sont attachés à relayer la déclaration de la Croix-Rouge condamnant l'enregistrement, y compris la qualification par l'organisation des allégations de « fausses informations ».

En outre, à notre connaissance, les médias n'ont pas commenté l'enregistrement avant la déclaration de l'organisation, malgré sa diffusion virale sur WhatsApp, ce qui indique qu'ils étaient peut-être réticents à diffuser davantage les allégations.

Analyse

Le fait que la plupart des utilisateurs des réseaux sociaux soient prêts à accepter la validité des allégations mentionnées dans l'audio semble témoigner de la faible confiance accordée aux organisations internationales au Burkina Faso, tout en soulignant leur vulnérabilité face aux campagnes de désinformation visant à discréditer leur travail et leur présence dans le pays. La plupart des comptes sur les réseaux sociaux semblent appartenir à des utilisateurs ordinaires et ne pas avoir été créés dans le but de diffuser une opinion particulière.

Enfin, il est probable que la méfiance à l'égard du secteur de l'aide au Burkina Faso précède le clip audio partagé sur WhatsApp, l'effort de désinformation ne faisant que renforcer les idées reçues sur les organisations d'aide. Cela se voit clairement dans les critiques virulentes visant les Nations unies après que le Bureau des droits de l'homme des Nations unies a publié une [déclaration](#) sur les attaques de Djibo qui semblait contredire la narration des événements par le gouvernement. En février 2023, [Insecurity Insight](#) a rapporté que les réactions en ligne à l'embuscade et au meurtre des travailleurs humanitaires de MSF dans la région de la Boucle du Mouhoun étaient caractérisées par des allégations selon lesquelles l'organisation aidait des groupes armés et agissait pour le compte de gouvernements occidentaux.

La stratégie de communication de la Croix-Rouge

Le 1er décembre 2023, vraisemblablement après avoir pris connaissance de l'enregistrement, la Croix-Rouge a publié une déclaration pour répondre publiquement aux allégations mentionnées dans l'audio et les rejeter. Selon la surveillance systématique des réseaux sociaux, la déclaration de la Croix-Rouge a amplifié la portée et la circulation de ces allégations au Burkina Faso sur les sites de réseaux sociaux publics. Les rumeurs et les discussions publiques concernant ces allégations sur Facebook et X n'ont commencé qu'après la publication de la déclaration de la Croix-Rouge, et ont été renforcées après que les réseaux locaux avaient commencé à écrire sur l'histoire.

Le fait de s'exprimer publiquement a permis à la Croix-Rouge de s'opposer à la désinformation qui circulait. En effet, sur Facebook, la page Facebook de la Croix-Rouge et les employés de la Croix-Rouge ont pu intervenir directement dans les discussions autour des allégations, donnant ainsi une voix active à l'organisation ainsi qu'un récit alternatif à celui présenté dans l'audio. Le communiqué de presse a également permis d'impliquer les médias locaux et d'attirer l'attention sur le sujet au-delà des utilisateurs des réseaux sociaux.

Remarques finales

Réseaux sociaux, principes humanitaires et rôle de la confiance

Les résultats présentés ci-dessus indiquent une absence frappante de compréhension des principes humanitaires chez la plupart des utilisateurs des réseaux sociaux. L'ignorance des principes humanitaires n'est probablement pas un phénomène nouveau. Cependant, l'utilisation croissante des réseaux sociaux pour présenter ou discuter de fausses interprétations renforce ces perceptions, qui influencent ensuite le discours public au sens large.

La méconnaissance des principes humanitaires et les opinions exprimées sur les réseaux sociaux soulèvent des questions importantes sur la manière dont les organisations humanitaires peuvent mieux communiquer sur les principes humanitaires et défendre leur réputation. La protection de l'espace humanitaire exige que la société dans son ensemble approuve ces principes humanitaires et que l'opinion publique soit prête à les défendre. Pour l'instant, cela semble se limiter aux médias édités et aux personnes ayant des relations personnelles avec le secteur de l'aide.

La confiance est une variable clé qui détermine dans quelle mesure les organisations humanitaires et leurs affirmations concernant leurs principes sont crues et approuvées par la société dans son ensemble. En effet, les résultats ci-dessus suggèrent que la méfiance sous-jacente à l'égard des organisations humanitaires a facilité la croyance en la désinformation en premier lieu, et a fait que les organisations telles que la Croix-Rouge ont eu plus de mal à contrer la désinformation dont elle est la cible.

Si les fausses allégations sont largement diffusées par des canaux privés, tels que WhatsApp, il reste difficile d'évaluer le nombre de personnes qui y sont exposées et de contrer les réactions. La discussion publique de ces allégations sur les réseaux sociaux permet une bien meilleure évaluation de l'opinion et offre la possibilité de parler des principes humanitaires qui poussent à contacter les acteurs non étatiques.

Recommandations pour les agences d'aide

- Surveillez la façon dont les programmes d'aide sont représentés sur les réseaux sociaux et élaborez des stratégies pour contrer les informations erronées et la désinformation concernant les objectifs des agences d'aide.
- Sachez que l'impératif humanitaire de fournir une aide alimentaire et médicale sans discrimination se transforme très facilement en une désinformation sur les réseaux sociaux qui accuse les programmes d'aide de favoriser un groupe social particulier voire des groupes rebelles.

- Sachez que le discours antiterroriste a influencé de nombreux utilisateurs des réseaux sociaux et que l'impartialité humanitaire risque donc d'être interprétée comme une « aide aux terroristes » non seulement par les gouvernements, mais aussi par le grand public.
- Outre les acteurs armés, les communications sur les principes humanitaires devraient probablement aussi impliquer le grand public afin de renforcer le consensus sociétal en faveur des principes humanitaires.
- Ayez conscience de l'environnement médiatique, et travaillez en étroite collaboration avec les médias pour s'assurer qu'ils jouent un rôle de soutien dans la lutte contre la désinformation dans la sphère publique.

Méthodologie

Les données des réseaux sociaux accessibles au public ont d'abord été collectées au Burkina Faso pour la période allant du 1er novembre au 31 décembre 2023 en utilisant des mots clés en français liés ou faisant référence à la Croix-Rouge, à l'audio et à ses revendications, aux attaques de Djibo, ainsi qu'aux personnes déplacées et aux camps de personnes déplacées. Pour ce faire, Insecurity Insight a utilisé une technologie propriétaire alimentée par un outil d'intelligence artificielle pour identifier les données pertinentes sur X et Facebook. L'analyse est basée sur au moins 600 tweets, retweets et commentaires de X et sur des posts et commentaires de Facebook.

Si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires ou nous contacter, veuillez écrire à : info@insecurityinsight.org.