

L'espace humanitaire sur les réseaux sociaux

Leçons des récits diffusés sur les réseaux sociaux en République démocratique du Congo (RDC)

Décembre 2025



L'action humanitaire en République démocratique du Congo (RDC) est de plus en plus influencée par les discours publics numériques, que le secteur de l'aide humanitaire ne peut se permettre d'ignorer. Les échanges sur les réseaux sociaux influencent la confiance des communautés, l'accès opérationnel, la sécurité du personnel et même la prise de décision politique. La nature déformée de certaines discussions en ligne sur l'aide humanitaire peut parfois sembler choquante. Bien qu'elles puissent être perçues comme l'expression d'opinions marginales, leur portée et leur impact croissants rendent indispensable la compréhension des motivations qui les sous-tendent.

Ce rapport présente les conclusions d'une analyse des sentiments exprimés sur les réseaux sociaux en RDC, afin d'aider les organisations humanitaires à mieux comprendre et suivre les discours émergents et les évolutions de l'opinion. En surveillant les discours en ligne sur l'espace humanitaire au-delà de l'image de marque des différentes agences, les acteurs de l'aide peuvent anticiper les attitudes locales, renforcer l'acceptation communautaire et s'adapter à un environnement opérationnel en rapide évolution.

Sur la base de l'analyse de plus de 9 000 publications et 11 000 commentaires sur les réseaux sociaux en RDC, le rapport propose une analyse fondée sur des études de cas montrant comment les discours publics en ligne remodelent l'environnement opérationnel du secteur de l'aide dans le pays. Il vise ainsi à aider les agences humanitaires à mieux comprendre les récits qui influencent les dynamiques concrètes affectant leur travail. S'appuyant sur sept mois de surveillance de contenus Facebook et X accessibles au public entre février et octobre 2025, les conclusions montrent comment les discours numériques autour du maintien de la paix, des déplacements de population, des groupes armés et des programmes d'aide reflètent et renforcent la fragilité de la confiance, les contraintes d'accès et l'augmentation des risques opérationnels pour les acteurs humanitaires et leurs partenaires.

Tous les contenus analysés proviennent de publications que les utilisateurs ont choisi de rendre accessibles au public ; le rapport ne dévoile, ne reproduit ni ne révèle aucune information au-delà de celles déjà présentes dans l'espace numérique ouvert. Son objectif n'est pas d'amplifier des discours préjudiciables, mais d'aider les acteurs humanitaires à comprendre comment le discours public existant façonne les perceptions et les réalités opérationnelles sur les réseaux sociaux ouverts.

Les discussions publiques en ligne montrent que l'action humanitaire en RDC est souvent interprétée à travers un cadre politique et moral. L'aide humanitaire et le maintien de la paix sont rarement perçus comme neutres ou impartiaux : par exemple, la Mission de l'Organisation des Nations unies pour la stabilisation en République démocratique du Congo (MONUSCO) est fréquemment présentée comme complice de groupes armés ou inefficace, et le secteur de l'aide humanitaire, plus largement, comme une extension du contrôle étranger. Dans ces récits, la neutralité est assimilée à l'inaction, l'indépendance à la loyauté, et l'impartialité à une préoccupation sélective. Ces distorsions vont bien au-delà de la perception : elles influencent directement l'acceptation de l'aide par les communautés, la sécurité des déplacements du personnel et la possibilité de respecter, en pratique, les principes humanitaires et de protection.

Il est toutefois important de noter que les discours préjudiciables en RDC ne résultent pas uniquement de la désinformation. Ils trouvent leur origine dans une frustration réelle, nourrie par la dépendance, la corruption et des décennies de besoins non satisfaits. Les affirmations trompeuses — telles que les accusations selon lesquelles les agences d'aide exploiteraient les ressources minières ou collaboreraient avec des groupes armés — gagnent en crédibilité parce qu'elles font écho à des griefs existants.

L'une des contributions majeures de ce rapport consiste à montrer comment différentes plateformes et différents groupes d'acteurs façonnent les discours humanitaires de manière distincte et inégale. Les données recueillies indiquent que Facebook constitue le principal espace de visibilité des enjeux humanitaires. Toutefois, les interprétations qui structurent l'opinion sont largement alimentées par des pages médiatiques éditées, qui publient des informations factuelles sur les activités d'aide, auxquelles les utilisateurs réagissent en les intégrant à des cadres politiques existants, liés à la souveraineté, aux conflits et à la gouvernance.

X génère un volume de publications plus faible, mais se caractérise par des pics d'hostilité plus marqués, une modération limitée et une mobilisation rapide autour de contenus émotionnels ou accusatoires. Les influenceurs et comptes individuels, bien que minoritaires en volume, jouent un rôle disproportionné dans l'amplification d'interprétations préjudiciables, notamment lorsqu'ils recourent à des images choquantes, à une rhétorique nationaliste ou à des insinuations de collusion avec les acteurs du conflit. Parallèlement, les ONG locales, bien qu'elles soient perçues comme les sources les plus crédibles, demeurent largement invisibles à l'échelle nationale, ce qui limite leur capacité à contrebalancer les discours dominants. Il en résulte un écosystème informationnel fragmenté, où les voix les plus polarisées bénéficient de la plus grande portée, tandis que les acteurs locaux les plus légitimes restent marginalisés.

Cet environnement informationnel offre néanmoins des opportunités pour instaurer la confiance. Les publications mettant en avant le personnel local, les partenariats communautaires ou les résultats concrets des projets suscitent souvent un engagement positif. Certaines agences humanitaires ont démontré que des communications transparentes, empathiques et ancrées dans l'expérience vécue peuvent renforcer la légitimité, même dans un contexte de scepticisme. Ces exemples montrent que les réseaux sociaux peuvent encore constituer un espace protecteur lorsqu'ils reflètent fidèlement les réalités locales et valorisent les principes humanitaires à travers des récits humains plutôt que des messages institutionnels impersonnels.

Le rapport applique le cadre du CICR sur la lutte contre les informations préjudiciables dans les situations de conflit au contexte de la RDC, et montre comment ces discours sapent la protection et les principes humanitaires. Trois objectifs de communication sont proposés pour permettre une action humanitaire efficace et sûre :

- protéger les personnes pendant les crises ;
- protéger les principes humanitaires lorsqu'ils sont contestés ou déformés ;
- protéger la résilience en maintenant la confiance des populations dans les valeurs humanitaires et ceux qui les défendent.

Ces conclusions comblent une lacune importante dans la compréhension des interactions entre dynamiques numériques et opérations humanitaires en RDC. Elles montrent que l'environnement informationnel fait partie intégrante de l'environnement opérationnel et que les choix de communication peuvent réduire ou accroître les risques.

L'espace humanitaire en RDC est soumis à des pressions croissantes, non seulement en raison de l'insécurité et de l'instabilité politique, mais aussi du fait de l'érosion de la confiance dans les intentions humanitaires. À mesure que les risques en ligne et hors ligne convergent, la légitimité numérique devient un élément central de la sécurité opérationnelle. Lorsque les réalités des populations sont reconnues et leur dignité respectée, la confiance persiste ; lorsque l'aide paraît absente, étrangère ou silencieuse, la suspicion s'installe. Dans ce contexte, une communication fondée sur des principes n'est pas accessoire : elle constitue un pilier essentiel de la protection.

Voici quelques-unes des principales recommandations :

- Étendre la surveillance coordonnée des discours numériques au-delà d'une approche restrictive axée uniquement sur les pages d'une organisation afin de suivre l'évolution de l'opinion publique à l'égard de l'aide et d'identifier les signaux d'alerte précoce d'une hostilité croissante ou de la désinformation qui affectent l'acceptation de l'aide.
- Intégrer les informations issues des réseaux sociaux dans les processus de gestion des risques de sécurité, les stratégies de protection et les discussions sur la garantie de l'accès.
- Soutenir les journalistes locaux, les organisations de la société civile (OSC) et le personnel humanitaire afin de co-crée des communications précises et adaptées au contexte.
- Investir dans des mécanismes conjoints de réponse rapide pour lutter contre la désinformation, la mésinformation et les discours haineux, et travailler en étroite collaboration avec d'autres organisations et parties prenantes afin de protéger collectivement l'espace humanitaire.

Principales conclusions:

- La désinformation et la frustration réelle coexistent. Les allégations préjudiciables — telles que les accusations selon lesquelles les organismes d'aide financeraient des groupes armés ou exploiteraient les minerais — gagnent du terrain lorsqu'elles font écho à des griefs réels liés à la dépendance, aux inégalités ou à la négligence.
- La voix humanitaire est marginale. La majorité des commentaires sur l'aide humanitaire sur les réseaux sociaux apparaissent sous des publications médiatiques éditées, et non sur les comptes des acteurs humanitaires. En l'absence de ces derniers dans le débat, d'autres définissent ce que signifie « l'aide ».
- Les ONG locales inspirent confiance, mais manquent de visibilité. Les organisations communautaires génèrent un engagement plus positif, mais touchent un public beaucoup plus restreint. Leur crédibilité est élevée, tandis que leur visibilité demeure limitée.

- L'hostilité en ligne précède les risques dans le monde réel. La colère numérique liée à des perceptions d'échec de l'aide ou de collusion avec les acteurs du conflit peut coïncider avec des incidents de sécurité, notamment des menaces et des attaques visant le personnel.
- Les discours haineux sapent les normes de protection. Ils érodent le respect du principe de distinction et contribuent à normaliser les atteintes portées aux civils.
- Une communication efficace renforce la résilience. Les publications utilisant un langage simple, des images locales et des récits humains auxquels il est possible de s'identifier suscitent systématiquement davantage d'adhésion et de confiance.
- L'espace humanitaire est collectif. La perception publique de l'« aide » ne distingue pas les organisations. L'erreur d'un acteur peut éroder la confiance dans l'ensemble du secteur, tandis qu'une communication transparente peut renforcer la légitimité de nombreux autres.
- L'engagement numérique est une nécessité opérationnelle. Les réseaux sociaux font désormais partie intégrante de l'environnement dans lequel se déroule l'action humanitaire. Comprendre et traiter les informations préjudiciables à l'aide est essentiel pour la sécurité du personnel, l'accès humanitaire et la protection des principes humanitaires en RDC — et au-delà.

Les principes d'humanité, de neutralité, d'impartialité et d'indépendance continuent de sous-tendre l'action humanitaire, permettant aux agences d'aide de fournir une assistance vitale de manière sûre et éthique, y compris dans des contextes d'insécurité et d'instabilité politique. En République démocratique du Congo (RDC), toutefois, l'espace humanitaire est aujourd'hui façonné non seulement par l'insécurité physique et les contraintes politiques, mais aussi par des discours numériques en rapide évolution qui remettent en question la neutralité et la légitimité des acteurs de l'aide. Ces discours peuvent avoir de graves conséquences pour la sécurité du personnel humanitaire et de ses partenaires.

Entre février et octobre 2025, les discussions publiques sur les réseaux sociaux ont montré à quelle vitesse la confiance dans les principes humanitaires peut s'éroder face à des perceptions erronées et à des débats plus larges sur les déplacements de population, les groupes armés, les processus de paix et les projets d'aide. Les publications et commentaires accusant le secteur humanitaire d'exploiter les ressources minières ou de soutenir des agendas étrangers ou des groupes armés ont placé les discours numériques au cœur de la manière dont l'action humanitaire est comprise — ou mal comprise — en RDC. Ces récits dépassent les enjeux de réputation : ils affectent directement l'acceptation par les communautés, la sécurité du personnel et l'accès opérationnel.

La RDC est confrontée à l'une des crises humanitaires les plus complexes et les plus prolongées au monde. Le chevauchement des conflits armés, de l'instabilité politique et des déplacements prolongés a entraîné une situation d'urgence humanitaire chronique. À la fin de l'année 2025, plus de 21 millions de personnes avaient besoin d'aide, près de 7 millions étaient déplacées à l'intérieur du pays et plus de la moitié de la population faisait face à une insécurité **alimentaire**. Dans les provinces du Nord-Kivu, du Sud-Kivu et de l'Ituri, la crise s'est aggravée en raison de nouvelles offensives du Mouvement du 23 mars (M23) et d'autres groupes armés, d'épidémies récurrentes et de l'érosion des services de base. Les acteurs humanitaires opèrent ainsi dans un environnement de crises multiples, ainsi que dans des espaces numériques qui reflètent et amplifient ces pressions. Il en résulte un espace humanitaire de plus en plus contraint, où la méfiance en ligne peut se traduire par une hostilité concrète hors ligne.

Les plateformes numériques amplifient à la fois la gratitude envers les travailleurs humanitaires et des vagues de colère, de désillusion et d'accusations de complot. Entre février et octobre 2025, la surveillance des réseaux sociaux s'est concentrée sur plusieurs thèmes clés identifiés en consultation avec les acteurs humanitaires en RDC, notamment le gel des fonds de l'Agence américaine pour le développement international (USAID), la MONUSCO, l'accord de paix négocié par les États-Unis avec le Rwanda, les déplacements internes et la cohésion sociale, le rôle des groupes d'autodéfense, les Wazalendo, ainsi que la perception des ONG locales, des ONG internationales et des agences des Nations unies. Chaque thème a généré des milliers de

commentaires reliant l'action humanitaire à des débats politiques et sécuritaires plus larges. La MONUSCO a souvent été décrite comme une force d'occupation plutôt que comme une mission de maintien de la paix ; l'USAID a été accusée de manipulation et d'espionnage ; et l'accord de paix avec le Rwanda a été dénoncé comme une manœuvre étrangère visant à exploiter les ressources naturelles de la RDC. Même les ONG locales ont parfois été perçues avec suspicion lorsqu'elles étaient associées à des partenaires internationaux, illustrant la facilité avec laquelle la méfiance envers un acteur peut s'étendre à l'ensemble du système humanitaire. En RDC, l'hostilité sur les réseaux sociaux a précédé des menaces sécuritaires et des attaques contre des convois humanitaires et des soldats de la paix. Qu'elle résulte de la désinformation, de la mésinformation, de la frustration ou de la manipulation, son impact sur l'accès humanitaire et la sécurité est bien réel.

Avec environ 60 millions de connexions cellulaires et 7 millions d'utilisateurs de réseaux sociaux, les discours en ligne ayant un impact sur le secteur de l'aide doivent être intégrés à l'ensemble du cycle humanitaire — de la planification à la mise en œuvre, en passant par la gestion des risques et l'engagement communautaire. Non parce qu'ils seraient représentatifs de l'opinion générale, mais parce que ces opinions minoritaires, répétées et amplifiées par les plateformes numériques, influencent progressivement le débat public vers des positions plus polarisées. Comprendre les récits auxquels des millions de personnes sont exposées lorsqu'elles consultent leur téléphone permet aux acteurs humanitaires de mieux anticiper les dynamiques sociales et politiques qui entourent leur action.

Ce rapport analyse le paysage humanitaire numérique en RDC à travers trois dimensions interdépendantes : la circulation de l'information, la construction des récits et leur impact opérationnel. Il examine d'abord comment les informations sur l'aide circulent au sein de l'écosystème numérique — entre plateformes, acteurs et mécanismes d'amplification — et comment les discussions diffèrent selon qu'il s'agit de communications humanitaires officielles, de couverture médiatique ou de contenus générés par les utilisateurs. Il analyse ensuite la manière dont les récits sur l'aide et le maintien de la paix sont construits, en montrant comment des thèmes tels que la souveraineté, la trahison ou la dépendance influencent la perception publique de la légitimité et de la confiance. Enfin, il évalue comment ces récits se traduisent dans les réalités opérationnelles, influençant l'acceptation communautaire, la sécurité du personnel et des partenaires, ainsi que l'accès aux populations dans le besoin.

Cette analyse est importante pour différents publics :

- les agences des Nations unies et les ONG internationales, qui doivent anticiper la manière dont leurs messages sur les réseaux sociaux et autres sont diffusés et reçus dans les discussions locales ;
- les ONG nationales et les OSC, qui rendent l'aide visible et crédible sur le terrain ;
- les médias locaux, dont les reportages factuels peuvent contrer les discours préjudiciables et protéger la nature civile de l'aide ; et
- les communautés et les individus, dont les publications et les commentaires façonnent la perception de ce qui se passe et dont les voix peuvent amplifier à la fois la confiance et la méfiance.

L'engagement numérique ne peut plus être considéré comme facultatif. Dans l'espace informationnel contesté de la RDC, la protection des principes humanitaires en ligne est aussi essentielle que leur défense sur le terrain pour améliorer la protection des populations, renforcer la résilience des communautés et préserver l'action humanitaire. Conformément au cadre d'intervention du CICR, ces objectifs reflètent les trois priorités de la réponse aux informations préjudiciables : protéger les personnes touchées par les crises, renforcer la résilience et l'autonomie des communautés, et préserver une action humanitaire fondée sur des principes à l'ère numérique.

Encadré 1 : Nos données

Les conclusions présentées ici s'appuient sur sept rapports de surveillance des réseaux sociaux couvrant la période de février à octobre 2025. Ces analyses ont été réalisées à partir de 962 publications et 11 424 commentaires publics recueillis sur Facebook et X dans le cadre d'un projet de surveillance des réseaux sociaux financé par H2H. La surveillance a porté sur toutes les publications et tous les commentaires accessibles au public provenant de médias, d'influenceurs, d'acteurs de la société civile et d'organisations humanitaires en RDC.

Ce rapport s'appuie sur sept ensembles de données ciblés provenant de publications accessibles au public sur les réseaux sociaux en RDC, chacun ayant été collecté afin de comprendre les perceptions autour de thèmes spécifiques liés à l'aide humanitaire et à la politique. Le tableau ci-dessous résume les périodes de suivi et le volume de publications et de commentaires analysés pour chaque thème.

Ces ensembles de données ne représentent pas l'ensemble des opinions en RDC. Ils reflètent les opinions des utilisateurs les plus actifs, les plus visibles et les plus influents, c'est-à-dire les individus et les groupes qui façonnent le discours public et peuvent influencer les réalités opérationnelles des organisations humanitaires. Ces espaces numériques fonctionnent

Ensembles de données	Période de suivi	Nombre de publications examinées	Nombre de commentaires
<u>Gel des financements de l'USAID</u>	Février-mars 2025	138	739
<u>Personnes déplacées à l'intérieur du pays (PDI)</u>	Février-mars 2025	33	1,425
<u>Wazalendo</u>	Mars-juin 2025	34	4,508
<u>Accord de paix entre la RDC et le Rwanda</u>	Juin-juillet 2025	7	2,767
<u>MONUSCO</u>	Août-septembre 2025	214	582
<u>ONG locales</u>	Mai-août 2025	153	275
<u>ONG internationales et agences des Nations Unies</u>	Septembre-octobre 2025	382	1,128

Encadré 2 : Quand l'aide humanitaire est réinterprétée : le pillage d'un entrepôt de l'ONU à Goma

Les réactions au pillage d'un entrepôt de l'ONU à Goma illustrent l'importance de comprendre les discours qui circulent sur les réseaux sociaux. Elles montrent comment les intentions humanitaires sont réinterprétées sur le terrain de l'action humanitaire, comment la frustration peut l'emporter sur les cadres juridiques ou opérationnels, et comment des lacunes en matière de communication ou de visibilité peuvent rapidement éroder l'acceptation et la confiance. Un article de presse rapportant le pillage de l'entrepôt a suscité un large éventail de réactions en ligne. De nombreux commentateurs n'ont pas qualifié l'événement d'acte criminel, mais l'ont plutôt présenté comme une réponse légitime à un besoin urgent. Dans l'ensemble des réactions, l'absence de sympathie envers les pertes subies par l'agence était frappante. Au contraire, les utilisateurs ont exprimé frustration, justification et, dans certains cas, un soutien sans réserve au pillage, le considérant comme un acte nécessaire face à la faim et à une négligence prolongée.

De nombreux commentateurs ont affirmé que les personnes ayant pris de la nourriture ne faisaient que récupérer ce qui leur revenait de droit. Compte tenu de l'ampleur de la violence et des déplacements touchant la population de Goma, où beaucoup de personnes se sentent abandonnées ou négligées, ce point de vue est difficile à rejeter du seul prisme communautaire et des besoins immédiats.

“Les déplacés mourraient de fin”

“Que le PAM arrête avec une telle magouille! Il n'a rien à regretter pcq la population gomatracienne contient actuellement 50% de déplacés. Ses vivres on fait le travail qu'ils devront toujours faire”

“Soyez quand même raisonnable. Cette nourriture était destinée à la population d'après tout. Et la population, dans le besoin s'en est servie. C'est l'argent du peuple, le pays dépense pour ça. Nous mourons pour ça depuis plus de 30 ans maintenant”

“D’ailleurs Le PAM devrait être condamné, parce que c’est n’est pas possible de garder les aliments dans les entrepôts au moment où les habitants ont faim, pourtant dans les entrepôts on a rencontré dans les sacs des haricots était déjà pourri à cause de tarder dans leurs entrepôts. presque tout le monde à trouver quelque chose dans la ville de Goma et ses environs. Pour les gens qui n’ont pas entrée de dans, ils ont acheté un sac de 50Kilos à 10000FC, Et d’autres ont pris gratuite leurs biens. En bref toutes la population de Goma est déplace de guerre. Il y a pas de condamnation. Le PAM devrait toujours rester calme 😊😊😊🙏😊”

“Nous sommes venus nous servir Nou même notre nourriture”

“C’est sont les rebelles du M23 qui pillent et non la population de Goma”

Certains commentateurs ont interprété l'incident comme la conséquence directe des retards dans la distribution de l'aide et du manque de soutien visible du PAM envers la population. Plusieurs ont souligné que les vivres étaient stockés depuis longtemps alors que les personnes déplacées souffraient de la faim, et se sont interrogées sur les raisons pour lesquelles la distribution n'avait pas eu lieu plus tôt. Quelques utilisateurs ont décrit le pillage comme un « instinct de survie » et ont critiqué la gestion de l'aide, jugée inadéquate dans le contexte actuel. Un nombre limité de commentaires ont accusé les organisations humanitaires d'agir selon des intérêts politiques ou étrangers, en particulier en lien avec le Rwanda et le M23, bien que ces opinions ne soient pas largement partagées.

Dans l'ensemble, les commentaires reflètent un ensemble de perceptions récurrentes :

- l'aide est perçue comme un droit plutôt que comme une faveur, en particulier par les populations déplacées ;
- l'absence de sympathie pour les pertes humanitaires reflète à la fois une fatigue émotionnelle et une méfiance plus large envers la capacité du système humanitaire à répondre aux besoins ;
- les critiques des opérations d'aide sont motivées non seulement par des défaillances logistiques, mais aussi par une frustration profonde liée à la durée des souffrances et au manque de protection ;
- le peu d'intérêt accordé au pillage des fournitures humanitaires met en évidence un décalage potentiel entre les perceptions communautaires et les discours humanitaires sur les risques.

Cette discussion en ligne met en évidence des considérations essentielles pour une gestion des risques sociaux fondée sur l'acceptation en situation de crise. Elle révèle un contraste marqué entre la réaction émotionnelle immédiate de la communauté humanitaire — qui condamne le pillage — et l'interprétation de l'événement par les communautés affectées. Elle montre également comment des mesures de sécurité jugées nécessaires par les agences humanitaires, telles que l'évacuation du personnel ou la suspension des activités, peuvent être perçues localement comme de l'inaction, contribuant ainsi à l'érosion de la confiance. Lorsque les communautés se sentent durablement négligées ou marginalisées, des actes tels que le pillage peuvent être rationalisés comme une forme de réparation légitime, en particulier lorsque les réponses humanitaires ne correspondent pas aux besoins visibles.

Ces perceptions et interprétations sont cruciales dans la communication publique des acteurs humanitaires. L'utilisation d'un langage qui accentue involontairement le fossé entre les organisations et les communautés locales peut affaiblir davantage la confiance et l'acceptation.

Chapitre 1 : Aperçu de l'environnement humanitaire numérique en RDC

L'environnement numérique en RDC est façonné par un mélange en constante évolution de débats publics, de contestations politiques et de récits communautaires. Les plateformes de réseaux sociaux sont devenues l'un des principaux espaces où les utilisateurs congolais interprètent les événements, cherchent des explications et négocient la signification de l'action humanitaire au regard de la dynamique plus large du conflit. Plutôt que de simplement refléter le contexte opérationnel, ces plateformes fonctionnent de plus en plus comme des arènes où les récits s'affrontent, où l'autorité est contestée, et où la légitimité est construite — ou retirée. Il est donc essentiel de comprendre cet environnement, non seulement pour analyser l'opinion publique, mais aussi pour anticiper comment la dynamique en ligne peut interagir avec les réalités dans lesquelles les organisations humanitaires travaillent, les amplifier ou les déformer.

Comment se construisent les perceptions

Les schémas décrits dans ce chapitre — centrés sur qui parle, qui est entendu et quand l'aide devient visible — influencent directement la manière dont les utilisateurs des réseaux sociaux se forment une opinion sur le secteur humanitaire. Les perceptions ne se forment pas de manière isolée : elles émergent de l'interaction entre les flux d'information, la visibilité et les émotions. Comprendre ces mécanismes aide à expliquer pourquoi les discours en ligne peuvent exercer une influence aussi forte sur la sécurité, la confiance et l'accès sur le terrain.

Les discussions en ligne montrent que les utilisateurs dissocient rarement l'action humanitaire des débats plus larges sur le pouvoir, la souveraineté et la responsabilité. Lorsque l'aide apparaît dans des conversations sur l'accord de paix entre la RDC et le Rwanda, la MONUSCO ou le Wazalendo, elle est absorbée dans des récits politiques qui présentent les acteurs internationaux comme des sauveurs ou des intrus. Dans ce contexte, même des communications factuelles ou neutres peuvent être interprétées à travers un prisme politique, tandis que le silence est souvent perçu comme une forme d'évitement ou de complicité.

La réputation du système humanitaire est également collective. En ligne, les organisations sont rarement distinguées les unes des autres ; au contraire, leurs actions et communications influencent la perception de l'ensemble du secteur. Comme un des cas va le démontrer un engagement positif envers des acteurs visibles tels que Médecins Sans Frontières (MSF) ou le Fonds des Nations unies pour la population (FNUAP) étend souvent la bonne volonté à d'autres, tandis que les critiques visant la MONUSCO ou l'USAID se propagent rapidement à l'ensemble du secteur de l'aide humanitaire. Cette interdépendance signifie que crédibilité et risques sont partagés : l'erreur d'une organisation peut éroder la confiance envers de nombreuses autres, tandis qu'une communication claire, empathique et transparente d'un seul acteur peut renforcer la légitimité de tous.

- Les ONG locales sont au cœur de cette dynamique. Leur ancrage et leur proximité avec les communautés contribuent à combler le déficit de confiance, mais leur association étroite avec des partenaires internationaux peut aussi les exposer à une hostilité « importée ». Leur réussite — ou leur vulnérabilité — influe directement sur la perception de l'action humanitaire à l'échelle nationale.
- Dans l'environnement numérique de la RDC, la perception de l'aide se construit donc collectivement, à travers le chevauchement de voix, de sujets et de réactions émotionnelles circulant sur différentes plateformes. La gestion de ces perceptions n'est pas seulement une question de communication : c'est une nécessité opérationnelle. La manière dont l'action humanitaire est perçue et discutée en ligne façonne désormais l'espace dans lequel elle peut opérer en sécurité.

Dynamique des plateformes et des acteurs

- L'environnement humanitaire numérique en RDC est marqué par des asymétries de voix, de visibilité et d'engagement. Organisations internationales, ONG locales, médias, institutions gouvernementales et influenceurs jouent chacun un rôle distinct au sein de cet écosystème. Ils ne publient pas les mêmes contenus, n'atteignent pas les mêmes publics et ne suscitent pas les mêmes réactions. Comprendre ces contrastes est essentiel pour interpréter la formation des perceptions en ligne — et leur influence sur les réalités opérationnelles.
- Médias édités : les pages des médias édités en RDC sont les principaux amplificateurs de contenu liés à l'humanitaire. Elles dominent le volume des publications lorsque l'aide humanitaire croise des questions de souveraineté ou de sécurité, et leur couverture devient le principal point d'entrée par lequel les utilisateurs des réseaux sociaux projettent leur sentiment anti-aide lors de moments politiques très médiatisés. Bien que les publications dans les médias ne représentaient que 39 % de l'ensemble des publications recueillies, elles ont généré la majeure partie de l'engagement, représentant 52 % de la portée de toutes les publications recueillies. Au cours des sept derniers mois, 84 % des commentaires sur les publications mentionnant le secteur de l'aide humanitaire ont suivi la publication d'un article sur une plateforme médiatique éditée. Les discussions sur l'aide humanitaire apparaissent souvent comme un sous-thème dans la couverture des questions politiques et sécuritaires. Les conséquences sont importantes : en réponse aux publications dans les médias, les volumes d'engagement sont beaucoup plus élevés que pour les pages humanitaires, celles des influenceurs ou des gouvernements, mais les sentiments sont considérablement plus polarisés. L'ensemble de données sur le gel de l'USAID en est l'exemple le plus clair : 88 % de tous les commentaires sur le sujet sont apparus en réponse à 15 publications éditées dans les médias sur Facebook, où les reportages factuels ont rapidement évolué vers des fils de commentaires dominés par la colère, les accusations et les débats politiques.
- ONG internationales et agences des Nations unies : les publications des agences onusiennes et des ONG internationales sont professionnelles, factuelles et prudentes. Elles reposent sur des photographies officielles, une identité visuelle

standardisée et des annonces textuelles — des formats visant davantage les relations publiques et la redevabilité que l'engagement. Comme ces acteurs privilégient la communication sur les programmes plutôt que l'intervention dans les débats politisés, les utilisateurs discutant des déplacements de population ou des conflits armés les impliquent rarement dans la conversation. Cela crée un fossé entre les espaces où se forment les récits et ceux où les agences communiquent. Sur l'ensemble des données, les comptes du secteur de l'aide humanitaire ont produit environ 32 % de toutes les publications, mais n'ont généré que 9 % du total des commentaires, tout en représentant environ 45 % de la portée totale examinée dans ce rapport. L'engagement reste largement cantonné aux réseaux humanitaires. Les communications institutionnelles conservent ainsi leur crédibilité, mais atteignent difficilement l'environnement narratif plus large, où la légitimité humanitaire est contestée publiquement.

- Les ONG locales et les OSC maintiennent une présence numérique plus modeste, mais plus fiable. Leurs publications sont moins fréquentes que celles des acteurs internationaux, mais elles sont souvent plus personnelles et concrètes, montrant le personnel local, les événements communautaires ou les lieux des projets. Ce ton terre-à-terre génère un engagement disproportionnellement positif : dans l'ensemble des données relatives aux ONG locales, 48 % des commentaires étaient positifs, 41 % neutres et seulement 10 % négatifs. Cependant, l'écart de visibilité reste important. Au cours des sept mois d'observation, l'ensemble des publications des ONG locales et des OSC ont atteint environ 42 000 utilisateurs, contre plus de 13 millions pour les plateformes médiatiques nationales traitant de sujets liés à l'aide humanitaire. Seulement 1 % environ de tous les commentaires ont été publiés en réponse à des publications des ONG locales. Cette faible proportion reflète en partie la diversité des sujets couverts par les ensembles de données (un seul ensemble de données était exclusivement consacré aux ONG locales), mais elle souligne également que, dans les discussions plus larges, telles que celles sur les personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays, les acteurs locaux restent également absents du débat. Néanmoins, ce déséquilibre met en évidence un défi structurel : les acteurs locaux inspirent confiance, mais manquent de visibilité, ce qui signifie que leurs communications crédibles et ancrées dans la communauté atteignent ou influencent rarement le débat national plus large où se forment les perceptions liées à l'humanitaire.
- Influenceurs et utilisateurs individuels de comptes sur les réseaux sociaux : un groupe restreint mais influent de commentateurs en ligne amplifie ou déforme les sujets humanitaires, souvent dans le but de promouvoir des discours nationalistes ou anti-étrangers. Ils concentrent leur activité autour des points chauds politiques, et les influenceurs et les comptes individuels agissent comme des accélérateurs de ces moments, intensifiant les interprétations anti-aide et alimentant les discours polarisés. Dans l'ensemble des ensembles de données, cette catégorie représentait 229 publications, soit environ 23 % de l'ensemble des publications, et 329 commentaires, soit 3 % de l'engagement total. Pour des raisons techniques et liées au RGPD, l'authenticité des comptes individuels n'a pas été vérifiée de manière systématique, mais les tendances générales en matière de sentiment sont claires : bien que la plupart des publications aient été neutres ou positives, la proportion de commentaires négatifs (41 %) était plus élevée que pour tout autre groupe d'acteurs, y compris les médias.

Cela fait des influenceurs et des utilisateurs politiquement alignés des amplificateurs clés du sentiment anti-aide dans l'environnement informationnel en ligne de la RDC, même s'ils ne représentent qu'une petite partie de l'engagement.

Engagement autour des publications sur différentes plateformes de réseaux sociaux

Les publications sur X ont suscité moins d'engagement que celles sur Facebook, mais se caractérisent par un sentiment négatif plus marqué, une modération limitée et un langage plus réactionnel. La rapidité et le format de la plateforme semblent amplifier les contenus chargés d'émotion, brouillant souvent la frontière entre critique légitime et rhétorique nuisible. Bien qu'elles ne soient pas représentatives de l'opinion publique dans son ensemble, ces publications illustrent comment les critiques visant les organisations humanitaires peuvent rapidement s'intensifier en ligne, transformant spéculations, désinformation ou fausses informations en récits apparemment crédibles.

Identification de l'origine

La localisation des utilisateurs des réseaux sociaux peut être estimée grâce à leur adresse IP (Internet Protocol), c'est-à-dire le numéro unique attribué à chaque ordinateur, qui fonctionne comme une adresse postale. Cependant, l'usage de réseaux privés virtuels (VPN) masque l'adresse IP réelle en affichant celle d'un autre pays.

La procédure d'analyse utilisée pour ce rapport a été configurée de manière à n'inclure que les publications provenant d'adresses IP situées en RDC, afin de limiter l'analyse aux contenus ayant un lien avec le pays. Même si les adresses IP indiquent que des publications proviennent de la RDC, il n'est pas possible de confirmer que les utilisateurs ou les comptes associés sont des ressortissants congolais ou sont effectivement basés en RDC, car ces publications peuvent émaner de n'importe qui — y compris de personnes utilisant un VPN configuré sur la RDC. À l'inverse, les publications d'utilisateurs présents en RDC mais utilisant un VPN configuré dans un autre pays ne sont pas incluses.

Il n'est pas possible d'identifier la localisation géographique des utilisateurs des réseaux sociaux qui laissent des commentaires, car les plateformes ne donnent pas accès aux adresses IP des utilisateurs. Les commentaires analysés pour ce rapport proviennent donc d'utilisateurs qui ont interagi avec des publications consultées par des comptes dont les adresses IP se trouvent en RDC. Les publications pouvant être amplifiées par des influenceurs et consultées dans le monde entier, des utilisateurs partout dans le monde peuvent les voir et les commenter. Il est donc impossible de déterminer l'emplacement réel des commentateurs, ce qui peut expliquer la présence de publications et de commentaires en anglais. Par conséquent, certains discours préjudiciables peuvent avoir été amplifiés, voire initiés, par des acteurs extérieurs à la RDC. Néanmoins, l'analyse n'a pas examiné les réseaux mondiaux, mais s'est concentrée sur les publications provenant d'ordinateurs dont les adresses IP se trouvent en RDC, afin de rester aussi proche que possible des débats et des discussions au sein du pays.

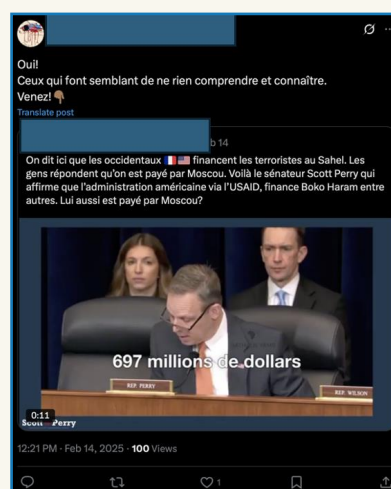
Encadré 4 : Exemples de discours préjudiciables partagés ou amplifiés par des utilisateurs individuels des réseaux sociaux à la suite du gel de l'USAID

Cette tendance apparaît particulièrement lors des moments de tension politique, où des utilisateurs individuels et des influenceurs propagent des récits anti-aide. Les exemples ci-dessous, tirés du rapport d'Insecurity Insight intitulé « USAID Freeze Discussion on Social Media in the DRC, February–March 2025 » (Discussion sur les réseaux sociaux en RDC concernant le gel de l'USAID, février–mars 2025), montrent comment des comptes décentralisés peuvent rapidement passer de la critique à la désinformation, aux attaques personnalisées et même à l'incitation. Ils illustrent l'évolution de l'hostilité en ligne lorsque les enjeux de souveraineté et d'ingérence étrangère dominent le débat public. Sur X, 122 publications publiques ont été identifiées en réponse à la suspension des opérations de l'USAID en RDC. Parmi celles-ci, 57 % exprimaient une position clairement négative à l'égard de l'agence ou du secteur de l'aide en général. Toutes les publications négatives provenaient de comptes individuels plutôt que de profils officiels ou organisationnels, indiquant une vague de critiques décentralisée mais virulente. Si nombre de ces réactions exprimaient des préoccupations objectives concernant la dépendance et la gouvernance, plusieurs publications se distinguent, car elles vont au-delà de la critique et incluent désinformation, informations erronées, harcèlement personnel et même appels à la violence. Cela met en évidence les risques croissants associés aux discours en ligne sur les acteurs du développement international, où des failles réelles de certains systèmes sont exploitées pour discréditer l'ensemble du secteur.

En raison de limitations techniques et liées au RGPD, l'authenticité et l'origine géographique des comptes individuels n'ont pas pu être vérifiées. Cependant, le ton et le langage utilisés suggèrent que la plupart des commentaires provenaient probablement d'utilisateurs congolais exprimant leur colère face à la dépendance, à la corruption et à la mauvaise gestion du gouvernement.

Exemples de publications

Une publication largement partagée par un influenceur camerounais-suisse connu pour ses liens avec la Russie et ses commentaires actifs sur le Sahel a présenté la suspension des activités de l'USAID comme faisant partie d'un programme secret plus large impliquant des ONG financées par l'Occident. Dans ce cas précis, l'influenceur a amplifié les discours selon lesquels l'USAID finançait Boko Haram et que le secteur de l'aide humanitaire et les Occidentaux finançaient le terrorisme mondial. Ce discours a gagné en popularité parmi les utilisateurs des réseaux sociaux en RDC, ce qui suggère que ces discours ne se limitent pas à un seul pays et gagnent en popularité dans d'autres régions.



Une autre publication, initialement rédigée par un commentateur politique X très en vue et re-publiée par un compte anonyme basé en RDC qui publie souvent des opinions anti-aide et anti-establishment, exprimait une forte frustration face à la corruption perçue et au manque de responsabilité dans la gestion des fonds publics. Il visait spécifiquement les ONG, l'USAID et les initiatives liées au climat, affirmant que des milliards sont détournés par ces canaux sans conséquences. Le message suggérait l'existence d'un système d'impunité pour les élites, dans lequel les mécanismes d'aide servent des intérêts corrompus tandis que les citoyens ordinaires supportent le poids de ces initiatives.

En s'associant à un commentateur X vérifié et bien connu qui mélange fréquemment spéculations et récits à fort impact, le message s'est stratégiquement aligné sur un discours très médiatisé qui renforce la méfiance du public à l'égard des institutions internationales sans présenter de preuves vérifiables.



Une autre publication est allée au-delà de la critique de l'USAID et a appelé à une chasse à l'homme contre les personnes liées à l'agence. Le langage utilisé est incendiaire, présentant les partisans de l'USAID comme des individus qui « sabotent » leur propre organisation et méritent donc d'être punis. Ce type de contenu est important non seulement en raison de son ton menaçant, mais aussi parce qu'il personnalise la critique institutionnelle, l'utilisant pour mobiliser l'action contre des individus spécifiques. Cela augmente le risque de préjudice hors ligne, en particulier dans les contextes où les programmes d'aide se recoupent avec des tensions politiques ou ethniques. Les publications de cette nature montrent comment les discours sur l'ingérence extérieure peuvent être utilisés pour attiser les griefs locaux, renforçant ainsi la polarisation et augmentant la vulnérabilité des personnes associées à des initiatives financées par des fonds étrangers. Dans les environnements numériques où la modération est limitée, le potentiel d'amplification et de mobilisation est considérable, ce qui fait de ce type de rhétorique une préoccupation majeure tant pour la sécurité que pour la cohésion sociale.



Un utilisateur X très actif sur le sujet de l'USAID a partagé une publication visant à discréditer les acteurs pro-démocratie et à présenter le financement occidental comme secret ou manipulateur. Le ton était accusateur, s'alignant sur les discours pro-Kremlin courants qui dépeignent les acteurs de la société civile comme des agents étrangers.

L'utilisateur a publié fréquemment des messages sur des thèmes similaires, et son profil comporte des indices d'alignement avec les discours géopolitiques russes, tels que des références symboliques dans son nom d'utilisateur et ses images. Bien que le message ne mentionne pas directement la RDC, il reflète une tendance plus générale à présenter l'USAID et d'autres institutions occidentales comme des outils d'ingérence, renforçant ainsi la méfiance à l'égard de l'aide extérieure. L'utilisateur n'a pas une portée significative, mais ses publications restent préjudiciables au secteur de l'aide humanitaire. Compte tenu de leur fréquence, ces publications pourraient avoir un impact plus important à long terme.



Plateformes médiatiques éditées et discussions liées à l'aide

Les plateformes médiatiques éditées jouent un rôle central dans la formation du discours public autour de l'aide en RDC. Bien que le présent rapport n'examine pas en détail l'ensemble des médias édités du pays, les données montrent qu'ils constituent les principaux amplificateurs de contenus liés à l'humanitaire. Leurs reportages suscitent systématiquement le plus fort engagement, mais cette visibilité a un coût : des mises à jour factuelles sont souvent absorbées dans des débats polarisés, et les sujets humanitaires sont reformulés pour refléter des griefs politiques nationaux. En conséquence, les médias édités sont à la fois des centres d'information indispensables et des points d'entrée majeurs par lesquels la suspicion, l'hostilité et le sentiment anti-aide s'activent et se diffusent.

Box 5: Case study: Radio Okapi

- Encadré 5 : Étude de cas : Radio Okapi
- Co-fondée par la MONUSCO et la Fondation Hirondelle, Radio Okapi occupe une place unique dans le paysage médiatique congolais. Son double rôle – à la fois source d'information crédible et institution liée au système des Nations unies – lui confère une portée et une influence considérables, mais l'expose également à une surveillance constante. Dans plusieurs ensembles de données, Radio Okapi s'est révélée être un moteur important de l'engagement sur les questions liées à l'aide humanitaire. Ses reportages ont suscité des réactions polarisées, de nombreux commentateurs confondant le rôle journalistique de Radio Okapi et l'identité institutionnelle de la MONUSCO, accusant tour à tour le média de propagande, de partialité ou d'allégeance étrangère.
- Entre février et mars 2025, Radio Okapi a publié six publications clés sur Facebook et X qui portaient collectivement sur le gel des fonds de l'USAID et ont atteint plus de 460 000 utilisateurs, soit près de la moitié du total de 915 000 utilisateurs touchés par l'ensemble des publications pendant la période analysée. L'engagement du public envers ces publications a été considérable, 81 % (600 sur 738) de tous les commentaires liés à la suspension de l'aide apparaissant en réponse à ces six publications. La nature des commentaires était variée, englobant un large éventail de sentiments négatifs.
- Forums civiques dans les sections de commentaires Facebook : les sections de commentaires fonctionnaient moins comme des réactions que comme des forums civiques ouverts. Les utilisateurs des réseaux sociaux ont partagé de longues réflexions, débattu entre eux et proposé des alternatives allant des coopératives locales aux réformes institutionnelles. La plateforme de la station de radio, probablement en raison de sa crédibilité et de sa portée, est devenue un tremplin pour un dialogue public spontané.
- Politisation d'une question de développement : bien que les informations diffusées par la station de radio aient porté principalement sur l'USAID, la réaction du public s'est rapidement transformée en débats sur des questions politiques. De nombreux commentaires ont présenté la suspension comme un échec du gouvernement, transformant ainsi une histoire sur l'aide étrangère en une condamnation plus générale de la corruption et de la mauvaise gestion. Par exemple, un utilisateur des réseaux sociaux a commenté :

Voilà la conséquence de dépendre de l'extérieur.

7 sem. J'aime Répondre

Monsieur Trump veut tout simplement encourager les pays bénéficiaires de cette aide à travailler dur et devenir indépendant à travers cette suspension. Bravo Trump.

7 sem. J'aime Répondre

Voir 1 réponse

Toutes les ONG de la RDC sont financées par USAID

6 sem. J'aime Répondre

Voir 1 réponse

Même pas un mois que cette décision est prise, on se plaint déjà, c'est bien triste

7 sem. J'aime Répondre

Mettre en plan d'urgence pour atténuer le retrait brusque de cette agence. La RDC sera profondément touchée

6 sem. J'aime Répondre

Nous sommes indépendant ou nous sommes une province de USA ? Merci Trump pour votre décision

7 sem. J'aime Répondre

Les Africains que nous sommes, allons-nous vivre d'aides, particulièrement un pays regorgeant l'or, diamant, cobalt, lithium, uranium.
.....la liste est exhaustive..... vraiment arrêtons notre médiocrité....

7 sem. J'aime Répondre Modifier

Un pays où il n'y a que des voleurs !

6 sem. J'aime Répondre

Groupe de criminels

depuis la ville province de Kinshasa, aucune aide soit elle n'a jamais développé un pays, aucune organisation n'a jamais développé un pays, aucune agence n'est peut résoudre la souffrance de la population, toutes ses agences américaines et européennes sont des agents d'espionnages au service de leurs maîtres, les africains doivent apprendre à vivre sans elles, les gouvernements d'Afrique doivent travailler de façon à faire comprendre à la jeunesse à créer l'emploi et à ses prendre en charge, ce de cette façon qu'une décision de suspendre une agence sera sans effet !

7w J'aime Reply

La décision du président américain Donald Trump de fermer l'USAID représente un coup dur pour de nombreux pays bénéficiaires, notamment la République Démocratique du Congo (RDC), qui recevait environ un milliard de dollars américains chaque année pour soutenir des secteurs essentiels tels que l'éducation, la santé, l'agriculture et la gouvernance.

Cependant, bien que cette décision ait des répercussions graves, elle ne doit pas être perçue comme un obstacle insurmontable.

La RDC, riche de ses vastes ressources naturelles et de son potentiel économique encore largement inexploité, a les moyens de se tenir économiquement sans dépendre exclusivement de l'aide étrangère.

Le pays dispose d'un potentiel considérable dans des secteurs comme l'exploitation minière, l'agriculture, le tourisme, et l'hydroélectricité, qui peuvent constituer des leviers de croissance durable.

Ce qui manque, c'est une valorisation optimale de ces ressources et une gestion plus rigoureuse et transparente de l'économie.

Notre pays a la capacité économique indiscutable de réduire sa dépendance à l'aide internationale et construire une économie résiliente, capable de soutenir ses citoyens sans aide extérieure.

En tout état de cause, moi je trouve que La fermeture de cette agence américaine, loin d'être un obstacle insurmontable, pourrait devenir une opportunité pour réinventer l'avenir économique du pays.

0814035263/ 0996894188

7w J'aime Reply Edited 2

Cette décision apprendra aux pays concernés de se prendre en charge, adopté une politique d'autoprise en charge, et une gestion rationnelle du système de gouvernance.

“Malheureusement cette somme été bouffe par nos autorités qui travaillent pour eux-mêmes et ses familles, que les États-Unis, vraiment arrêté ça, et d'ailleurs les aides nous rendent faibles, félicitations Tromp t'as bien fait”

- Amplification du message : plusieurs publications, en particulier celles contenant des vidéos, reprenaient des phrases répétées et des messages copiés-collés, certains provenant d'individus, d'autres potentiellement de réseaux coordonnés (bien qu'aucune preuve tangible de l'existence de tels réseaux n'ait été mise en évidence). Par exemple, des phrases telles que celles-ci sont apparues des dizaines de fois :

“La fermeture de l'USAID est une catastrophe pour la RDC. Mais retenons que cette aide l'est d'apparence sinon leur intention est une manipulation c'était un outil qui permettait à l'USAID d'avoir une main mise sur la politique des nations et cette fermeture est faite dans l'intention de soulever les populations ce qui amènerait des coups d'État”

L'analyse de la couverture de Radio Okapi s'appuie également sur des données collectées entre mars et juin 2025, analysant les publications en RDC mentionnant le Wazalendo. Bien que ces données soit axé sur la dynamique des groupes armés plutôt que sur l'aide humanitaire, les réactions aux reportages de Radio Okapi ont révélé des tendances plus générales : l'association de la station avec l'ONU et, par extension, avec le secteur de l'aide humanitaire, a fait que même les mises à jour régulières sur le conflit ou les explications factuelles étaient interprétées sous le prisme de la suspicion, de l'influence étrangère ou de l'alignement politique.

De nombreux utilisateurs ont accusé le média – ainsi que trois autres médias locaux – de partialité et d'alignement sur des intérêts étrangers, en particulier ceux du Rwanda ou du M23. Les utilisateurs ont accusé le diffuseur de partialité, notamment pour avoir mis en avant les revers subis par le Wazalendo, tout en minimisant ou en ignorant ses gains territoriaux. Le langage utilisé dans ces commentaires est souvent incendiaire, avec de fréquents appels à la fermeture du média. Cette critique ne concerne pas uniquement les informations relatives aux Wazalendo, car le même média a également suscité des commentaires négatifs concernant les déplacements internes et le gel de l'aide de l'USAID. Cette tendance suggère que la proximité perçue de Radio Okapi avec le secteur de l'aide humanitaire influence la manière dont son contenu est interprété. Les commentateurs ont même présenté des informations politiques ou humanitaires neutres comme des preuves d'influence étrangère, renforçant ainsi le discours général selon lequel les acteurs internationaux manipulent l'espace informationnel en RDC.

Dans ce cas précis, quatre autres médias ont également été accusés de partialité, de désinformation ou de mésinformation, bien que moins fréquemment et avec moins d'intensité. Parmi les quatre autres médias qui ont publié des articles sur le Wazalendo et suscité des sentiments négatifs, l'un est une plateforme nationale bien connue, généralement considérée comme indépendante. Les autres sont des médias plus petits, axés sur l'actualité locale, dont la couverture peut être influencée par les dynamiques de pouvoir régionales.

Cette dynamique a des implications directes pour l'espace humanitaire. Lorsqu'une plateforme médiatique associée à l'ONU ou à des agences d'aide humanitaire est accusée de propagande, la distinction entre journalisme, information publique et action humanitaire s'effondre aux yeux de nombreux utilisateurs. Il en résulte un environnement numérique où le soutien aux plateformes d'information indépendantes est interprété à tort comme une tentative de manipulation des résultats politiques. À moins que les acteurs humanitaires ne communiquent clairement que le financement des plateformes médiatiques est un soutien au journalisme professionnel et indépendant – et non une tentative de promouvoir des positions politiques spécifiques –, ils risquent de réduire involontairement l'espace humanitaire en étant assimilés à une influence politique. **“Une radio de nos agresseurs. Une honte pour le media congolais”**

Publications des agences d'aide humanitaire et discussions liées au genre

Dans de nombreux contextes, les sujets liés au genre sur les réseaux sociaux suscitent une forte polarisation, des réactions négatives ou misogynes, ce qui rend les conclusions tirées des publications et commentaires analysés particulièrement frappantes. En RDC, le contenu lié au genre n'a pas produit ce schéma, ce qui reflète peut-être la force des voix et du leadership des femmes dans l'espace numérique congolais.

Cette section examine la manière dont le public réagit aux publications liées au genre diffusées par les ONG internationales et les organisations de la société civile. Alors que les sections suivantes montrent comment des thèmes tels que la souveraineté, la collusion avec les acteurs du conflit ou le maintien de la paix peuvent susciter une hostilité intense, les publications liées au genre issues des données des Nations unies et des ONG internationales illustrent une dynamique inverse : un engagement largement positif et peu conflictuel, façonné par des figures identifiables, des bénéfices concrets et une communication centrée sur l'humain. En analysant cette interaction plus constructive, cette section met en évidence les conditions dans lesquelles la communication humanitaire peut renforcer la légitimité plutôt que d'activer des discours préjudiciables.

Les tendances décrites montrent que la visibilité et l'engagement autour de l'aide en RDC varient considérablement selon le sujet et l'acteur. Certaines conversations — notamment sur la souveraineté, le maintien de la paix ou la politique des donateurs — sont dominées par la controverse et relayées par les médias édités. L'examen des projets liés au genre permet d'illustrer comment le ton, le cadrage et les objectifs de communication — qu'il s'agisse de sensibilisation, de redevabilité ou d'annonces de transition programmatique — façonnent la réponse du public. Ces échanges constituent un contrepoint important aux débats polarisés observés ailleurs, montrant que lorsque les communications humanitaires mettent l'accent sur les personnes, les résultats concrets et un leadership visible, elles peuvent renforcer la confiance plutôt que nourrir les divisions.

Cette section analyse 109 commentaires en réponse à 75 publications portant sur des interventions d'aide liées au genre en RDC entre le 21 septembre et le 21 octobre 2025, en se concentrant sur les contenus mentionnant ou publiés par des agences des Nations unies et des ONG internationales. Les sujets abordés allaient de la violence contre les femmes et de la santé des femmes à la planification familiale, à l'autonomisation et aux campagnes de sensibilisation liées à des événements mondiaux tels qu'Octobre rose (mois de sensibilisation au cancer du sein) et la Journée internationale de la fille. Un nombre limité de publications annonçaient également des transitions programmatiques, notamment la fermeture du programme de prise en charge des VBG de MSF à Salamabila (province du Maniema).

Dans l'ensemble, le ton des discussions était très largement positif. Sur les 109 commentaires, seuls quatre (3,7 %) exprimaient clairement un sentiment négatif ou critique, tandis que les autres traduisaient un soutien ou une appréciation. Les utilisateurs ont souvent félicité les agences et salué le professionnalisme des femmes, utilisant des termes tels que « mentors » et « modèles ». Ce langage suggère une forte identification aux femmes leaders et souligne la résonance sociale des publications mettant en avant des figures féminines visibles.

Toutefois, l'engagement est resté relativement modeste. Les publications liées au genre ont touché environ 1,6 million d'utilisateurs pour 75 publications, soit une portée moyenne par publication inférieure d'environ 40 % à celle de l'ensemble des 382 publications des Nations unies et des ONG internationales (14,4 millions d'utilisateurs). Cet écart reflète à la fois le faible niveau de controverse associé aux questions de genre et le ton principalement informatif — plutôt qu'émotionnel — de ces contenus.

Au-delà du sentiment exprimé, les objectifs de communication varient selon les publications, révélant des relations distinctes avec le public :

- Sensibilisation et plaidoyer : des campagnes telles qu'Octobre rose et la Journée internationale de la fille visaient à informer et mobiliser, en utilisant un langage accessible, des images de femmes congolaises et des appels à l'action autour de la prévention et de l'autonomisation. Ces publications positionnaient le public comme acteur plutôt que comme simple destinataire.
- Visibilité et redevabilité programmatiques : les mises à jour régulières de l'UNFPA et d'ONU Femmes mettaient en avant des réalisations concrètes — formations, partenariats, nouveaux services — soulignant la transparence et la présence institutionnelle. L'engagement prenait principalement la forme d'une reconnaissance symbolique, plus que d'un débat.
- Communication sur le changement ou la transition : les publications de MSF annonçant la fin des activités liées à la violence sexiste à Salamabila ont été formulées de manière empathique, soulignant les progrès réalisés depuis 2019 et encourageant la continuité au niveau local et gouvernemental. Les utilisateurs ont largement interprété ce retrait comme une étape importante plutôt que comme un abandon, et seuls quelques commentaires ont exprimé des interrogations sur la reprise des services.
- Les rares commentaires négatifs mettent néanmoins en lumière des nuances importantes. Un utilisateur a exprimé sa frustration face à une représentation jugée insuffisante, tandis qu'un autre a exprimé un malaise moral. Ces réactions montrent que les sentiments négatifs ne traduisent pas nécessairement un rejet de l'égalité des genres, mais peuvent refléter des attentes non satisfaites en matière de représentation ou des priorités perçues comme concurrentes.

“Des programmes pour la santé des femmes discutés majoritairement par les hommes. Quelle efficacité dans la prise de décisions et leur suivi?”

“Les s'investissent dans le sexe que dans le développement 🙄🙄🙄🙄 mawa”).

En résumé, cet échantillon de communications axées sur le genre se distingue nettement des sujets humanitaires plus controversés par son caractère peu polarisé et largement favorable. Les publications combinant leadership local visible, objectifs clairs et cadrage centré sur l'humain ont suscité un engagement positif, y compris lorsqu'elles annonçaient la fin de programmes. Les quelques voix dissidentes rappellent toutefois la nécessité d'une communication adaptée au contexte, équilibrant sensibilité culturelle et promotion de l'inclusion. Dans l'ensemble, ces données montrent que lorsque les communications humanitaires allient visibilité, empathie et participation, elles peuvent renforcer la légitimité plutôt que déclencher la polarisation.

Chapitre 2 : De la désinformation à la frustration authentique

Informations préjudiciables : des frustrations authentiques au manque de connaissances et à la désinformation

Le terme « informations préjudiciables » est utilisé comme cadre général pour désigner la « mésinformation, la désinformation et les discours haineux » (MDH). Pour les acteurs humanitaires, l'intention ou l'exactitude factuelle importent souvent moins que l'impact : ce qui détermine en définitive la sécurité, la confiance, l'acceptation et l'accès, c'est la manière dont l'information — qu'elle soit vraie ou fausse, intentionnelle ou non — influence la perception de l'aide. Les interprétations préjudiciables peuvent provenir de multiples sources : manipulation et désinformation délibérée ; réactions mal informées ou politisées fondées sur l'expérience vécue ; ou encore absence d'information, lorsque le silence humanitaire est interprété à tort comme de la complicité, de l'insignifiance ou un alignement avec les acteurs du conflit.

Parce que ces dynamiques peuvent causer des dommages même en l'absence d'intention malveillante, le terme « informations préjudiciables » englobe l'ensemble des risques pesant sur l'espace humanitaire : attaques coordonnées contre la légitimité de l'aide, interprétations erronées des principes humanitaires, propos déshumanisants visant des communautés protégées, allégations selon lesquelles des hôpitaux ou des écoles seraient des cibles militaires, ou encore réutilisation de griefs légitimes dans des récits qui affaiblissent la neutralité perçue des acteurs humanitaires. L'usage de ce terme permet ainsi d'analyser les conséquences sans présumer des motivations, tout en reconnaissant que les catégories MDH demeurent utiles pour identifier des éléments spécifiques dans un contexte plus large.

Qu'est-ce que la désinformation et la mésinformation ?

La « désinformation » désigne des informations fausses diffusées délibérément dans l'intention de tromper, tandis que la « mésinformation » renvoie à des informations fausses partagées sans intention de nuire. Pour les organisations humanitaires, l'objectif n'est pas de contrôler l'espace numérique, mais de comprendre comment ces discours interagissent avec le sentiment public réel et façonnent la perception de l'aide humanitaire.

La désinformation est rarement facile à identifier. Des comportements coordonnés ou inauthentiques — publications synchronisées, usage de profils anonymes — peuvent suggérer une manipulation, mais l'intention reste difficile à établir. Les outils automatisés peinent en outre à saisir les nuances locales, l'ironie ou la satire, augmentant le risque de classer à tort un contenu inoffensif comme nuisible, ou inversement.

En tant qu'organisation humanitaire à humanitaire (H2H), Insecurity Insight applique des principes clairs dans sa surveillance des réseaux sociaux : ne pas nuire, protéger la vie privée et produire des informations opérationnelles utiles à une action humanitaire fondée sur des principes. L'analyse se limite aux contenus accessibles au public, collectés à l'aide de filtres IP spécifiques à chaque pays. Les applications de messagerie privée (WhatsApp, Telegram) ne sont pas

surveillées et les utilisateurs individuels ne sont pas identifiés. L'objectif est d'analyser des schémas d'engagement, et non d'attribuer des motivations ou de suivre des individus.

Les indicateurs suivants peuvent aider à évaluer si un récit relève d'une campagne coordonnée ou délibérément trompeuse :

- répétition de formulations identiques ou très similaires sur plusieurs comptes ;
- utilisation de profils anonymes ou de noms d'utilisateur à connotation politique ;
- réactions disproportionnées à des publications factuelles ou neutres ;
- synchronisation avec des événements politiques ou des annonces liées à l'aide ;
- refus systématique d'accepter des corrections ou des points de vue alternatifs ;
- engagement élevé autour de propos incendiaires, comparé à un faible intérêt pour les mises à jour standard.

Aucun de ces éléments ne prouve à lui seul l'existence d'une désinformation. En revanche, leur combinaison peut indiquer qu'un récit est intentionnellement façonné ou amplifié. Ces indicateurs permettent d'interpréter les données collectées en RDC, où désinformation, mésinformation, vérités partielles et frustrations authentiques coexistent fréquemment.

Pour les acteurs humanitaires, le principal défi n'est donc pas de déterminer si un commentaire hostile est « vrai » ou « faux », mais de comprendre comment des messages orchestrés et des frustrations réelles interagissent pour éroder la confiance, l'acceptation et la sécurité.

Encadré 6 : Les réseaux sociaux comme outil de recrutement des groupes armés

Dans l'est de la RDC, les réseaux sociaux servent à la fois de plateforme pour l'expression authentique de l'identité, de la solidarité et des griefs, et d'outil d'influence et de manipulation.

De multiples sources ont documenté des comportements inauthentiques coordonnés en faveur des groupes armés, tels que l'utilisation de faux comptes et de fausses identités. C'est particulièrement le cas du M23. Ces tactiques permettent de diffuser des contenus polarisants tout en dissimulant leur origine, créant ainsi l'illusion d'un large soutien populaire. Dans certains cas, des individus se font même passer pour des militants, des représentants de la société civile ou des journalistes afin de renforcer la crédibilité des messages alignés sur les discours du M23. Cependant, parmi ces comptes, on trouve également les opinions d'utilisateurs ordinaires des réseaux sociaux qui partagent leurs points de vue, leurs frustrations et leurs espoirs.

L'analyse des contenus publics faisant référence au Wazalendo sur X et Facebook entre mars et juin 2025 n'a pas révélé de preuves explicites de recrutement en ligne. Elle a toutefois révélé une tendance chez les utilisateurs à s'identifier ouvertement au Wazalendo, à l'armée de la RDC (FARDC) ou au M23. Ces expressions, qu'elles soient spontanées, performatives ou aspirationnelles, reflètent un environnement où les déclarations publiques d'allégeance sont normalisées et où la visibilité en ligne peut facilement se fondre dans des formes de mobilisation informelle.

Cette convergence de voix authentiques et d'influence cachée crée un environnement en ligne où les affirmations non vérifiées, les contenus chargés d'émotion et les récits polarisants se propagent rapidement et prennent leur propre élan. Dans cet espace d'information flou, les utilisateurs sont régulièrement confrontés à la désinformation, aux discours haineux et aux rumeurs incendiaires, y compris aux attaques ciblées contre des groupes ethniques vulnérables tels que les communautés tutsis/banyamulenge congolaises, et les amplifient parfois. La rhétorique déshumanisante, combinée à une modération minimale des plateformes, normalise l'hostilité et érode la cohésion sociale, faisant des espaces en ligne non seulement des miroirs d' s du conflit, mais aussi des moteurs actifs de celui-ci. Dans de telles conditions, les frontières entre l'expression de la sympathie pour un groupe armé, l'approbation de ses actions ou les premières étapes vers la mobilisation deviennent de plus en plus floues. Cela se reflète dans l'ensemble de données Wazalendo, où des individus se réclamant d'affiliations à des groupes armés sont clairement actifs et où un petit nombre d'utilisateurs demandent ouvertement comment rejoindre ces groupes, l'un d'entre eux exhortant même les personnes à envoyer leurs enfants se battre.

Désinformation, mésinformation et frustrations authentiques

L'espace numérique de la RDC mêle un cadrage narratif délibéré à des débats spontanés et chargés d'émotion. Dans l'ensemble des données, la désinformation, la mésinformation et la frustration authentique coexistent, les affirmations fausses ou exagérées donnant souvent le ton à des discussions fondées sur des griefs réels. Les conversations autour de la fin soudaine du financement de l'USAID, du rôle du Wazalendo, des déplacements internes, du maintien de la paix et d'autres questions liées à l'aide humanitaire montrent que le sentiment négatif à l'égard du secteur de l'aide humanitaire ne peut s'expliquer uniquement par la désinformation. Les exemples qui suivent illustrent comment différents types d'informations préjudiciables s'imposent dans les moments de tension accrue, révélant comment les théories du complot, les discours patriotiques, les expériences vécues et la déception morale se combinent pour façonner la perception de l'aide et remodeler l'espace humanitaire au sens large.

Entre mars et juin 2025, 34 publications très populaires sur le Wazalendo, qui ont généré 4 508 commentaires, ont montré une tendance similaire, les pages patriotiques et pro-souveraineté publiant des messages mettant l'accent sur l'autonomie congolaise et la fierté militaire. Si certains utilisateurs ont utilisé ces discours pour critiquer le secteur de l'aide ou la MONUSCO, la plupart des commentaires exprimaient un nationalisme sincère et un soutien aux acteurs locaux. Le chevauchement entre la désinformation – comme les allégations d'alliances secrètes entre les forces étrangères et les rebelles – et les expressions spontanées de fierté a créé un puissant mélange d'émotion et de suspicion. Prises ensemble, ces dynamiques sont néfastes non seulement parce qu'elles sont négatives, mais aussi parce qu'elles érodent la neutralité et l'indépendance perçues des acteurs humanitaires, donnant l'impression que les travailleurs humanitaires sont alignés politiquement, contrôlés par des puissances étrangères ou complices du conflit. Ce changement de perception nuit à l'acceptation, augmente les risques opérationnels et, en fin de compte, limite la capacité des organisations humanitaires à atteindre et à protéger les communautés qu'elles sont censées servir.

Dans toutes les séries de données, le sentiment négatif à l'égard du secteur de l'aide humanitaire gagne du terrain lorsqu'il s'aligne sur la frustration et la déception morale existantes. En ce sens, l'environnement en ligne de la RDC est moins caractérisé par la manipulation que par la collision entre des informations partielles et des griefs authentiques, où les personnes utilisent les plateformes numériques pour exprimer leur méfiance à l'égard des institutions politiques et remettre en question l'objectif et l'équité de l'aide. Cela devient préjudiciable lorsque ces frustrations sont redirigées vers les acteurs humanitaires, transformant un travail neutre ou vital en une action motivée par des considérations politiques ou moralement suspecte. Une fois que l'aide est perçue comme faisant partie du problème plutôt que comme un élément protecteur, son acceptation s'érode et l'espace dans lequel les organisations humanitaires peuvent opérer en toute sécurité se réduit.

Encadré 7 : Les réseaux sociaux et la sécurité des travailleurs humanitaires

Comprendre comment l'aide est présentée en ligne aide à gérer les risques opérationnels et est essentiel pour une approche de sécurité fondée sur l'acceptation. L'analyse des sentiments aide à identifier quand et comment les discours humanitaires sont politisés, ce qui permet aux agences :

- détecter les premiers signes avant-coureurs de perceptions erronées et d'hostilité croissante ;
- d'anticiper les risques pour la réputation qui peuvent affecter la sécurité ou l'accès du personnel ;
- adapter leurs communications afin de réduire la désinformation et les fausses informations et de renforcer la confiance ; et
- d'adapter les stratégies de sécurité aux menaces numériques et physiques.

Les réponses à cette prise de conscience peuvent aller de la restriction des déplacements du personnel lorsqu'une menace est jugée grave à l'amélioration de la communication et du partage d'informations afin d'influencer la perception des activités.

Menaces et événements de sécurité dans la vie réelle

Les menaces contre le personnel humanitaire peuvent circuler dans des groupes fermés ou être rendues publiques en ligne. Lorsque des attaques surviennent après la prise de conscience de ces menaces, des liens sont souvent établis entre les menaces et la violence dans le monde réel. Cependant, ces liens sont souvent non prouvés. Ils peuvent refléter un lien direct ou simplement une supposition. Néanmoins, les décisions futures en matière de sécurité sont parfois fondées sur cette prise de conscience, ce qui accroît l'influence des récits diffusés sur les réseaux sociaux sur les choix opérationnels.

Communication autour des incidents de sécurité et discours sur les réseaux sociaux

À l'ère des réseaux sociaux, la communication sur les incidents de sécurité est complexe. Les tentatives de suppression d'informations sont rarement efficaces. Les incidents sont généralement visibles pour les communautés touchées et sont susceptibles d'apparaître dans les médias locaux, sur les réseaux sociaux et dans les canaux privés. Lorsque les informations sont partagées par des personnes extérieures à la communauté humanitaire, le risque de désinformation résultant d'une mauvaise interprétation est toujours accru. Par exemple, en 2022, un véhicule de la Croix-Rouge a été pris en embuscade et, le même jour, dans un incident sans rapport, des agents de la Commission électorale nationale indépendante (CENI) de la RDC ont été attaqués et du matériel a été volé. Un grand journal local a rapporté ces deux incidents, mais les a combinés dans un titre qui donnait l'impression qu'il y avait un lien entre eux : « Kasai : des hommes armés détroussent une jeep de la Croix-Rouge et volent le matériel des agents de la CENI près de Tshikapa ». Même si l'article traitait les deux événements séparément et ne suggérait aucun lien entre eux, les commentateurs sur les réseaux sociaux semblaient n'avoir lu que le titre – une pratique courante sur les réseaux sociaux – et cela a donné lieu à des rumeurs selon lesquelles la Croix-Rouge aurait transporté du matériel électoral de la CENI.

« Depuis quand le matériel de la CENI est-il transporté dans un véhicule de la Croix-Rouge ? Un peuple qui se détruit lui-même, c'est grave !!! »

« Un grave abus, comment le matériel de la CENI se retrouve-t-il dans un bus de la Croix-Rouge ? »

« Cette fois-ci, ces ONG internationales doivent être contrôlées sans exception, nous connaissons bien l'ennemi des Congolais ! »

« Depuis quand le matériel de la CENI est-il transporté par des véhicules appartenant à des institutions internationales dirigées et manipulées par un État anglais [qui est] notre ennemi ? »

Cet exemple montre que le manque de communication sur les incidents de sécurité peut en soi comporter des risques de déformation du contexte, susceptibles de nuire à la compréhension du travail humanitaire indépendant fondé sur des principes.

Lorsqu'on fait des déclarations sur des incidents de sécurité, il est essentiel d'utiliser un langage clair et sans ambiguïté qui ne prête pas à confusion. Sur les réseaux sociaux, le silence et le flou alimentent souvent les soupçons liés à des allégations de réseaux complexes de complicité et de connexions qui n'existent pas.

Comme le montre l'encadré 2, les discussions sur les incidents de sécurité peuvent rapidement donner lieu à des interprétations convergentes dans lesquelles des événements sans rapport ou des griefs structurels sont liés entre eux pour former des récits plus larges d'abandon, de complicité ou de contrôle étranger. Plutôt que de considérer le pillage d'un entrepôt de l'ONU à Goma comme un acte criminel, de nombreux commentateurs l'ont interprété comme une réaction compréhensible, voire justifiée, à la faim, à la négligence prolongée et à l'incapacité perçue des institutions à réagir à l'échelle et à la vitesse requises par la crise.

Dans un autre cas, des récits menaçants circulant sur les réseaux de communication numériques locaux ont été suivis du meurtre de deux travailleurs humanitaires à un barrage routier. Lorsque des récits similaires ont refait surface quelques mois plus tard, une organisation humanitaire a annulé un convoi prévu, craignant que la montée de l'hostilité en ligne ne dégénère à nouveau en violence. Cela illustre comment des interprétations préjudiciables, indépendamment de leur fondement factuel, influencent les décisions en matière de sécurité dans un environnement où la méfiance est profonde et où l'information se propage plus rapidement que la vérification.

La communication sur les événements affectant le personnel et les partenaires nécessite une collaboration étroite entre les équipes de crise et de communication afin de déterminer la meilleure façon de partager les informations de manière opportune, transparente et adaptée au contexte. Dans le passé, il était souvent considéré comme une bonne pratique de ne pas faire de déclaration pendant une crise en cours. À l'ère du partage rapide d'informations sur les réseaux sociaux, il peut être nécessaire d'adapter les lignes directrices en matière de bonnes pratiques afin de garantir que la description précise d'un événement soit d'abord communiquée par l'agence d'aide humanitaire. Publier des clarifications ou des corrections a posteriori est souvent interprété comme une preuve qu'il y a quelque chose à cacher. De plus, il est également essentiel de faire référence aux incidents d'une manière qui reflète le sentiment de la communauté et ne renforce pas la perception des privilèges dont bénéficient les agences d'aide humanitaire.

À savoir :

- Des discours nuisibles en ligne apparaissent souvent lorsque des informations partielles circulent sur les réseaux sociaux, sont mal interprétées et donnent lieu à la propagation de rumeurs suggérant des liens entre les agences humanitaires et les acteurs politiques ou les parties au conflit.
- La confiance peut s'éroder lorsque les pratiques de sécurité semblent privilégier la protection des agences humanitaires plutôt que celle des communautés touchées par le conflit qu'elles cherchent à aider.

Encadré 8 : Comment interagir avec les acteurs non étatiques connus pour leurs violences contre les civils à l'ère des réseaux sociaux

Dans les contextes où des acteurs armés non étatiques attaquent des civils, la gestion de la présence des organismes d'aide à l'ère des réseaux sociaux est devenue plus difficile. Ces acteurs violents représentent un risque, et la plupart des organismes d'aide cherchent à négocier l'accès avec eux. Alors qu'autrefois cela pouvait se faire discrètement par des échanges interpersonnels, les organisations doivent désormais tenir compte de la manière dont leur travail est perçu au-delà des zones où l'aide est effectivement fournie.

Aujourd'hui, toute personne disposant d'une connexion mobile peut signaler la présence d'organisations humanitaires en ligne. Lorsque ces images circulent à côté de reportages sur des violences contre des civils, elles peuvent alimenter des récits suggérant des affiliations douteuses entre organisations humanitaires et acteurs armés non étatiques — souvent moins par malveillance que par méconnaissance du principe de neutralité.

Parce que ces récits sont visibles publiquement, le principal défi se pose souvent dans des zones qui échappent au contrôle direct de ces groupes et où l'accès a pourtant été négocié. Les accusations de collusion laissent fréquemment présager des difficultés pour obtenir ou conserver les licences et autorisations nécessaires. Dans un espace informationnel désormais global, il ne suffit plus de négocier l'accès localement avec des interlocuteurs non étatiques influents : lorsque la présence d'organisations humanitaires circule en ligne, il devient essentiel de gérer les perceptions qu'elle suscite auprès d'acteurs plus éloignés, afin de limiter le risque que les activités humanitaires soient considérées avec suspicion.

Utiliser la surveillance des réseaux sociaux pour maintenir l'accès

Comprendre les récits en ligne décrivant le travail humanitaire dans des zones contrôlées par des acteurs non étatiques peut aider les organisations à anticiper ce que des interlocuteurs clés — parfois éloignés du terrain — pensent de leurs activités. Elles peuvent s'appuyer sur ces informations pour mieux communiquer avec les autorités et fournir des éléments de première main susceptibles de réduire la capacité des plateformes à diffuser des récits préjudiciables.

L'analyse des sentiments permet ainsi de repérer des signaux d'alerte dans l'environnement informationnel, susceptibles d'influencer des acteurs clés qui n'ont pas de contact direct avec les acteurs non étatiques et dont les positions peuvent être fortement façonnées par des récits en ligne.

L'analyse des sentiments n'a pas pour objectif de documenter des opinions représentatives. Elle constitue plutôt un outil permettant d'identifier les perceptions circulant sur des plateformes publiques auxquelles les organismes d'aide doivent prêter attention afin d'éviter un rétrécissement de l'espace humanitaire. Souvent, l'effort de communication doit viser des publics situés en dehors des zones d'intervention — plutôt que le groupe qui contrôle la zone où l'aide est fournie.

L'un des principaux défis consiste à évaluer comment informations et récits façonnent simultanément les positions de multiples parties prenantes — notamment les acteurs non étatiques, les autorités étatiques dans les capitales nationales et les donateurs à l'étranger — qui mènent des conversations parallèles et produisent des interprétations concurrentes des mêmes faits et images.

Chapitre 3 : Association préjudiciable : le discours sur l'aide humanitaire façonné par les thèmes dominants des réseaux sociaux en RDC

Les conversations publiques en ligne sur l'aide en RDC révèlent une tendance claire : les acteurs humanitaires sont majoritairement perçus à travers le prisme des dynamiques politiques, sécuritaires et culturelles, plutôt qu'à travers leurs objectifs humanitaires ou l'assistance concrète qu'ils apportent aux populations dans le besoin. Les publications suscitant le plus fort engagement autour de besoins humanitaires essentiels — tels que les déplacements internes, la protection ou l'aide d'urgence — font rarement référence au travail des agences d'aide. Les principes humanitaires qui fondent l'action humanitaire sont peu discutés en ligne, et les utilisateurs échangeant sur la souffrance humaine restent largement déconnectés de l'aide effectivement fournie.

À l'inverse, les réseaux sociaux sont dominés par des thèmes politiques. Lorsqu'elles apparaissent dans des publications factuelles ou neutres, les activités humanitaires sont souvent interprétées à travers des cadres dominants — souveraineté, dignité, justice — plutôt qu'à travers les intentions qui motivent l'aide. Une divergence croissante s'installe ainsi entre la manière dont le secteur humanitaire comprend son action, fondée sur des principes et des normes, et la manière dont les utilisateurs congolais des réseaux sociaux interprètent ce qu'ils observent, à partir de préoccupations locales plus larges. Les points de recoupement entre ces deux lectures restent rares.

Si la radio demeure une source d'information importante en RDC, le nombre d'utilisateurs des réseaux sociaux a atteint environ 7 millions. Pourtant, de nombreux acteurs humanitaires internationaux continuent de privilégier les médias édités, considérant les réseaux sociaux comme peu nuancés ou biaisés. Les ONG locales et les organisations de la société civile disposent d'un potentiel réel pour réduire ce fossé, mais leur portée demeure limitée.

Cette section synthétise les principaux discours qui sapent la légitimité de l'aide, analyse leurs implications opérationnelles et communicationnelles, et présente des exemples d'engagement positif montrant comment le secteur humanitaire peut renforcer sa résilience narrative en communiquant plus clairement sur ses objectifs et ses intentions, d'une manière alignée sur les priorités locales.

Sur la période de suivi allant de février à octobre 2025, l'analyse de plus de 11 000 commentaires montre que les discours négatifs s'articulent autour de thèmes récurrents.

1. Souveraineté :

L'aide est présentée comme un instrument de contrôle étranger, les organisations internationales étant accusées de saper l'autonomie nationale. Même des mises à jour neutres sont interprétées comme l'imposition d'agendas externes. Ce discours devient préjudiciable lorsque l'aide est rejetée non pour son contenu, mais parce qu'elle est perçue comme une menace pour la souveraineté ou l'identité locale.

“Vendre la RDC aux mains de trafiquants Américains”

Aspects des messages qui déclenchent cette réaction

- Les logos en langue étrangère, le contenu en anglais ou les références à des partenariats occidentaux peuvent susciter des soupçons quant à l'existence d'agendas cachés.
- Le silence des agences d'aide après des événements politiquement chargés alimente les perceptions de manipulation ou d'approbation et de collusion avec les acteurs du conflit.
- L'utilisation d'un ton diplomatique ou institutionnel formel dans les communications renforce la distance et la hiérarchie, ce qui nuit à la crédibilité émotionnelle du message.
- Lorsqu'ils sont interprétés en termes politiques, les messages neutres ou axés sur le développement donnent l'impression que les communications humanitaires sont partisans.

Impact sur les opérations des agences humanitaires

- Les programmes d'aide qualifiés d'« impositions étrangères » peuvent se voir refuser une licence d'exploitation ou faire l'objet de restrictions d'accès, même lorsqu'ils répondent à des besoins urgents.
- Les complexes, les véhicules et le personnel deviennent la cible de manifestations ou de menaces.
- Les autorités locales ralentissent ou bloquent les processus administratifs afin d'affirmer leur indépendance politique vis-à-vis des donateurs.
- Les ONG internationales risquent de subir les réactions négatives de la communauté ou de voir leur réputation ternie lorsqu'elles sont visiblement associées à des partenaires internationaux.
- Les stratégies d'acceptation s'affaiblissent car les messages sont rejetés parce qu'ils sont considérés comme venant de l'extérieur, quelle que soit leur exactitude.
- La collaboration avec les agences des Nations Unies devient politiquement risquée pour les partenaires locaux.
- L'accès devient instable dans les régions frontalières ou riches en ressources où les discours sur le contrôle étranger suscitent l'hostilité.

2. Collusion :

Les acteurs humanitaires et les bailleurs de fonds sont accusés de collusion avec des groupes armés, des élites politiques ou des puissances étrangères. Des images montrant du personnel humanitaire aux côtés des autorités ou des forces de maintien de la paix sont présentées comme des preuves d'alliances cachées, sapant l'acceptation et augmentant les risques sécuritaires.

“Mission de nations Unis pour le métier de massacre. Après la sortie de la croix à l'est plus des 100 civile sont massacre”

“Usaid sert au soutien du terrorisme au monde plus particulièrement en RDC. Il avait donné 350.000fc aux groupes rebelles en Rdc en 2024. Nous soutenons l'initiative du président Trump”

Aspects du message qui déclenchent cette réaction

- Les publications ou les reportages médiatiques montrant des travailleurs humanitaires aux côtés des forces de sécurité sont réinterprétés comme des preuves de collusion avec les acteurs du conflit.
- Le langage neutre utilisé pour parler de « soutien à la stabilisation » ou de « coordination avec les autorités » est réinterprété comme un parti pris.
- Des images (par exemple, des véhicules de l'ONU, des escortes armées) sont utilisées pour renforcer les accusations d'alliance avec des groupes armés.
- L'absence de voix locales dans les messages sur les mesures de sécurité renforce la méfiance et laisse les discours préjudiciables sans contestation.

Impact sur les opérations des agences humanitaires

- Les équipes humanitaires deviennent des cibles directes lorsque les communautés pensent que l'aide soutient des acteurs armés hostiles.
- Les communautés qui perçoivent une agence comme partisane peuvent lui refuser l'accès aux villages ou aux sites de déplacement.
- Les partenaires locaux qui collaborent avec les autorités sont confrontés à la méfiance des communautés et à la pression des acteurs politiques.
- Les enquêtes, les évaluations et les programmes de collecte de données sont considérés comme des activités de collecte de renseignements, ce qui réduit la participation des populations locales à ces programmes.
- La présence d'organismes liés à l'ONU augmente les risques pour les ONG neutres, car tous les acteurs internationaux sont considérés comme fondamentalement identiques.
- De petites erreurs de communication peuvent causer des dommages disproportionnés à la réputation dans des environnements où les rumeurs de collusion entre les agences humanitaires et les acteurs du conflit sont répandues.

3. Dépendance :

L'aide est décrite comme affaiblissant l'initiative locale et enrichissant des intermédiaires, avec peu de bénéfices tangibles pour les communautés. Ce discours délégitime les programmes, décourage la participation et alimente le ressentiment.

“ils bouffent des millions des dollars sans impactes sur le terrain”

“Honte à vous! Vous ne dépendez que d'aide extérieure”

Aspects des messages qui déclenchent cette réaction

- Les publications célébrant les résultats d'un projet qui ne sont pas ressentis de la même manière au niveau local peuvent être accueillies avec sarcasme, ce qui sape la légitimité des messages de communication.
- Les campagnes de sensibilisation axées sur « l'aide » plutôt que sur « la coopération » renforcent la perception d'une dépendance unilatérale.
- L'absence de voix locales dans les messages renforce l'impression que l'aide remplace plutôt que soutient les capacités locales.

Impact sur les opérations des agences d'aide

- La participation communautaire diminue, ce qui nuit aux résultats et à l'appropriation des programmes.
- Les partenaires nationaux prennent publiquement leurs distances avec les donateurs afin de préserver leur légitimité politique.
- Les processus de recrutement et d'approvisionnement sont considérés comme contrôlés par l'étranger, ce qui suscite du ressentiment.
- Les réussites sont rejetées comme de la propagande, ce qui entrave l'apprentissage et la mise à l'échelle.
- Les initiatives de développement deviennent politiquement sensibles ou mal accueillies lorsqu'elles sont présentées comme perpétuant la dépendance.
- Les acteurs gouvernementaux exigent des délais de sortie accélérés pour signaler l'autonomie nationale, ce qui perturbe les cycles de planification.
- L'adhésion des communautés aux services de santé, d'eau, d'assainissement et d'hygiène (WASH) ou de subsistance diminue lorsque les installations sont considérées comme des symboles de dépendance.

4. Généralisation de l'aide :

Les organisations humanitaires sont perçues comme un bloc homogène, sans distinction entre ONG, agences onusiennes ou donateurs. Cette généralisation élimine l'espace de dialogue, favorise la culpabilité par association et permet à des incidents isolés de délégitimer l'ensemble du secteur.

“Ces ONGs étaient à la base d'insécurité dans nos pays en Africains”

Aspects des messages qui déclenchent cette réaction

- Les discussions en ligne sous les publications des médias se transforment en fils de commentaires critiques sur les « ONG » en général, limitant ainsi l'espace disponible pour apporter des précisions factuelles.
- Le fait qu'une agence d'aide humanitaire particulière se concentre uniquement sur le suivi des publications et des commentaires la concernant empêche le secteur de l'aide humanitaire dans son ensemble de prendre conscience de la désillusion qui règne dans l'ensemble du secteur.
- L'absence de voix des agences d'aide dans ces fils de commentaires critiques permet aux rumeurs de se transformer en vérités acceptées.
- Les messages très marqués ou techniques renforcent la distance entre les institutions et les communautés.

Impact sur les opérations des agences humanitaires

- L'atteinte à la réputation se propage à toutes les agences, même celles qui jouissent d'une forte confiance de la part des communautés.
- Tout incident de sécurité affectant un acteur risque de nuire à l'acceptation des autres agences d'aide humanitaire par les communautés qu'elles servent.
- L'engagement devient difficile lorsque l'hostilité vise le concept général d'« aide », et non des organisations individuelles.
- Les ONG locales sont stigmatisées comme des représentants des étrangers, ce qui compromet leur sécurité et leur accès.
- Les organismes de coordination sont présentés comme des collectifs conspirateurs, ce qui affaiblit l'action commune.
- Les exigences de visibilité des donateurs créent des risques politiques pour les partenaires de première ligne.
- Les efforts visant à clarifier les mandats des organismes d'aide échouent car les nuances sont effacées par la suspicion généralisée à l'égard de tous les organismes d'aide.

5. Les principes humanitaires sont déformés :

La neutralité, l'impartialité et l'indépendance sont interprétées à tort comme de l'indifférence morale. Le langage technique ou diplomatique est perçu comme évasif ou complice, compromettant les principes mêmes qui permettent l'accès et l'acceptation.

Aspects des messages qui déclenchent cette réaction

- Les messages institutionnels sur les principes humanitaires ne parviennent souvent pas à convaincre les personnes sur le plan émotionnel et sont considérés comme défensifs ou élitistes.

- L'utilisation d'un langage abstrait ou technique (« impartialité », « action fondée sur des principes ») éloigne les publics qui ne sont pas familiarisés avec la terminologie humanitaire.
- Les images montrant des travailleurs humanitaires accompagnés par des représentants du gouvernement ou des Nations unies sont interprétées à tort comme une preuve d'allégeance politique.
- Le silence sur les incidents politiquement sensibles ou les violences contre les civils est interprété comme une approbation de l'injustice et un abandon des civils qui souffrent.

Impact sur les opérations des agences humanitaires

- Les communautés peuvent bloquer l'accès des agences humanitaires lorsque la neutralité est mal comprise.
- Le personnel est victime de harcèlement parce qu'il est perçu comme aligné sur des groupes armés rivaux.
- Les autorités exercent des représailles lorsque les agences refusent d'adopter des positions politiques.
- Les décisions relatives au ciblage ou à la hiérarchisation des priorités deviennent des points chauds pour les accusations de partialité cachée.
- La distanciation visée par les acteurs armés pour des raisons de sécurité est interprétée à tort comme un abandon des personnes dans le besoin, ce qui nuit à la coopération.
- Les explications en ligne sur la neutralité suscitent davantage de suspicion dans les espaces polarisés.
- Les partenaires qui assurent la protection ou rendent compte des droits sont confrontés à des réactions politiques négatives ou à des intimidations.

6. Exploitation et accaparement des ressources :

L'aide est présentée comme une couverture pour l'extraction minière ou des intérêts géopolitiques. Ce discours assimile l'action humanitaire à l'exploitation économique et accroît l'hostilité dans les zones sensibles.

“Cette fameuse mission onusienne cherche quoi sur le sol congolais en dehors de minerais qu'elle exploite dans le sang des congolais 😞”

Aspects du message qui déclenchent cette réaction

- Les messages qui mettent en avant le financement des donateurs ou les investissements dans les infrastructures sont interprétés comme la preuve d'une motivation lucrative.

- Le langage technique utilisé pour parler de « chaînes de valeur », de « partenariats » ou de « corridors de développement » renforce la perception d'exploitation.
- Les images de personnel, d'équipements ou de véhicules étrangers dans les zones riches en ressources sont réinterprétées comme une preuve de l'extraction des ressources.

Impact sur les opérations des agences d'aide

- Les opérations menées dans ou à proximité des zones minières, commerciales ou frontalières sont entravées par la perception que leur objectif est d'extraire des minéraux.
- Le personnel et les biens sont davantage pris pour cible dans les régions où les revendications économiques sont vives.
- Les autorités locales entravent la logistique des agences d'aide, considérant les convois humanitaires comme des acteurs économiques étrangers.
- Les projets d'infrastructure suscitent la méfiance, ce qui réduit la coopération et l'adhésion.
- Les efforts en matière de transparence peuvent être interprétés comme la preuve de transactions financières occultes.
- Les partenaires locaux risquent d'être accusés de spéculation lorsqu'ils sont associés à des ressources sensibles.
- Tout engagement avec les ministères chargés des terres, des mines ou du développement devient risqué pour leur réputation.

7. Déplacement et abandon :

les communautés touchées par les déplacements accusent les acteurs humanitaires d'être absents, sélectifs ou indifférents à leurs souffrances. Ce discours devient préjudiciable lorsque la frustration se transforme en hostilité, rendant les négociations d'accès plus difficiles et exposant le personnel de première ligne à un risque accru.

“La paix, la paix et rien que la paix 🕊️. Les visites et les déclarations n'empêchent plus les milliers des morts au Kivu”

“Les humanitaires ne se plaignent pas du sort des personnes déplacées plutôt de leur propre sort”

Aspects des messages qui déclenchent cette réaction

- L'absence d'informations actualisées et localisées sur l'aide apportée après des déplacements massifs renforce l'impression que les agences sont indifférentes ou absentes.

- Les images montrant la distribution de l'aide à de petits groupes sont interprétées comme une preuve d'exclusion plutôt que comme une limitation due à l'ampleur de la crise.
- Les explications techniques (« contraintes d'accès », « incidents de sécurité ») ressemblent à des excuses lorsqu'elles ne sont pas associées à de l'empathie pour les victimes ou à la voix des survivants.

Impact sur les opérations des agences humanitaires

- Les confrontations se multiplient dans les sites d'accueil des personnes déplacées, où la frustration se transforme en hostilité directe.
- Les négociations d'accès s'affaiblissent car les communautés perçoivent un parti pris de la part des agences humanitaires ou une distribution sélective de l'aide.
- Le personnel devient la cible symbolique de la colère suscitée par les défaillances du système d'aide humanitaire dans son ensemble.
- Les ONG et les églises locales sont soumises à une pression insoutenable, car les communautés se tournent vers elles pour obtenir de l'aide.
- Les mécanismes de coordination perdent leur crédibilité lorsque leur absence est perçue comme de l'indifférence.
- La confiance s'effondre rapidement, perturbant les réinstallations, les activités de sensibilisation à la santé et les interventions WASH.
- Tout retard dû à l'insécurité est interprété comme une négligence intentionnelle, amplifiant la résistance narrative à l'égard des organismes d'aide et de leurs opérations.

Les associations persistantes entre maintien de la paix et aide humanitaire ont renforcé ces discours, alimentées par des attentes non satisfaites, une méconnaissance des mandats et un déficit de communication contextualisée. Les publications factuelles sont fréquemment interprétées à travers des griefs géopolitiques, déclenchant des réactions émotionnelles hostiles aux activités humanitaires.

Les acteurs humanitaires ont observé que ces interprétations erronées peuvent se traduire directement par des risques opérationnels, y compris des attaques mortelles et l'annulation de convois. Ces dynamiques montrent que, indépendamment de leur fondement factuel, les récits en ligne influencent les décisions de sécurité dans un contexte où la méfiance est profonde et où l'information circule plus vite que sa vérification.

Un examen plus approfondi de ces réactions émotionnelles met en évidence la nécessité pour les acteurs humanitaires de renforcer leur responsabilité envers les populations affectées, en communiquant dans un langage qui répond aux peurs, aux besoins et aux souffrances locales avec empathie et humanité, plutôt que par des réponses strictement techniques.

Chapitre 4 : Les discours sur l'aide humanitaire dans le contexte des opérations de maintien de la paix

Les discours publics en ligne sur le maintien de la paix en RDC présentent une cohérence notable dans le temps. Qu'il s'agisse de la MONUSCO, de la force de la Communauté de l'Afrique de l'Est (CAE) ou de la mission de la Communauté de développement de l'Afrique australe (SADC), les utilisateurs décrivent les déploiements militaires étrangers comme inefficaces, politiquement compromis ou alignés sur des intérêts régionaux hostiles. Pendant le déploiement de la CAE, près de 89 % des sentiments exprimés en ligne par des utilisateurs basés au Kivu étaient négatifs, nourris par des perceptions de collusion avec le M23, un refus de combattre et la crainte que des troupes étrangères ne « balkanisent » l'est de la RDC ou ne tirent profit des minerais congolais. Des tendances similaires sont réapparues en 2024 autour de la mission de la SADC, l'opinion se détériorant rapidement, avec des accusations d'inefficacité militaire, d'agendas étrangers et de reproduction des échecs attribués à la MONUSCO.

Bien que la MONUSCO, la CAE et la SADC soient souvent assimilées dans les récits en ligne, elles opèrent sous des mandats fondamentalement différents : la MONUSCO est une mission de maintien de la paix des Nations unies axée sur la protection des civils et l'appui politique, tandis que les déploiements de la CAE et de la SADC étaient des opérations régionales autorisées à conduire des opérations offensives aux côtés de l'armée congolaise. Cette distinction apparaît rarement sur les réseaux sociaux, où les trois missions sont regroupées sous une même catégorie d'« interventions étrangères » jugées défailtantes. Cette absence de différenciation est importante : elle renforce l'hostilité envers l'ensemble des acteurs internationaux, brouille la responsabilité liée à des mandats spécifiques et accroît le risque que les organisations humanitaires soient prises pour cible en raison des actions — réelles ou perçues — de forces militaires.

Ces réactions s'inscrivent dans un récit plus large présentant l'intervention étrangère, certains gouvernements occidentaux et le système des Nations unies comme indifférents à la souffrance des Congolais, voire complices du Rwanda et du M23. Lors de périodes d'insécurité aiguë — comme les émeutes de février 2024 à Kinshasa — cette méfiance s'est traduite par des violences visant des biens de l'ONU et des missions diplomatiques, avec des contenus en ligne appelant explicitement à des attaques contre la MONUSCO, des ambassades et des ONG liées à l'ONU. Si certaines publications publiques distinguent parfois les acteurs humanitaires des missions militaires, des canaux privés et chiffrés tendent à regrouper l'ensemble des acteurs internationaux dans une même catégorie d'influence « étrangère ».

Ce flou dans la répartition des rôles a des implications opérationnelles directes pour les agences d'aide. Lorsque des forces de maintien de la paix opèrent à proximité de sites de déplacés internes ou sont observées près de convois humanitaires, les travailleurs humanitaires peuvent être perçus à tort comme des « étrangers », des « espions » ou des prolongements des missions de maintien de la paix. Cela renforce la méfiance, réduit l'acceptation locale et augmente les risques sécuritaires.

Cette section examine comment ces récits, solidement ancrés autour de la MONUSCO, façonnent la perception de la présence internationale au sens large et pourquoi ils sont déterminants pour l'espace humanitaire, où des malentendus sur les rôles, les mandats et les intentions peuvent rapidement se traduire par des atteintes à la réputation et des risques opérationnels.

La MONUSCO sur les réseaux sociaux et son importance pour le secteur de l'aide humanitaire

Sur la base des conclusions de l'ensemble de données MONUSCO (juin–septembre 2025), les discussions en ligne montrent comment la présence internationale est interprétée en RDC et à quelle vitesse les récits sur le maintien de la paix rejaillissent sur la perception du secteur humanitaire dans son ensemble. Les exemples ci-dessous illustrent comment des comptes individuels — notamment des journalistes, des militants et des influenceurs — recourent à des formulations fortement émotionnelles, à des images explicites et à un langage accusateur pour présenter la MONUSCO comme inefficace, complice d'acteurs armés ou trompeuse. Comprendre ces schémas est essentiel, car le même cadre d'interprétation est fréquemment appliqué aux acteurs humanitaires, façonnant l'environnement dans lequel ils doivent gérer l'acceptation, la sécurité et leur légitimité opérationnelle.

Une part importante des discours négatifs sur la MONUSCO provient de comptes individuels disposant d'une audience établie (journalistes, communicants politiques, professionnels des médias). Si certains messages relaient des informations factuelles — par exemple sur l'appui de la MONUSCO à la police locale à Beni ou son rôle dans la lutte contre un incendie à Goma — beaucoup sont formulés de manière à susciter colère, méfiance ou dérision. Le lexique employé (« silence radio », « porte-parole », « incapable ») construit l'image d'une mission refusant ou incapable de protéger les civils. Même les contenus mettant en avant des actions positives limitées (lutte contre les incendies, soutien logistique) sont souvent accueillis par sarcasme et incrédulité.

Ce point est déterminant pour l'action humanitaire : les mêmes ressorts visuels et émotionnels mobilisés pour discréditer la MONUSCO influencent aussi, plus largement, l'évaluation des acteurs internationaux, dans un espace narratif où la suspicion peut aisément s'étendre aux agences humanitaires.

Une tendance marquante est l'usage systématique d'images choquantes. Des photographies de victimes, d'enterrements collectifs et de scènes de violence accompagnent plusieurs publications. Souvent non filtrées, elles intensifient l'indignation et la détresse. Associées à des légendes accusatrices reliant la MONUSCO à des défaillances sécuritaires, elles renforcent l'idée de négligence ou de complicité. En outre, le marquage (tag) d'organisations internationales, de donateurs et de diplomates inscrit l'ensemble du système d'aide dans le même cadre d'interprétation, suggérant que les acteurs accusés d'inaction militaire sont aussi ceux qui financent, dirigent ou influencent l'action humanitaire.

Cela consolide l'idée que tous les « acteurs internationaux » forment un bloc politique unique, réduisant la marge de manœuvre des agences humanitaires pour être perçues comme neutres et distinctes des missions de maintien de la paix ou de la politique étrangère. La combinaison d'images, d'un langage émotionnel et de l'autorité perçue de comptes vérifiés ou professionnels crée un environnement propice à la propagation du sentiment anti-MONUSCO. Elle brouille la frontière entre information factuelle et commentaire, de sorte que même des mises à jour neutres ou opérationnelles deviennent des déclencheurs d'hostilité. Les motivations des personnes sans affiliation organisationnelle apparente qui publient sur la mission restent incertaines, laissant ouverte la question de savoir si l'activité est spontanée, influencée ou délibérément trompeuse.

Encadré 9 : Comment les comptes individuels amplifient les discours anti-MONUSCO

Les publications ci-dessous montrent comment des comptes individuels sur les réseaux sociaux déclenchent des dynamiques émotionnelles fortes en mobilisant des images, des tonalités et des cadres narratifs qui transforment des incidents spécifiques en accusations plus larges portant sur les échecs ou les fautes de la communauté internationale. Ces exemples éclairent les mécanismes par lesquels le sentiment anti-MONUSCO se construit et se diffuse, ainsi que la facilité avec laquelle ces mêmes mécanismes peuvent s'étendre pour façonner l'attitude du public à l'égard des agences humanitaires, dont les rôles sont souvent confondus avec ceux d'autres acteurs internationaux dans l'espace numérique.

Un compte de journaliste vérifié illustre comment des images de violence explicites sont utilisées pour attribuer des responsabilités et intensifier l'indignation envers la MONUSCO. Entre août et septembre 2025, l'utilisateur a publié plusieurs messages combinant des images bouleversantes de victimes et un langage fortement émotionnel à des commentaires très négatifs sur le rôle de la mission. Si certains messages font référence à des incidents vérifiables, ils présentent systématiquement la MONUSCO

comme complice ou inefficace, renforçant la méfiance par un ton autoritaire et une crédibilité professionnelle apparente. Ce cas montre comment des comptes journalistiques ou semi-professionnels peuvent amplifier le sentiment anti-MONUSCO au-delà des cercles locaux en associant des images choquantes à un cadre accusatoire et à un statut vérifié.



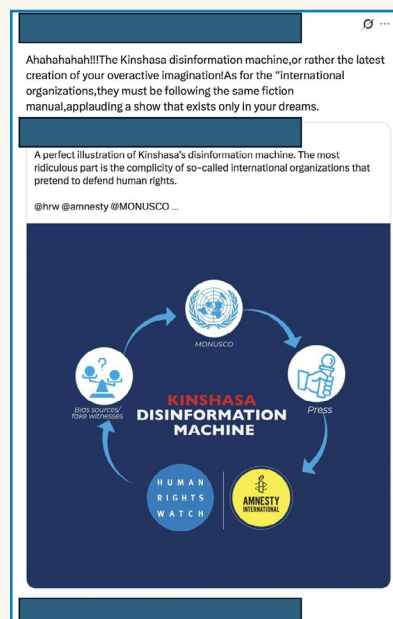
Un autre exemple nous vient d'un militant pro-démocratie basé en Afrique du Sud et suivi par un large public, dont le message sur les meurtres à Uvira a été partagé et repris par les utilisateurs des réseaux sociaux en RDC. Ce message accusait la MONUSCO et les organisations de défense des droits humains de « silence radio » face aux morts civiles, et était accompagné d'une image explicite des victimes de violences. Ce cadre mêle l'indignation morale à des accusations d'inaction, présentant le silence comme une complicité. L'amplification de ces publications par de multiples comptes congolais démontre comment des images émotionnelles, associées à des accusations d'indifférence, peuvent rapidement renforcer un discours plus large d'abandon et de méfiance envers les acteurs internationaux. Elle souligne également l'importance croissante des discours mondiaux façonnés par les communautés connectées numériquement, où la solidarité et l'indignation transnationales peuvent brouiller les frontières internationales de la perception et de l'influence.



Une autre publication, partagée par un journaliste basé à Kinshasa et suivi par un nombre modeste d'abonnés, amplifie un autre récit préjudiciable à la MONUSCO. La vidéo publiée par le journaliste, qui montrerait des activités sexuelles à l'intérieur d'un véhicule de l'ONU, ne peut être vérifiée ni géolocalisée, mais elle a été présentée comme une nouvelle preuve de « ce que fait réellement la MONUSCO ». La légende qui l'accompagne utilise le sarcasme pour souligner les accusations d'hypocrisie et d'inefficacité de la MONUSCO. Bien que cette publication ait suscité un engagement direct limité, elle démontre comment un contenu visuel non vérifié peut renforcer la perception d'une mauvaise conduite systémique, même en l'absence de preuves factuelles, ce qui pose des risques pour la réputation et la confiance tant de la MONUSCO que de l'ONU en général.



Une publication publiée par un professionnel de la communication basé à Kinshasa partageait une image qualifiant la MONUSCO, Human Rights Watch, Amnesty International et la presse de « machine de désinformation de Kinshasa ». La légende qui l'accompagnait utilisait le sarcasme et la moquerie pour discréditer ces organisations internationales et leurs rapports sur les violations des droits humains. Le ton utilisé présentait le système des Nations unies comme fabriquant des récits en collusion avec le gouvernement congolais, renforçant ainsi une vision conspirationniste des acteurs extérieurs comme étant trompeurs et égoïstes. Cette image n'a toutefois pas été largement diffusée au-delà de cet exemple. Bien qu'elle ne semble pas avoir suscité beaucoup d'intérêt sur les plateformes publiques pendant la période considérée, on ne sait pas si elle s'est répandue dans des groupes de messagerie privés, où ce type de contenu continue souvent de circuler et d'évoluer au-delà de sa visibilité publique.



Encadré 10 : Les principes humanitaires à l'ère numérique

Les principes humanitaires d'humanité, de neutralité, d'impartialité et d'indépendance demeurent le fondement de l'action humanitaire. Ils permettent aux organismes d'aide de fournir une assistance vitale de manière sûre et éthique dans des contextes marqués par l'insécurité et l'instabilité politique. Pourtant, ces principes sont aujourd'hui peu visibles sur les réseaux sociaux, dominés par des préoccupations politiques et sécuritaires.

Dans l'espace numérique en RDC, les fils de discussion confondent fréquemment les agendas humanitaires, politiques et de maintien de la paix. Lorsque les activités d'aide sont interprétées à travers des cadres autres que les principes humanitaires, la neutralité est assimilée à de la complicité, l'indépendance à de l'arrogance et l'impartialité à du parti pris. Dans les discussions autour de la MONUSCO ou du processus de paix avec le Rwanda, les utilisateurs passent souvent d'incidents spécifiques à des affirmations générales selon lesquelles les acteurs internationaux « ne font rien », « exploitent les minerais » ou poursuivent des agendas cachés. Ces récits érodent la confiance dans les normes de protection et dans le rôle des acteurs neutres.

Remise en cause du caractère protecteur du droit international humanitaire sur les plateformes de réseaux sociaux

Le droit international humanitaire (DIH) vise à limiter les effets des conflits armés en protégeant les civils et le caractère civil des services essentiels, tels que les soins de santé et les dispositifs de protection. Il impose aux parties au conflit de distinguer civils et combattants, d'éviter les dommages excessifs et de prendre toutes les mesures possibles pour réduire les risques pesant sur les populations et les infrastructures civiles. Dans l'espace numérique de la RDC, ces principes sont souvent absents des discussions, et certains discours en ligne contribuent à banaliser leur non-respect.

Dans l'ensemble de données Wazalendo, des discours haineux explicites ont été observés, notamment des propos déshumanisants visant les communautés tutsies/banyamulenge congolaises. Ces récits risquent de porter atteinte au principe de distinction en présentant des groupes civils comme des cibles prétendument « légitimes ».

Parallèlement, de nombreux utilisateurs expriment des limites morales qui s'alignent implicitement sur le DIH. Les commentaires condamnant les violences contre les civils ou déplorant les déplacements reflètent des attentes persistantes en matière de retenue et de protection, même lorsqu'elles ne sont pas formulées en termes juridiques.

Cependant, le manque de nuance caractéristique des réseaux sociaux contribue à créer un ensemble d'attentes envers le secteur humanitaire qui ne peuvent être satisfaites. Les agences humanitaires sont liées par les principes humanitaires, tandis que les parties au conflit sont tenues de respecter le DIH. Cette distinction est rarement faite en ligne. Au contraire, les attentes générales en matière de protection des civils s'étendent à l'ensemble des acteurs étrangers. Lorsque ces attentes ne sont pas comblées, la déception, le cynisme et la désillusion se diffusent rapidement à l'égard de tout le « secteur de l'aide étrangère ». Les discussions autour d'un éventuel accord de paix avec le Rwanda illustrent cette dynamique, où les appels à la responsabilité coexistent avec un scepticisme profond envers les annonces diplomatiques.

Implications en matière de communication

Les agences humanitaires sont confrontées à un dilemme majeur. Les principes humanitaires sont complexes et nuancés, et se prêtent mal aux formats rapides et fragmentés des réseaux sociaux. Le langage juridique abstrait et les subtilités conceptuelles sont rarement compris par des publics exposés à un flux continu de publications et de commentaires. Toutefois, le silence sur les principes qui fondent l'action humanitaire laisse le champ libre à d'autres interprétations, contribuant directement à la réduction de l'espace humanitaire.

Communiquer sur ces principes est donc indispensable, mais difficile. Des explications claires, opportunes et contextualisées — ancrées dans des voix locales et illustrées par des exemples concrets du caractère civil et protecteur de l'aide — sont plus crédibles que des déclarations théoriques ou abstraites.

Comprendre les discours en ligne sur ce qui protège ou menace l'espace humanitaire constitue une première étape essentielle pour préserver la pertinence et la légitimité de l'aide à l'ère numérique. L'analyse des sentiments sur les réseaux sociaux permet de développer les capacités nécessaires pour adapter l'application pratique des principes humanitaires dans un environnement où des informations non vérifiées circulent rapidement et à grande échelle. L'enjeu pour les acteurs humanitaires est désormais d'ajuster leurs pratiques et leurs stratégies de communication à ces nouvelles réalités.

Chapitre 5 : La communication dans l'espace numérique : opportunités et risques

Une communication numérique efficace et adaptée au contexte en RDC est devenue une nécessité opérationnelle. La manière dont les organisations humanitaires communiquent (ou choisissent de ne pas communiquer) peut avoir une incidence directe sur la perception de la neutralité des organismes d'aide, la sécurité du personnel et l'accès aux populations touchées.

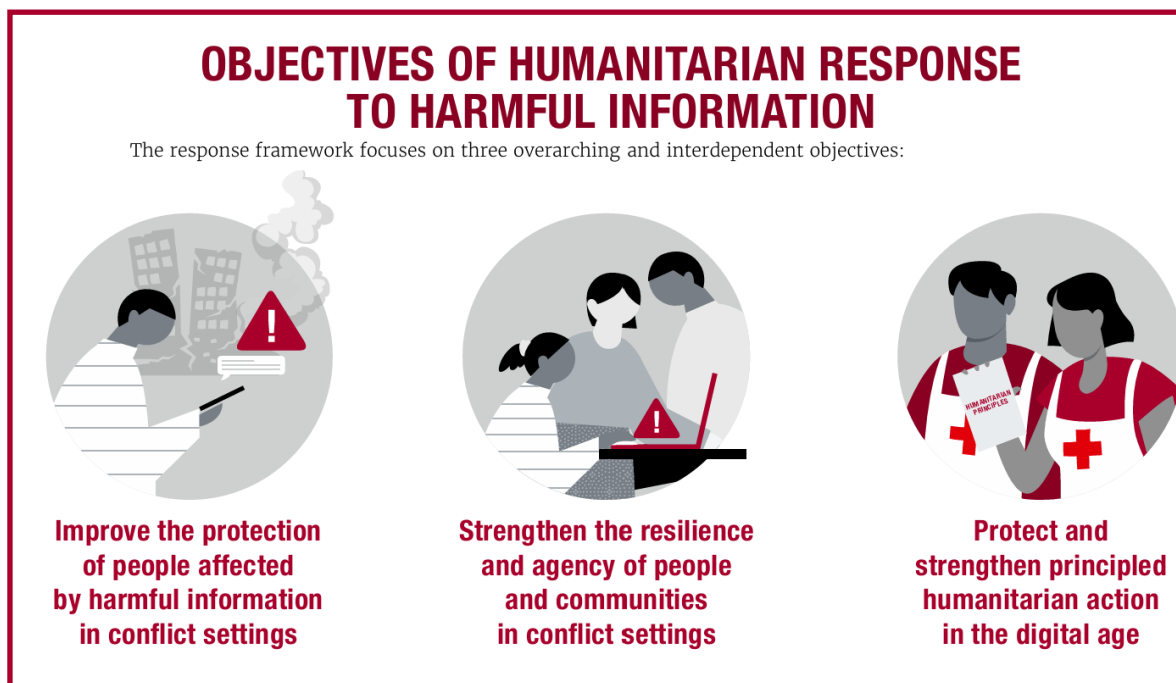
Selon le cadre du CICR, la réponse des humanitaires aux informations préjudiciables comporte trois objectifs :

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>.

Ce chapitre examine quand et comment la communication humanitaire peut réduire les dommages, préserver la légitimité et renforcer la confiance. Il propose que la communication poursuive toujours trois objectifs généraux en matière d'information humanitaire, adaptés du cadre du CICR :

1. **Protéger les personnes pendant les crises.** Empêcher que l'information aggrave les risques pour les communautés touchées ou le personnel.
2. **Protéger les principes pendant les crises.** Défendre la neutralité, l'impartialité et l'indépendance lorsqu'elles sont déformées.
3. Protéger la résilience pendant les crises. Maintenir la confiance des populations dans les valeurs humanitaires et les acteurs qui les défendent.

Ces objectifs s'appliquent différemment selon la situation. La communication en RDC peut être abordée sous trois angles principaux : les crises et les risques, le travail programmatique et la sauvegarde de l'espace humanitaire. Ces domaines nécessitent des compétences en gestion de crise et un objectif stratégique à long terme pour les opérations humanitaires.



1. Communication de crise et de risque

La communication de crise et de risque traite des situations où la désinformation, les discours haineux ou les spéculations rapides en ligne créent des menaces directes pour les opérations ou la réputation des agences d'aide humanitaire. Elle décrit une réponse communicationnelle à une crise, lorsque le contenu de chaque message sur les réseaux sociaux doit être décidé dans un délai très court.

En RDC, les crises de ce type ont notamment été les suivantes :

- l'hostilité sur les réseaux sociaux à l'encontre des convois d'aide et du personnel humanitaire ;
- les accusations en ligne d'espionnage ou de collaboration avec des groupes armés ;
- des discours haineux visant les minorités et les personnes déplacées à l'intérieur du pays ; et
- la politisation d'événements liés à l'aide humanitaire, tels que le gel des fonds de l'USAID et l'accord de paix au Rwanda, où des informations factuelles ont été présentées comme des preuves de corruption ou de trahison.

Les situations de crise présentent des caractéristiques communes :

- stress élevé et temps limité : l'information circule plus vite que la capacité à vérifier les contenus problématiques.
- Acteurs complexes : la mésinformation et la désinformation peuvent provenir de sympathisants de groupes armés, d'acteurs politiques ou d'influenceurs nationalistes.
- Impact à plusieurs niveaux : les accusations en ligne peuvent mettre en danger le personnel local et nuire à la confiance des donateurs à l'échelle mondiale.
- Contagion transfrontalière : les publications provenant d'un pays ou d'une plateforme peuvent rapidement influencer les discussions en ligne au niveau régional.

Comment la communication de crise façonne le risque

Lorsque la communication est absente, retardée ou trop prudente, l'incertitude comble le vide et les spéculations en ligne sont rapidement perçues comme la vérité.

Exemples tirés du suivi de 2025 :

- Des publications chargées d'émotion et accompagnées d'images explicites des victimes ont largement circulé avant et simultanément aux déclarations officielles de la MONUSCO, présentant la mission comme passive ou complice de la mort de civils.
- Dans plusieurs cas, les reportages médiatiques perçus comme alignés sur les discours de l'ONU ont été utilisés comme prétexte pour critiquer à la fois le secteur de l'aide humanitaire et la présence internationale au sens large.

- Les commentaires qui ont suivi le gel de l'USAID ont indiqué que l'absence de clarification précoce de la part des acteurs du développement sur le gel et ses conséquences a laissé place à des théories du complot liant la suspension du financement à l'espionnage ou au contrôle secret.
- Les discussions sur les déplacements ont montré comment le silence peut être perçu comme de la négligence. Les commentateurs ont accusé « l'aide » en général d'abandonner les personnes déplacées lorsqu'aucune voix institutionnelle visible ne contextualisait la réponse.

L'absence de communication/messages opportuns et empathiques de la part des acteurs humanitaires, motivée par leur prudence, a renforcé la méfiance et rendu plus difficile pour ces acteurs de réintégrer la conversation ultérieurement avec crédibilité.

La communication de crise ne vise pas à défendre la réputation, mais à prévenir les dommages. Dans un environnement numérique instable, la clarté et le sang-froid peuvent protéger le personnel, réduire les rumeurs et préserver l'accès humanitaire.

Vers une communication de crise efficace

Une communication de crise efficace est un défi. La planification de scénarios et l'élaboration de lignes directrices avant une crise peuvent fournir des indications importantes sur la manière de protéger l'espace humanitaire lorsque l'escalade rapide du contenu en ligne menace cet espace.

Recommandations :

- Préparation et structure : établir des protocoles définissant quand et sur quelle plateforme répondre, et sous quel nom.
- Analyse des menaces et des intentions : faire la distinction entre la colère et la frustration spontanées et la désinformation ciblée. Dans certains contextes, le silence peut être la seule option. Dans d'autres situations, contribuer de manière constructive au débat public peut aider à protéger l'espace humanitaire.
- Ton calme et factuel : élaborer des lignes directrices sur le type de langage à utiliser lorsque les faits ne sont pas entièrement établis. L'accent doit être mis sur la reconnaissance de la souffrance, l'affirmation des principes humanitaires et l'expression de l'empathie.
- Équilibre entre réponse et silence : parfois, attendre avant de répondre empêche une discussion négative de s'intensifier rapidement ; d'autres fois, le silence est signe d'échec, de complicité ou d'indifférence. Avant qu'une crise n'éclate, déterminez comment et quand vous y répondrez et comment atteindre vos objectifs pour la protection commune de l'espace humanitaire.
- Coordination : la communication, la sécurité et le plaidoyer doivent fonctionner ensemble. Les perceptions internationales, nationales et locales doivent être rassemblées de manière sûre et claire, et les agences d'aide doivent soutenir collectivement l'espace humanitaire.

2. Travail programmatique : partager les activités d'aide et leur impact

Il existe de nombreuses possibilités de renforcer la visibilité quotidienne du travail humanitaire : partage d'informations sur les nouveaux projets, mise à jour des progrès, communication des résultats et clôture des programmes. La communication sur les activités humanitaires est à la fois une occasion de renforcer la confiance et une source potentielle de malentendus ou de réactions négatives si elle est mal gérée.

Les commentaires sur les réseaux sociaux en RDC montrent que les conversations publiques sur l'aide sont rarement menées par les acteurs de l'aide eux-mêmes, mais lorsque ceux-ci communiquent sur les activités des programmes, les réactions du public sont majoritairement positives. Parmi tous les contenus surveillés, la communication sur les programmes et les activités d'aide a systématiquement suscité l'engagement le plus constructif, en particulier lorsqu'elle était axée sur les personnes, l'objectif d'un programme et les partenariats avec les communautés locales plutôt que sur des messages institutionnels abstraits ou théoriques.

Ce qui a fonctionné : un engagement positif sur les réseaux sociaux concernant les activités d'aide

Le processus de suivi a permis d'identifier des engagements positifs fructueux, mettant en évidence un certain nombre d'éléments qui contribuent à générer un engagement positif sur les réseaux sociaux, allant du travail d'aide humanitaire personnalisé à un langage clair et sans jargon.

Récits axés sur le personnel : personnaliser le professionnalisme

Entre septembre et octobre 2025, parmi l'ensemble des contenus publiés par les ONG internationales sur les réseaux sociaux, une campagne s'est distinguée par son efficacité à générer un engagement positif. Elle comprenait 11 publications au format cohérent, combinant transparence opérationnelle et clarté. Chaque publication présentait un travailleur humanitaire local — infirmière, logisticien, chauffeur ou sage-femme — décrivant son travail quotidien, ses défis et sa motivation. Le ton, informel mais intentionnel, a contribué à humaniser l'institution en transformant une marque abstraite en une équipe de personnes locales auxquelles le public pouvait s'identifier.

Cette approche a créé une proximité narrative et projeté une image d'authenticité, présentant l'action humanitaire comme un effort collectif plutôt que comme une intervention étrangère. L'utilisation de pronoms inclusifs (« nous », « nos équipes »), de salutations locales et d'un langage direct a favorisé l'empathie. Des visuels sobres, montrant une ou deux personnes engagées dans un travail concret, ont mis l'accent sur l'action humaine plutôt que sur l'identité institutionnelle.

Les publications résumaient également les résultats à l'aide d'indicateurs clairs (« XX consultations en XX mois », « XX survivants de violences sexuelles aidés »), tout en expliquant les modalités de transfert (« le projet se poursuivra désormais sous l'égide du ministère de la Santé »). Cet équilibre entre transparence et continuité a permis de démontrer la responsabilité de l'organisation sans susciter d'inquiétude.

quant à un retrait. Contrairement à la méfiance qui accompagne souvent les annonces humanitaires, ces messages ont projeté une image de compétence et de partenariat, renforçant leur crédibilité.

Une autre approche efficace a mis en avant la dimension physique du travail humanitaire, en montrant les efforts nécessaires pour transporter le matériel requis à la mise en place de cliniques mobiles. Ces publications ont souligné le travail d'équipe et l'adaptation, souvent à travers des images simples du personnel évoluant sur des terrains difficiles. Elles ont rendu visible ce que le public perçoit rarement en ligne : le travail, la patience et la coordination indispensables pour rendre l'aide possible.

Engagement positif de la part des Nations unies et des organisations partenaires

Les agences des Nations unies et leurs partenaires de mise en œuvre ont également suscité un engagement positif notable, bien que plus diffus. Les exemples les plus efficaces reposaient sur une définition claire de l'objectif des événements, une visibilité locale et un ton accessible, plutôt que sur des messages centrés sur les politiques.

Partenariat local et cadrage des événements

Les publications annonçant de nouvelles nominations, des missions sur le terrain ou des étapes clés de projets ont bien performé sur les pages des agences des Nations unies. Les commentaires sous des publications présentant un nouveau représentant national ou mettant en avant des programmes de santé maternelle exprimaient fréquemment des félicitations et des encouragements.

De même, les annonces liées à des événements et commémorations tels que Pink October (sensibilisation au cancer du sein) ou la Journée internationale de la fille ont été bien accueillies, car elles reliaient des campagnes mondiales à des contextes congolais reconnaissables. Leur succès tenait notamment à la mise en avant de partenaires locaux, à la représentation de groupes divers de praticiens et de participants, et à l'utilisation de visuels de type documentaire montrant les activités de terrain plutôt que des cérémonies officielles. Cet ancrage local a donné une dimension concrète et visuellement engageante à des thèmes de plaidoyer souvent perçus comme abstraits.

Témoignages personnels et récits de résultats

Un sous-ensemble plus restreint, issu de deux agences des Nations unies, présentait des récits personnels ou communautaires, notamment de courts témoignages sur l'autonomisation des femmes, la participation des jeunes ou les résultats en matière de santé. Ces contenus ont généré un engagement supérieur à la moyenne par rapport aux mises à jour plus techniques ou administratives. Leur force résidait dans leur accessibilité : les résultats étaient présentés à travers des personnes plutôt que des programmes. En mettant l'accent sur l'expérience vécue plutôt que sur des indicateurs, ces publications suscitaient l'empathie et rendaient l'impact des programmes plus tangible.

Voix et ton institutionnels

Bien que les communications de l'ONU conservent généralement un ton formel, les publications qui évitaient le jargon bureaucratique et privilégiaient un langage simple et concis obtenaient de meilleurs résultats. Les contenus rédigés avec des phrases courtes, des verbes clairs et un usage limité d'abréviations ou d'acronymes étaient plus accessibles et suscitaient davantage d'interactions. Le remplacement d'un langage institutionnel complexe par des explications simples entraînait des réactions nettement plus positives.

Ces observations confirment un constat essentiel : le ton conditionne l'accessibilité et l'engagement. Lorsque les publications étaient claires, humaines et ancrées dans le contexte local, le public réagissait positivement ; à l'inverse, un langage abstrait ou distant entraînait une baisse de l'engagement.

Encadré 11 : Leçons pratiques tirées des publications des OSC/ONG locales : contenu, conception et structure des publications

Exemple 1 : Cadrage problème-solution

- Cadrage de la crise : la publication commence par décrire la situation humanitaire dans le Nord-Kivu, en soulignant comment les déplacements, la pauvreté et la violence affectent les enfants et les adolescents.
- Accent mis sur la solution : elle passe rapidement à la réponse, en présentant un projet de 12 mois avec des paramètres clairs : calendrier, lieu, groupes cibles et types d'aide fournis.
- Crédibilité grâce aux détails : la mention de zones sanitaires spécifiques et d'activités concrètes montre que le projet est en cours et qu'il ne s'agit pas seulement d'une idée abstraite.
- Conclusion pratique : la publication se termine par un lien vers des informations complémentaires et une photo d'un membre du personnel sur le site du programme, renforçant ainsi la transparence et la présence sur le terrain.
- Impact sur le sentiment : cette structure, qui passe d'un cadre empathique à une action concrète, aide à expliquer pourquoi la réponse des utilisateurs a été positive.

En conséquence, les utilisateurs ont répondu par des commentaires tels que :

“Nous saluons la volonté de toutes les autorités qui, animées par cette foi consciente, ont œuvré pour apporter de l'aide partout sur notre chère terre du Kivu. Que Dieu vous bénisse pour le travail accompli. C'est vraiment une grâce d'avoir une équipe guidée par l'esprit d'amour, d'entraide et de collaboration dans des moments aussi difficiles. Merci beaucoup à XXX pour tout ce que vous faites 🙏”

Exemple 2 : chiffres et optimisme

- Une introduction qui attire immédiatement l'attention du public : la publication commence par un texte en gras « #BONNE_NOUVELLE ! », présentant d'emblée le contenu comme une bonne nouvelle.
- Cadrage problème-solution : elle soulève une question générale (« Comment protéger le lac Tanganyika tout en améliorant le bien-être ? ») avant de présenter immédiatement le lancement du projet comme la réponse.
- Détails spécifiques : la portée du projet est décomposée à l'aide de chiffres concrets : le nombre de décideurs, le nombre d'entreprises impliquées et le nombre de résidents concernés pendant la durée du projet.

✓ Des puces renforcent la clarté et l'impact.

- Approche technique : les références à l'« économie circulaire », à la réduction des déchets et à la protection de l'environnement confèrent au projet une crédibilité et un cadre de développement moderne.
- Autonomisation locale : les OSC locales et les petites entreprises sont décrites comme étant employées pour tester les solutions proposées, ce qui met l'accent sur la participation locale.
- Contexte plus large : la publication situe le projet dans le cadre d'un programme plus large, en mettant en avant la coopération régionale et le financement de l'Union européenne. Des hashtags le relie à des thèmes plus larges.

Un cadre clair et optimiste, associé à des objectifs quantifiables, invite les utilisateurs à projeter leurs propres espoirs sur l'initiative.

En conséquence, les utilisateurs ont répondu par des commentaires tels que :

“Courage vraiment que ce projet nous amènent à l'amélioration et la multiplication des poissons dans le lac Tanganyika en nous plantant encore des arbres lacustre”

Exemple 3 : Sujets sensibles et co-branding

- Auteur : La publication provient d'une agence des Nations Unies, ce qui lui confère immédiatement une visibilité internationale. Cela est important, car les contenus rédigés par les Nations Unies suscitent souvent des critiques, mais ici, ils sont utilisés pour amplifier une initiative locale.
- Thème : L'accent est mis sur la prévention de la violence sexiste. Les publications sur ce sujet peuvent être polarisantes, mais le langage utilisé ici est prudent, techniquement approprié et axé sur la sensibilisation et l'éducation communautaire.
- Détails : La publication précise le nombre exact de leaders (leaders communautaires, personnel d'ONG, membres de la société civile, clubs de genre) qui ont participé à une session de sensibilisation, rendant ainsi visible l'ampleur de son impact. Elle situe également l'activité dans le cadre d'un partenariat avec une ONG locale et nomme les prestataires de services et les centres locaux, ancrant ainsi l'intervention dans les structures locales.

Cela illustre l'importance de co-marquer les initiatives internationales avec des acteurs locaux crédibles. En cadrant une question sensible autour des leaders communautaires, du partenariat avec les ONG locales et de l'éducation, la publication a réussi à éviter les réactions négatives souvent associées à l'ONU.

En conséquence, les utilisateurs ont répondu par des commentaires tels que :

“Ensemble contre les VBG 🖐️

“Nous vous souhaitons une bonne application de la matière réussie dans la séance éducative en montrant les conséquences de ce six types de VBG aux seins de la communauté”

Les risques liés au partage d'informations sur les activités d'aide : communications suscitant des réactions négatives ou des risques pour la sécurité

Les communications peuvent facilement être mal comprises et, dans le pire des cas, causer du tort. La planification de la communication doit inclure une analyse des menaces afin de comprendre comment des messages bien intentionnés peuvent être mal interprétés. Le suivi a identifié quatre domaines dans lesquels une description objective du projet peut conduire à des récits préjudiciables.

- Manque d'empathie et d'humilité : les publications basées sur des données peuvent être perçues comme de la vantardise ou de l'exagération en l'absence d'une histoire humaine.
- Distorsion politique : les réalisations peuvent être revendiquées ou critiquées par des acteurs politiques.
- Perceptions d'inégalité : les publications célébrant les réalisations dans une région peuvent aliéner le public dans d'autres régions.
- Exposition : révéler les emplacements des projets ou les partenariats peut mettre le personnel en danger.

Communication sur les activités d'aide

- La communication sur les activités est à la fois une opportunité et une responsabilité. En RDC, les exemples les plus réussis démontrent que des communications claires, modestes et localisées renforcent la résilience. Lorsque les personnes voient l'humanité qui se cache derrière les institutions, ils sont moins enclins à croire les discours nuisibles qui dépeignent l'aide comme étrangère, égoïste ou opaque.

• Recommandations

- Planifier la communication dans le cadre de la conception du programme, et non comme une tentative post-programme visant à améliorer la visibilité de l'initiative. La communication doit être intégrée dans les évaluations des risques et alignée sur les priorités opérationnelles et les étapes importantes.
- Donnez la priorité à l'empathie et aux chiffres. Le public réagit aux liens humains, et les statistiques soulignent le professionnalisme. Élaborez des conseils sur la manière d'ancrer la communication dans le contexte local.

- **Faites le lien entre la communication en ligne et hors ligne. Veillez à ce que les partenaires, les bénéficiaires et les autres parties prenantes soient informés des changements apportés au programme en personne avant qu'ils n'apparaissent en ligne.**
- **Coordonnez les efforts entre les partenaires. Harmonisez les messages lorsque plusieurs acteurs travaillent dans le même domaine, afin d'éviter toute confusion ou duplication.**
- **Diversifiez les voix : amplifiez les références à l'implication du personnel national, des partenaires locaux et des bénéficiaires afin de renforcer la crédibilité.**
- **Collaborez avec les partenaires locaux pour raconter des histoires numériques en toute sécurité, en veillant à ce que les perspectives locales atteignent les publics nationaux et mondiaux.**

3. Préserver l'espace humanitaire

Préserver l'espace humanitaire en RDC signifie défendre la légitimité, les principes et les normes de protection qui permettent aux activités d'aide et de protection de fonctionner dans un contexte de débats en ligne polarisés et en constante évolution. Sur la base de sept mois de surveillance des réseaux sociaux, trois pressions principales ont été identifiées comme réduisant de manière récurrente cet espace :

- **les écarts entre les attentes et la réalité, qui transforment la neutralité perçue en échec ;**
- **des cadres interprétatifs fortement émotionnels, qui touchent davantage d'utilisateurs que les corrections factuelles ; et**
- **la domination d'acteurs non humanitaires — en particulier les médias édités et les comptes individuels — dans la définition de ce qui est perçu comme de l'« aide ».**

Où et comment cet espace est-il compromis ?

- **Le maintien de la paix comme symbole de « l'échec international » : La MONUSCO est régulièrement présentée comme inefficace ou complice ; même des mises à jour opérationnelles (soutien aux pompiers, appui logistique) sont décrites comme du « théâtre ». Les écarts entre attentes et réalité, liés à la perception des soldats de la paix comme des combattants plutôt que comme des protecteurs, alimentent la colère. Les images graphiques et les légendes accusatrices amplifient cette hostilité au-delà des pages officielles de la MONUSCO et de l'ONU.**
- **Souveraineté et suspicion à l'égard de l'aide : Lors des premières réactions au gel de l'USAID, les discours ont confondu agendas humanitaires et politiques, accusé les donateurs de manipulation et remis en cause la légitimité même de l'aide. Les messages et commentaires les plus hostiles sont apparus principalement sous les publications des médias, et non sur les pages humanitaires.**

- Mobilisation liée au conflit et politique identitaire : Dans les discussions autour des groupes armés, certains utilisateurs se sont explicitement alignés sur ces acteurs. Les commentaires révèlent des signes informels de mobilisation et de fierté, tandis que d'autres fils de discussion véhiculent des accusations ethniques et des discours haineux qui érodent les normes de protection des civils.

Conclusions pratiques

- Les discours en ligne précèdent souvent les restrictions hors ligne. Lorsque des informations préjudiciables et des récits polarisés dominent les réseaux sociaux, des restrictions d'accès à l'aide suivent fréquemment. Les commentaires hostiles émanant d'acteurs non étatiques ou d'autorités réglementaires doivent être considérés comme des indicateurs de risque pour l'accès et la sécurité du personnel.
- Les discussions les plus influentes se déroulent en dehors des pages institutionnelles. Les perceptions négatives se forment principalement à travers les médias et les contenus d'influenceurs ; surveiller uniquement ses propres pages ne permet pas de saisir l'ampleur des attaques visant le concept même d'aide.
- Le silence est rarement neutre. Lorsque les voix humanitaires sont absentes des débats politisés, d'autres définissent l'aide comme collusion, exploitation ou irrélevance.

Approches de communication qui contribuent à protéger l'espace humanitaire

- Réduire l'écart entre attentes et réalité par des explications claires et contextualisées, reliant mandats et limites à des résultats vérifiables, portés par des voix locales de confiance.
- Intervenir là où se forment les récits, en surveillant de manière proactive et lorsque le profil de risque le justifie, en engageant un dialogue respectueux sous les publications à forte audience des médias et influenceurs, en coordination avec les équipes de sécurité.
- Utiliser des réponses ciblées et factuelles, ancrées dans des exemples locaux, pour répondre aux allégations récurrentes (collusion, exploitation des ressources), en évitant les réfutations génériques.
- Placer les principes au cœur de récits humains, à travers des contenus produits avec le personnel et les communautés, afin de prévenir le cynisme sans exagération ni décontextualisation.
- Anticiper les atteintes à l'identité des agences, en surveillant et signalant les discours haineux et déshumanisants, en coordination avec les équipes de protection et les partenaires locaux.

Pratiques minimales pour préserver l'espace humanitaire

- Mettre en place une surveillance inter-agences, centrée sur les médias, les influenceurs et les formats de contenu (images graphiques, légendes accusatrices) qui déclenchent régulièrement l'hostilité.
- Préautoriser des réponses adaptées à différents scénarios de crise afin de permettre une communication empathique et rapide, sans délai bureaucratique.
- Maintenir un lien actif avec les intermédiaires locaux, dont la parole est plus crédible et moins perçue comme défensive.
- Traiter les commentaires hostiles comme des signaux d'alerte, en renforçant les mesures de sécurité lorsque des menaces, des informations personnelles ou des propos déshumanisants apparaissent, et en alignant la réponse numérique sur les décisions opérationnelles d'accès et de mouvement.
- Dans ce contexte, le « succès » ne consiste pas à neutraliser les critiques, mais à maintenir un niveau suffisant de clarté et de confiance pour que l'action humanitaire fondée sur des principes puisse se poursuivre.

Recommandations

- Mettre en place une coalition de communication humanitaire pour coordonner la surveillance, les réponses rapides et les partenariats avec les journalistes locaux à l'échelle de l'ensemble de la réponse humanitaire.
- Élaborer une base commune de réponses courtes et contextualisées sur les mandats, les principes humanitaires et les idées reçues récurrentes, diffusées via la radio, la télévision, des leaders communautaires et les réseaux sociaux.
- Intégrer les indicateurs de menace en ligne (pics de discours haineux, signaux de recrutement, campagnes d'images graphiques) dans les cadres SRM existants et développer des procédures opérationnelles standard pour ajuster les activités de terrain et les stratégies de communication.
- Identifier et mobiliser des partenaires locaux capables de co-produire des récits reliant les principes humanitaires aux réalités quotidiennes, en plaçant les voix congolaises au centre de la narration.

Chapitre 6: Vers une architecture de communication pour l'espace humanitaire

Les sections précédentes de ce rapport ont présenté des recommandations concrètes sur les approches de communication en situation de crise, la narration programmatique et la protection de l'espace humanitaire. Les recommandations ci-dessous se concentrent sur un tout autre niveau : comment la communauté humanitaire peut-elle construire un écosystème d'information capable de soutenir une action fondée sur des principes dans un environnement numérique contesté ? Cela inclut le suivi partagé, les réponses coordonnées, les seuils de risque définis et les partenariats locaux nécessaires pour renforcer collectivement la résilience du récit humanitaire, non pas organisation par organisation, mais en tant que système intégré.

Approche stratégique

- Adapter le contexte aux objectifs humanitaires. Avant de publier toute forme de communication numérique, déterminer si le type de communication nécessaire concerne (a) la crise et les risques ; (b) les questions programmatiques ; ou (c) la protection de l'espace humanitaire. Chaque type nécessite une vitesse de réponse différente (une réponse immédiate ou plus lente, selon le cas), un ton différent, des messagers différents (par exemple, des personnalités locales respectées) et une évaluation différente de la tolérance au risque.
- Donnez la priorité à l'objectif principal de la réponse sans créer de risque évitable pour les autres objectifs (par exemple, évitez un tweet rapide sur la crise qui mettrait en danger le personnel ; une publication célébrant un programme qui attiserait les griefs locaux).
- Visez à obtenir trois résultats clés en alignant systématiquement les décisions liées à la communication afin de protéger les personnes, les principes et la résilience.

Les éléments constitutifs de stratégies de communication appropriées

- Suivi et analyse. Surveillez en permanence les pages des médias à fort trafic et les sujets prioritaires ; consignez les changements d'opinion, les pics de discours haineux et les signes de mobilisation ; partagez de brefs rapports hebdomadaires avec les responsables SRM et les responsables de programme.
- Cartographie des acteurs menaçants. Suivez qui diffuse des discours nuisibles par thème (médias édités, pages alignées, influenceurs « patriotiques ») et comment le contenu est communiqué (en utilisant des phrases copiées-collées, des images graphiques et/ou des légendes accusatrices).
- Conseils en matière de risques et d'opportunités. Produire de brèves réponses possibles à des types spécifiques de menaces : (1) modèles de langage de crise ; (2) listes de contrôle pour la narration programmatique ; et (3) réponses d'une page s'appuyant sur des exemples locaux pour contrer les mythes liés à l'aide humanitaire.

- Éducation aux médias et vérification. Organisez régulièrement de courts programmes de formation pour les équipes de terrain et les partenaires sur la détection des manipulations, la vérification des affirmations et l'escalade des réponses en toute sécurité.
- Échanges de bonnes pratiques. Créez un référentiel commun de publications performantes et à faible risque (par exemple, résultats axés sur le personnel et spécifiques à un lieu, explications exprimées localement) et de brèves leçons tirées d'épisodes difficiles.

Le suivi et la réponse aux récits numériques nécessitent des investissements tant en termes de personnel que de systèmes. Toutes les organisations ne peuvent ou ne doivent pas assumer tous les aspects de ce travail. Les petits acteurs locaux manquent souvent des capacités techniques, de la couverture linguistique ou du temps nécessaire pour suivre et analyser les contenus en ligne en toute sécurité. Des mécanismes de suivi partagés, des analyses communes et des conseils simples et accessibles peuvent donc apporter une valeur collective tout en réduisant les doublons et les risques.

Les ressources sont importantes. Une surveillance durable et une communication fondée sur des principes nécessitent un personnel dédié, des outils analytiques appropriés et des structures de coordination qui vont au-delà des réactions ponctuelles des différentes agences. Les bailleurs de fonds et les agences internationales devraient considérer ces capacités comme faisant partie des coûts opérationnels de base, et non comme des budgets facultatifs destinés à améliorer la visibilité. Investir dans la capacité à comprendre et à naviguer dans l'environnement informationnel, c'est investir dans la sécurité, l'accès et la responsabilité.

Recommandations ciblées

Pour les ONG internationales et les agences des Nations unies

- Intégrer les médias sociaux dans la planification de la SRM. Ajouter des indicateurs narratifs en ligne aux registres des risques et à la planification des déplacements sur le terrain (convois, déplacements du personnel vers les sites de distribution) ; examiner les fils de discussion hostiles et les registres d'incidents.
- Mettre en œuvre et pratiquer la planification et la coordination interinstitutions. Intégrer les enseignements tirés de la surveillance en ligne dans les groupes de travail sur l'accès, les clusters de protection et les réunions de liaison ; convenir à l'avance de réponses communes aux points chauds standard ou prévisibles.
- Planifier les communications programmatiques. Relier les communications au cycle du programme (lancement → mise en œuvre → transition/clôture) ; raconter des histoires centrées sur les personnes ; annoncer la clôture des programmes avec empathie ; communiquer les plans de continuité d'abord aux communautés bénéficiaires, puis en ligne.

- Faire appel à des messagers de confiance. Co-rédiger le contenu avec le personnel national, les partenaires locaux, les agents de santé, les enseignants et les dirigeants communautaires ; privilégier l'utilisation de la langue locale, d'un langage simple et de résultats concrets obtenus dans des lieux spécifiques.
- Établissez des liens avec les journalistes. Nouez des relations avec les journalistes et les rédacteurs en chef locaux (y compris à la radio) afin de pouvoir réagir rapidement à des problèmes particuliers lorsqu'ils surviennent, fournir des explications officielles sur les problèmes qui se posent et diffuser des corrections qui auront plus d'impact que les déclarations des institutions.
- Protégez le personnel et les données. Diffusez des alertes urgentes à vos partenaires en cas d'identification de lieux liés à l'aide humanitaire, de divulgation de l'identité du personnel ou des bénéficiaires de l'aide, et de problèmes de réputation susceptibles d'affecter l'ensemble du secteur de l'aide humanitaire ; adoptez des procédures opérationnelles standard claires pour réagir de manière appropriée au doxxing et aux menaces.

Pour les OSC et les ONG locales (avec ou sans partenaires internationaux)

- Mettre l'accent sur la pertinence locale de l'aide. Utiliser des voix issues de la communauté et les langues locales, et mettre en avant les résultats relativement modestes mais spécifiques des programmes d'aide ; éviter tout contenu susceptible de déclencher des réactions de « contrôle étranger ».
- Concevez les messages en collaboration avec vos partenaires. Conseillez vos partenaires sur les préoccupations locales, la terminologie et les images à éviter ; concevez ensemble des contre-discours fondés sur l'expérience vécue par le personnel de l'agence et les bénéficiaires.
- Choisissez la collaboration ou l'indépendance au cas par cas. Rejoignez les déclarations communes lorsqu'elles sont utiles ; restez indépendant lorsque l'association à une réponse particulière risque de nuire à votre réputation.
- Conservez des preuves à l'appui de vos messages. Conservez des preuves simples (photos pour lesquelles les membres de la communauté ont donné leur accord, citations de la communauté, numéros de service) afin de pouvoir réfuter rapidement les fausses allégations et les accusations négatives sans enfreindre les exigences en matière de confidentialité.

Pour les donateurs

- Équilibrez la visibilité du soutien financier d'un donateur avec la connaissance du contexte dans lequel l'aide est fournie. Évitez les marques politisées et les exigences rigides en matière de visibilité du soutien des donateurs aux opérations d'aide pendant les périodes sensibles ; acceptez une attribution discrète ou dirigée par des partenaires du soutien du donateur aux activités d'aide lorsque la sécurité ou l'acceptation sont en jeu.
- Financer la gestion efficace de l'espace numérique en tant qu'élément clé de l'aide. Financer la surveillance continue des médias sociaux, l'utilisation de contenus en langue locale et les partenariats avec des journalistes ; soutenir la formation à la gestion de la communication de crise et à la sécurité numérique pour les partenaires nationaux.

Pour les médias

- Clarifier les mandats. Lors de la couverture des opérations d'aide/de maintien de la paix, inclure des explications concises sur les mandats et les limites des objectifs des opérations ; mettre en évidence les résultats vérifiables localement.
- Éviter d'amplifier les dommages. Signaler les contenus explicites et le langage déshumanisant ; éviter de publier des affirmations non vérifiées qui pourraient mettre en danger les civils ou le personnel ; corriger publiquement et de manière visible tout reportage inexact lorsque de nouveaux faits apparaissent.
- Diversifier les sources. Inclure les points de vue du personnel national, des ONG locales, des travailleurs de la santé, des enseignants et des membres de la communauté, et pas seulement ceux des porte-parole officiels des agences.

Pour les mécanismes collectifs (toutes les parties prenantes)

- Mettez en place un groupe de réponse numérique rapide pour partager les alertes, harmoniser le langage et décider quand et où intervenir en ligne.
- Créez une banque commune d'explications appropriées sur les questions qui reviennent régulièrement, par exemple des discussions courtes sous forme de questions-réponses ancrées localement sur les mythes/questions récurrents (par exemple, la neutralité ne signifie pas l'indifférence ; pourquoi des escortes sont parfois utilisées ; ce que signifie une transition/sortie).
- Convenir des déclencheurs et des seuils. Définir ce qui constitue un « signal d'alerte » en ligne (par exemple, le doxxing, les menaces crédibles, les appels à attaquer le personnel humanitaire ou les infrastructures, les pics de discours haineux) et les mesures opérationnelles et de communication correspondantes.
- Investissez dans la radio et les canaux communautaires. Associez les publications sur les réseaux sociaux à des spots radio, des appels téléphoniques et des réunions communautaires afin de vous assurer que les personnes concernées entendent parler des incidents et des programmes d'abord hors ligne, puis les voient en ligne.

Conclusion

L'environnement numérique de la RDC est à la fois le reflet et un moteur des réalités humanitaires du pays. Les efforts visant à établir et maintenir la légitimité, la confiance et la protection humanitaires ne se jouent plus uniquement sur le terrain, mais aussi sur les plateformes numériques. Les discours en ligne déterminent de plus en plus si l'action humanitaire est comprise, acceptée ou rejetée. Un nombre croissant de personnes, en particulier parmi les décideurs, s'informent et forment leurs opinions à partir des contenus diffusés sur les réseaux sociaux.

Après sept mois d'observation des récits en ligne portant sur divers enjeux en RDC, l'analyse menée pour ce rapport montre que les discours préjudiciables relèvent rarement d'une désinformation délibérée. Ils résultent plutôt d'un mélange de griefs réels, d'épuisement émotionnel et de suspicion politique, lorsque des vérités partielles sont amplifiées par la rapidité et la portée des réseaux sociaux. Il en découle un environnement informationnel où la neutralité est facilement interprétée comme de l'indifférence, l'indépendance comme une allégeance étrangère et la retenue humanitaire comme un échec moral. Ces perceptions érodent les principes mêmes — humanité, neutralité, impartialité et indépendance — qui rendent l'action humanitaire possible.

Pourtant, l'espace numérique de la RDC n'est pas uniquement marqué par l'hostilité. Il est également traversé par de forts courants d'empathie et de solidarité. De nombreux utilisateurs expriment leur reconnaissance envers les travailleurs humanitaires, en particulier ceux perçus comme proches des communautés, et manifestent une indignation morale face aux souffrances et aux déplacements de civils. Ces réactions montrent que les valeurs humanitaires continuent de trouver un écho profond lorsqu'elles sont communiquées dans un langage ancré dans l'expérience vécue. Elles rappellent que l'environnement informationnel est un espace dynamique et contesté, capable à la fois de nuire et d'offrir des opportunités.

Les résultats confirment que les perceptions façonnées sur les réseaux sociaux ne sont plus marginales dans l'action humanitaire, mais constituent un facteur déterminant influençant la sécurité, l'accès et la légitimité. Lorsque l'information sur l'aide est absente, tardive ou déconnectée des réalités locales, les rumeurs et la colère occupent l'espace. À l'inverse, une communication claire, opportune et portée par des voix locales peut renforcer la confiance et réduire les risques.

La protection de l'espace humanitaire en RDC exige donc trois évolutions interdépendantes dans la pratique :

- **Reconnaître la communication comme un outil de protection : chaque prise de parole publique, publication sur les réseaux sociaux ou silence a des conséquences opérationnelles. La communication doit être comprise comme un moyen de protéger les communautés, les principes et l'accès, et non comme un simple levier de visibilité ou de plaidoyer.**

- Ancrer la confiance dans la légitimité locale : l'écosystème numérique de la RDC montre que les journalistes locaux, le personnel national et les leaders communautaires sont les messagers les plus crédibles de l'information humanitaire. Renforcer leurs capacités, assurer leur sécurité et amplifier leur voix en ligne est essentiel pour maintenir l'acceptation de l'aide.
- Répondre collectivement aux informations préjudiciables : de la même manière qu'aucun acteur ne peut agir seul sur le terrain, aucune organisation ne peut défendre isolément la légitimité humanitaire. Une surveillance partagée, des messages coordonnés et une défense collective des principes humanitaires sont indispensables pour préserver la résilience narrative à l'ère numérique.

Les enseignements tirés de la RDC font écho à ceux observés dans d'autres contextes fragiles : les informations préjudiciables ne se contentent pas de déformer les perceptions, elles façonnent les réalités. Elles influencent qui peut être aidé, comment la protection est négociée et la manière dont les communautés interprètent la neutralité et l'aide. Répondre à ces dynamiques n'est pas une question de relations publiques, mais un impératif humanitaire.

Dans un contexte où les perceptions peuvent déterminer la protection, la communication doit être fondée sur des principes, des preuves et l'humanité. L'espace humanitaire ne pourra être préservé que si ceux qui œuvrent à sa protection communiquent et agissent selon les mêmes principes que ceux qu'ils appliquent sur le terrain.

Les analyses et opinions exprimées dans ce rapport appartiennent exclusivement à l'éditeur, Insecurity Insight.

Insecurity Insight est une organisation humanitaire (H2H) engagée dans le respect des Principes humanitaires. Ce document est financé et soutenu par le Fonds H2H, lui-même soutenu par le gouvernement britannique. Les opinions qui y sont exprimées ne reflètent en aucun cas la position du réseau H2H ni du gouvernement britannique, qui ne sont pas responsables du contenu de ce document.

The cover page of this report was generated with AI; for any comments or feedback, please [contact us](#).

Insecurity Insight. 2025. L'espace humanitaire sur les réseaux sociaux : Leçons des récits diffusés sur les réseaux sociaux en République démocratique du Congo (RDC) (décembre 2025). Suisse: Insecurity Insight. <https://bit.ly/SMDRCLessonsDec2025FR>