



ÉDUCATION AUX RISQUES DES ENGIN
EXPLOSIFS DANS DES ENVIRONNEMENTS
COMPLEXES : ÉTUDE DE NOUVELLES
MÉTHODES ET TECHNOLOGIES



Le Centre international de déminage humanitaire – Genève (GICHD) s’emploie à réduire les risques auxquels sont exposées les communautés du fait de la présence d’engins explosifs, notamment des mines terrestres, des armes à sous-munitions, des restes explosifs de guerre ou des stocks de munitions. Pour ce faire, il intervient dans trois grands domaines : appui sur le terrain axé sur le renforcement des capacités et le conseil, collaboration multilatérale axée sur les normes et les lois, et activités de recherche-développement axées sur des solutions de pointe.

Le GICHD est l’un des principaux membres du Groupe consultatif sur l’éducation aux risques des engins explosifs (EREE), dont il assure également le Secrétariat. Ce Groupe consultatif s’appuie sur l’expertise de plus d’une douzaine d’organismes des Nations Unies, organisations internationales et ONG internationales pour fournir de grandes orientations au secteur et trouver des moyens d’améliorer l’intégration, l’efficacité, la rentabilité et la pertinence des activités d’EREE.

Remerciements

Cette étude a été menée par Matthieu Laruelle, Kaitlin Hodge et Sylvie Bouko. Elle était dirigée par le Groupe consultatif sur l’éducation aux risques des engins explosifs au nom du GICHD dans le cadre de son plan de travail 2020.

Cette publication a pu être réalisée grâce au soutien financier du ministère norvégien des Affaires étrangères et du gouvernement suisse.

Le GICHD tient à exprimer toute sa reconnaissance aux personnes et institutions qui ont si généreusement collaboré à ce projet en apportant des données d’expérience, des ressources et des avis d’experts. Il tient aussi à remercier tout particulièrement la Direction de la coordination de la lutte anti-mines et le Programme de lutte antimines de l’Afghanistan pour avoir facilité l’organisation d’un atelier virtuel des parties prenantes dans le pays.

Éducation aux risques des engins explosifs dans des environnements complexe : étude de nouvelles méthodes et technologies. © GICHD, Genève, novembre 2020

ISBN: 978-2-940369-82-9

Le contenu de cette publication, sa présentation et les appellations employées n’impliquent de la part du GICHD aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires ou groupes armés, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.

In case of doubt or differences of interpretation, the original language version (English) of this publication shall prevail over the French text.

ÉDUCATION AUX RISQUES DES ENGIN
EXPLOSIFS DANS DES ENVIRONNEMENTS
COMPLEXES : ÉTUDE DE NOUVELLES
MÉTHODES ET TECHNOLOGIES

TABLE DES MATIÈRES

Résumé	8
Aperçu général	8
Principales conclusions et recommandations	9

INTRODUCTION 15

Objet	16
Portée, objectifs et méthode	17

CHAPITRE 1 19

TECHNOLOGIES EMPLOYÉES POUR LA MISE EN ŒUVRE ET LE SUIVI D'ACTIVITÉS D'EREE 19

Principaux éléments de réflexion	21
Médias sociaux et autres plateformes de communication numérique	25
Applications numériques	34
Réalité augmentée et réalité virtuelle	38
Dispositif vocal d'éducation au risque (DVER)	43
Collecte de données mobiles	45

CHAPITRE 2 51

MÉTHODES D'EREE DANS DES ENVIRONNEMENTS COMPLEXES 51

Partie A: Méthodes propres aux environnements complexes 52

Méthodes propres à la mise en œuvre d'activités d'EREE par voie non numérique	52
Méthodes propres à l'éducation aux risques des EEI	55
Méthodes propres aux environnements urbains	58
Méthodes propres aux réfugiés et aux personnes déplacées de retour dans leur foyer	61

Partie B: Méthodes globales d'EREE et mise en application dans des environnements complexes	65
Élargissement de la portée des activités: approches holistiques en matière d'EREE	65
Renforcement de l'impact: méthodes d'EREE axées sur le changement de comportement	72
CHAPITRE 3	81
AUTRES PRATIQUES ET INNOVATIONS UTILES	81
Stratégies d'innovation	82
Stratégies de communication d'informations adaptées	83
Communication sur les risques et engagement communautaire	87
Autres technologies	90
CONCLUSION	95
<hr/>	
Annexe	99
Liste des parties prenantes consultées	100
Notes	103

SIGLES ET ACRONYMES

CAP

Connaissances, attitudes et pratiques

CCSC

Communication pour le changement social et comportemental

CDM

Collecte de données mobiles

C4D

Communication pour le développement

CICR

Comité international de la Croix-Rouge

CTMT

Connaissance tactique des modifications du terrain

CREC

Communication sur les risques et engagement communautaire

DCA

DanChurchAid

DMA

Direction de la lutte antimines (*Directorate of Mine Action*), Iraq

DMAC

Direction de la coordination de la lutte antimines (*Directorate of Mine Action Coordination*), Afghanistan

DVER

Dispositif vocal d'éducation au risque

EE

Engin explosif

EEl

Engin explosif improvisé

EREE

Éducation aux risques des engins explosifs

FICR

Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

HCR

Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

HI

Handicap International/ Humanity & Inclusion

IMSMA

Système de gestion de l'information pour l'action contre les mines (*Information Management System for Mine Action*)

MAG

Mines Advisory Group

MA AOR

Mine Action Area
of Responsibility

MC

Mercy Corps

NTAM

Note technique de
l'action contre les mines

OIM

Organisation
internationale pour les
migrations

PM/WRA

Bureau d'élimination et
de réduction des armes
rattaché au Bureau des
affaires politico-militaires
(*Bureau of Political-Military
Affairs Office of Weapons
Removal and Abatement*)

PPC

Préparation et protection
en cas de conflit

REG

Restes explosifs de
guerre

RVA

Réduction de la violence
armée

SRPCS

Sensibilisation au
risque et promotion de
comportements sûrs

SLAM/UNMAS

Service de la lutte
antimines des Nations
Unies

UNICEF

Fonds des Nations Unies
pour l'enfance

RÉSUMÉ

APERÇU GÉNÉRAL

Ces dernières années, le nombre de victimes d'engins explosifs (EE) parmi les civils a progressé à une vitesse alarmante. Cette forte augmentation s'explique par plusieurs facteurs – dont l'allongement de la durée des crises humanitaires, l'urbanisation des conflits, les déplacements de populations de grande ampleur ou l'utilisation très répandue d'engins explosifs improvisés (EEI) – qui entravent fortement l'efficacité et l'utilité des activités d'éducation aux risques des engins explosifs (EREE).

Au cours de l'année écoulée, l'éducation au risque (l'un des grands volets de la lutte antimines) a suscité un vif regain d'intérêt de la part de la communauté internationale, laquelle a reconnu qu'il était essentiel d'intensifier les efforts d'EREE et d'élaborer de nouveaux outils, méthodes et stratégies pour protéger les civils des dangers liés aux EE. Si la pandémie de COVID-19 a favorisé l'émergence de nouvelles questions, elle a aussi servi de catalyseur en incitant le secteur de l'EREE à renforcer l'échange systématique de bonnes pratiques et entamer une réflexion commune sur des moyens innovants de sensibiliser au risque et de promouvoir des changements de comportement.

La présente étude vise à éclairer la réflexion en cours des praticiens de l'EREE sur la manière de résoudre les difficultés décrites dans le document *EORE Sector Mapping and Needs Analysis* (Analyse du secteur et des besoins en matière d'EREE, en anglais uniquement) publié en décembre 2019 et d'autres problématiques apparues avec la crise du COVID-19. Pour ce faire, elle se penche sur de nouvelles technologies et méthodes prometteuses servant à la mise en œuvre et au suivi d'activités d'éducation au risque dans le but de répondre à trois grands enjeux : l'éducation aux risques liés aux EEI, l'éducation au risque dans des environnements urbains complexes et l'éducation au risque dans des zones difficiles d'accès ou inaccessibles.

Ce rapport présente des exemples, de bonnes pratiques et de nouvelles solutions mises en œuvre pour résoudre ces difficultés, aussi bien au sein qu'en dehors du secteur de l'EREE, et s'appuie sur les dernières initiatives élaborées pour s'adapter à l'épidémie de COVID-19. Il s'achève sur un ensemble de recommandations et un inventaire des lacunes qu'il reste à combler. Les données figurant dans cette étude ont été recueillies entre décembre 2019 et juillet 2020 dans le cadre d'une analyse de documents, d'entretiens menés auprès de personnes-ressources clés, d'un atelier virtuel de parties prenantes et d'une enquête en ligne menée auprès de 34 organisations et 16 pays.

PRINCIPALES CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Généralités

- Le secteur de l'EREE étant appelé à évoluer rapidement pour s'adapter à des environnements toujours plus complexes, il importe de systématiser les méthodes d'apprentissage des praticiens afin de promouvoir l'innovation et d'accélérer le partage de connaissances entre pays, régions et organisations. Pour y parvenir, il est notamment proposé dans le présent rapport de :
 - Intégrer dans les cycles de programmation la mise en application des enseignements tirés de l'expérience et le partage des bonnes pratiques ;
 - Prévoir des capacités propres à l'EREE aussi bien au niveau mondial qu'au siège ;
 - Renforcer les « écosystèmes d'apprentissage » en collaboration, les ateliers de partage de connaissances ainsi que les réseaux et partenariats entre praticiens ;
 - Encourager la coopération au moyen de mécanismes régionaux (à l'image du Centre de lutte antimines de l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est ou du Groupe de travail régional sur des solutions durables pour la Syrie) ;
 - Assurer la traduction dans d'autres langues de publications pertinentes en matière d'EREE ; et
 - Accélérer la création d'une bibliothèque ou d'un référentiel numérique mondial à l'intention des praticiens de l'EREE.
- Pour réussir sa transformation, il est essentiel que le secteur favorise la collaboration et s'appuie sur les connaissances, les compétences et les ressources d'acteurs externes. S'il est généralement admis qu'il convient d'intégrer les activités d'EREE dans les initiatives de plus grande ampleur menées dans les domaines de l'humanitaire, du développement, de la protection et de l'éducation, comme énoncé dans l'Action n°28 du Plan d'action d'Oslo de la Convention sur l'interdiction des mines antipersonnel, le présent rapport montre que les interventions innovantes en matière d'EREE dépendent également de l'instauration de partenariats avec des spécialistes d'autres secteurs, par exemple ceux de la Communication pour le changement social et comportemental (CCSC), de la Communication sur les risques et l'engagement communautaire (CREC) ou des Technologies de l'information et de la communication (TIC), et avec des entreprises technologiques d'envergure nationale ou internationale, des laboratoires d'innovation, des spécialistes du marketing, du « design thinking »

(réflexion conceptuelle), de la réalité étendue, etc. Forts de l'expérience et du savoir-faire d'autres secteurs, les praticiens de l'EREE seront ainsi davantage à même de répondre aux besoins des communautés touchées par des engins explosifs.

- Pour être efficaces, il importe que les activités d'EREE tiennent compte de la diversité des formes de vulnérabilité et des rôles et besoins différents des femmes, des filles, des garçons et des hommes en fonction des groupes auxquels ils appartiennent, et se fondent sur une analyse approfondie de la situation propre à chaque sexe et à chaque groupe. Il ressort du présent rapport que des efforts supplémentaires sont nécessaires pour intégrer la perspective de genre et la dimension de diversité dans les programmes d'EREE, notamment en ce qui concerne l'utilisation de nouvelles technologies. En outre, plusieurs participants à l'étude ont indiqué que, souvent, les interventions d'EREE ne tenaient pas compte des besoins spécifiques des personnes handicapées et des survivants.
- Très peu de données ont pu être recueillies sur l'efficacité des méthodes et technologies présentées en termes de changement de comportement. Bien que la présente étude n'ait pas eu pour objet de mesurer l'évolution des comportements ni d'évaluer l'impact des activités d'EREE, il apparaît indispensable de définir des lignes directrices mondiales pour l'ensemble du secteur, notamment en ce qui concerne les interventions dans des environnements complexes. La récente publication du HALO Trust, du Mines Advisory Group (MAG) et de Norwegian People's Aid (NPA) intitulée *Measuring Behavior Change Resulting from EORE and the Need for Complementary Risk Reduction Activities*¹ (Évaluer les changements de comportement découlant des activités d'EREE et la nécessité d'activités complémentaires de réduction des risques, en anglais uniquement) et la dernière étude du secteur de la CREC sur les indicateurs permettant de mesurer l'évolution des comportements² peuvent servir de sources d'inspiration en la matière.

Technologies applicables à l'EREE

- Globalement, les technologies numériques représentent un moyen économique et facilement modulable d'atteindre un grand nombre de personnes (notamment les jeunes). La plupart d'entre elles peuvent par ailleurs être aisément mises à jour de manière à s'adapter à des situations en évolution, par exemple en cas de nouvelle contamination, ce qui est très utile dans des environnements en constante mutation.
- Lors de l'élaboration d'outils numériques, il importe que les praticiens appliquent de manière uniforme les principes fondamentaux qui régissent l'ensemble des activités d'EREE, ainsi que les normes internationales en vigueur dans le secteur. Il est également recommandé de respecter les principes pour le développement numérique (<https://digitalprinciples.org>) adoptés par la communauté mondiale.
- Si l'utilisation des technologies numériques gagne du terrain dans le secteur de l'EREE et pourrait se généraliser, elle en est encore à ses balbutiements et son potentiel est encore largement sous-exploité. Il ressort de la présente étude qu'il est possible de mettre en place des actions de communication ciblée et bidirectionnelle en s'appuyant sur différentes solutions numériques et que les réseaux sociaux, les applications numériques, les technologies de réalité étendue et d'autres outils numériques ouvrent de très vastes horizons en matière d'EREE. Sachant que le secteur privé est à l'origine d'une grande partie des avancées dans le domaine des nouvelles technologies, il incombe au secteur de l'EREE d'encourager la création de partenariats stratégiques.
- L'apprentissage par la pratique jouant un rôle fondamental chez les praticiens, il est essentiel qu'ils échangent et rendent compte de manière plus systématique des bonnes pratiques et des enseignements tirés de l'expérience, qu'ils élaborent de nouvelles lignes directrices (p. ex. des méthodes permettant de mesurer l'impact des outils numériques) et qu'ils s'emploient collectivement à combler les lacunes relevées.
- Il est indispensable d'accorder une attention accrue à la promotion de l'innovation dans le secteur de l'EREE en prévoyant suffisamment de ressources, en créant l'espace nécessaire à l'innovation au sein des organisations et en instaurant une dynamique de collaboration.
- La présente étude a néanmoins fait apparaître que l'innovation ne se limitait pas aux outils de pointe les plus récents ou les plus prestigieux. Elle entend montrer que faire preuve d'innovation consiste également à revoir les pratiques en vigueur à la lumière d'un nouveau contexte, à revenir aux fondamentaux en portant un regard différent ou inédit sur les choses, en élaborant des approches communautaires plus solides, en mobilisant davantage les capacités communautaires et en privilégiant des solutions plus globales et plus pragmatiques en matière de réduction des risques.

- Bien que de nos jours la communication se fasse de plus en plus souvent par voie numérique et que la crise du COVID-19 pousse les praticiens de l'EREE à élaborer des plans d'urgence et à remplacer les méthodes traditionnelles d'exécution et de suivi des activités d'EREE par des solutions numériques, les approches communautaires propices à l'instauration d'une relation de confiance demeurent essentielles à la réalisation d'activités d'EREE à la fois efficaces et adaptées. Il importe que les outils numériques (à l'image des applications) et les stratégies numériques (par exemple les campagnes sur les réseaux sociaux) viennent s'inscrire en complément d'interventions interpersonnelles et que les praticiens veillent à ne pas nuire et à ne pas élargir le fossé qui sépare les personnes connectées de celles qui ne le sont pas.

Méthodes applicables à l'EREE

- L'emploi de méthodes non numériques reste indispensable pour atteindre les communautés touchées et les groupes vulnérables n'ayant qu'un accès restreint, voire inexistant, au numérique. Dans ces cas précis, les relais communautaires – utilisés de longue date dans le secteur de la lutte antimines – et d'autres réseaux communautaires peuvent constituer des ressources extrêmement précieuses. Il conviendrait que les praticiens de l'EREE s'efforcent, si possible, de développer ces réseaux, tout en prenant les dispositions nécessaires pour se préparer et limiter les risques en cas d'obligation de réduire ou de renoncer à toute présence physique sur le terrain. Il importe de trouver des méthodes pour dispenser à distance des séances d'EREE complètes et interpersonnelles et pour atteindre les personnes d'un faible niveau d'alphabétisation, ayant un accès au numérique restreint ou présentant un handicap.
- S'il est communément admis qu'il est essentiel que les populations exposées aient accès aux informations sur les risques et les comportements sûrs face aux EEI, aucun consensus ne s'est encore dégagé au sein du secteur sur la question de la présentation visuelle des EEI. En l'absence de solution universelle, il est recommandé aux praticiens de l'EREE de faire preuve de prudence, de mettre l'accent sur des messages plus généraux concernant la connaissance tactique des modifications du terrain (CTMT) et de rester vigilants face à l'imprévu. Si des images d'EEI sont utilisées, il est important de travailler en étroite coordination avec les équipes en charge des opérations d'enquête et de dépollution dans un souci constant de pertinence et d'exactitude.
- En milieu urbain, où les frontières entre sécurité et insécurité se brouillent davantage, les praticiens de l'EREE se heurtent à des contraintes supplémentaires et doivent prendre les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité de leurs agents et veiller à ne pas nuire à l'ensemble de la communauté.

- Respecter les principes fondamentaux de l'EREE en termes d'éthique et d'efficacité est essentiel quel que soit l'environnement des interventions, et plus encore en cas d'environnement complexe caractérisé par une marge de manœuvre plus faible et un potentiel de risque plus élevé. Dans ce type de situation, appliquer des approches plus globales visant à accroître l'efficacité, la rentabilité et l'impact des activités d'EREE apporte une énorme valeur ajoutée.
- Chacun s'accorde à reconnaître qu'intégrer l'EREE dans d'autres secteurs est essentiel pour lever les entraves structurelles et récurrentes à l'adoption et à la mise en pratique de comportements sûrs. La sensibilisation au risque et la promotion de comportements plus sûrs (RASB en anglais), la préparation et la protection en cas de conflit et la réduction de la violence armée sont trois types de démarches pleines de promesses: fondées sur une approche plus globale de la gestion des risques, elles visent à faire face à un plus large éventail de risques au sein des communautés exposées. Le secteur bénéficierait d'une transposition à plus grande échelle de ces approches pilotes, du partage des enseignements tirés de l'expérience et des bonnes pratiques découlant de la généralisation de ces approches, ainsi que de la collecte de données probantes témoignant de leur efficacité et de leur impact dans des environnements complexes.
- Dans le cadre de l'EREE, les approches axées sur le changement de comportement cherchent à avoir une incidence plus marquée; elles tiennent compte des normes sociales et s'appuient sur elles, s'emploient à définir et à bien cerner leur public cible au moyen de processus participatifs, et mettent en œuvre une stratégie de communication en plusieurs volets. Bien que l'élaboration de processus de ce type et leur transposition à grande échelle puissent prendre du temps, ces approches sont extrêmement prometteuses s'agissant du renforcement de l'efficacité et de la rentabilité des activités d'EREE dans tous types d'environnements, y compris les environnements complexes. Il conviendrait que les partenaires et les bailleurs de fonds intensifient leurs efforts de sensibilisation pour que les projets d'EREE axés sur le changement de comportement bénéficient de financements plus importants. Le secteur bénéficierait également d'orientations sur la conception stratégique de projets d'EREE fondés sur la théorie du changement de comportement, ainsi que sur la façon d'employer des processus participatifs dans des situations où il est impossible d'atteindre les communautés touchées.

Autres innovations et pratiques pouvant servir d'exemple

- La présente étude a permis de recenser plusieurs autres méthodes et technologies employées par d'autres secteurs que le secteur de l'EREE pourrait mettre à profit, à savoir: le « design thinking » (réflexion conceptuelle), les outils relatifs à la communication sur les risques et à l'engagement communautaire (CREC), la communication pour le développement (C4D), les technologies mobiles en provenance des secteurs public et privé de la santé, l'intelligence artificielle ou d'autres applications numériques.
- Plutôt que de créer de nouvelles plateformes numériques spécifiquement consacrées à l'éducation au risque, les praticiens de l'EREE pourraient, le cas échéant, s'appuyer sur des initiatives existantes portant sur de multiples facteurs de risque.
- La crise du COVID-19 a permis de faire avancer des initiatives innovantes et un enrichissement mutuel entre les secteurs de l'EREE, de la santé publique et d'autres acteurs de la CREC dont il convient désormais d'exploiter tout le potentiel.



INTRODUCTION

OBJET

Après avoir connu une baisse régulière sur une quinzaine d'années, le nombre de victimes d'accidents liés à des engins explosifs n'a cessé d'augmenter depuis 2014. Cette forte augmentation à l'échelle mondiale est en grande partie imputable à la hausse du nombre de victimes dans des régions et des pays en proie à des conflits armés d'une grande intensité ou de longue durée. Plusieurs autres facteurs expliquent cette progression du nombre d'accidents, notamment la menace que représentent les engins explosifs improvisés (EEI), les changements dans la nature des conflits (les hostilités se déroulant de plus en plus souvent en milieu urbain), et le fait qu'il est de plus en plus difficile, voire impossible, d'accéder aux communautés touchées et aux groupes de population déplacés. Nombre de ces facteurs entravent également la mise en œuvre et le suivi d'activités d'EREE à la fois ciblées et adaptées.

Face à la nouvelle contamination de zones dans des environnements de plus en plus complexes, les acteurs de la lutte antimines ont dû adapter leurs pratiques en matière de mise en œuvre et de suivi d'activités d'EREE. Si, ces dernières années, le champ d'application de la lutte antimines a été rapidement élargi de manière à rendre le processus de remise à disposition des terres plus efficace, ce n'est que très récemment qu'un consensus s'est dégagé sur la nécessité de mettre l'accent sur le volet de la lutte antimines consacré à l'EREE pour enrayer l'augmentation du nombre de victimes. En témoignent la création en mai 2019 du Groupe consultatif sur l'éducation aux risques des engins explosifs³ (ci-après le « Groupe consultatif ») et l'adoption en novembre 2019 par la Convention sur l'interdiction des mines antipersonnel du Plan d'action d'Oslo, lequel contient une section consacrée à l'éducation et à la réduction des risques.⁴

La pandémie de COVID-19 qui a démarré pendant la réalisation de la présente étude a indéniablement aggravé la situation existante et fait surgir de nouvelles difficultés. Cette crise sanitaire sans précédent à l'échelle de la planète a également poussé les praticiens de l'EREE à se réunir pour réfléchir à des moyens de s'adapter de manière innovante et collective⁵ et faire en sorte que les communautés touchées par des engins explosifs ne soient pas laissées pour compte. Dans ce contexte, la présente étude vise à recenser les nouvelles technologies et méthodes d'EREE utilisées dans le secteur de la lutte antimines et d'autres domaines afin de relever les grands défis énoncés dans une brève évaluation mondiale⁶ publiée par le GICHD au nom du Groupe consultatif en décembre 2019 :

- Si l'**utilisation d'EEI** n'est pas un phénomène nouveau, elle s'est fortement accentuée ces dernières années, ce qui a entraîné une augmentation du nombre de victimes civiles et poussé la communauté en charge de l'EREE à revoir ses pratiques et à réfléchir à de nouveaux modes d'élaboration et de mise en œuvre efficaces d'activités d'EREE. En passant en revue les initiatives existantes dans le domaine de l'éducation aux risques des engins explosifs improvisés, la présente étude s'efforce d'apporter des éléments de réponse à certaines questions soulevées par les personnes interrogées. Citons à titre d'exemple : *En quoi l'éducation aux risques liés aux engins explosifs improvisés est-elle différente de l'éducation aux risques liés à des dispositifs*

fabriqués en usine ? Ou encore : Quels sont les autres éléments à prendre en compte dans la réflexion sur le contenu des messages ou la présentation visuelle et s'agissant de questions éthiques, par exemple dans le cadre de l'approche « ne pas nuire » ?

- La morphologie complexe des **conflits urbains** et de la contamination par des engins explosifs présente de nouveaux défis en matière d'EREE, les bâtiments effondrés et d'autres infrastructures pouvant dissimuler des dangers dont les populations locales n'ont pas conscience. Les nouveaux arrivants ou les personnes de retour sont généralement peu informés et les messages du type « ne pas s'approcher, ne pas toucher, prévenir les autorités compétentes » ne sont pas suffisants dans des situations où les activités de dépollution sont limitées ou inexistantes et en cas de retour dans leurs foyers de populations vulnérables.
- De même, il peut être difficile d'**accéder aux populations à risque** en raison de contraintes géographiques, de variations saisonnières, de conflits en cours, de conditions d'insécurité ou d'obstacles d'ordre réglementaire. Dernièrement, de nouvelles restrictions en lien avec la pandémie de COVID-19 sont venues aggraver la situation, d'où la nécessité d'élaborer de nouvelles stratégies innovantes pour atteindre ces zones difficiles d'accès, dispenser des formations et mettre en place des activités de suivi. Il semblerait par ailleurs qu'un nombre croissant de donateurs demandent aux organisations chargées de la lutte antimines de prévoir des plans d'urgence ou de des plans de secours dans le cas où il serait impossible d'intervenir en présentiel.

PORTÉE, OBJECTIFS ET MÉTHODE

La présente étude a pour principal objectif de donner des exemples de technologies et de méthodes à la fois innovantes et prometteuses utilisées dans le secteur de la lutte antimines mais aussi dans d'autres domaines aux fins de la mise en œuvre et du suivi⁷ d'activités d'EREE dans les environnements complexes évoqués plus haut. Elle vise à contribuer au développement et à un partage plus systématique de bonnes pratiques en matière d'EREE et, à terme, à étayer l'élaboration de nouvelles Normes internationales de l'action contre les mines et la création de nouvelles lignes directrices.

Cette étude a été réalisée de décembre 2019 à juillet 2020 ; elle se fonde sur une analyse de documents, des entretiens en tête-à-tête et à distance auprès de personnes-ressources clés, des échanges de courriers électroniques, une enquête en ligne et un atelier virtuel⁸ ayant réuni 10 parties prenantes d'Afghanistan. D'une grande diversité, les participants à l'étude provenaient de différentes zones géographiques et de pays confrontés à de nouveaux défis. Des praticiens et des responsables de l'EREE y ont également pris part. Au total, elle s'appuie sur des données d'expérience et des documents communiqués par 86 acteurs de 16 pays⁹ (ainsi que par des représentants régionaux et mondiaux) et 34 entreprises de secteurs très divers.¹⁰ Près de la moitié des personnes consultées (soit 45%) étaient des femmes.

Cette étude présente néanmoins certaines limites. Les réponses dans le cadre de l'enquête en ligne et la capacité à fournir des informations qualitatives sur les nouvelles

technologies et méthodes employées (et à communiquer des documents à l'appui), ont été très variables d'une partie prenante à l'autre. En outre, certains acteurs n'ont pas pu pleinement participer à l'étude en raison de l'apparition de la pandémie de COVID-19 et de la redéfinition des priorités qui s'en est suivie. De même, une visite sur le terrain en Afghanistan initialement prévue en avril 2020 a dû être annulée en raison de restrictions de voyage et remplacée par un atelier à distance.

S'il ne fait aucun doute que certains acteurs de la lutte antimines s'investissent de plus en plus activement dans l'éducation au risque pour faire face à de graves menaces à la sécurité (p. ex. en cas d'EEI porté par une personne), cet aspect sort du cadre de la présente étude, laquelle porte essentiellement sur les dispositifs existants, déclenchés par les victimes. Dans le projet de Note technique pour l'action contre les mines consacré à l'éducation aux risques liés aux engins explosifs improvisés, le terme « dispositif existant » s'entend de tout engin « ne relevant plus du contrôle effectif de l'individu ou du groupe à l'origine de son déploiement, et dont les populations et les autorités compétentes au niveau local souhaitent l'élimination ».

Le degré de précision du présent rapport dépend des informations disponibles et des données communiquées par les acteurs au moment de la rédaction du document. Celui-ci ne prétend pas être exhaustif et entend plutôt donner un aperçu des activités susceptibles de servir de source d'inspiration aux praticiens de l'EREE. Les difficultés actuelles liées à l'épidémie de COVID-19 stimulant l'innovation, il y a sans doute à apprendre de nombreux autres exemples qui ne figurent pas dans la présente étude. Enfin, il convient de noter que ce rapport ne constitue en aucun cas une évaluation des technologies et méthodes actuellement utilisées par les praticiens de l'EREE et/ou d'autres secteurs.

Ce rapport se divise en trois grands chapitres :

- Le **premier chapitre** passe en revue une série d'initiatives qui s'appuient sur la technologie et les outils numériques pour mettre en œuvre des activités d'EREE et en assurer le suivi dans des environnements complexes.
- Le **deuxième chapitre** étudie les méthodes qui sont employées soit dans le but de relever directement les défis exposés dans la présente étude, soit afin d'enrichir les activités d'EREE dans des environnements complexes.
- Le **troisième chapitre** présente différentes initiatives et pratiques employées dans d'autres secteurs dont les praticiens de l'EREE pourraient s'inspirer et qu'ils pourraient adapter et mettre en œuvre dans leur propre domaine d'activité.

Les ressources consultées dans le cadre de la présente étude ont été réunies dans un catalogue disponible en ligne à l'adresse suivante : www.eore.org. Les conclusions et recommandations présentées dans ce rapport visent également à aider le Groupe consultatif sur l'éducation aux risques des engins explosifs à définir ses priorités et à établir une feuille de route pour 2021 et au-delà.



CHAPITRE 1

TECHNOLOGIES EMPLOYÉES POUR LA MISE
EN ŒUVRE ET LE SUIVI D'ACTIVITÉS D'EREE

Depuis de nombreuses années, le secteur de la lutte antimines cherche de nouvelles manières d'exploiter les outils numériques et les nouvelles technologies dans le domaine de la dépollution, de la gestion de l'information, des enquêtes, etc. Organisé tous les ans par le GICHD, le *Mine Action Technology Workshop*¹¹ (Atelier sur les technologies de l'action contre les mines) réunit des professionnels du secteur et d'autres spécialistes pour échanger des idées et des données d'expérience et mettre l'innovation et la technologie au service de la lutte antimines de manière efficace et rentable. Une partie des personnes interrogées a indiqué que si des ressources importantes étaient effectivement consacrées à la recherche et l'innovation dans certains domaines de la lutte antimines, on ne s'intéresse que depuis peu aux initiatives technologiques mises en œuvre dans le secteur de l'éducation aux risques des engins explosifs et on n'a pas encore tiré pleinement parti des grandes avancées technologiques de ces dix dernières années. À noter cependant que depuis quelques mois, en raison de l'épidémie de COVID-19, les praticiens de l'EREE manifestent un intérêt croissant envers les outils et solutions numériques et en ont déjà adopté certains.

Ce chapitre donne un aperçu des technologies utilisées pour mettre en œuvre et assurer le suivi d'activités d'EREE et décrit de quelle manière elles peuvent contribuer à surmonter les difficultés opérationnelles auxquelles le secteur est confronté. Il commence par un inventaire des principaux éléments de réflexion à prendre en compte selon les personnes interrogées, avant de présenter les initiatives en cours fondées sur des technologies précises, les bonnes pratiques et les enseignements qui ont été tirés de chacune d'entre elles. À noter que le présent document ne porte pas sur l'utilisation de supports à faible technicité comme les affiches, les brochures, les projections itinérantes, les saynètes, etc. Dans un souci de clarté, les technologies présentées ci-après ont été regroupées dans cinq grandes catégories sur la base des informations communiquées par les participants à l'étude :

- Les réseaux sociaux et autres plateformes de communication numérique
- Les applications numériques
- La réalité augmentée et la réalité virtuelle
- Le dispositif vocal d'éducation au risque
- La collecte de données mobiles

PRINCIPAUX ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION

Principes directeurs régissant l'utilisation de la technologie dans le domaine de l'EREE

Pour nombre de personnes interrogées, il est essentiel que les praticiens, dans le cadre de la conception et de l'utilisation d'outils numériques, respectent les mêmes principes directeurs que ceux qui régissent toutes les activités d'EREE.¹²

- Les participants à l'étude ont expliqué que, pour réussir, tout projet numérique doit être fondé sur des données factuelles et reposer sur une étude des caractéristiques, besoins et problèmes de la population à risque afin de pleinement tenir compte de la situation, de la culture, des comportements et des attentes propres aux personnes qui seront en contact direct avec les technologies. Faire participer les utilisateurs finaux à l'élaboration de solutions numériques, dans la mesure du possible, a également été jugé important pour favoriser l'utilisation des outils proposés et accroître leur impact.
- Les activités d'EREE les plus efficaces sont généralement celles qui présentent un caractère didactique et interactif et amènent le public cible à participer autant que possible à un véritable dialogue. L'opération peut se révéler plus complexe en distanciel qu'en présentiel mais elle reste possible. Il importe de transmettre des messages positifs, affectifs et stimulants (p. ex. des messages axés sur des solutions, incitant à mettre en garde/protéger autrui ou saluant des actions positives) plutôt que des messages négatifs ou à caractère technique. De même, les supports utilisés doivent veiller à n'exclure aucune partie, faire en sorte que personne ne soit laissé pour compte et préserver la dignité de toutes les personnes concernées.
- Il convient de tester les messages et les outils proposés et de les adapter régulièrement en tenant de l'évolution du nombre de victimes et de la situation au niveau local. Certains participants à l'étude ont également insisté sur l'importance d'évaluations antérieures et postérieures à l'utilisation des outils de manière à mesurer leur impact (si la technologie le permet).
- Il est essentiel de consacrer suffisamment de temps et de ressources à l'analyse de la situation lors du choix et de la conception des outils numériques de sorte qu'ils soient adaptés, qu'ils ne fassent pas double emploi et que leur utilisation ne porte pas préjudice aux personnes auxquelles ils s'adressent. Au nombre des éléments à prendre en compte lors de l'analyse de la situation figurent la diversité (p. ex. aptitude, handicap, déficience, âge, langue, degré d'alphabétisation, qualité de personne déplacée, qualité de migrant, situation socioéconomique et milieu urbain ou rural), le respect des sexes et différentes questions de sécurité (caractère sensible des informations, contexte politique, restrictions imposées vis-à-vis de certains appareils numériques et infrastructures technologiques, notamment en ce qui concerne l'accès à Internet et les smartphones), ces éléments pouvant influencer sur la capacité des communautés exposées à accéder en toute sécurité à tel ou tel type de technologie et/ou à l'utiliser.

Plusieurs autres éléments à prendre en considération ont été mentionnés, notamment dans le cadre de la mise en œuvre d'activités d'EREE. Comme indiqué précédemment, la collecte et l'analyse de données sont essentielles pour adapter les interventions, et les réseaux sociaux peuvent jouer un rôle crucial dans les campagnes d'information et de sensibilisation. Cependant, il peut arriver que certaines communautés ne soient pas à l'aise avec les outils numériques et/ou que leur utilisation les mette en danger, en particulier dans des zones peu sûres et sous tension où ces outils pourraient être perçus comme des menaces à la sécurité. Selon les personnes interrogées, il est capital que les praticiens de l'EREE adoptent l'approche consistant à « ne pas nuire » pour garantir la sûreté et la sécurité du personnel et des communautés lors de la manipulation d'outils numériques mais aussi pour faire face aux problèmes de confidentialité et de sécurité¹³ des données recueillies par l'intermédiaire de plateformes numériques.

Une couverture satellite insuffisante, un accès à Internet limité ou des infrastructures réduites peuvent empêcher les activités d'EREE d'exprimer tout leur potentiel. Il convient par ailleurs de tenir compte des sexospécificités liées à l'utilisation d'Internet et de la téléphonie mobile. D'après le *Rapport 2020 sur les inégalités entre hommes et femmes dans la téléphonie mobile*,¹⁴ les femmes sont 20% moins susceptibles que les hommes d'accéder à Internet au moyen d'un appareil mobile que les hommes. Cet écart est encore plus marqué dans certaines régions : il atteint 37% en Afrique subsaharienne et 51% en Asie du Sud. Selon ce même rapport, les femmes utilisent en moyenne un éventail plus restreint de services Internet que les hommes (p. ex. des applications), ce qui signifie que les espaces en ligne permettant d'atteindre les femmes sont probablement moins nombreux que ceux s'adressant aux hommes. Enfin, il importe de tenir compte des normes sociales relatives à l'utilisation de la technologie. En Afghanistan par exemple, l'envoi direct de SMS aux femmes d'une communauté au titre de l'EREE a provoqué une réaction hostile, et la confiance a dû être rétablie au moyen d'un important travail de dialogue communautaire.

Plusieurs participants à l'étude ont souligné que les outils numériques étaient plus efficaces lorsque l'organisation ou l'entreprise entretenait déjà des relations avec les communautés cibles et qu'un climat de confiance et de compréhension mutuelles avait pu s'établir. D'autres ont indiqué qu'ils devaient une grande partie du succès de leurs campagnes sur les réseaux sociaux à leur présence de longue date dans le pays, à l'utilisation d'approches axées sur les communautés et à la relation de confiance instaurée par le biais des relais communautaires, des chefs de communautés et/ou de membres respectés de la communauté. C'est d'autant plus important dans les environnements instables où les praticiens de l'EREE sont amenés à adapter constamment leurs approches et où le risque de ne plus pouvoir directement accéder dans un avenir proche aux populations exposées est bien présent. Toujours en matière d'EREE, les personnes interrogées ont également indiqué qu'il était essentiel d'établir des liens avec les autorités pour faciliter la mise à l'essai et l'adoption à plus grande échelle d'outils numériques innovants axés sur l'utilisateur.

Au vu de tous ces éléments, il semble donc que les campagnes numériques d'EREE soient plus efficaces lorsque, plutôt que de s'y substituer, elles viennent s'inscrire en complément d'autres activités d'EREE, y compris à un niveau interpersonnel ou en face à face. L'EREE à l'aide d'outils numériques produit ainsi un effet multiplicateur extrêmement rentable; elle permet d'accroître la portée des activités et d'atteindre un plus grand nombre de personnes tout en renforçant les messages transmis par d'autres moyens que le numérique. À noter cependant que certains participants à l'étude ont fait état de campagnes numériques isolées lancées dans des théâtres d'opérations complexes mais, au moment de la rédaction du présent rapport, on ne disposait que de peu d'informations, voire d'aucune, sur leur incidence.

La force des partenariats

Plusieurs des participants à l'étude ont mis en avant le rôle fondamental des partenariats et des approches collaboratives, un élément crucial qui peut contribuer à réduire les coûts, gagner du temps, accélérer l'innovation et accroître l'efficacité globale et l'impact des nouvelles technologies dans le secteur de l'EREE. Plusieurs modèles de partenariats ont été évoqués :

Certains ont indiqué que s'adresser aux divisions en charge de la responsabilité sociale des entreprises ou des opérations de philanthropie de grandes sociétés de technologie pouvait constituer un moyen d'obtenir un appui financier ou à titre gracieux pour des projets d'EREE en lien avec le numérique (comme illustré par l'étude de cas sur les publicités sur Facebook, p. 28) et de tirer parti des réseaux sociaux pour diffuser des messages d'éducation au risque jusque dans des zones difficiles à atteindre. D'autres ont mis en avant qu'il était important de s'associer avec des entreprises spécialisées dans des domaines comme la réalité étendue, le divertissement éducatif, les campagnes d'information en vue de la modification des comportements, le marketing, les télécommunications et autres, en fonction du projet d'EREE envisagé. Les participants à l'étude ont précisé que le plus souvent, les acteurs de ces secteurs connaissaient très mal la lutte antimines et/ou jugeaient l'EREE trop pointue; il incombe donc au secteur de la lutte antimines d'informer ces nouveaux partenaires potentiels et de mettre en relief les domaines dans lesquels ils peuvent apporter une valeur ajoutée.

- Certaines personnes interrogées ont donné des exemples d'initiatives menées en collaboration avec plusieurs parties prenantes comme des autorités nationales, des opérateurs, des ministères, des instituts de recherche ou des entreprises de communication dans le but de trouver les moyens les plus efficaces de communiquer avec les bénéficiaires visés et de travailler ensemble à l'élaboration de projets d'EREE novateurs (à l'image du projet « Pasos seguros » mis en œuvre en Colombie présenté à la p. 77). Ce type de collaboration permet ainsi aux acteurs du secteur de l'EREE, du développement numérique et d'autres secteurs de mettre en commun leurs ressources et leurs compétences et d'échanger des points de vue différents pour définir la marche à suivre la plus adaptée.

- D'après les participants à l'étude, la création de partenariats locaux avec des pôles médiatiques, des sociétés de technologie, des universités ou des entreprises du secteur privé au niveau national ou local serait elle aussi un moyen de garantir le caractère approprié, modulable et durable des plateformes et outils utilisés. Faire appel à des innovateurs locaux pour explorer de nouvelles pistes et concevoir des projets novateurs est un bon moyen de permettre à de nouveaux concepts de prendre forme et de favoriser la durabilité.
- Plusieurs laboratoires d'innovation ont été sollicités pour développer de nouvelles technologies dans le domaine de l'EREE. Le Fabo Learning Lab¹⁵, une branche de l'ONG DanChurchAid (DCA) spécialisé dans le développement d'outils d'apprentissage en ligne, a ainsi créé des applications d'EREE pour le Myanmar et la Syrie (voir la section sur les applications numériques, p. 34). De même, des blogs consacrés à l'innovation, à l'image du blog *Inspired*¹⁶ du Comité international de la Croix-Rouge (CICR), de l'initiative *Internet of Good Things*¹⁷ du Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF) ou du réseau *Accelerator Labs*¹⁸ du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) peuvent être de bonnes sources d'inspiration. Enfin, l'organisation de hackathons dans le cadre de stratégies à long terme peut également contribuer à stimuler l'innovation pour relever les défis liés à l'EREE.
- En définitive, nouer des relations ou des partenariats stratégiques entre projets, organismes et secteurs est crucial mais il convient de garder à l'esprit que l'opération demande du temps, de l'organisation et des ressources expressément allouées à cette fin pour trouver et exploiter de nouvelles opportunités.

Partage et transposition à plus grande échelle

S'il est généralement peu recommandé de « copier-coller » des solutions existantes pour les appliquer dans d'autres situations, plusieurs participants à l'étude ont indiqué que, plutôt que de créer quelque chose d'entièrement nouveau et/ou de provoquer des doubles emplois, ils avaient préféré adapter, réutiliser, améliorer et s'inspirer de produits numériques existants (p. ex. des applications relatives à l'EREE).

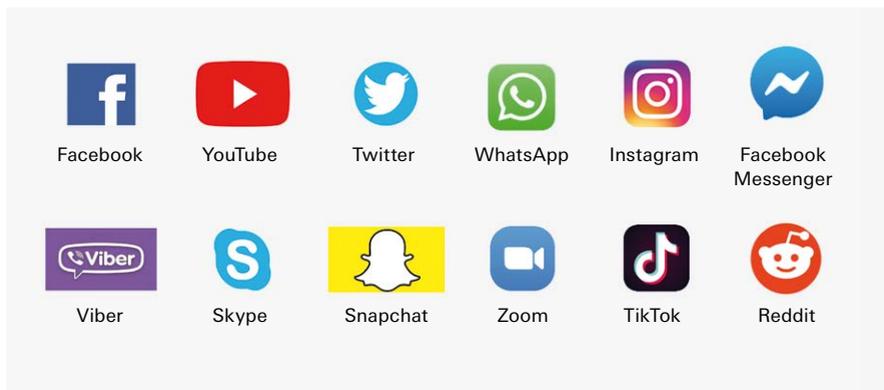
Pour être plus précis, certains ont encouragé à réfléchir d'emblée à ce qui se passerait après la phase d'essai pilote de l'outil numérique à l'étude, et à commencer à jeter les bases de sa transposition à plus grande échelle. En d'autres termes, il conviendrait que tout nouveau projet numérique relatif à l'EREE s'inscrive dans le cadre d'une stratégie/politique organisationnelle plus vaste. Dans ce contexte, les praticiens ont fait part de plusieurs éléments à prendre en considération : obtenir d'emblée l'adhésion de la direction en ce qui concerne les raisons poussant à étudier et à investir dans de nouvelles technologies favorisant l'EREE ; trouver des exemples de bonnes pratiques dans un environnement identique ou non et les faire connaître ; définir clairement les politiques et les cadres internes nécessaires avant le démarrage du projet ; disposer d'une stratégie de financement et avoir identifié les bailleurs de fonds qui y contribueront ; et, si possible, élaborer une stratégie pour institutionnaliser l'outil et assurer sa pérennité. S'agissant du financement, il ressort de l'étude que certains donateurs s'intéressent de plus en plus aux projets relatifs à l'EREE et envisagent de les soutenir au titre de mesures d'atténuation des risques.

Après adhésion de la direction, le processus de découverte, de partage et de développement est facilité lorsque l'organisation dispose de suffisamment de compétences en interne pour faire le point de la situation, procéder à un examen critique des pratiques en vigueur et, s'il y a lieu, réfléchir en commun aux moyens d'améliorer la mise en œuvre et le suivi des activités d'EREE. Pour ce faire, certaines organisations ont pris l'initiative, en interne, de créer une équipe spécialisée en EREE au niveau mondial ou à celui du siège et/ou une unité en charge de l'innovation à l'appui d'autres domaines de travail.¹⁹ Dans l'intervalle, bien que l'échange d'informations entre praticiens de l'EREE se soit amélioré grâce au Groupe de travail international sur l'éducation au risque des mines,²⁰ au Groupe consultatif sur l'éducation aux risques des engins explosifs et au Mine Action Area of Responsibility, il a été préconisé de renforcer la collaboration transversale au sein des organisations et de créer un référentiel en ligne consacré à l'EREE qui présenterait également les projets numériques et technologiques existants afin de faciliter le partage de données d'expérience et d'informations sur le mode d'utilisation de ces outils et sur la façon dont les praticiens d'autres organisations les adaptent et/ou les améliorent en fonction d'environnements différents.

Après avoir exposé un certain nombre de considérations d'ordre général sur la façon de mettre la technologie au service de l'EREE, ce chapitre se propose d'étudier plus en détail certaines technologies extrêmement prometteuses.

MÉDIAS SOCIAUX ET AUTRES PLATEFORMES DE COMMUNICATION NUMÉRIQUE

Ces dix dernières années, les médias sociaux et les plateformes de communication numérique, à la fonctionnalité et à la portée très diverses, ont connu un essor fulgurant. En avril 2020, on estimait à 3,81 milliards le nombre d'utilisateurs actifs de réseaux sociaux, soit près de la moitié de la population mondiale.²¹ La figure ci-dessous présente des exemples de médias sociaux parmi les plus prisés au monde.



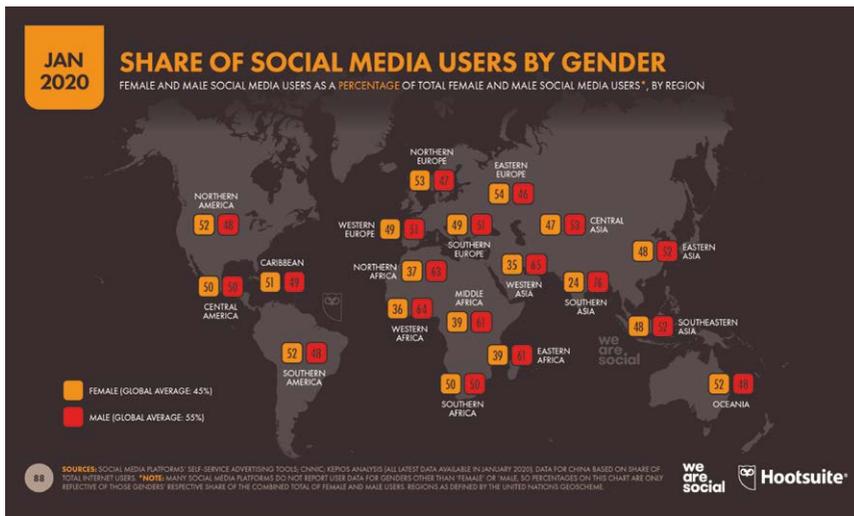
Les organisations en charge de la lutte antimines s'appuient depuis plusieurs années déjà sur des réseaux comme Facebook, Twitter ou WhatsApp et sur d'autres plateformes de communication numérique. D'après les praticiens de l'EREE, ce type d'outil est notamment utilisé en Afghanistan, en Colombie, en Iraq, en République démocratique populaire lao, au Liban, au Myanmar, au Nigeria, en Syrie, en Ukraine et au Vietnam. Ils sont généralement mis à profit de deux manières : a) grâce au partage d'informations provenant de la page ou du compte de l'organisation et b) au moyen d'annonces payantes.

Réseaux sociaux

Les réseaux sociaux sont des plateformes en ligne qui permettent d'interagir et/ou d'échanger des contenus destinés à des utilisateurs multiples. Avec près de 2,5 milliards de comptes actifs, Facebook est le plus vaste réseau social au monde. C'est également à cette plateforme que les praticiens de l'EREE ont fait le plus souvent référence dans le cadre de la présente étude. Citons parmi les autres exemples de réseaux sociaux Twitter et LinkedIn, les plateformes de partage de contenus Instagram, Snapchat, TikTok ou YouTube, ou encore des réseaux propres à certaines régions comme VK (le principal réseau social russe utilisé pour la mise en œuvre d'activités d'EREE dans des zones de l'Est de l'Ukraine non contrôlées par le gouvernement).

La façon d'utiliser les réseaux sociaux peut être très différente d'une région et d'une tranche d'âge à l'autre. À l'échelle mondiale, on compte plus d'utilisateurs que d'utilisatrices ; néanmoins, les publicités sur Facebook toucheront plus souvent les femmes et les personnes de 35 à 65 ans que les hommes ou les personnes de moins de 35 ans. Avant d'opter pour une plateforme ou une approche donnée, il est donc recommandé de bien se renseigner sur les préférences et les comportements propres au public de la région visée. Différentes stratégies ont été utilisées par les participants à l'étude pour définir le réseau social le plus adapté au pays/à la région ou à la tranche d'âge visé(e) :

- Le Service de la lutte antimines des Nations Unies (SLAM/UNMAS) en Iraq s'est associé avec une société spécialisée dans la communication stratégique pour étudier les moyens de communication les plus fréquemment utilisés par différents segments de la population visée.
- Certains ont indiqué avoir effectué des recherches en ligne à l'aide de We Are Social,²² une agence de conseil en communication qui publie des rapports annuels sur l'usage d'Internet, des réseaux sociaux et de la téléphonie mobile dans plusieurs pays de toutes les régions du monde.
- Enfin, il a été recommandé de prévoir des questions sur les moyens de communication dans les formulaires d'évaluation des besoins.



Pourcentage d'hommes et des femmes utilisant les réseaux sociaux.²³

© datareportal.com

Plusieurs organisations ont indiqué s'appuyer sur leur page Facebook²⁴ pour interagir avec le grand public mais aussi, lorsqu'il était difficile pour les collaborateurs de se rendre sur le terrain, pour rester en contact avec les relais communautaires, leur proposer des formations de remise à niveau et partager des nouvelles informations et instructions. Les pages Facebook servent également à transmettre instantanément des messages destinés à des personnes de retour chez elles ou déplacées dans leur propre pays.

Il est possible de partager toutes sortes de contenus sur les réseaux sociaux, dont du texte, des liens, des photos, des diaporamas, des vidéos, des vidéos en direct ou des *stories* (des micro-contenus qui disparaissent au bout de 24 heures). Les utilisateurs peuvent interagir avec ces contenus à l'aides de fonctions « J'aime », « Commenter » ou « Partager ». Enfin, des publicités (annonces) permettent d'atteindre un plus large public cible. L'étude de cas ci-dessous illustre comment une campagne publicitaire sur l'EREE lancée sur Facebook a permis d'atteindre près d'un million d'utilisateurs.

Pays: Iraq

Organisation(s): Bureau d'élimination et de réduction des armes rattaché au Bureau des affaires politico-militaires (PM/WRA), en collaboration avec Facebook, le Mines Advisory Group (MAG) et la Direction iraquienne de la lutte antimines (DMA)

Période: Août à novembre 2019

Description: Pour combler une lacune dans la mise en œuvre d'activités d'EREE à l'intention de rapatriés dans le gouvernorat de Ninive, dans le nord de l'Iraq, le Département d'État américain s'est associé avec Facebook, le MAG et la DMA afin d'étudier d'autres solutions. C'est ainsi qu'un projet reposant sur l'utilisation de publicités Facebook a démarré en 2019.

Face au nombre croissant de personnes de retour chez elles dans des zones contaminées par des engins explosifs, les associés ont réfléchi à différents moyens de compléter les activités d'EREE déjà en place (p. ex. des panneaux d'affichage ou la diffusion de messages à la télévision, à la radio ou sur des emballages alimentaires ou des bouteilles d'eau) afin d'atteindre plus rapidement un plus vaste public. Pour développer sa stratégie et essayer un nouveau format, le MAG, en collaboration avec la DMA, s'est servi des outils publicitaires de Facebook pour diffuser auprès de communautés à risque des documents infographiques sous forme de posters indiquant comment reconnaître les dangers, rester en sécurité en cas de découverte d'un engin explosif et prévenir les autorités. Les publicités étaient reliées à un site web²⁶ spécifique contenant des renseignements essentiels en trois langues, quatre affiches distinctes décrivant le bon comportement à adopter face à un engin explosif et comment prévenir les autorités compétentes.



Principaux avantages des publicités Facebook dans le cadre de ce projet pilote

- Permet d'atteindre un très grand nombre de personnes à l'intérieur d'une zone donnée et, ainsi, de surmonter les obstacles sur le plan de la sécurité, de la géographie et des environnements opérationnels complexes qui entravent la mise en œuvre d'activités d'EREE en présentiel.

- Créer des publicités est peu onéreux et les annonces peuvent être aisément multipliées à moindre coût (dans le cadre du projet susmentionné, le coût moyen par personne était de 0,013 USD).
- Les organisations ont la possibilité d'ajuster la taille de leur public cible ou de le définir plus précisément en utilisant des critères comme la langue, l'emplacement géographique, la tranche d'âge, les centres d'intérêt, etc.²⁷
- Il est possible de diffuser rapidement des messages actualisés sur l'EREE en fonction de l'évolution du nombre d'accidents ou de l'apparition de nouveaux types de risques liés aux engins explosifs.
- Permet d'atteindre des groupes plus difficiles à attirer dans le cadre de séances «traditionnelles» en présentiel (p. ex. les jeunes ou les jeunes adultes).
- Les publicités peuvent se révéler plus efficaces que les applications et les SMS, sachant que les utilisateurs de Facebook sont obligés de faire défiler les annonces pour accéder à plus de contenus.
- Les messages sont diffusés entre 15 et 30 fois auprès de chaque utilisateur, d'où un impact plus important.

Enseignements

- Ce projet pilote témoigne de la capacité des partenariats public-privé (entre gouvernements, grandes sociétés de technologie et ONG spécialisées dans la lutte antimines) à trouver des moyens innovants de relever les défis du moment. Dans le cadre de ce partenariat, Facebook a accepté d'offrir 25000 USD d'annonces publicitaires au MAG.
- Les outils numériques n'ont aucune efficacité dans des zones à faible connexion Internet ou à faible couverture réseau.
- Tous les groupes exposés n'ayant pas accès aux médias sociaux, il convient de faire des publicités l'un des éléments constitutifs des campagnes d'éducation aux risques des engins explosifs et de les utiliser en complément d'autres initiatives.
- Un utilisateur moyen de Facebook passe à peine 1,7 secondes sur un contenu affiché sur un appareil mobile contre 2,5 secondes sur un ordinateur de bureau.²⁸ Il est donc essentiel de diffuser des messages susceptibles de sauver des vies de la manière la plus efficace possible. Il est également recommandé d'utiliser toutes sortes de supports multimédias/interactifs, par exemple de recourir à de courtes vidéos, plus attrayantes que du texte.
- Suivre les publicités et répondre aux commentaires demande des capacités. En cas de capacités insuffisantes, il est préférable de désactiver la section consacrée aux commentaires et, à la place, d'indiquer les coordonnées de l'autorité nationale en charge de la lutte antimines.

- Des recherches supplémentaires sont nécessaires pour établir si ces publicités ont un impact sur les comportements sachant que l'envoi de messages sur Facebook est souvent à sens unique (surtout si la fonction « commenter » est désactivée) et que les données analytiques de Facebook ne permettent pas à l'exécutant de savoir si les personnes touchées par le message sont en danger ou non.
- Il est possible de renforcer le partenariat avec Facebook et d'envisager la création de partenariats similaires avec d'autres réseaux sociaux.

Sur la base de ces enseignements, le MAG a indiqué que ce projet pilote serait étendu à d'autres environnements opérationnels.

Vidéos

La vidéo est l'un des médias numériques qui connaît la plus forte croissance. Ces deux dernières années, dans les pays à faible revenu et à revenu intermédiaire, la consommation de contenus vidéo a ainsi progressé de plus de 50%, chez les hommes comme chez les femmes.²⁹ Si YouTube reste la plateforme la plus connue pour le partage de vidéos, il est également possible de faire appel à de nombreuses autres plateformes de médias sociaux comme Facebook, Twitter ou Instagram. En Afghanistan, deux vidéos d'EREE axées sur le changement de comportement³⁰ ont été créées dans les langues locales et diffusées sur des chaînes populaires de télévision nationale et sur des réseaux sociaux dans le but d'atteindre différents groupes cibles. Elles ont également été téléchargées sur la page Facebook du Service de lutte antimines des Nations Unies (SLAM/UNMAS). Ces deux vidéos incitent à adopter des comportements sûrs à l'aide de messages positifs. Elles ont été testées et un premier sondage téléphonique a été réalisé. Leur diffusion a démarré à la mi-février 2020 et devait se poursuivre sur une période de quatre mois à l'issue de laquelle une évaluation était prévue. Les supports interactifs comme les vidéos seraient plus attrayants que des publicités reposant sur du texte ou des photos.

Messageries et visioconférences

Les applications de messagerie permettent à des groupes ou des individus d'entrer directement en communication. Elles reposent essentiellement sur l'échange de messages texte, vocaux ou vidéo et sur le partage de photos ou d'autres fichiers. Citons à titre d'exemple WhatsApp, Facebook Messenger ou Viber. Ces plateformes de messagerie auraient permis à des organisations de rester en contact avec des collaborateurs et/ou des communautés éloigné(e)s et d'apporter un soutien dans des situations de conflit ou de restrictions de déplacement. À titre d'exemple, elles ont permis de transmettre rapidement aux populations concernées des informations sur une contamination avérée et sur des incidents provoqués par des engins explosifs et d'apporter un soutien à distance à des partenaires locaux. Des formations à distance en EREE ont également été dispensées par le biais de l'application WhatsApp, en dépit de difficultés liées au manque d'interactions entre les participants et les formateurs et en termes d'évaluation des progrès.

En Colombie, les praticiens de l'EREE se servent de WhatsApp pour échanger des informations sur la situation sécuritaire et sur les accidents dus à des engins explosifs mais aussi pour échanger des données de suivi et d'évaluation. Ce type de communication a ainsi permis de réagir rapidement face à des menaces à la sécurité ou à des risques opérationnels. À titre d'exemple, en mars 2020, un engin explosif improvisé fut découvert en bord de route; un spécialiste en EREE fit état de cette découverte sur WhatsApp et, au terme d'un rapide processus de coordination avec les autorités locales et l'armée, l'engin put être éliminé. Il a été recommandé de respecter des règles strictes dans le cadre de ces échanges, notamment de ne pas porter atteinte à la dignité des personnes (p. ex. « Ne pas publier de photos de victimes au moment de l'accident ») ou « Éviter tout langage injurieux », de ne recourir à ce type d'échanges qu'à des fins professionnelles et d'établir des critères précis pour la communication de rapports. Il conviendrait également de prévoir des formulaires suffisamment simples pour être utilisés sans connexion Wi-Fi et sur un smartphone de base.

Il a également été souligné que dans certains pays à l'infrastructure Internet obsolète ou dans des régions dépourvues de toute connexion réseau ou Internet, WhatsApp et/ou Facebook proposaient un ensemble de solutions en collaboration avec des fournisseurs d'accès permettant aux utilisateurs d'envoyer des messages/fichiers multimédias et de visionner des vidéos gratuitement, sans forfait téléphonique.

À l'instar des plateformes de messagerie, les applications de visioconférence comme Zoom, Skype, Google Meet, Teams ou Houseparty ont connu un essor considérable pendant la pandémie de COVID-19,³¹ et certains praticiens de l'EREE ont indiqué qu'ils envisageaient de recourir à ce type de plateforme pour des séances en petits groupes (p. ex. entre un enseignant et sa classe) et pour communiquer avec les relais communautaires.

Messages pré-enregistrés

Plusieurs organisations ont indiqué utiliser un système de réponse vocale interactive (RVI) et de messages audio pré-enregistrés pour s'adresser aux communautés à risque dans des régions difficiles d'accès. Ces messages pré-enregistrés peuvent être échangés via SMS sur des téléphones mobiles ou diffusés au moyen de microcartes SD à bord de véhicules de transport de personnes, à l'aide de haut-parleurs ou de moyens de communication de masse, sur des chaînes de radio ou en recourant aux médias sociaux (WhatsApp, Messenger) de manière à atteindre un maximum des personnes, y compris les personnes déplacées ou se trouvant des zones éloignées.

Le CICR Colombie a par exemple créé 11 messages radio pré-enregistrés sur l'éducation aux risques des engins explosifs (8 à destination de milieux ruraux et 3 de milieux urbains)³² qu'elle diffuse depuis avril 2020 sur des chaînes de radio communautaires. Au sein des zones touchées par des engins explosifs, les chaînes de radio ont été sélectionnées à l'issue d'une étude de marché.

SMS

En dépit de l'évolution rapide de technologies comme les « chatbots » (agents conversationnels) ou les applications de messagerie, les téléphones portables restent, dans de nombreux contextes, l'un des moyens de communication les plus répandus et les plus prisés. Les SMS sont des messages texte envoyés via les réseaux de téléphonie mobile sans avoir besoin de connexion Internet; cependant, ils ne présentent pas les mêmes fonctionnalités que la plupart des applications de messagerie (p. ex. en termes d'appel vocal ou vidéo, de partage de fichiers, etc.). Selon certains participants à l'étude, recourir aux SMS est l'un des moyens les plus efficaces et les plus économiques de communiquer avec un très grand nombre de personnes. Un logiciel dédié permettant une communication bidirectionnelle par SMS, l'expéditeur et les destinataires du message ont ainsi la possibilité d'interagir. Si le choix se porte sur ce moyen de communication, il est recommandé de s'associer avec des entreprises de télécommunication locales proposant des produits ou des services pour gérer la communication par SMS avec les clients.

Principaux enseignements

Plusieurs personnes interrogées ont expliqué que les campagnes adossées à des médias sociaux pouvaient facilement être transposées à plus grande échelle et qu'en dépit d'un investissement initial (en temps et en ressources financières) qui pouvait être conséquent, elles étaient généralement plus rentables à moyen terme. Les outils numériques présentent l'avantage d'être souples, dans le sens où ils peuvent être instantanément actualisés en fonction de nouvelles informations sur une contamination avérée ou sur l'évolution du nombre d'accidents provoqués par des engins explosifs, ce qui permet d'économiser du temps et de l'argent en évitant d'avoir à produire ou réimprimer des documents sur l'éducation au risque.

Il ressort de l'étude des différents outils utilisés que les médias sociaux et autres plateformes numériques permettent d'atteindre de manière extrêmement rapide un très grand nombre de personnes se trouvant dans des zones touchées par des engins explosifs, un constat qui vaut notamment pour les jeunes et les jeunes adultes, lesquels sont généralement perçus comme de fervents adeptes de nouveaux réseaux et médias numériques. Qui plus est, en s'appuyant sur des études de marché concernant l'utilisation des médias sociaux, les praticiens de l'EREE ont la possibilité d'atteindre des groupes cibles à l'endroit même où ils se trouvent. Les plateformes numériques peuvent également servir à la mise en œuvre d'activités à distance. Elles permettent de maintenir le contact et de proposer des activités d'EREE à des communautés situées dans des zones difficiles à atteindre ou impossibles d'accès. Dans certains cas, elles peuvent également être mises à profit pour la collecte et l'échange de données en temps réel et la mise en place d'activités en conséquence, par exemple pour transmettre des renseignements sur l'évolution de la situation sécuritaire et du nombre de victimes et d'accidents dus à des engins explosifs, pour rendre compte d'activités à distance ou transmettre des photos, mais aussi pour suivre l'évolution du nombre d'utilisateurs et savoir où ils se trouvent, connaître le nombre de consultations, le temps passé à utiliser les services, etc. Plusieurs participants à l'étude

ont également donné des exemples de plateformes numériques utilisées pour assurer la formation à distance des relais communautaires, des enseignants, des formateurs et de collaborateurs.

L'étude montre que mobiliser les communautés en s'appuyant sur les médias sociaux et d'autres plateformes de communication numérique permet non seulement au secteur de l'EREE de partager des informations cruciales susceptibles de sauver des vies mais aussi de faire appel aux utilisateurs et d'engager un dialogue de manière à ce qu'ils puissent transmettre des idées et des observations et faire part de leurs priorités, ce qui se traduira ensuite par la mise en place d'activités mieux ciblées et plus efficaces. Certaines plateformes peuvent présenter un caractère hautement interactif et proposer des services de communication bidirectionnelle permettant aux utilisateurs de partager, créer en commun, discuter, participer et modifier des contenus générés ou organisés par eux-mêmes et publiés en ligne. Néanmoins, créer un système de communication bidirectionnelle à l'aide d'outils numériques peut se révéler chronophage et demander des ressources spécifiques. Il convient donc de prévoir des mécanismes pour rationaliser le processus de sorte que les bonnes mesures soient prises, que les informations pertinentes soient transmises aux personnes concernées et aux autorités compétentes, et que les utilisateurs et leurs données soient bien protégés. Il importe également d'installer des filtres et des pare-feux pour éviter que les plateformes ne soient inondées de spams.

Certains ont fait valoir que les campagnes sur les réseaux sociaux avaient un impact plus important lorsqu'elles s'inscrivaient dans le cadre de campagnes plus vastes d'éducation aux risques des engins explosifs. Partant de ce constat, il a été recommandé de combiner différents outils attrayants et complémentaires. Pour ce faire, les acteurs interrogés ont préconisé les mesures suivantes :

- Créer des contenus visant au développement des capacités en faisant appel à tout un éventail de supports allant de simples graphiques et images à des vidéos, en passant par des publicités et des outils interactifs, par exemple des jeux ou des quiz, pour favoriser la mémorisation des informations et pouvoir rendre compte de l'impact des messages;
- Inviter les utilisateurs à faire part de leurs observations et impressions sur les médias sociaux est une façon dynamique de favoriser la mémorisation d'informations et d'évaluer les résultats obtenus si les ressources le permettent;
- Définir, en étroite collaboration avec les autorités compétentes, des paramètres précis en matière de visibilité et de communication en fonction de la nature et de la fréquence des informations à échanger. Cet élément est important pour assurer la protection et la sécurité des bénéficiaires et des parties prenantes.

Plusieurs participants à l'étude ont indiqué que les médias sociaux et les autres plateformes de communication numérique permettaient aux praticiens de l'EREE d'atteindre et de mobiliser des groupes cibles utilisateurs de smartphones et de réseaux sociaux. Les outils utilisés par les praticiens de l'EREE s'adressent à des publics cibles aussi bien en interne qu'en externe, qu'il s'agisse de personnes vivant dans des zones

touchées par des engins explosifs ou fuyant ces régions (y compris les réfugiés et les personnes déplacées), de relais communautaires, de la population en général, des autorités, des équipes de projet ou des partenaires.

Sachant que les messages diffusés sur les médias sociaux sont généralement unidirectionnels, certaines personnes interrogées ont indiqué qu'il était parfois difficile de mesurer leur impact sur le public visé. Si ces technologies peuvent être source d'informations précises en termes de portée et d'ancrage des connaissances, des participants à l'étude ont expliqué qu'il importait d'intensifier les efforts pour évaluer l'incidence des messages en termes de changement de comportement. De même, on ne peut s'attendre à ce que des messages diffusés par l'intermédiaire de médias sociaux suffisent à eux seuls à provoquer un changement de comportement, à moins qu'ils ne s'inscrivent dans le cadre d'une opération plus vaste destinée à atteindre le public visé en faisant appel à toute une panoplie d'outils. Un guide publié en 2017³³ par le Comité international de la Croix-Rouge, la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et le Bureau de la coordination des affaires humanitaires des Nations Unies, donne davantage d'informations pratiques et de conseils sur l'utilisation des médias sociaux pour mieux communiquer avec les personnes touchées par une situation de crise.

APPLICATIONS NUMÉRIQUES

De nombreux praticiens de l'EREE ont déclaré qu'ils aimeraient profiter de l'essor généralisé de l'utilisation des smartphones et des ordinateurs à l'échelle mondiale pour réfléchir à la façon de mettre les applications numériques au service de la mise en œuvre et du suivi des activités d'EREE.

Exemples

Les participants à l'étude ont indiqué utiliser les applications interactives³⁴ suivantes dans le cadre de leurs activités d'EREE, lesquelles ont été développées à différentes fins : transmettre à des groupes cibles des messages susceptibles de sauver des vies, former des enseignants dans des zones difficiles d'accès et, dans une certaine mesure, évaluer l'impact des activités d'EREE en termes d'information et de changement de comportement.



Pays: Myanmar

Organisation(s): Learning Lab DanChurchAid (DCA) avec l'appui de l'UNICEF

Lancement: 2017

Public cible: Communautés à risque, en accordant une attention particulière aux 18-35 ans et aux travailleurs humanitaires

Spécificité: Cette application fait partie d'une panoplie d'outils élaborée par le DCA Myanmar, l'UNICEF et le Groupe de travail sur les risques liés aux mines au Myanmar, avec le soutien du ministère de la Protection sociale, des Secours et de la Réinstallation

Thèmes abordés: Identification des zones dangereuses, panneaux d'avertissement et signes, comportements à haut risque et partage d'informations

Langues: Birman et anglais

Téléchargement gratuit depuis Google Play & App Store:
[MRE Myanmar](#)



Pays: Vietnam

Organisation(s): Catholic Relief Services Vietnam, avec le soutien financier du Bureau d'élimination et de réduction des armes rattaché au Bureau des affaires politico-militaires (PM/WRA)

Lancement: 2019

Public cible: Enfants de 8 à 12 ans

Spécificité: Application ludo-éducative en cinq volets correspondant à des leçons. Peut s'inscrire en complément de l'EREE dans les établissements scolaires

Thèmes abordés: Caractéristiques des engins explosifs, comportements à haut risque, prévention des accidents, conséquences des accidents, signes permettant d'identifier les zones polluées

Langues: Vietnamien et anglais

Téléchargement gratuit depuis Google Play & App Store:
[Vietnam App](#)



Pays: Syrie

Organisation(s): Learning Lab DanChurchAid avec le soutien financier de l'UNICEF et du ministère des Affaires étrangères du Danemark

Lancement: 2016

Public cible: Formation à l'intention d'enseignants dans des zones assiégées et difficiles d'accès de Syrie (afin qu'ils éduquent à leur tour les enfants)

Spécificité: L'application a été testée de manière à pouvoir fonctionner sur des appareils déseués ou lents. Elle peut être téléchargée et utilisée entièrement hors ligne. Au terme d'une formation de 50 minutes, une boîte à outils contenant différents jeux et activités est mise à la disposition des enseignants

Thèmes abordés: L'application aide les enseignants à mieux cerner les risques liés aux engins explosifs en Syrie et à adopter des comportements sûrs de manière à pouvoir à leur tour éduquer les enfants

Langues: Arabe et anglais

Téléchargement gratuit depuis Google Play & App Store:
[Syria App](#)

Principaux enseignements

Quiconque dispose d'un appareil adéquat (téléphone portable ou ordinateur) peut se procurer l'application à tout moment, sans frais pour l'utilisateur final. Toutefois, contrairement à ce qui se passe avec les médias sociaux, caractérisés par un parc d'utilisateurs déjà en place, elles doivent être recherchées et téléchargées. Toutes les applications mentionnées à titre d'exemple dans la présente étude peuvent être téléchargées gratuitement à partir de plateformes comme Google Play ou Apple Store. Au Myanmar, les utilisateurs ont également la possibilité de partager l'application en passant par une application de partage de fichiers appelée Zappya.³⁵ Les applications peuvent donc être adaptées en fonction des publics auxquels elles s'adressent (p. ex. des communautés vivant dans des zones touchées par des engins explosifs ou fuyant ces régions, des enfants, des enseignants dans des zones reculées, des collaborateurs, etc.) mais en fin de compte, elles peuvent aussi être téléchargées et utilisées par quiconque possède un smartphone. Un opérateur a indiqué que bien que son application existe depuis plusieurs années, il envisageait de lancer une campagne de communication sur Facebook à destination de futurs utilisateurs potentiels vivant dans des zones touchées par des engins explosifs.

Si les coûts de développement initiaux d'une application peuvent être un frein, les personnes interrogées ont indiqué que l'investissement était rentable à moyen terme compte tenu de frais de maintenance réduits, du caractère évolutif et modulable des applications et de leur compatibilité écologique (les documents n'ayant plus à être imprimés). Un participant à l'étude a expliqué que le coût total prévu pour le développement d'une application mobile d'EREE était d'environ 20 000 USD, sans frais supplémentaires une fois le produit lancé, et que la valeur ajoutée de l'opération était nettement supérieure aux coûts y afférents.

Parmi les autres avantages de ces applications mentionnés par les personnes interrogées figuraient leurs fonctionnalités en ligne et hors ligne, leur traduction en plusieurs langues et leur caractère extrêmement modulable. En outre, ces applications peuvent être constamment améliorées au moyen de nouvelles fonctions et, compte tenu de leur caractère très interactif, elles permettent aux utilisateurs (notamment les plus jeunes d'entre eux) de manipuler des contenus attrayants et stimulants, par exemple des vidéos, des jeux ou des quiz, ce qui favorise l'ancrage des informations. Parmi les autres caractéristiques intéressantes évoquées, citons la possibilité de reproduire des environnements dans lesquels les utilisateurs peuvent faire face au danger en toute sécurité et découvrir des comportements adaptés dans la vie de tous les jours, ou encore celle de suivre l'évolution du nombre d'utilisateurs, de savoir où ils se trouvent, de connaître le temps passé sur l'application, les résultats des quiz, etc.

L'étude a débouché sur plusieurs recommandations, notamment :

- Prévoir un budget et un plan pour promouvoir l'application auprès de son public cible. En Afghanistan par exemple, il avait été prévu de diffuser cinq photos et une vidéo de 30 secondes en direct à la télévision à raison d'une fois par semaine pendant deux mois et à des horaires stratégiques permettant d'atteindre les enfants.
- Choisir le bon système de gestion et le bon portail de suivi en ligne est essentiel pour mesurer l'expérience utilisateur, découvrir comment il interagit avec les contenus et mettre en lumière les lacunes en termes d'information, autant d'éléments cruciaux pour ajuster et peaufiner les messages.
- Accorder une attention particulière à la protection des données des utilisateurs.
- Les applications d'EREE peuvent constituer un précieux outil en complément d'activités mises en œuvre dans des zones de conflit. Il ressort également de la présente étude qu'elles peuvent jouer un rôle majeur dans des pays en développement (p. ex. le Vietnam) où, en dépit de la diminution du nombre de victimes d'engins explosifs, il demeure nécessaire de poursuivre les activités de sensibilisation et de promouvoir l'adoption de comportements sûrs auprès des communautés à risque. C'est particulièrement vrai dans le cas des personnes en situation de déplacement et des jeunes générations plus habituées aux environnements numériques qu'au présentiel.

- Le recours à des applications numériques dans le domaine de l'EREE étant assez récent, il est important de tirer des enseignements des méthodes d'évaluation de leur impact en termes de changement de comportement et de les diffuser.

Plusieurs personnes interrogées ont indiqué que leur organisation avait entrepris de reproduire, de traduire et d'adapter des applications utilisées dans d'autres pays pour répondre à leurs propres besoins nationaux. D'autres enfin ont fait remarquer que certaines applications permettant d'obtenir des informations sur les premiers secours³⁶ pourraient, dans certains environnements, être utiles en tant qu'outil complémentaire de réduction des risques.

RÉALITÉ AUGMENTÉE ET RÉALITÉ VIRTUELLE

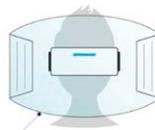
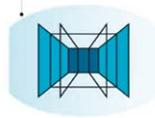
La réalité augmentée et la réalité virtuelle sont connues collectivement sous le nom de «réalité étendue». Toutes deux reposent sur des images créées par ordinateur. La réalité virtuelle s'entend d'une expérience immersive, l'utilisateur se retrouvant au cœur d'une simulation artificielle, tandis que la réalité augmentée renvoie à la superposition d'objets numériques ou de couches sur le monde réel.

En d'autres termes, la réalité virtuelle se substitue au monde réel, transportant l'utilisateur dans un autre environnement, tandis que la réalité augmentée ajoute des éléments virtuels au réel en projetant des informations par-dessus ce que voit déjà l'utilisateur.

Les participants à l'étude ont indiqué utiliser les technologies de réalité virtuelle et de réalité augmentée suivantes dans le cadre de leurs activités d'EREE.

RÉALITÉ VIRTUELLE (RV)

Environnement entièrement numérique



Immersion totale au sein d'un environnement artificiel sans aucune perception du monde réel

RÉALITÉ AUGMENTÉE (RA)

Réalité augmentée avec superposition d'informations/objets numériques



L'expérience s'appuie sur le monde réel enrichi de détails virtuels

© ICRC³⁷

Exemples

CASQUE DE RÉALITÉ VIRTUELLE – FORMATION À LA SENSIBILISATION AU DANGER DES ENGIN EXPLOSIFS

Pays : Iraq (Erbil et Bagdad)

Organisation(s) : Service de la lutte antimines des Nations Unies (SLAM/UNMAS)

Période : De 2018 à aujourd’hui

Description : Le programme du SLAM/UNMAS en Iraq se sert de casques de réalité virtuelle comme d’un outil auxiliaire pour former des acteurs humanitaires à la sensibilisation au danger des engins explosifs.³⁸ Ces casques permettent de créer un environnement immersif réaliste en trois dimensions dans lequel les participants peuvent s’entraîner en toute sécurité à reconnaître des zones potentiellement dangereuses et à acquérir des connaissances de base sur la façon d’atténuer les risques liés aux engins explosifs. Cette expérience de réalité virtuelle s’inscrit en complément d’une formation de deux heures sur la sensibilisation au danger des engins explosifs que les participants à la formation ont jugé extrêmement intéressante dans leur évaluation finale.

RÉALITÉ AUGMENTÉE – ACTIVITÉS D’EREE À L’INTENTION DES ENFANTS

Pays : Ukraine

Organisation(s) : Conseil danois pour les réfugiés – Groupe danois de déminage (DRC-DDG)

Période : En cours

Description : En complément de l’utilisation de vidéos et de documents papier dans le cadre de séances d’EREE dispensées dans des écoles, le DRC-DDG a élaboré des livres de coloriage mettant en scène des héros et des héroïnes de type bande dessinée afin d’inciter les enfants à manipuler les différents supports à l’issue des séances de manière à faciliter la mémorisation des informations. Les personnages à l’intérieur de ces livres de coloriage seraient actuellement en cours de transformation en éléments de réalité augmentée. *Comment fonctionne un livre à réalité augmentée ?* Les enfants commencent par colorier les personnages d’un livre papier. Puis, à l’aide d’une application téléchargée sur un appareil portable,³⁹ ils scannent leur réalisation. Ce faisant, le dessin est détecté et tracé, et les personnages prennent vie, s’animent et jouent directement au-dessus des pages du livre. Des recommandations fondées sur l’expérience devraient être formulées, accompagnées d’une évaluation complète du projet au terme de sa mise en œuvre, d’ici à fin 2020 ou début 2021.

RÉALITÉ VIRTUELLE – ACTIVITÉS D'EREE À L'INTENTION DES ENFANTS

Pays: Ukraine

Organisation(s): UNICEF et IT Ukraine Association

Période: Nouveau projet lancé en mai 2020⁴⁰

Description: L'IT Ukraine Association et l'UNICEF ont récemment signé un protocole d'entente visant à favoriser la coopération dans le domaine de la protection des droits de l'enfant et de la jeunesse. Ces activités en commun déboucheront en tout premier lieu sur l'élaboration d'un produit de réalité virtuelle interactif visant à favoriser l'information et un changement de comportement chez les enfants vivant dans l'Est de l'Ukraine.

RÉALITÉ AUGMENTÉE ET RÉALITÉ VIRTUELLE – FORMATION À L'ÉLIMINATION D'ENGINS EXPLOSIFS

Pays: Cambodge

Organisation(s): Golden West Design Lab,⁴¹ avec l'appui du Bureau d'élimination et de réduction des armes rattaché au Bureau des affaires politico-militaires (PM/WRA)

Période: En cours

Description: Golden West Design Lab s'emploie à mettre les technologies de réalité virtuelle et de réalité augmentée au service de l'élimination des engins explosifs depuis environ trois ans. Comme il ne s'agit pas de l'objet de la présente étude, de plus amples informations sur ce projet figurent dans un article paru dans le *Journal of Conventional Weapons Destruction*.⁴²

RÉALITÉ VIRTUELLE EN IMMERSION TOTALE – SENSIBILISATION À L'OCCASION DE LA JOURNÉE INTERNATIONALE DE LA LUTTE ANTIMINES

Pays: Vietnam

Organisation(s): CICR

Période: 2019/2020 (présentation reportée en raison de la pandémie de COVID-19)

Description: Au cours de sa mandature à la présidence du Conseil de sécurité des Nations Unies, le ministère des Affaires étrangères du Vietnam, avec l'appui du CICR, a créé un programme de réalité virtuelle⁴³ à l'intention du siège de l'ONU à New York en vue de sa présentation lors de la Journée internationale pour la sensibilisation au problème des mines de 2020. Cette simulation vise à sensibiliser aux conséquences sur le plan humanitaire de la contamination du pays par des armements et au rôle de la lutte antimines. Elle entend également montrer au public cible qu'il est essentiel que la communauté internationale accorde une attention accrue et constante à la question des risques posés par les engins explosifs.

RÉALITÉ VIRTUELLE – SENSIBILISATION DU GRAND PUBLIC AUX RISQUES DES EEI

Pays : Allemagne / États-Unis / Suisse / Iraq

Organisation(s) : Réalisé en collaboration avec le GICHD, NowHere Media et Oculus

Période : 2018

Description : *Home After War*⁴⁴ est une expérience de réalité virtuelle qui nous fait découvrir l'histoire vraie d'Ahmaied, un père de famille qui, de retour dans son foyer à Falloujah, en Iraq, n'a pas d'autre choix que de vivre dans la peur que des engins explosifs improvisés aient été dissimulés dans sa maison ou dans la ville.

Munis d'un casque de réalité virtuelle, le spectateur est invité à parcourir les pièces de la maison d'Ahmaied, encore marquée par les stigmates de la guerre. Avec Ahmaied pour guide, ils découvrent sa vie, et ce que c'est que de vivre dans la peur constante de la présence d'EEI et de craindre un endroit que vous chérissiez auparavant. Des vidéos à 360° viennent compléter cette expérience interactive et donnent au spectateur l'occasion de faire lui-même l'expérience de la découverte d'une zone contaminée par des engins explosifs et d'assister à des scènes du quotidien dans les rues de Falloujah et à l'intérieur de camps de réfugiés.

Principaux enseignements

La réalité virtuelle et la réalité augmentée se révèlent des outils de formation précieux pour des organisations de secteurs très divers, qu'il s'agisse de l'humanitaire, de la médecine, des services d'urgence, de la vente au détail ou du tourisme. Les expériences de réalité virtuelle en immersion permettent aux collaborateurs d'apprendre par la pratique sans avoir à s'exposer aux risques liés à des environnements réels. Grâce à la réalité virtuelle, l'utilisateur se trouve mentalement, émotionnellement et physiquement plongé dans un scénario qui stimule ses sens, l'oblige à interagir avec ce qui l'entoure et, au bout du compte, le prépare à faire face à des situations réelles. Grâce aux possibilités de fusion qu'elle offre entre éléments virtuels et monde réel, la réalité augmentée est elle aussi porteuse de nouvelles possibilités de transformation dans les domaines de l'éducation et du changement de comportement.

LA RÉALITÉ VIRTUELLE COMME OUTIL DE CHANGEMENT DES COMPORTEMENTS: LES RECHERCHES DU CICR

Dans le cadre de son unité Innovation, de son unité Réalité virtuelle et de son blog sur l'innovation,⁴⁵ le CICR étudie différentes manières innovantes et efficaces de relever les défis du 21^e siècle et de mettre les populations en situation de crise au cœur des solutions.

L'unité Innovation s'intéresse plus spécialement à la manière d'exploiter efficacement la réalité virtuelle pour favoriser les changements de comportements.⁴⁶ Dans ce contexte, un article du CICR publié en 2019 et intitulé *The Current State of Virtual Reality on Behavior Change*⁴⁷ confirme que l'«on dispose de suffisamment d'éléments témoignant de la capacité de la réalité virtuelle à favoriser un changement de comportement, inciter à l'empathie, prendre conscience des conséquences, se projeter dans l'avenir, réagir et auto-réguler ses émotions».

Le blog du CICR permet également de découvrir les activités en matière d'innovation menées par le CICR dans toutes sortes de domaines, tout en présentant différents projets stimulants entrepris par d'autres organisations. Enfin, axée sur les points de croisement entre technologie et changement de comportement, l'unité Innovation du CICR se penche sur la mémorisation des dispositions du droit international humanitaire au sein des forces armées au moyen d'environnements virtuels.

Applications possibles de la réalité étendue dans le domaine de l'EREE

D'après les informations recueillies dans le cadre de la présente étude, le secteur de la lutte antimines commence à peine à découvrir toute la palette de possibilités offertes par la réalité virtuelle et la réalité augmentée; jusqu'ici, elle n'y a fait appel qu'en de rares occasions pour dispenser des séances de sensibilisation aux risques des engins explosifs auprès d'acteurs humanitaires chargés d'intervenir dans des environnements complexes, sensibiliser le grand public aux conséquences humanitaires des engins explosifs, étudier de nouvelles méthodes de formation aux risques des engins explosifs et aider les enfants à mieux retenir les messages d'information dans le cadre de deux initiatives récentes d'EREE reposant sur la réalité augmentée.

Si plusieurs experts en réalité augmentée affirment que recourir aux technologies immersives accroît l'intérêt de l'utilisateur, améliore l'apprentissage, élargit les champs d'expérience et favorise l'ancrage des connaissances, il semble que globalement, les praticiens de l'EREE aient le sentiment qu'il est trop coûteux, long et complexe de développer de telles technologies dans des environnements complexes. Pourtant, selon une entreprise spécialisée dans la réalité virtuelle⁴⁸ consultée dans le cadre de la présente étude, la réalité virtuelle offre un moyen évolutif, abordable et efficace de former des gens des zones défavorisées et difficiles d'accès où il importe que du personnel soit préparé de manière à pouvoir faire face à des situations d'urgence potentiellement mortelles. En

outre, les dernières avancées technologiques dans les domaines de la réalité virtuelle et de la réalité augmentée faites par des sociétés comme Oculus, HTC, Google, Samsung ou autres permettent désormais de produire des applications et du matériel accessibles au grand public. À titre d'exemple, le prix d'un casque de réalité virtuelle peut aller de 10 USD pour le boîtier en carton de Google à installer sur un smartphone à plus de 1000 USD pour un casque autonome.

Cela dit, d'après les informations recueillies, le coût total de développement de technologies de réalité augmentée serait légèrement supérieur à celui d'applications numériques, mais bien moins élevé que celui de technologies de réalité virtuelle. S'il faut disposer à tout le moins d'un téléphone portable et d'un casque pour profiter de la réalité virtuelle, la réalité augmentée s'apparente aux applications numériques dans le sens où elle ne nécessite aucun équipement coûteux. La réalité augmentée peut fonctionner sur des appareils standard préalablement équipés d'un appareil-photo numérique, par exemple des smartphones. De même, les coûts de maintenance des dispositifs de réalité augmentée après installation sont moindres, comme dans le cas des applications numériques.

Les exemples décrits dans la présente étude mettent une nouvelle fois en exergue qu'il est essentiel que les praticiens de l'EREE établissent de nouveaux types de partenariats pour étudier l'immense champ de possibilités que les technologies de réalité augmentée ont à offrir. La réalité virtuelle et la réalité augmentée sont des domaines à évolution rapide qui présentent des opportunités pour le secteur de l'EREE, notamment en termes de formation (qu'il s'agisse de formation à la sécurité, de formation de formateurs, d'enseignants, de relais communautaires, etc.), de sensibilisation du grand public ou de promotion d'un changement des comportements.

DISPOSITIF VOCAL D'ÉDUCATION AU RISQUE (DVER)

Pays: Soudan (Darfour), Nigeria (en cours)

Organisation(s): SLAM/UNMAS avec l'accord du Centre national d'action antimines du Soudan

Période: De 2018 à aujourd'hui



Dispositif vocal d'éducation au risque utilisé au Darfour

Le Dispositif vocal d'éducation au risque (ci-après le « DVER ») est un appareil à énergie solaire destiné à transmettre des messages d'EREE préenregistrés au Darfour. Il s'agit d'un moyen innovant de diffuser des informations dans des zones difficiles à atteindre par les équipes chargées de l'éducation au risque en raison d'une situation d'insécurité, d'infrastructures routières en mauvais état, de conditions météo défavorables et/ou simplement de la très vaste étendue de la région à couvrir ou d'une connexion radio/Internet limitée ou inexistante.

Ce dispositif audio permet aux acteurs de l'EREE de s'adresser à des communautés au faible taux d'alphabétisation, aux traditions orales, dépourvues de tout accès à la technologie et auprès desquelles il pourrait être difficile d'employer des méthodes de communication en face à face, par exemple en présence de groupes nomades, d'enfants non scolarisés ou d'agriculteurs/bergers dans des zones reculées.

Résistant aux intempéries, le dispositif permet de stocker et d'écouter de multiples messages d'EREE préenregistrés, des chansons, des saynètes, des entretiens et des échanges au sein de groupes de réflexion. Des individus et/ou de grands groupes de 40 à 60 personnes peuvent ainsi écouter et reprendre des points importants ou faire repasser certains messages d'EREE comme ils le souhaitent, contrairement à ce qui se passe lors de séances d'EREE en face à face.

Il est possible d'adapter le DVER pour intégrer différents messages ou supports adaptés aux besoins des groupes à risque visés, y compris dans d'autres langues/dialectes, ce qui permet de surmonter les obstacles liés à la formation de relais communautaires en plusieurs langues. Il est également possible d'adapter les messages à l'aide d'une carte mémoire régulièrement mise à jour en y ajoutant de nouveaux messages ou supports cryptés et sécurisés adaptés en fonction de l'évolution des risques liés aux engins explosifs et de celle des besoins des publics cibles.

Le DVER présente plusieurs avantages :

- Il peut être intégré à un système de haut-parleur plus puissant ou connecté à une radio fonctionnant à l'énergie solaire et ne nécessite aucune connexion à Internet. Le DVER peut donc servir de solution de remplacement en cas de connectivité numérique inexistante (Internet ou téléphonie mobile) ou en l'absence d'électricité. Il peut également être équipé d'un logiciel permettant d'extraire des données statistiques de l'appareil sur la fréquence d'utilisation et les interactions utilisateurs.
- S'il nécessite un investissement initial d'un certain montant, le DVER est rentable à long terme en raison de faibles coûts d'entretien, de son caractère fortement modulable et des possibilités de personnalisation qu'il offre grâce à des cartes remplaçables. L'appareil peut être confié aux membres d'une communauté et transmis d'un foyer à l'autre pendant toute la durée de vie de l'outil, ce qui signifie que la diffusion des messages peut se poursuivre même après l'achèvement d'un projet.

- D'après les informations recueillies, le dispositif permettrait également de créer des synergies avec des professionnels de la santé ou de l'éducation au niveau local, de favoriser l'établissement de partenariats locaux; il servirait en outre de plateforme d'appui à d'autres campagnes de sensibilisation (p. ex. au COVID-19, aux armes légères et de petit calibre, etc.).

Il présenterait néanmoins certaines limites du fait notamment de l'intervention humaine nécessaire pour remettre les appareils et distribuer les nouveaux enregistrements.

Cette étude a permis d'aboutir à plusieurs recommandations et bonnes pratiques, notamment :

- Communiquer d'un ton léger et donner la possibilité de réécouter le message à plusieurs reprises favorise la mémorisation de l'information et son appropriation par l'utilisateur. Les dernières évolutions dans le domaine des podcasts et des outils de narration peuvent servir de source d'inspiration pour enrichir les contenus diffusés au moyen des DVER.
- Dans le cas du Darfour, il a été signalé que le DVER permettait la diffusion de messages d'EREE en toute neutralité (contrairement à d'autres moyens de communication associés à tel ou tel parti politique).
- Il conviendrait de réfléchir à des supports visuels complémentaires de manière à surmonter la fatigue liée à l'écoute des messages vocaux et à rendre l'outil accessible aux personnes malentendantes.
- Proposer des appareils de couleurs différentes en fonction des groupes cibles pourrait permettre de différencier plus facilement les utilisateurs.
- Il conviendrait de prévoir une procédure complémentaire de suivi et d'évaluation pour s'assurer que chacun utilise bien le dispositif et mesurer son impact en termes de changement de comportement.

COLLECTE DE DONNÉES MOBILES

La collecte de données mobiles (ci-après la « CDM ») s'entend du processus consistant à recueillir des informations à l'aide d'un appareil mobile, en règle générale un smartphone ou une tablette. Plusieurs participants à l'étude ont indiqué que de plus en plus d'outils de CDM étaient utilisés pour collecter des données destinées à aider les praticiens de l'EREE et à étayer la mise en place de programmes adaptés et d'activités de suivi et d'établissement de rapports. Ces informations ont notamment trait à l'environnement dans lequel les activités d'EREE vont être dispensées (p. ex. en ce qui concerne le type d'engin explosif présent, la localisation des menaces, le nombre de victimes ou d'accidents recensés, etc.), la population à risque, ou encore les objectifs définis et les résultats obtenus. Le schéma ci-dessous présente quelques exemples de missions dans le cadre desquelles des outils de CDM ont été utilisés pour améliorer l'EREE.



Tests de type avant/après menés sur place pour mesurer l'évolution des connaissances et les informations retenues par les participants à l'issue de séances d'EREE



Études sur les Connaissances, les attitudes et les pratiques (CAP) afin d'évaluer les changements de comportements avant, pendant et après les interventions



Mise à l'essai sur le terrain des supports pédagogiques utilisés dans le cadre de l'EREE



Directives à l'intention des animateurs et évaluation de leurs connaissances



Suivi en temps réel des opérations et des résultats/de la productivité des équipes/partenaires et évaluation des progrès à l'aune des indicateurs de projet⁴⁹



Assurance-qualité des activités en cas d'impossibilité d'accès ou suivi en personne

Exemples

Le nombre d'outils proposés est tout aussi vaste que l'éventail de tâches auxquelles la CDM peut contribuer. Les participants à la présente étude ont indiqué s'appuyer principalement sur le système MARS du GICHD (*Mine Action Reporting System*), sur les outils Survey123,⁵⁰ Fulcrum,⁵¹ KoBoToolbox,⁵² Deduct Demining⁵³ ou SurveyCTO⁵⁴, ainsi que sur les plateformes sur mesure ArcGIS. Il a également été signalé que la plupart de ces logiciels nécessitent l'acquisition d'une licence et que l'utilisation de certains d'entre eux est impossible en certains endroits en raison des sanctions imposées dans certains pays.



Organisation(s): MAG Iraq

But(s): Collecter des données de suivi et d'activité sur le dialogue avec les communautés, y compris dans le cadre des séances d'EREE et d'études sur les tests avant/après.

Enseignements: Dans les premiers mois suivant le déploiement de la technologie, former et rester en contact étroit avec les collaborateurs chargés de l'EREE est essentiel pour s'assurer de l'exactitude des données saisies. Cette solution dépend de la bonne qualité des tablettes et de la connexion à Internet. De manière générale, elle a permis une analyse plus précise des indicateurs de résultats et de l'efficacité des activités d'EREE mises en œuvre.

Coût: 25 USD par utilisateur/an



Organisation(s): The HALO Trust Iraq

But(s): Un formulaire a été créé dans le but de consigner des renseignements élémentaires sur les séances d'EREE dispensées (p. ex. lieu, nombre de participants, supports utilisés) et rendre compte à l'autorité nationale. Un second formulaire a récemment été créé pour réaliser les tests avant/après séance d'EREE.

Enseignements: L'application Fulcrum permet à l'utilisateur de prendre des photos avec sa tablette, ce qui constitue un précieux outil de vérification. Les questionnaires contiennent également des rubriques réservées aux instructions. Enfin, l'application permet de supprimer les questionnaires papier et de collecter des données et de gérer le déroulement des tâches en temps réel.

Coût: Entre 14 et 20 USD par utilisateur/an



Organisation(s): The HALO Trust Syrie et UNICEF Colombie

But(s): Rendre compte de l'état de connaissances avant et après la mise en œuvre d'activités d'EREE dans le Nord-Est de la Syrie.

Enseignements: Aucune connexion Internet n'est nécessaire pour saisir les premières données sur KoBo, ce qui permet aux équipes chargées de l'EREE de sauvegarder les informations de chaque séance en temps réel puis de les télécharger via Internet dès qu'elles en ont la possibilité. Les données téléchargées facilitent l'analyse des tendances au sein des groupes à risque et permettent d'adapter les séances d'EREE.

Coût: Gratuit; nombre d'utilisateurs illimité

Principaux enseignements

Si les caractéristiques techniques proposées diffèrent d'un outil à l'autre, les fonctionnalités suivantes ont été jugées particulièrement utiles :

- Systématisation automatique des informations de manière standardisée et qualitative, d'où une réduction des risques de biais ou d'erreur humaine;
- Formulaires adaptés conformes à ceux des NILAM/de l'autorité nationale pour la collecte de données et l'établissement de rapports;
- Formulaires compatibles avec ceux du Système de gestion de l'information pour la lutte antimines (IMSMA Core) (uniquement pour les outils Survey123 et Deduct);
- Système de cryptage des données et possibilité de partage sécurisé des informations avec tous les utilisateurs concernés (du terrain jusqu'au siège en passant par le bureau national), soit de manière instantanée au moyen de la synchronisation en ligne, soit de manière décalée dans le temps via un téléchargement automatique par le système une fois la connexion établie;
- Possibilité de personnaliser les tableaux de bord opérationnels qui rassemblent et affichent les données, et facilité d'accès et de compréhension par les utilisateurs finaux;
- Possibilité de joindre des photos, lesquelles peuvent constituer un précieux outil de vérification.

Inclure la collecte des données mobiles dans leur système de gestion de l'information présente de multiples avantages pour les praticiens de l'EREE. Premièrement, la CDM permet de collecter et de partager rapidement, voire en temps réel, des données qualitatives et quantitatives afin d'éclairer la prise de décisions sur les plans stratégique et opérationnel, de mieux définir l'ordre des priorités et de faciliter la coordination. À titre d'exemple, une partie prenante a indiqué que recourir à la CDM pour stocker des données en matière de Connaissances, attitudes et pratiques (CAP) permet de simplifier la synchronisation des données avec le siège tout au long du cycle de programmation et pas seulement en période de relâche.

La CDM est également synonyme de gain de temps, aussi bien pour les personnes auprès desquelles les données sont collectées que pour les utilisateurs. Les formulaires sont conçus pour être conviviaux et éviter les contraintes liées aux formulaires papier; ils peuvent être rapidement adaptés, envoyés par le biais de services de messagerie comme WhatsApp. En outre, ils sont facilement modulables et peuvent être proposés en plusieurs langues.

Enfin, la CDM est un moyen fiable d'accroître la transparence entre utilisateurs tout en réduisant les risques d'erreurs ou de faux rapports. Selon plusieurs participants à l'étude, les outils de CDM sont particulièrement utiles en situation d'instabilité et/ou d'urgence au moment de faire face à de très importants groupes de personnes en déplacement.

Pour exploiter tout le potentiel de la CDM, les participants à l'étude ont recommandé d'adopter les bonnes pratiques suivantes :

- Lors de la mise en place de tout système de CDM, s'interroger sur le type de données⁵⁵ à recueillir, sur le but recherché, sur le format le plus approprié et sur le public auquel ces données seront transmises. Il conviendra d'utiliser un formulaire simple et de formuler des questions concises (dans l'idéal des questions fermées, répondre à des questions ouvertes pouvant demander du temps sur un appareil mobile).
- Choisir un logiciel compatible avec les formulaires IMSMA Core.
- Garder à l'esprit que créer un formulaire présente un coût et que même s'il peut être rapidement conçu, son approbation peut prendre du temps.
- S'il ne faut généralement que très peu de compétences techniques pour exploiter les fonctions les plus élémentaires des outils de CDM, il convient néanmoins de former et de suivre attentivement les utilisateurs de ces outils.
- Créer les formulaires en tenant compte de la pertinence et de la clarté des critères énoncés pour recueillir les informations et en s'interrogeant sur le résultat réellement escompté. Veiller à la qualité des traductions, cet élément jouant un rôle crucial dans la manière d'interpréter les résultats.
- Garder à l'esprit que les outils de CDM fonctionnent sur batterie et que la synchronisation des données⁵⁶ dépend des possibilités de connexion satellite/ Internet et anticiper d'éventuelles difficultés en conséquence. Sur le terrain, prévoir des sources d'alimentation de remplacement pour les portables et les tablettes.
- Équiper les appareils de housses ou d'étuis de protection adaptés à l'environnement de travail.
- Prévoir des fonds suffisants pour la réparation et le remplacement des appareils de CDM.
- Penser systématiquement à protéger les utilisateurs d'outils de CDM et les personnes concernées par les données. L'utilisation d'appareils mobiles peut se révéler inappropriée dans certaines situations où elle peut éveiller des soupçons ou compromettre la sécurité, notamment dans des zones où ces appareils sont interdits par les parties au conflit.



CHAPITRE 2

MÉTHODES D'EREE DANS
DES ENVIRONNEMENTS COMPLEXES

Le précédent chapitre expliquait en détail comment le secteur de la lutte antimines s'appuyait sur les dernières avancées technologiques pour mettre en œuvre et assurer le suivi d'activités d'EREE dans des environnements complexes. Pour faire face aux défis, il fait néanmoins appel à d'autres moyens qui ne reposent pas directement sur la technologie. Le présent chapitre commence par un tour d'horizon des méthodes spécifiquement conçues pour répondre aux enjeux dont traite la présente étude. Il prend ensuite du recul afin d'évaluer la pertinence de tendances plus générales en matière d'EREE.

PARTIE A: MÉTHODES PROPRES AUX ENVIRONNEMENTS COMPLEXES

MÉTHODES PROPRES À LA MISE EN ŒUVRE D'ACTIVITÉS D'EREE PAR VOIE NON NUMÉRIQUE

Il peut arriver que des contraintes d'ordre sécuritaire ou géographique entravent l'accès aux populations à risque, empêchant les praticiens de l'EREE de se rendre en personne auprès des communautés. Si le premier chapitre traitait des moyens technologiques de surmonter ces obstacles, recourir à des méthodes non numériques n'en reste pas moins indispensable, ne serait-ce que pour atteindre des populations touchées par des engins explosifs ou des groupes vulnérables n'ayant qu'un accès limité, voire inexistant, à Internet. Au nombre des solutions recensées dans le cadre de la présente étude figurent:

LES RELAIS COMMUNAUTAIRES

Les relais communautaires sont un atout précieux; une fois leur formation achevée et lorsqu'il devient difficile de se rendre sur place, il est possible de faire appel à eux au moyen d'appels téléphoniques ou par SMS même après la fin d'un projet. Il peut s'agir d'une personne exerçant déjà un rôle de chef traditionnel (p. ex. en tant que chef de village, leader communautaire, responsable religieux ou enseignant), mais pas obligatoirement. Parmi les autres personnes mentionnées dans le cadre de l'étude figuraient des ambassadeurs de la jeunesse et des chefs scouts, des adultes bénévoles, des parents et certains professionnels (p. ex. des chauffeurs-livreurs, des agents des services publics, des soldats ou des animateurs de groupes d'écoute/radio). En cas d'urgence, la formation de formateurs peut même se faire à distance via Internet ou en visioconférence, ou encore par le biais de plateformes d'apprentissage en ligne.

LES TOURNÉES DE PRÉSENTATION

On entend par « tournée de présentation » un « ensemble de spectacles ou de manifestations organisés dans différents endroits d'un pays à des fins de divertissement ou d'information du grand public » (définition du *Cambridge Dictionary*). Les praticiens de l'EREE font appel aux tournées de présentation pour diffuser des messages d'EREE de manière innovante dans des zones difficiles d'accès. En Iraq par exemple, des affiches ont été apposées sur des camions de distribution de bouteilles de gaz à usage domestique et sur des emballages de bouteilles d'eau et les chauffeurs ont reçu une courte formation en EREE de manière à pouvoir informer la population. De même, des conducteurs de motos ont été équipés de haut-parleurs pour diffuser des messages d'EREE.

LES VISUELS DISPOSÉS DANS DES ENDROITS STRATÉGIQUES

Citons à titre d'exemple des panneaux d'affichage installés à de grands carrefours ou à des points de passage aux frontières, des écrans géants diffusant des vidéos sur l'EREE à l'intérieur de camps de réfugiés/personnes déplacées, des affiches apposées sur des murs ou sur des taxis, des panneaux ou des messages peints sur des camions de livraison ou encore des autocollants sur des voitures.

LES DOCUMENTS PAPIER ET MÉDIAS

La distribution de livres pour enfants et l'affichage de prospectus sur des panneaux d'information communautaires ont très souvent été mis en avant, tout comme les possibilités offertes par la presse, la radio et la télévision.

LES PARTENARIATS

La mise en place de partenariats stratégiques avec des ministères et/ou d'autres secteurs peut accroître considérablement la portée des activités d'EREE. Plusieurs initiatives interministérielles sous l'égide de l'autorité nationale en charge de la lutte antimines sont présentées en détail dans l'étude de cas ci-après sur l'intégration d'activités d'EREE dans les réseaux et sur les plateformes déjà en place en Afghanistan (p. 71). De même, différentes activités menées en collaboration entre le secteur de l'EREE et le secteur de la santé du fait de l'épidémie de COVID-19 sont présentées dans le chapitre 3 (p. 88).

Il ressort de la présente étude que plusieurs éléments doivent être pris en compte aux fins de la mise en œuvre à distance d'activités d'EREE par des moyens non numériques. Premièrement, il importe que les praticiens de l'EREE identifient clairement les acteurs en mesure d'intervenir dans la/les région(s) visée(s) et établissent comment les mobiliser en toute sécurité. Il pourra s'agir de groupes itinérants (p. ex. des bergers), d'acteurs des secteurs public ou privé (comme dans le cas des chauffeurs-livreurs de bouteilles de gaz, d'ouvriers du bâtiment ou d'agents des services publics), d'autres acteurs humanitaires (p. ex. des Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge), des spécialistes de la protection, du développement ou de l'éducation, etc. Dans tous les cas, et plus particulièrement lorsque d'importantes questions de sécurité seront en jeu, la prise en compte des spécificités du conflit et de l'environnement et le respect de l'approche consistant à « ne pas nuire » seront des conditions préalables incontournables.

De nombreux participants à l'étude ont insisté sur la nécessité de se préparer et de limiter les risques liés à l'obligation de réduire ou de renoncer à toute présence physique sur le terrain. Pour ce faire, ils ont notamment préconisé de :

- Établir des partenariats stratégiques à long terme avec la société civile et d'autres secteurs.
- Investir dans le développement des capacités au niveau communautaire, notamment en ce qui concerne les partenaires locaux, les réseaux de relais communautaires et les pairs éducateurs. Pour ce faire, il est recommandé d'impliquer d'emblée les communautés et tous les autres partenaires concernés, de s'assurer qu'ils respectent bien la diversité et la parité hommes-femmes et qu'ils atteignent tous les groupes cibles de la région, de les laisser s'approprier les plans de mise en œuvre et de suivi, et d'assurer un suivi dans le cadre de réunions aux dates et à l'ordre du jour préétablis (en présentiel ou par visioconférence).⁵⁷
- Utiliser plusieurs supports et outils d'EREE dont tout ou partie ne nécessitera aucune intervention humaine (comme dans le cas des dispositifs vocaux d'éducation au risque).
- Prévoir un stock de matériel en cas d'urgence à l'intention des partenaires ou des relais communautaires intervenant dans des zones reculées (ce qui est plus difficile si des exemples d'EEI doivent être montrés – voir page suivante).
- Prévoir une certaine souplesse dans les plans pour pouvoir apporter des modifications ou faire des ajustements en fonction de l'évolution de la situation sécuritaire.

En cas de capacités limitées en matière de dépollution, par exemple pour des raisons de sécurité, il conviendra d'en tenir compte dans les messages sur l'EREE de manière à ne pas saper la confiance de la population (p. ex. lorsque des signalements concernant la présence d'engins explosifs ne peuvent être suivis d'effet).

Enfin, des participants à l'étude ont fait remarquer que trop souvent, dans les régions les plus inaccessibles, les campagnes d'information du public reposant sur des panneaux d'affichage ou des outils numériques sont les seuls moyens de communiquer avec les groupes cibles. Il convient donc de redoubler d'efforts pour élaborer et tester de nouvelles méthodes en vue de dispenser à distance des séances complètes et interpersonnelles d'EREE, et afin d'atteindre les personnes d'un faible niveau d'alphabétisation, ayant un accès au numérique ou à l'électricité restreint ou présentant un handicap.

MÉTHODES PROPRES À L'ÉDUCATION AUX RISQUES DES EEI

À de nombreux égards, l'éducation aux risques des engins explosifs improvisés et l'éducation au risque des mines sont assez proches. Dans les deux cas, l'objectif est de faire face au danger de mort qui pèse sur les membres d'une communauté – généralement indécélable par une personne inexpérimentée – et de promouvoir l'adoption de comportements plus sûrs. Toutes deux s'appuient en outre sur les mêmes principes directeurs, gage de leur efficacité. Pour autant, on relève quelques différences notables qui posent certains problèmes s'agissant de l'éducation aux risques des EEI. Premièrement, on peut trouver des EEI dans des endroits qui, au premier abord, peuvent paraître plus aléatoires que dans le cas des champs de mines traditionnels. Ils peuvent également être dissimulés dans toutes sortes de contextes, ce qui rend leur détection plus difficile. Dans certains cas, leur dissimulation intentionnelle les rend presque impossibles à trouver à moins de recourir à une enquête technique et de réaliser une fouille. Deuxièmement, il est fréquent que les EEI soient faits d'éléments et de matériaux apparemment sans danger. Troisièmement, les modes d'utilisation des EEI répondent rarement à des schémas précis, leur quantité varie d'un endroit à l'autre et ils évoluent rapidement.

Le débat sur la présentation des EEI

La façon de présenter les messages relatifs aux EEI est actuellement un sujet de débat omniprésent parmi les acteurs de la lutte antimines. Si chacun s'accorde à reconnaître qu'il est essentiel que les bénéficiaires soient correctement informés des bons comportements à adopter pour se protéger, les avis divergent quant aux visuels à utiliser pour présenter les EEI.

Selon les personnes interrogées, lorsqu'une grande partie des EEI sont du même type, il peut être utile de les décrire à l'aide d'images. Ce fut notamment le cas en Iraq, où des images et



Extrait d'un magazine pour enfants diffusé en Iraq et réalisé par la DMA (Direction de la lutte antimines) et Humanity & Inclusion

des photos d'EEI dans leur véritable environnement, tels qu'ils avaient découverts dans le cadre des opérations de dépollution, ont été présentées au cours de séances d'EREE, tout en précisant qu'il ne s'agissait que de quelques exemples.

Cette façon de procéder comporte néanmoins des risques, comme indiqué dans le projet de Note technique pour l'action contre les mines (NTAM) consacrée à l'éducation aux risques des EEI⁵⁸ (version 1.0 de juin 2018) :

Ces dernières années, l'un des contenants les plus fréquemment utilisés pour la fabrication d'EEI consiste en un simple récipient en plastique connu en anglais sous le nom de « yellow palm oil container » (bidon jaune d'huile de palme). Ces récipients sont si courants que certains formateurs en détection et neutralisation les désignent à l'aide de leur acronyme, « YPOC ». Il n'en demeure pas moins que, quel que soit le nombre de ces contenants servant à dissimuler des EEI, la plupart d'entre eux ne sont pas piégés, et il est communément admis que les possibilités sont infinies s'agissant du mode de conception des EEI et du choix des contenants.

Par conséquent, il est souvent sans intérêt de montrer de multiples images de récipients susceptibles de contenir des EEI. En outre, cette façon de procéder peut se révéler contre-productive en provoquant une multitude de fausses alertes ou en entamant la crédibilité des supports utilisés dans le cadre de l'éducation au risque. De surcroît, les EEI évoluent à une telle vitesse que même dans l'hypothèse où une campagne d'affichage sur l'éducation au risque représenterait fidèlement un YPOC (à titre d'exemple) en expliquant qu'il s'agissait du principal contenant utilisé dans le cadre de telle ou telle campagne d'attentats, les fabricants d'EEI auraient tôt fait d'opter pour un autre type de contenant, rendant aussitôt caduque la campagne d'affichage initiale.

Dans les pays en proie à des conflits armés, on craint également que les supports pédagogiques contenant des images détaillées d'engins explosifs improvisés associés à telle ou telle partie au conflit n'expose les bénéficiaires et/ou les praticiens de l'EREE à des risques de représailles.

Malgré ces préoccupations, les réponses au questionnaire envoyé dans le cadre de la présente étude montrent que le débat est loin d'être clos et qu'il n'y a pas de solution universelle. Si plusieurs participants à l'étude ont ouvertement mis en doute l'efficacité ou l'éthique/ la prise en compte des caractéristiques du conflit dans la diffusion d'images d'EEI, peu d'entre eux ont indiqué avoir adopté une politique claire en la matière.⁵⁹ En fait, plusieurs des documents remis au GICHD dans le cadre de l'étude faisaient apparaître des images de mise en garde montrant des objets du quotidien comme des ours en peluche ou des bidons jaunes semblables à ceux mentionnés plus haut. Au-delà des anecdotes qui circulent, les auteurs n'ont pas trouvé d'éléments probants (sous forme de chiffres, d'études ou même d'exemples) permettant de recommander ou de déconseiller l'utilisation d'images d'EEI.

Plusieurs personnes interrogées ont souligné qu'en cas d'utilisation d'images d'EEI, il est essentiel que les équipes en charge des opérations d'enquête et de dépollution et les équipes en charge de l'EREE travaillent en étroite coordination à l'élaboration du contenu des messages. Il importe aussi qu'elles prennent contact très rapidement et échangent des informations avec d'anciens combattants capables d'identifier différents types d'EEI et les risques y afférents. Il convient en outre de surveiller constamment l'évolution des modes d'utilisation des EEI et, le cas échéant, d'adapter les supports pédagogiques pour intégrer les nouveaux risques. Comme indiqué dans le Chapitre 1, les campagnes numériques présentent des avantages à cet effet car elles permettent d'adapter rapidement les messages mais en cas d'utilisation de supports papier, il convient que les organisations évitent d'imprimer trop de documents. Enfin, certains des participants à l'étude ont indiqué que dans certains cas, montrer des images d'EEI utilisés par toutes les parties au conflit avait contribué à asseoir la neutralité du praticien de l'EREE. Sur la base de ce qui précède, il est évident que le secteur a besoin d'orientations plus claires en la matière; dans l'intervalle, il est recommandé d'adopter une approche prudente.

Autres types de messages sur l'éducation aux risques des EEI

Au lieu de se concentrer sur les caractéristiques techniques des EEI, ce qui n'est pas «l'axe d'information le plus approprié à des fins humanitaires d'ordre plus général», le projet de NTAM sur l'éducation aux risques des EEI recommande de «donner des informations sur les modes d'utilisation des EEI... de manière à mettre l'accent sur les messages relatifs à l'adoption de comportements sûrs». En d'autres termes, selon ce projet de note technique, il conviendrait que les praticiens de l'EREE encouragent les bénéficiaires à «être attentifs à toute présence d'éléments anormaux ou à toute absence de normalité.»

Plutôt que de savoir à quoi ressemblent des mines, des EEI ou autres restes explosifs de guerre, il est... plus important de rechercher des indices de la présence possible de ces engins, par exemple des traces de combat ou d'anciennes positions militaires.

RASB Guidelines, CICR (Lignes directrices du CICR sur la sensibilisation au risque et la promotion de comportements plus sûrs)

Dans ce même esprit, certains praticiens de l'EREE s'appuient sur la notion de «Connaissance tactique des modifications du terrain» (CTMT) pour attirer l'attention sur les signes et les traces susceptibles d'indiquer la présence d'un danger, par exemple un assemblage d'objets inhabituel (des fils dépassant d'un objet du quotidien), un environnement perturbé (des maisons abandonnées ou endommagées, des zones envahies par la végétation) ou des points stratégiques sur le plan militaire (des chemins étroits au milieu de zones boisées, des restes de munitions, des ponts ou des canaux). Des participants à l'étude ont indiqué faire appel à la CTMT pour former des agents aux risques des engins explosifs mais aussi dans le cadre de méthodes d'EREE à destination de

communautés à risque. Ils ont précisé qu'il était important que ce type de communication s'appuie sur des signalements et analyses d'accidents et que les messages soient clairs de manière à éviter d'accabler le public cible d'informations imprécises ou superflues. Un guide illustré reposant sur des faits réels consacré à la CTMT devrait prochainement être publié par le GICHD; il aidera le secteur de la lutte antimines et les praticiens de l'EREE à approfondir leurs connaissances des signes et des traces de la présence éventuelle d'EEI et contribuera à étayer les décisions relatives aux messages d'éducation aux risques des EEI.

Le projet de NTAM recommande également de faire appel à d'autres moyens d'information traditionnels s'appuyant sur des images mentales plutôt que sur des photos, par exemple le récit oral (au sein de communautés ou à la radio). Les récits personnels de survivants et les rapports d'accidents peuvent également contribuer à sensibiliser aux risques liés aux EEI de manière concrète et réaliste.

MÉTHODES PROPRES AUX ENVIRONNEMENTS URBAINS

Les zones urbaines présentent un degré de complexité supplémentaire et, souvent, les frontières entre sécurité et insécurité se brouillent davantage. En outre, la situation en Syrie et en Iraq a montré qu'au sortir d'un conflit, il pouvait arriver qu'un grand nombre de personnes retournent dans de vastes environnements urbains avant que toutes les opérations d'enquête et de dépollution ne soient achevées. Dans ce contexte, il incombe aux praticiens de l'EREE de redoubler d'efforts pour garantir la sûreté et la sécurité de leurs collaborateurs. Prévue pour adoption en 2020, la prochaine révision de la NILAM 12.10 sur l'Éducation au risque des mines et des REG l'indique clairement, précisant que dans les environnements de ce type « les praticiens de l'EREE devront procéder à une évaluation formelle des risques et prendre les mesures appropriées pour atténuer tout problème de sécurité mis en évidence », tout en veillant à ce que « les équipes en charge de l'EREE bénéficient d'un soutien médical adapté ». Voici quelques exemples de protocoles de sécurité supplémentaires à prévoir en milieu urbain :

- N'autoriser les équipes en charge de l'EREE à pénétrer dans une zone que si elle a été préalablement contrôlée par une équipe technique ;
- Veiller à ce que les équipes en charge de l'EREE/équipes de liaison avec les communautés travaillent aux côtés ou à proximité des équipes de déminage et bénéficient d'un soutien sanitaire et sécuritaire commun ;



Mossoul, Iraq, 2017

- Demander aux équipes en charge de l'EREE/équipes de liaison avec les communautés de rendre compte plus fréquemment de la situation auprès du/des supérieur(s) hiérarchique(s) concerné(s); et
- Prévoir davantage d'équipements médicaux (par exemple des véhicules transformés en ambulances) et davantage de stages de perfectionnement en premiers secours et traumatologie à l'intention des équipes en charge de l'EREE/équipes de liaison avec les communautés.

Les mesures ci-dessus sont différentes des procédures opérationnelles permanentes prévues en milieu rural. Dans ce type d'environnement, les équipes en charge de l'EREE/équipes de liaison avec les communautés sont généralement les premiers acteurs de la lutte antimines à rejoindre une population; elles disposent d'une formation de base aux premiers secours et sont équipées de trousse de premiers secours, mais elles ne bénéficient d'aucun soutien médical et ne parviennent à éviter les zones dangereuses qu'en s'appuyant sur les connaissances des habitants.⁶⁰

Il convient également de se préoccuper de la sécurité des bénéficiaires. Lorsque la situation sécuritaire est instable, et plus particulièrement lorsque la population locale reste une cible possible d'attaques de la part d'un groupe armé, il peut être préférable d'organiser des séances à domicile plutôt que des séances de groupe pouvant provoquer un risque d'attaque (ou à éviter que ce type de rassemblement soit perçu comme tel, ce qui dissuaderait toute participation).

En dehors de ces consignes de sécurité, l'étude n'a permis de recueillir que très peu d'exemples des mesures prises par les parties prenantes pour résoudre le problème de la contamination de zones urbaines par des engins explosifs. Néanmoins, certaines des méthodes d'EREE plus globales exposées dans la deuxième partie de ce chapitre présentent un grand intérêt pour les environnements urbains, du fait notamment des messages de sécurité qu'elles prévoient à l'intention des populations exposées à des violences ou à une contamination.

MÉTHODES PROPRES AUX RÉFUGIÉS ET AUX PERSONNES DÉPLACÉES DE RETOUR DANS LEUR FOYER

Si, à l'origine, les questions relatives aux méthodes à élaborer pour mettre en œuvre des activités d'EREE efficaces auprès des personnes déplacées à l'intérieur de leur pays et des réfugiés de retour dans leur foyer ne faisaient pas explicitement partie des thèmes à aborder dans le cadre de la présente étude, elles ont été soulevées à plusieurs reprises, raison pour laquelle une section leur est entièrement consacrée. En réalité, les problèmes en la matière sont multiples.

En premier lieu, on ne dispose en règle générale que de très peu d'occasions d'atteindre un groupe cible donné. Comme indiqué lors d'un récent atelier sur l'EREE organisé dans le cadre de la crise des réfugiés syriens,⁶¹ en Iraq et en Syrie «on constate généralement une forte augmentation du nombre d'accidents au cours des trois premiers mois suivant la libération d'une ville... la majorité de ces accidents étant dus à des engins explosifs et se produisant dans les premiers jours ou les premières semaines suivant le retour des personnes».⁶² En Afghanistan, le plus souvent, les rapatriés se dispersent dans tout le pays, y compris dans des zones impossibles d'accès pour des raisons de sécurité, ce qui les rend difficiles à localiser par la suite. Juste après le retour de ces personnes, lorsque le nombre d'accidents est au plus haut, les capacités médicales et de déminage sont généralement limitées, ce qui augmente le risque de voir ces accidents se transformer en accidents mortels. En outre, dans les zones libérées depuis peu où on ne dispose pas encore d'informations au niveau local concernant la présence et l'emplacement d'engins d'explosifs, les données sur la contamination sont en règle générale très limitées, ce qui rend difficile l'identification des types d'EEI les plus courants.

Ce cumul de problèmes amène les praticiens de l'EREE à se poser de nombreuses questions, notamment où et par quels moyens atteindre les réfugiés ou les personnes déplacées sur le chemin du retour avant qu'ils n'atteignent leur destination finale, ou encore quel type de message leur transmettre alors qu'on ne dispose encore que de très peu de données sur l'étendue de la contamination, de capacités de déminage limitées et, dans certains cas, d'une autorité nationale/locale en cours de création.

Pour résoudre une partie de ces problèmes, les praticiens de l'EREE s'efforcent d'atteindre les réfugiés, les personnes déplacées à l'intérieur de leur pays, les migrants et les gens du voyage avant qu'ils ne retournent dans leur foyer ou ne rejoignent la zone touchée, par exemple à des points de passage aux frontières. Pour ce faire,



« Zone de passage » à l'arrivée aux frontières, Afghanistan.

ils travaillent souvent en collaboration avec d'autres organisations, comme le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) ou le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Il est possible de transmettre des messages d'EREE sur les points de ravitaillement en eau ou de distribution alimentaire, dans les centres de transit ou d'encaissement, dans des couloirs stratégiques ou encore dans les espaces accueillant des enfants. En Afghanistan, des « zones de passage » ont été créées à l'intérieur des centres d'accueil affichant des informations sur les moyens de reconnaître des engins explosifs et les comportements sûrs à adopter. Tous les nouveaux arrivants sont tenus de passer par cet espace dans le cadre d'un ensemble de services globaux à l'arrivée. Sur une année, le dispositif a permis d'atteindre plus de 600 000 personnes, à raison d'une personne toutes les dix minutes.⁶³

Lors de l'organisation de séances d'EREE en présentiel à l'intention de rapatriés, il est important de tenir compte du fait que les mouvements migratoires sont souvent imprévisibles et évoluent au fil du temps et d'une région à l'autre. Les points de passage aux frontières peuvent fermer à tout moment, mais leurs horaires d'ouverture peuvent aussi être allongés. Les créneaux pour les activités d'EREE sont souvent limités sachant que les personnes bénéficient également d'autres types de services et doivent rapidement passer d'une zone à l'autre. La présente étude a permis d'aboutir à plusieurs recommandations et bonnes pratiques pour surmonter ces problèmes, notamment :

- Adapter régulièrement les plans de travail des animateurs en charge de l'EREE. Prévoir des roulements d'équipes compte tenu des larges horaires d'ouverture des postes frontaliers et faire en sorte de pouvoir s'adresser à d'autres communautés en cas de fermeture d'un poste frontalier donné.
- Concevoir et dispenser des séances d'EREE en accordant une grande attention à la gestion du temps par les animateurs.
- Adapter la composition des équipes s'agissant du respect de la parité hommes-femmes et de la diversité. En Afghanistan par exemple, où la plupart des rapatriés sont de jeunes hommes non accompagnés, disposer à certains points de passage aux frontières d'une équipe supplémentaire exclusivement masculine s'est révélé très utile ; de même, disposer d'équipes mixtes ou exclusivement féminines est essentiel pour s'adresser à un public de femmes et d'enfants cherchant à regagner leur foyer.
- Utiliser plusieurs outils différents pour maintenir l'attention des différents groupes cibles et favoriser la mémorisation des informations.

Pour atteindre un public plus vaste, les séances d'EREE en face à face peuvent également être complétées par des campagnes médiatiques à destination des personnes en situation de déplacement. C'est ce qui a été entrepris dans cinq provinces d'Afghanistan où l'expérience se poursuit. En Turquie, des ateliers sont organisés à l'intention d'employés d'ONG en charge d'activités aux frontières avec la Syrie, et des formations ont été

dispensées à des relais communautaires et à des enseignants qui entendent rentrer en Syrie. En Iraq, le SLAM/UNMAS a fait imprimer des messages d'éducation au risque des mines sur des gants destinés à des ouvriers participant à des efforts d'enlèvement des décombres et de reconstruction au titre de programmes de travail contre rémunération.

Que ce soit dans le cadre d'activités en face à face ou de campagnes numériques, les parties prenantes consultées ont indiqué qu'il était essentiel que les messages à destination des réfugiés ou des personnes déplacées sur le point de regagner leur foyer soient adaptés à leurs besoins, tiennent compte des caractéristiques du lieu où ils souhaitent retourner, et soient suffisamment précis pour ne pas engendrer de nouvelles incertitudes ou aggraver l'angoisse liée au retour.

C'est l'une des raisons pour lesquelles la coordination transfrontalière est fondamentale. Il a notamment été recommandé aux autorités et aux praticiens du pays d'accueil comme du pays de retour de se coordonner pour harmoniser le contenu des messages. Dans l'idéal, comme le faisait remarquer l'une des personnes interrogées, les activités d'EREE proposées devraient respecter les normes du pays de retour et, dans certains cas, il serait même utile que les autorités du pays de retour approuvent les messages et les différents supports. L'existence d'autorités chargées de la lutte antimines dans le pays d'accueil comme dans le pays de retour peut faciliter cette coordination. Citons à titre d'exemple la récente visite transfrontalière de la Direction de la coordination de la lutte antimines de l'Afghanistan (DMAC) dans le but d'observer les activités d'EREE mises en œuvre en Iran à l'intention de candidats au rapatriement.

Dans ce contexte, il a également été souligné que collaborer avec d'autres parties prenantes, par exemple le HCR ou l'OIM, pouvait aider à définir l'ordre des priorités en matière d'EREE, optimiser les ressources, normaliser les approches et identifier les groupes à risque visés. Citons à titre d'exemple le Groupe de travail régional sur les solutions durables (RDSWG)⁶⁴ pour la Syrie, lequel a fait figurer l'éducation aux risques des engins explosifs parmi ses axes de travail dans le but de « garantir l'élaboration de messages, supports et méthodes d'éducation au risque à l'intention des réfugiés syriens harmonisés au niveau régional, en tant que mesures de préparation au retour ».⁶⁵ Le Cadre opérationnel régional pour le retour des réfugiés en Syrie⁶⁶ (mars 2019) stipule que « Pour répondre aux besoins spécifiques en matière de protection, des activités essentielles sont actuellement proposées et renforcées, par exemple des conseils sur le retour, des informations sur la situation dans les zones de retour (y compris en matière d'éducation aux risques des engins explosifs), des informations juridiques [etc.] ». En fin d'année, dans le cadre de son plan de travail 2020, le Groupe consultatif sur l'éducation aux risques des engins explosifs devrait donner des orientations sur les principes directeurs et la terminologie, et des recommandations pour améliorer la coordination transfrontalière des activités d'EREE lors de crises sous-régionales.

En dépit des efforts susmentionnés, il peut arriver que les messages fondamentaux en matière d'EREE invitant à identifier, éviter et signaler tout danger (« Ne pas s'approcher, ne pas toucher, prévenir les autorités compétentes ») ne suffisent pas, surtout en regard de

pressions contradictoires et du profond désir de rentrer chez soi. Face à cette situation, plusieurs exemples et suggestions pratiques ont été soumis :

- Un praticien de l'EREE a indiqué qu'il communiquait des messages en trois temps aux réfugiés sur le chemin du retour : avant leur départ, le long de leur parcours (dans des régions inconnues) et à leur arrivée (dans leur foyer).
- Des profils de risque ont été établis pour certains gouvernorats syriens contenant des informations sur les accidents et la contamination dans ces régions ; il a ainsi été proposé d'étendre cette initiative en créant des profils de risque à l'intention des rapatriés, en particulier en cas de retour volontaire non encadré. Ils comprendraient des informations sur les risques probables (en lien avec des engins explosifs ou autres) dans la zone de retour et sur les activités à haut risque, ainsi que les coordonnées des autorités compétentes à prévenir.⁶⁷
- En cas de rapatriement encadré, il a été proposé de fournir des informations plus précises sur les risques dans les zones de retour, par exemple des renseignements sur les types de dangers ou sur les activités à haut risque comme le déblaiement de décombres ou des travaux de reconstruction. Il pourrait également s'agir d'inclure les coordonnées des autorités locales et des infrastructures médicales disponibles, de la Société nationale de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge, des opérateurs locaux de lutte contre les mines actifs dans la région (le cas échéant), et des indications sur la manière de les contacter pour obtenir de plus amples informations. Il pourrait aussi s'agir de renseignements pratiques sur la manière de se déplacer en toute sécurité et sur la façon de se prévenir les uns les autres et de s'entraider.
- Certains praticiens de l'EREE ont également donné des conseils pratiques sur la réduction des risques, par exemple en n'envoyant dans un premier temps qu'un seul membre de la famille, ou en se renseignant auprès des autorités compétentes et/ou de voisins avant de rentrer chez soi. Aucun consensus général ne s'est encore dégagé quant aux autres mesures d'atténuation des risques à proposer, mais une initiative conjointe actuellement menée par le Programme de développement des Nations Unies au Liban sur la réduction des risques liés aux engins explosifs devrait fournir des indications au secteur.

PARTIE B : MÉTHODES GLOBALES D'EREE ET MISE EN APPLICATION DANS DES ENVIRONNEMENTS COMPLEXES

Outre les méthodes ci-dessus décrites visant à répondre aux problèmes spécifiques abordés dans le cadre de la présente étude, plusieurs autres approches ont été développées et perfectionnées ces dernières années qui présentent un très grand intérêt dans des environnements complexes. Elles peuvent être regroupées en deux grandes catégories : celles visant à élargir la portée des interventions d'EREE (axées sur leur objet) et celles visant à accroître leur impact (axées sur la façon de procéder). Loin de s'exclure mutuellement, ces deux catégories sont en réalité complémentaires et, comme expliqué ci-après, elles ont plusieurs éléments en commun.

ÉLARGISSEMENT DE LA PORTÉE DES ACTIVITÉS : APPROCHES HOLISTIQUES EN MATIÈRE D'EREE

Il est bien établi qu'intégrer l'EREE dans d'autres secteurs (qu'il s'agisse de l'humanitaire, du développement, de la protection ou encore de l'éducation) est essentiel pour lever les obstacles structurels à l'adoption et la mise en pratique de comportements sûrs.⁶⁸ De fait, la résilience des communautés face aux engins explosifs dépend d'un large éventail de facteurs socioéconomiques et politiques qui dépassent le simple cadre de l'action contre les mines. C'est précisément cette notion de résilience qui sous-tend les trois grandes approches globales en matière d'EREE présentées dans cette section :

- Sensibilisation au risque et promotion de comportements plus sûrs (SRPCS)⁶⁹
- Préparation et protection en cas de conflit (PPC)⁷⁰
- Réduction de la violence armée (RVA)⁷¹

Ces trois approches traduisent une conception plus large de l'EREE, qu'il s'agisse des armes ou des risques dont elles entendent traiter, des messages qu'elles cherchent à diffuser ou des services complémentaires/solutions auxquels elles renvoient. Les différents éléments qui rapprochent et distinguent ces trois méthodes sont présentés dans le tableau ci-après.

	SRPCS	
Brève description	La notion de sensibilisation au risque et de promotion de comportements plus sûrs a été mise au point par le CICR et la Croix-Rouge norvégienne pour le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Il s'agit d'une approche globale visant à aider les communautés touchées à atténuer les risques et à accroître la résilience dans des zones contaminées par des armes. Elle s'appuie sur les lignes directrices énoncées dans le guide <i>Renforcer la résilience face à la contamination par les armes via le changement de comportement</i>	
Utilisateurs	CICR, Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge	
Contextes	Tous types de contextes, mais des exemples précis sont donnés sur l'application de cette approche lors de conflits armés, de violences urbaines ou d'autres situations de violence, au sortir d'un conflit et dans des régions sujettes à des conflits.	
Risques concernés	Armes classiques : armes légères et de petit calibre (ALPC), restes explosifs de guerre (REG), mines terrestres, EEI, pièges et stocks de munitions, et armes chimiques, biologiques, radiologiques et nucléaires	
Approche fondée sur des faits	Oui *Valeur ajoutée unique	
Comprend des messages sur la sécurité dans les zones en proie à des conflits	Oui	
Programmation intégrée	Oui *Valeur ajoutée unique	
S'attaque aux causes profondes du conflit	Non	

	PPC	RVA
	Lancée en 2015, cette approche globale vise à atténuer les effets des conflits armés en donnant aux civils les moyens de mieux se protéger des risques liés aux conflits auxquels ils seront probablement exposés.	En réduisant les risques et les effets de la violence armée, cette approche vise à contribuer au renforcement de la résilience et au développement socioéconomique et, à terme, à agir sur la dynamique des inégalités ayant contribué à l'apparition de la violence armée. Publié par Humanity & Inclusion, le guide pratique en ligne sur la mise en œuvre d'activités sur la réduction de la violence armée comprend des fiches et des outils pratiques.
	Norwegian People's Aid, SLAM/UNMAS	Humanity & Inclusion
	Avant, pendant et au sortir d'un conflit/d'une attaque. Particulièrement adaptée aux environnements urbains et aux régions sujettes à des conflits.	Plus spécifiquement axée sur les situations d'urgence et de conflit ouvert.
	Non définis avec précision mais large éventail de risques liés aux conflits dont les projectiles entrants, les incendies et les REG.	Toutes les armes, y compris les armes classiques (mines, REG, munitions non explosées, munitions explosives abandonnées, ALPC, munitions et EEI).
	Oui	Oui
	Oui * Valeur ajoutée unique	Oui
	Non	Non
	Non	Oui * Valeur ajoutée unique

Éléments de valeur ajoutée unique

Approche fondée sur des faits

Pour être efficace, l'EREE doit impérativement s'appuyer sur une analyse approfondie menée selon une démarche ascendante. Ce principe fondamental sera abordé plus en détail dans la section suivante sur la promotion de changements de comportements. Ces trois approches reposent sur des méthodes participatives visant à impliquer les communautés dans le processus de définition des besoins. Les lignes directrices du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur la SRPCS se distinguent particulièrement par la rigueur de leur cadre d'analyse des besoins, lequel prévoit entre autres une évaluation de la situation s'agissant de la contamination par des armes, une étude des capacités et des points faibles des communautés touchées face à la contamination par des armes tenant compte des sexes/pécificités et de la diversité (y compris en ce qui concerne la sensibilisation au risque, les comportements existants et les entraves à l'adoption de comportements plus sûrs), et un examen des fonctions et des capacités de l'organisme et des partenaires d'exécution.

Messages sur la sécurité dans les zones en proie/sujettes à des conflits

Si chacune de ces trois approches prévoit des propositions de messages de sécurité à diffuser dans les régions en proie à des conflits, par exemple en cas de bombardement aérien ou de pilonnage d'artillerie, la méthode sur la Préparation et la protection en cas de conflit (PCC) a été spécifiquement conçue à cet effet. D'après les résultats de l'examen de plus de 500 tests proposés au début de séances d'EREE dispensées en Palestine et transmis par le SLAM/UNMAS, plus des deux tiers des bénéficiaires disposaient déjà de connaissances élémentaires sur les mesures de sécurité liées à la présence d'engins explosif; en revanche, à peine un tiers d'entre eux savaient comment se comporter pendant et après une attaque, et moins d'un cinquième étaient conscients des précautions à prendre pour se préparer à un conflit, signe de lacunes manifestes s'agissant des types de risques contre lesquels on apprenait aux habitants à se protéger.

C'est précisément ce type de lacune que l'approche axée sur la PCC vise à combler, et cette méthode est particulièrement adaptée aux environnements urbains. C'est la raison pour laquelle en sus de la sensibilisation aux risques des restes explosifs de guerre (REG), les séances de formation à la PCC comprennent également des messages sur la sécurité avant, pendant et après le conflit, ainsi que des conseils vitaux et des consignes de sécurité élémentaires en cas d'incendie. Les sujets abordés vont de la préparation de kits d'urgence aux mesures à prendre pour sécuriser sa maison, en passant par les procédures de sécurité à l'intérieur des bâtiments et à l'extérieur lors d'attaques, les positions de sécurité et la sécurité en cas d'évacuation.

Programmation intégrée

Changer de comportement et un processus complexe qui, par nature, fait appel à des facteurs relevant de plusieurs secteurs. La programmation intégrée, l'un des piliers de la SRPCS, vise à réduire les facteurs de répulsion qui poussent des individus à prendre sciemment des risques. Citons à titre d'exemple le fait de fournir ou de rétablir un accès à l'eau, au carburant, à des installations sanitaires, à un abri, à du matériel ou à des terres agricoles en toute sécurité alors qu'une contamination par des engins explosifs entrave cet accès, ou encore le fait « d'accorder des microcrédits, de dispenser des formations ou de fournir du matériel pour créer de nouvelles sources de revenus dans des endroits où les moyens d'existence sont menacés ». ⁷² Ce dernier point est particulièrement important dans les lieux où la collecte de ferraille est une cause fréquente d'accidents dus à des engins explosifs.



Province de Preah Vihear, district de Choam Ksan. Un agent de terrain du CICR et un membre de la Croix-Rouge cambodgienne rendent visite à un bénéficiaire du programme de microcrédits de cette organisation.

Certaines des activités complémentaires mentionnées dans les lignes directrices sur la SRPCS présentent également un très grand intérêt dans les zones difficiles d'accès. Citons à titre d'exemple la mise à disposition d'un accès Internet ou de dispositifs de recharge de téléphones portables dans des zones dépourvues d'électricité, ou encore de radios ou d'autre matériel de communication (assortie d'une formation sur la manière de les utiliser) dans des zones où l'accès à l'information est limité.

La programmation intégrée est plus fréquente au sein d'organisations dont le mandat dépasse le simple cadre de la lutte antimines et qui, de ce fait, disposent des capacités internes nécessaires pour fournir ces services complémentaires, mais il ne faut pas y voir un facteur limitant. Les organisations de lutte antimines auraient beaucoup à gagner à s'associer à d'autres acteurs à cette fin.

Approche s'attaquant aux causes profondes du conflit

La Réduction de la violence armée (RVA) est la seule de ces trois approches qui vise expressément à s'attaquer « aux causes profondes des conflits sur les plans social et structurel ». Elle aborde donc la question sous l'angle de la sensibilité au conflit et crée un espace où réfléchir à l'impact d'un projet sur un environnement donné et sur la manière de l'adapter en conséquence.

Cette approche semble partir du principe selon lequel, lorsqu'elle est menée de manière inclusive, l'action antimines donne aux populations les moyens de se sentir plus en sécurité et de faire preuve d'une plus grande résilience, ce qui peut alors permettre de « lutter contre les injustices et rétablir les relations humaines » et, ce faisant, briser le cycle de la violence.

La RVA repose donc essentiellement sur le principe de l'inclusion qu'elle applique au moyen de ce que Humanity & Inclusion qualifie d'« approche croisée du handicap, du genre et de l'âge ». Toutes les fiches d'activité du *Guide méthodologique sur la réduction de la violence armée* donnent des indications en la matière. Les agents de mise en œuvre sont également encouragés à démarrer toute intervention par une analyse des fonctions, des interactions, des intérêts et des influences des parties prenantes à différents niveaux et, le cas échéant, à réaliser une étude approfondie du conflit pour « réduire au minimum l'impact négatif des activités et, si possible, changer la dynamique du conflit ». Pour garantir l'intégration de la sensibilité au conflit dans toutes les activités, tous les projets sont également tenus de « consacrer le temps, l'espace et les ressources nécessaires à la sensibilité au conflit pendant la phase de démarrage et de mise en œuvre de tout projet ».

Principaux enseignements

Les trois approches globales ci-dessus présentées – SRPCS, PPC et RVA – ont beaucoup d'éléments en commun. Toutes conçoivent la gestion des risques de manière plus large : plutôt que de se limiter à un type d'arme précis, elles s'emploient au contraire à traiter de l'ensemble des risques auxquels les populations sont exposées. Toutes insistent sur la nécessité de s'appuyer sur une analyse approfondie des besoins menée de manière ascendante et se fondent, au moins en partie, sur les théories du changement de comportement. Enfin, toutes apportent un élément de valeur ajoutée unique au secteur de la lutte antimines.

Pourtant, chacune de ces trois approches n'est pratiquement utilisée que par un seul organisme/groupe, le plus souvent celui qui en est à l'origine. Par conséquent, plutôt que de concevoir de nouvelles approches, il importe désormais de :

- Tester et transposer ces approches à plus grande échelle, y compris en amenant d'autres organisations que celles qui y sont traditionnellement associées à participer au processus, puis partager les enseignements tirés de l'expérience et les bonnes pratiques au fur et à mesure du développement du processus.

- Réunir des éléments attestant de l'efficacité des approches, y compris dans des environnements complexes. Ces évolutions étant assez récentes, il semble que pour l'heure, peu d'études ou d'évaluations (voire aucune) aient été réalisées à ce sujet.

Il convient également de nouer davantage de partenariats, aussi bien au sein du secteur de la lutte antimines qu'en dehors. L'approche en matière de Préparation et de protection en cas de conflit nous a notamment appris qu'établir des partenariats avec des autorités et de grandes organisations en charge de l'éducation au niveau local peut: a) avoir un effet multiplicateur sur la portée et l'étendue dans des zones touchées par des conflits armés et b) permettre de tirer avantage d'économies d'échelle. Créer des partenariats intersectoriels, par exemple dans le cadre de la programmation intégrée, peut également contribuer à lutter contre les nombreux facteurs de risque auxquels sont confrontés les habitants de zones touchées par des engins explosifs et leur éviter d'avoir à faire des choix impossibles, comme l'a notamment mis en lumière une étude intitulée *Integrated Approaches to EORE in ASEAN Member States*⁷³ (Approches intégrées de l'éducation aux risques des engins explosifs dans les pays membres de l'ANASE, uniquement en anglais) publiée en mai 2020 par le Centre régional d'action contre les mines de l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ARMAC).

ÉTUDE DE CAS

AFGHANISTAN: INTÉGRATION DE L'EREE À L'INTÉRIEUR DES PLATEFORMES ET RÉSEAUX DÉJÀ EN PLACE AU NIVEAU NATIONAL

Pour faire face à l'augmentation du nombre d'accidents liées à des EEI et à l'afflux massif de personnes en situation de déplacement, la Direction de la coordination de la lutte antimines de l'Afghanistan (DMAC) s'est efforcée d'intégrer l'EREE à l'intérieur des plateformes et réseaux déjà en place au niveau national afin de faciliter la diffusion de messages vitaux. Les mesures suivantes ont notamment été prises :

- Création d'un groupe de travail technique sur l'EREE dirigé par la DMAC et composé d'organismes de lutte antimines et d'autres acteurs de l'aide humanitaire et du développement;
- Adhésion à des organismes tels que le Conseil national de sécurité, le Comité en charge de la réduction du nombre de victimes civiles et le Sous-groupe pour la protection des enfants en situation d'urgence du Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF);
- Signature de protocoles d'accord avec plusieurs ministères, dont les ministères de l'Agriculture, de l'Irrigation et de l'Élevage, de l'Éducation, de l'Information et de la Culture, de la Santé publique, des Transports et de l'Aviation civile, ainsi qu'avec la Direction indépendante de Kochi;
- Formation de formateurs en EREE à l'intention d'agents de terrain d'organisations humanitaires œuvrant à la protection de l'enfance; et
- Intégration d'activités d'EREE dans des écoles communautaires en s'appuyant sur des infrastructures de l'UNICEF, par exemple des espaces adaptés aux enfants.

Des synergies sont également créées avec des organismes spécialisés dans l'assistance aux victimes, la santé mentale et le soutien psychologique, et des activités de subsistance sont mises en place pour remédier à des problèmes structurels provoquant des prises de risques volontaires.

D'après les informations collectées, intégrer l'EREE dans des projets relevant d'autres secteurs ne va pas sans difficulté. Une mobilisation constante de la part des acteurs de l'EREE est nécessaire pour s'assurer qu'elle est réellement intégrée et non considérée comme une simple activité complémentaire et non prioritaire. Il est donc essentiel d'utiliser de manière optimale toutes les ressources disponibles, par exemple les réseaux communautaires ou les campagnes de santé publique, et de favoriser la communication entre groupes et sous-groupes.

RENFORCEMENT DE L'IMPACT : MÉTHODES D'EREE AXÉES SUR LE CHANGEMENT DE COMPORTEMENT

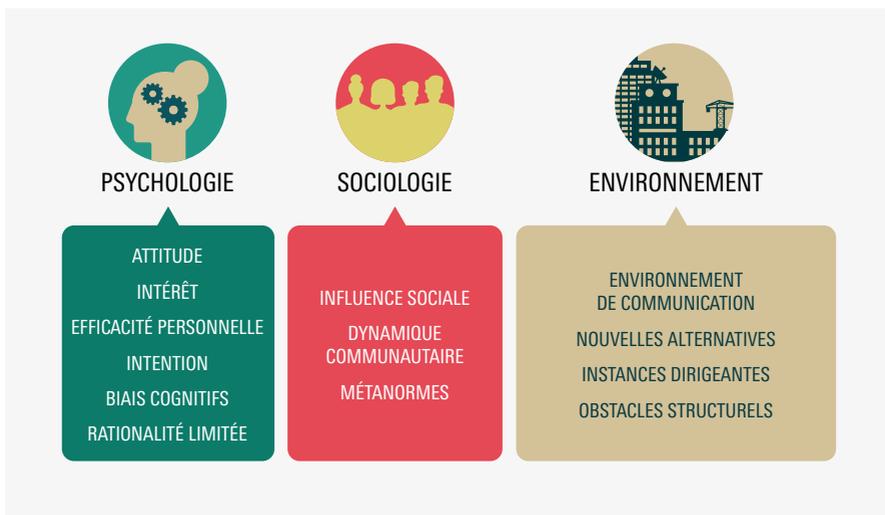
Les résultats en matière d'EREE se mesurent dans le temps, l'évolution des connaissances (une sensibilisation accrue aux risques liés aux engins explosifs) amenant à un changement d'attitude et, à terme, à des comportements plus sûrs face aux engins explosifs. La Communication pour le changement social et comportemental (CCSC) encourage les praticiens à élaborer des projets dans cette perspective, tout en ayant conscience qu'il s'agit d'un processus très complexe et rarement linéaire. Si la CCSC comprend toute une série d'approches et de méthodes, celles-ci présentent généralement plusieurs éléments communs, à savoir :

- Elles tiennent compte des normes sociales et en tirent parti. Les approches axées sur le changement de comportement accordent une attention prioritaire aux règles informelles qui régissent les comportements individuels et collectifs et qui, de ce fait, peuvent entraver ou favoriser les changements de comportements.
- Elles s'emploient à bien cerner et à définir clairement leur public cible. Pour ce faire, elles s'appuient généralement sur un processus de consultation rigoureux et participatif qui « exige l'implication des communautés et l'écoute des adultes et des enfants qui exposent leurs problèmes, proposent des solutions et les appliquent ».⁷⁴
- Elles font appel à des stratégies de communication diversifiées qui permettent de répéter les messages sur tout un éventail de plateformes (dont certaines à caractère interactif) pour favoriser l'adoption durable de comportements plus sûrs.

Cette section porte essentiellement sur deux grands volets de la CCSC d'ores et déjà mis en œuvre dans le domaine de l'EREE. Le premier a trait au *processus analytique* qui étaye l'élaboration des messages relatifs à l'EREE tandis que le second se rapporte aux *moyens privilégiés* pour diffuser ces messages

Modèle relatif aux moteurs comportementaux

Élaboré par l'UNICEF en collaboration avec l'Université de Pennsylvanie, le « Behavioural Drivers Model »⁷⁵ (Modèle relatif aux moteurs comportementaux, en anglais uniquement) est présenté dans la publication éponyme de l'UNICEF et le concept est développé plus avant dans le guide pratique intitulé « Everybody wants to belong »⁷⁶ (Nul ne veut être écarté, en anglais uniquement). Il part de la question de base suivante : « Qu'est-ce qui nous pousse à agir de telle ou telle manière ? » Les praticiens qui utilisent cette méthode sont encouragés à inviter les membres de la communauté à dresser un inventaire des facteurs psychologiques, sociologiques et environnementaux qui déterminent les comportements du ou des groupe(s) cible(s).



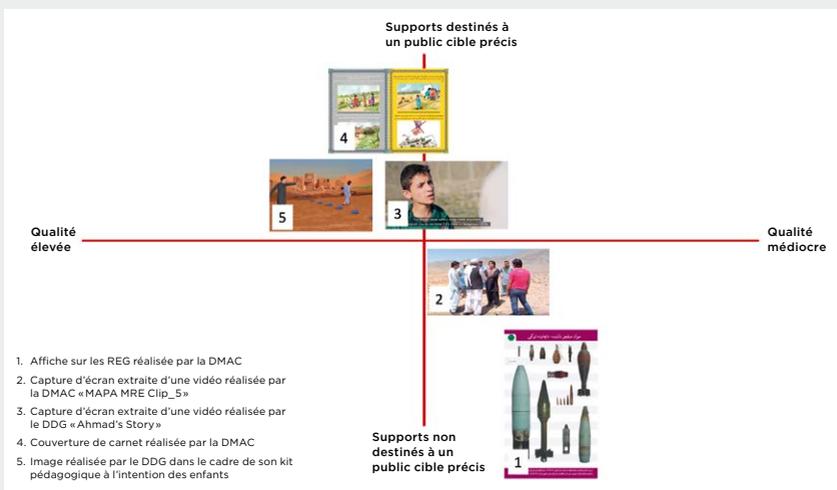
Everybody Wants to Belong

© UNICEF et PENN SoNG

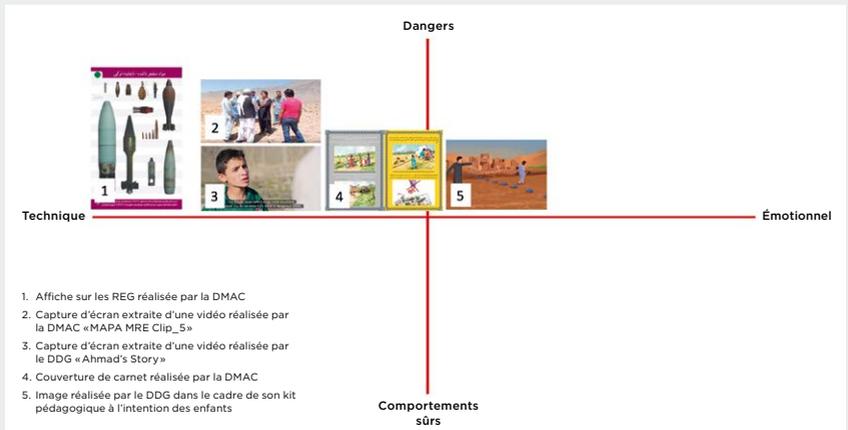
Avec le concours de la DMAC, le SLAM/UNMAS a récemment entamé un processus visant à remanier intégralement son approche en matière d'EREE en s'appuyant sur la CCSC. L'étude de cas ci-après décrit de quelle manière le modèle relatif aux moteurs comportementaux a été mis à profit aux fins du processus analytique initial.

En 2019, le SLAM/UNMAS a entamé un processus d'analyse visant à étayer un remaniement complet des méthodes d'EREE utilisées dans le cadre de son programme. Cette analyse prévoyait plusieurs activités menées aussi bien en interne qu'en faisant appel aux ressources existantes :

- Examen des tendances actuelles en s'appuyant sur les données disponibles en matière d'accidents, sur les résultats d'une étude sur les connaissances, les attitudes et les pratiques, et sur une enquête relative aux survivants menée à l'aide d'un échantillon aléatoire provenant d'une base de données existante sur les survivants d'accidents dus à des engins explosifs ;
- Étude des forces, des faiblesses, des opportunités et des menaces liées aux pratiques en matière d'EREE en vigueur dans le pays ;
- Vérification concrète des supports actuellement utilisés en matière d'EREE en les classant en quatre grandes catégories : 1) supports axés sur les éléments techniques ou sur l'affectif, 2) supports axés sur les dangers liés aux engins explosifs ou sur les comportements sûrs, 3) supports axés sur une qualité élevée ou une qualité médiocre 4) supports destinés à un public cible clairement défini ou non ;



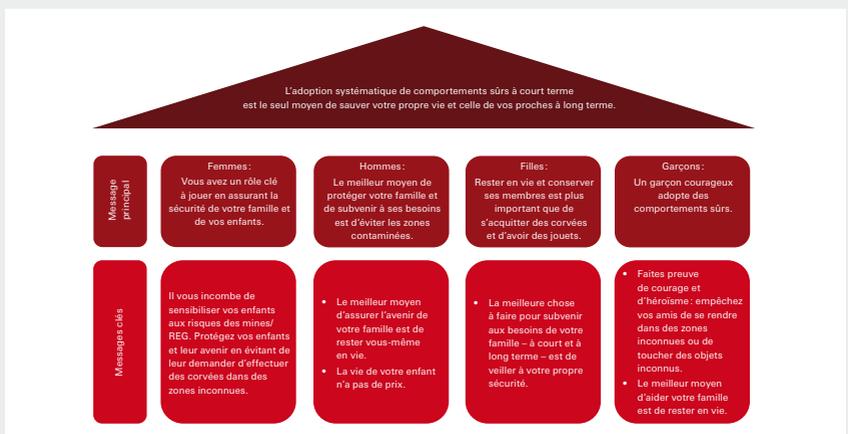
© SLAM/UNMAS Afghanistan



© SLAM/UNMAS Afghanistan

- Analyse des médias en se penchant sur les tendances en matière d'utilisation ; et
- Analyse de l'Afghanistan sur les plans politique, économique, socioculturel et technologique (analyse PEST).

En outre, le SLAM/UNMAS a fait appel à une entreprise spécialisée dans la CCSC/ le marketing pour étudier les moteurs comportementaux d'ordre psychologique, sociologique et environnemental propres à différents groupes en Afghanistan et établir différents profils de publics. Sur la base de cette analyse approfondie, une architecture des messages a été définie pour optimiser la communication :



© SLAM/UNMAS Afghanistan

Des recommandations ont également été formulées (par exemple inclure dans les formulaires de rapport d'accident des questions relatives au comportement de manière à brosser un tableau plus précis de ce qui s'est passé au moment de l'accident) accompagnées d'une liste d'interventions hautement et moyennement prioritaires pour étayer l'élaboration et la mise en œuvre stratégiques du projet.

Les données d'expérience du SLAM/UNMAS en Afghanistan et d'autres organisations qui se sont appuyées sur le changement de comportement pour étayer leurs initiatives en matière d'EREE ont permis d'aboutir aux recommandations et enseignements suivants :

- La segmentation du public cible est essentielle. Il est crucial de s'adresser aux groupes concernés à l'aide de messages adaptés. Pour ce faire, différents critères peuvent être pris en compte, par exemple des facteurs démographiques comme le sexe ou l'âge (p. ex. femmes, hommes, adolescents, jeunes enfants, groupes ethniques précis), la catégorie de risque (p. ex. personnes non informées, mal informées, s'exposant sciemment à des risques). Il est également possible de créer d'autres groupes pertinents en fonction de la situation au niveau local (p. ex. des personnes déplacées à l'intérieur de leur pays ou des réfugiés, des gens du voyage, des chauffeurs de camion, des ramasseurs de ferraille, etc.).
- Il importe également d'accorder une grande attention au type de « messenger ». À qui fait-on confiance au sein de la communauté ? Qui est digne de respect ? Qui est écouté ? Qui sert de modèle ? Autant de questions cruciales qui aideront à trouver les voies de communication les plus adaptées et à transmettre des messages efficaces.
- Les coûts sont variables en fonction des données déjà disponibles (p. ex. données d'enquêtes et données d'accidents). Une grande partie de l'étude peut se faire en interne, ce qui permet de réduire les coûts. Cela dit, élaborer et faire évoluer une approche axée sur le changement de comportement prend du temps ; il convient donc de planifier et de chiffrer le coût du projet en conséquence.
- La mise en commun de ressources avec d'autres acteurs peut aider à réduire les coûts. Il pourrait par exemple être utile de collaborer avec *Communications with Communities* (CwC),⁷⁷ une initiative dirigée par le Bureau de la coordination des affaires humanitaires (BCAH/UNOCHA) qui vise à répondre aux besoins d'information et de communication des personnes touchées par des crises.⁷⁸
- En cas de traduction, veiller à ce que le message visé soit bien transmis et trouve un écho auprès du public cible, ce qui peut être vérifié à l'aide de tests sur le terrain.
- Les messages positifs faisant appel à l'affectif sont généralement plus efficaces que les messages négatifs ou d'ordre technique. Ceci est d'autant plus vrai dans le cas de l'éducation aux risques des engins explosifs improvisés : comme indiqué précédemment, des messages à caractère excessivement technique se sont avérés inefficaces et contreproductifs.

- Il importe de suivre constamment l'ampleur de la contamination et l'évolution du nombre d'accidents dus à des EEI et de maintenir une certaine souplesse de manière à adapter l'approche en fonction de l'évolution des besoins.

Communication pour le développement

La Communication pour le développement (ci-après « C4D ») est une autre pratique axée sur le changement de comportement qui étudie de quelle manière tirer parti des technologies de l'information et de la communication pour renforcer l'efficacité d'un projet. Elle incite notamment à utiliser plusieurs plateformes pour atteindre le public visé et créer un effet viral. Le tableau ci-après présente deux exemples de projets de divertissement pédagogique reposant sur la C4D.

	 <p>Colombie : <i>Pasos Seguros</i> (Avancer en toute sécurité)</p>	 <p>Ukraine : Superteam Against Mines (La Super équipe antimines)</p>
<p>Description</p>	<p>Conçu et mis en œuvre en collaboration avec le Bureau du Haut-Commissaire pour la paix, de Colombie (Descontamina), ce projet toujours en cours est dirigé par une alliance novatrice entre quatre acteurs du développement, de la communication et de l'éducation : l'Agence américaine pour le développement international (USAID), la Fundación Barco, le groupe Discovery Communications et le programme Computadores para Educar. Il s'adresse à des enfants, des jeunes, des femmes et des enseignants, ainsi qu'aux représentants des autorités locales et de la société civile.</p>	<p>Lancée par l'UNICEF, cette campagne publicitaire numérique de C4D sur quatre ans s'appuie sur le ciblage géographique et l'historique de navigation sur Internet pour atteindre des enfants et des jeunes dans des zones d'Ukraine touchées par des engins explosifs.</p> <p>Cette campagne reposait sur une « Superteam Against Mines », une équipe de lutte antimines composée de quatre super-héros qui incarnaient chacun une règle de sécurité fondamentale (observer, reculer, signaler, ne pas paniquer).</p>

<p>Moyens de communication utilisés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 3 clips • Une mini-série en 9 épisodes⁷⁹ • Un module de formation destinés à des étudiants • Un jeu vidéo destiné aux écoles • Un site web à contenu éducatif • Un programme de sensibilisation destiné à la société civile • Une formation destinée aux autorités locales, à des responsables de groupes de jeunes/femmes et à des enseignants • Un jeu de réalité virtuelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Vidéos d'information avec la participation de célébrités nationales • Sites web proposant des informations et des jeux • Bandes dessinées et livres de coloriage • Présentation de dessins animés sur le site d'un festival international du film • Panneaux d'affichage, posters dans les écoles, panneaux dans les trains • Séances dans les écoles • Formation entre pairs
---	---	---

Pour élaborer et mettre en œuvre des campagnes de C4D efficaces, il a été recommandé de suivre les conseils suivants :

- Intégrer des campagnes multimédias, numériques et axées sur des jeux dans des projets d'EREE plus vastes faisant appel à des opérations de communication aussi bien grand public qu'à des activités en face à face. Cette stratégie présente le double avantage de renforcer les messages grâce à la répétition tout en veillant à ce que le plus grand nombre possible de personnes soient touchées, y compris des personnes aux modes d'apprentissage différents ou faiblement connectées.
- Les différents volets d'une même campagne peuvent être rassemblés de manière cohérente à l'aide d'éléments de référence (voire de personnages) communs : les quatre super-héros de la campagne lancée en Ukraine en sont une illustration. L'organisation Norwegian People's Aid a adopté une approche similaire dans le cadre de son projet axé sur la Préparation et la protection en cas de conflit.
- La C4D a toutes les chances de rencontrer un grand succès auprès des adolescents, lesquels, en règle générale, s'intéressent moins aux médias traditionnels et davantage à la nouveauté.
- Il est important de consulter régulièrement le(s) public(s) cible(s) pour tester le produit, les préférences en matière de moyens de communication pouvant évoluer rapidement, surtout chez les jeunes et les adolescents.
- La ludification et l'utilisation de jeux éducatifs ou d'apprentissage peuvent stimuler l'intérêt, notamment des plus jeunes. Il se peut cependant que l'engouement initial s'explique par un effet de nouveauté qui, une fois dissipé, entraîne un désintérêt progressif si le jeu n'est pas assez divertissant pour maintenir l'attention du public cible.

- Faire appel à des personnages anthropomorphiques (non humains) rend les messages plus universels et facilite le processus d'identification chez les filles comme chez les garçons.
- Il convient de diffuser des messages positifs et stimulants, notamment auprès de victimes de conflits susceptibles de souffrir de traumatismes ou de détresse psychologique.
- Établir des partenariats avec des spécialistes des technologies de l'information, de l'enseignement virtuel et de la ludification permet d'enrichir les messages et les méthodes d'EREE en apportant un regard extérieur et d'éviter qu'un jargon trop technique ne se glisse dans les messages. En sus du public cible, il est également utile de tester les produits auprès d'équipes pluridisciplinaires d'experts issus de différents secteurs.

Principaux enseignements

Dans le cadre de la présente étude, les approches axées sur le changement social et comportemental ont souvent été désignées comme relevant « du bon sens » et, d'une certaine façon, c'est effectivement le cas. La CCSC vise à en apprendre le plus possible sur les personnes à risque – à connaître leurs atouts et leurs points faibles et à découvrir ce qui les stimule et les motive – de manière à élaborer des activités d'EREE adaptées à leurs capacités et qui répondent à leurs besoins.

La Communication pour le changement social et comportemental peut grandement améliorer l'efficacité et la rentabilité de l'EREE dans tous types d'environnements mais surtout dans des environnements complexes nécessitant une approche plus rigoureuse (même si elle peut s'avérer difficile à mettre en œuvre, tout au moins dans un premier temps, dans des situations d'urgence exigeant une intervention rapide). Chacun s'accorde à reconnaître dans le cadre de ce type d'approche qu'amener des changements de comportements grâce à l'EREE est un processus complexe qui demande du temps et des ressources. Il importe donc que les partenaires et les bailleurs de fonds redoublent d'efforts en matière de sensibilisation de manière à accroître les investissements en faveur d'initiatives d'EREE fondées sur la CCSC. Il serait également utile que le secteur dispose d'orientations précises sur l'élaboration stratégique de projets d'EREE axés sur la CCSC, et sur la manière de recourir à des processus participatifs dans des situations où il est impossible d'accéder aux communautés touchées.



CHAPITRE 3

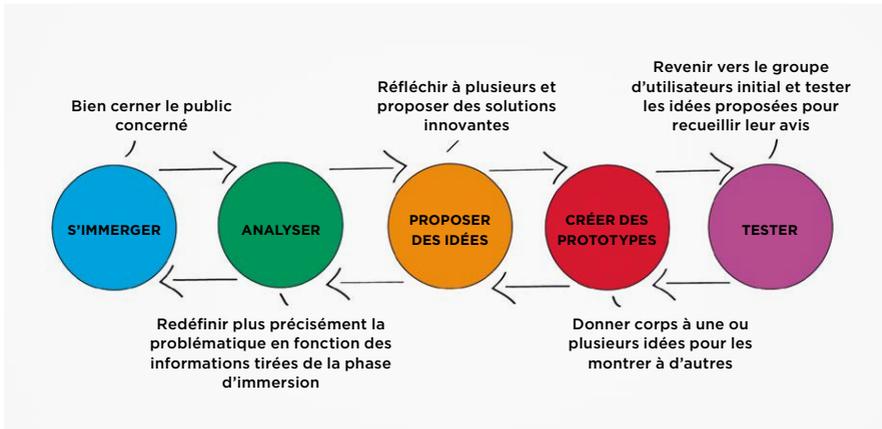
AUTRES PRATIQUES ET INNOVATIONS UTILES

Ce troisième chapitre présente d'autres pratiques et innovations décelées au cours de l'étude qui pourraient être utilisées, adaptées ou améliorées pour répondre aux besoins du secteur de l'éducation aux risques des engins explosifs. S'il ne prétend pas dresser une liste exhaustive de toutes les possibilités existantes, il fera peut-être surgir de nouvelles idées et ouvrira de nouvelles perspectives face aux grands enjeux actuels.

STRATÉGIES D'INNOVATION

Plusieurs personnes interrogées ont indiqué que découvrir et appliquer des méthodes axées sur l'innovation pouvait permettre d'aborder certains des grands enjeux énoncés dans la présente étude de manière inédite et radicalement différente.

Bien que l'innovation ne soit pas un processus linéaire, plusieurs méthodes structurées peuvent la favoriser. Le « Design Thinking »⁸⁰ (réflexion conceptuelle) fait partie des approches les plus fréquemment employées pour résoudre des problèmes en plaçant l'utilisateur/le bénéficiaire au centre d'une réflexion collective. Il s'agit d'un processus itératif axé sur l'humain et utilisé dans différents secteurs pour bien comprendre l'utilisateur final, remettre en question les a priori, redéfinir les problèmes et créer des solutions innovantes à l'aide de prototypes et de tests en cinq étapes :



Design Thinking

© d.school – Stanford Graduate School of Design

D'autres approches pourraient également être utiles au secteur, à l'image du « Human-centered design »⁸¹ (processus de conception centré sur l'humain) ou de l'« user experience design » (UX)⁸² (processus de conception axé sur l'expérience utilisateur). Cela dit, les personnes interrogées ont également précisé que, pour réussir, il importe que l'innovation fasse partie intégrante de la culture et de la structure organisationnelles. Il ressort ainsi

d'une étude menée par l'ALNAP⁸³ (Réseau actif d'apprentissage pour la redevabilité et la performance dans l'action humanitaire) que, pour que l'innovation porte ses fruits, il convient de remplir trois grandes catégories de conditions :

- Au sein de l'organisation, les bonnes personnes dotées des connaissances et des compétences requises participent au processus ;
- L'organisation entretient des relations solides avec des groupes d'acteurs clés en interne comme en externe ; et
- La culture et la structure organisationnelles permettent l'éclosion, le développement, la concrétisation et la diffusion de nouvelles idées.

Selon des experts en innovation, le raisonnement divergent, l'acceptation de la prise de risque, la tolérance à l'échec, la faculté d'adaptation et la souplesse sont également des facteurs importants. S'il est essentiel de créer un environnement propice à l'innovation au sein de l'organisation, certains participants à l'étude ont également souligné que pour réussir, les innovations en matière d'EREE devaient pouvoir s'appuyer sur une dynamique de collaboration et sur la volonté de dépasser les frontières d'une organisation ou d'un pays pour relever des défis communs.

Enfin, plusieurs recommandations générales relatives aux processus d'innovation ont été formulées, notamment : débiter modestement, identifier un projet ou une problématique précis(e), faire appel à une équipe transversale/interdisciplinaire, chasser ses craintes, créer une culture de l'innovation, accepter l'échec, penser autrement et récompenser la créativité.

STRATÉGIES DE COMMUNICATION D'INFORMATIONS ADAPTÉES

Les stratégies de communication d'informations adaptées visent à donner aux publics cibles les informations dont ils ont besoin, en fonction de leurs propres demandes et des besoins qu'ils expriment. Les deux initiatives présentées ci-dessous s'appuient sur les technologies numériques et appliquent une démarche fortement axée sur l'utilisateur et sur l'appropriation par les personnes. Elles reposent sur un système de communication bilatérale qui permet aux utilisateurs de moduler leur engagement, d'exprimer leurs besoins, de formuler des commentaires et de prendre des décisions éclairées. Non seulement ces projets contribuent à réduire la dépendance envers les rencontres en face-à-face mais ils permettent aux personnes qui en dépendent d'obtenir les informations dont elles ont besoin pour assurer leur propre bien-être et/ou sécurité.

La plateforme Signpost⁸⁴

Pays : Grèce, Italie, Jordanie, El Salvador, Guatemala et Honduras

Organisation(s) : International Rescue Committee (IRC), Mercy Corps (MC) et plusieurs entreprises de technologie

Période : De 2015 à aujourd’hui

Description

Signpost est un projet de communication et de mobilisation communautaires qui s’appuie sur les réseaux sociaux et les plateformes numériques pour faire parvenir des informations cruciales aux personnes touchées par des crises. Il a été lancé en 2015 par l’IRC et le MC au plus fort de la crise des réfugiés en Europe, et a été développé avec le soutien d’entreprises de technologie telles que Google, Cisco, TripAdvisor, Twilio, Box, Facebook ou Zendesk. Sur le site web de l’IRC, André Heller, directeur de Signpost, décrit le projet en ces termes : « Nous allons à la rencontre des gens là où ils se trouvent – par voie numérique – de manière à tenir compte de leurs besoins et de leur situation personnelle, et nous leur fournissons des informations adaptées en fonction des problèmes particuliers et spécifiques auxquels ils sont confrontés, eux et leur communauté. »

REFUGEE.INFO
دليل اللاجئين

HOME ARTICLES EN

WELCOME TO REFUGEE.INFO ITALY

Welcome to Refugee.Info Italy. We're a website that offers information to asylum-seekers, refugees and migrants in Italy.

Read More

LOCAL GUIDE

See More

Reception	Health care
Education	Legal assistance
Permits of stay	Welfare

La plateforme Signpost propose actuellement ses services dans trois régions/pays différent(e)s : la Grèce et l’Italie, par le biais de Refugee.Info⁸⁵ ; la Jordanie, par le biais de Khabrona.Info⁸⁶ ; El Salvador, le Guatemala et le Honduras, par le biais de CuéntaNos.org⁸⁷. Chacune de ces trois sous-plateformes s’appuie sur une équipe de modérateurs qui communiquent directement avec les communautés au moyen de plusieurs autres plateformes, y compris un site Internet et différents réseaux sociaux comme Facebook ou WhatsApp. Ils réagissent aux commentaires, répondent aux messages, aident à trouver les informations recherchées et veillent à ce qu’elles soient parfaitement adaptées, en se fondant systématiquement sur les besoins exprimés par les utilisateurs.

Éléments à retenir

Un livre blanc sur le projet Signpost⁸⁸ explique en quoi les services de communication d'informations adaptées représentent des solutions aisément transposables à plus grande échelle en ce qui concerne la mobilisation de communautés éloignées et la communication en temps utile d'informations pertinentes aux populations touchées – dans des environnements où il est possible de faire appel à des outils numériques – y compris dans des situations de crise complexes en constante évolution. Les principaux éléments à retenir après examen de ce projet sont les suivants :

- Ce projet est aisément transposable à plus grande échelle en s'appuyant sur de solides partenariats avec des entreprises de technologie et avec le secteur privé et en faisant appel à des logiciels libres ;
- Grâce au système de communication bilatérale /mobilisation communautaire sur lequel ils reposent, les services de communication d'informations adaptées présentent de multiples avantages comparatifs. Ils donnent aux utilisateurs les moyens de prendre des décisions éclairées en situation de crise, permettent d'avoir confiance dans les efforts d'intervention, permettent la participation active des communautés, permettent aux communautés de s'approprier le dispositif, veillent à ce que les solutions proposées répondent aux besoins des communautés et aident à lutter contre la désinformation fréquente sur les réseaux sociaux.

La plateforme U-Report⁸⁹

Pays : Plus de 60 pays différents

Organisation(s) : Fonds international des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF)

Période : En cours

Description

La plateforme U-Report⁹⁰ a été créée par le Bureau de l'innovation de l'UNICEF⁹¹. Il s'agit d'un service de messagerie mondial qui permet aux jeunes de faire entendre leur voix et de donner leur point de vue sur toutes sortes de sujets touchant leur communauté.

Ils ont la possibilité de devenir des « U-Reporters » dans leur propre pays et de transmettre par SMS leurs avis et leurs idées sur des problématiques importantes à leurs yeux.

Cette plateforme comporte trois grands volets : un volet « sondage » qui permet de collecter des données en temps réel, un volet « discussion directe », et un accès régulier à des informations importantes par le biais d'agents conversationnels. U-Report est disponible via les services de messagerie, les réseaux sociaux (Facebook, Twitter et Instagram) et les canaux SMS, et fonctionne sur n'importe quel téléphone portable. Gratuit, disponible en plusieurs langues et facile d'utilisation, l'outil a été adapté dans 60 pays et touche 10 millions de jeunes.

U-Report Ukraine⁹² a indiqué avoir fait appel à la plateforme en 2018 pour réaliser un sondage sur l'éducation aux risques des mines dans les oblasts de Donetsk and Louhansk. Plus de 368 «U-Reporters» de moins de 21 ans y ont participé et l'UNICEF s'est ensuite appuyé sur les résultats du sondage pour améliorer la planification et la mise en œuvre de nouvelles activités d'EREE.

Réponses à la question suivante posée dans le cadre du sondage :

Selon vous, quelles mesures seraient les plus adaptées pour informer les élèves des risques liés aux mines ?



Témoignages d'enfants victimes d'engins explosifs

37,3%



Formations dispensées par des professeurs

32,3%



Jeux et saynètes

26,4%



Tutoriels vidéo

22,4%



Jeux en ligne

17,8%



Formations dispensées par des pairs

16,8%

Éléments à retenir

La plateforme U-Report permet à l'UNICEF de mieux cerner les difficultés rencontrées par les jeunes dans de très nombreux pays et de définir les secteurs auxquels accorder la priorité (p. ex. la santé; l'éducation; l'eau, l'assainissement et l'hygiène; la protection de l'enfance ou les interventions d'urgence). Ces informations permettent ensuite d'étayer et d'orienter l'élaboration et la mise en œuvre des programmes de l'organisation. Il conviendrait d'étudier plus en détail l'utilité de cette plateforme pour le secteur de l'EREE.

Principaux enseignements

Lorsqu'il est impossible d'interagir en personne avec les communautés vulnérables, les services de communication d'informations adaptées offrent une solution toute faite pour favoriser la mobilisation communautaire à l'aide du numérique. Les systèmes Signpost⁹³ et U-Report⁹⁴ se sont adaptés de manière à fournir aux communautés des informations pertinentes sur la COVID-19 via différentes plateformes numériques et réseaux sociaux (WhatsApp, Facebook Messenger et Viber). Plutôt que de créer de nouvelles plateformes consacrées à l'éducation au risque, les praticiens de l'EREE pourraient, selon que de besoin, s'appuyer sur des initiatives plus vastes traitant de facteurs de risque multiples.

COMMUNICATION SUR LES RISQUES ET ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

Utilisée depuis des années dans le domaine de la gestion des urgences de santé publique, la Communication sur les risques et l'engagement communautaire (CREC) est une approche qui s'est révélée cruciale s'agissant de l'acceptation au niveau communautaire des interventions de santé publique visant à prévenir et enrayer la propagation de maladies. Elle a joué un rôle essentiel dans la réussite des mesures prises pour endiguer des épidémies comme Ebola ou Zika. En mars 2020, la Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR), l'UNICEF et l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ont publié un document intitulé *RCCE Action Plan Guidance for COVID-19 Preparedness and Response*⁹⁵ (Plan d'action en matière de CREC et orientations sur la préparation et la riposte à la COVID-19, en anglais uniquement) dans le but d'aider les principales parties prenantes à mobiliser et à communiquer efficacement avec les publics identifiés.

Les éléments ci-après⁹⁶ permettent de mieux comprendre en quoi la CREC est importante et de mieux cerner les indicateurs de son efficacité :

- Les populations ont le droit d'être informées et de comprendre les risques sanitaires auxquels elles sont exposées, en plus de bénéficier de conseils pratiques sur la manière de se protéger et de protéger leurs proches ;
- Les populations touchées et à risque ont souvent une perception du risque différente de celles des experts et des autorités. Une CREC efficace peut contribuer à combler ce fossé en déterminant ce que les individus savent, ce qu'ils ressentent et ce qu'ils font en réaction à une flambée épidémique, ainsi que ce qu'ils devraient savoir et faire pour juguler cette flambée ;
- Une CREC efficace permet d'adapter et de diffuser des connaissances scientifiques complexes de sorte que les populations les comprennent, puissent y accéder et les jugent fiables ;
- Une CREC efficace repose sur des stratégies de participation communautaire afin d'associer les communautés à la riposte et définit des interventions acceptables et bénéfiques pour endiguer l'aggravation de la flambée et faire en sorte que les individus et les groupes prennent des mesures de protection ;
- La CREC contribue à renforcer la confiance dans la riposte et à accroître la probabilité que les conseils de santé soient suivis. Elle limite et permet de gérer les rumeurs et les malentendus qui compromettent les interventions et risquent de favoriser la propagation de la maladie.
- Il ne fait aucun doute que les secteurs de l'EREE et de la CREC ont énormément en commun et que les outils, méthodes et approches en matière de CREC peuvent être utiles aux praticiens de l'EREE.

La pandémie de COVID-19 nous montre à quel point et à quelle vitesse une crise de ce type peut impacter le secteur de la lutte antimines, sans parler de toutes ses conséquences sur les programmes d'EREE à très court comme à long terme. Il a notamment fallu adapter d'urgence les méthodes de travail pour se conformer aux réglementations locales et aux recommandations de l'OMS et, dans certains cas, tout ou partie des activités ont dû être suspendues. Parallèlement, la pandémie a poussé le secteur à saisir de nouvelles occasions, notamment :

- Accélération des investissements dans les technologies et les méthodes de diffusion à distance de messages sur d'EREE : lors d'un webinaire sur l'EREE et le la COVID-19 organisé le 1^{er} avril 2020 par le Groupe consultatif sur l'EREE,⁹⁷ plus de 40% des responsables de programmes sur le terrain participants ont indiqué qu'ils continuaient ou commençaient à diffuser des messages d'EREE à distance malgré la suspension des activités d'EREE dispensées en présentiel. Dans le même temps, la pandémie a permis de mettre en lumière la capacité des réseaux de relais communautaires en charge de la lutte antimines à transmettre des messages de sécurité dans des zones reculées, même en cas d'impossibilité d'accès en personne ou de connectivité limitée.
- Renforcement de la coordination entre les secteurs de la lutte antimines, de l'humanitaire, de la protection et de la santé publique : avec le concours de l'OMS, des groupes de CREC ont été créés dans plusieurs pays du monde. Des parties prenantes des Groupes sectoriels pour la santé et la protection, y compris le Mine Action Area of Responsibility (MA AoR) ou différents sous-groupes chargés de la lutte antimines, travaillent de concert à l'élaboration de mesures de protection et réfléchissent au meilleur moyen de collaborer avec les communautés pour transmettre des messages de sécurité et utiliser au mieux les ressources disponibles. Des moyens communs ont également été débloqués – notamment par l'OMS,⁹⁸ le Global Protection Cluster⁹⁹ et le MA AoR – et sont de plus en plus souvent mis à profit par les praticiens de l'EREE pour s'assurer que leurs activités respectent bien l'approche consistant à ne pas nuire.
- Mise en œuvre d'approches intégrées novatrices traitant des multiples risques auxquels les communautés sont exposées : plusieurs praticiens de l'EREE ont uni leurs efforts à ceux d'acteurs de la santé pour intégrer des messages sur la COVID-19 dans des activités d'EREE. Deux exemples concrets de cette initiative sont présentés en détail ci-après.

Exemple 1: Intégration de messages sur la COVID-19 dans des interventions d'EREE

En Iraq, les agents chargés de l'EREE sont temporairement passés à une campagne sur la COVID-19 placée sous l'égide de l'Agence de l'action contre les mines du Kurdistan iraquien. Dès que la réglementation en vigueur l'a permis, l'Organisation iraquienne responsable de la santé et de l'aide sociale a organisé des séances d'éducation au risque dispensées à domicile, en journée, auprès de ménages de 3 à 5 personnes et comprenant aussi bien des messages sur l'EREE que sur la COVID-19 (lesquels avaient été transmis par l'OMS en collaboration avec le ministère de la Santé). Des trousseaux d'hygiène COVID-19 ont également été distribués portant des messages d'EREE et les campagnes d'EREE en cours dans des camps et des zones rurales ont été adaptées de manière à comprendre des messages sur la COVID-19. Enfin, pendant le couvre-feu, des messages portant aussi bien sur l'EREE que sur la COVID-19 ont été diffusés sur des réseaux sociaux et par SMS en collaboration avec des entreprises de télécommunication.¹⁰⁰

Exemple 2: Messages conjoints sur l'EREE et la COVID-19

L'un des tout premiers exemples de messages conjoints sur l'EREE et la COVID-19 a été transmis par le Service de la lutte antimines des Nations Unies en Palestine par l'intermédiaire du Groupe de travail international sur l'éducation au risque des mines. Dans ce cas précis, le principal message d'EREE « Ne pas toucher, ne pas s'approcher, prévenir les autorités compétentes » a été adapté de manière à inclure des messages spécifiques relatifs à la COVID-19:

الأجسام الخطيرة تكون أحياناً غير مرئية مثل الكورونا وأحياناً مخادعة ومختفية مثل مخلفات الحرب لكن الخطر واحد، لهيك:

بأي وقت، بسبب وجود مخلفات الحروب: وبها الوقت بالذات، بسبب الكورونا

 حليك بعهد وعن على مسافة متر على الأقل بينك وبين الناس	 حليك بعهد عن أي جسم مشبوه وعن المناطق الخطيرة
 تجيب تلمس وجهك وغسل أيديك بانتظام	 تجيب تلمس أي جسم مشبوه أو تحفظ فيه كندكار
 إذا اشتبهت أنك مصاب، بلغ أقرب مركز صحي على القرب	 إذا اشتبهت بأي جسم خطير، أترك المكان وبلغ الشرطة فوراً

UNMAS **يأيدك تحافظ على سلامتك و على سلامة أهلك**

Traduction

Il peut arriver que certains objets dangereux soient invisibles à l'œil nu, comme le coronavirus. Ils peuvent aussi être subtiles et dissimulés, comme les REG.

En ce moment, du fait du COVID-19:	À tout moment, du fait de la présence de REG:
Restez chez vous et respectez la distanciation sociale	Ne vous approchez pas d'objets suspects et tenez-vous à distance des zones contaminées
Évitez de vous toucher la visage et lavez-vous les mains régulièrement	Évitez de toucher tout objet dangereux et n'en faites jamais des souvenirs
En cas de symptômes, présentez-vous au centre de santé le plus proche	En cas de découverte d'un objet présumé dangereux, quittez les lieux et signalez-le immédiatement à la police

Protégez-vous, vous et votre famille

Validés par l'OMS et l'UNICEF, les messages sur la COVID-19 ont ensuite été adaptés à la situation de la Palestine et indiquaient notamment les numéros d'urgence à appeler.

Éléments à retenir

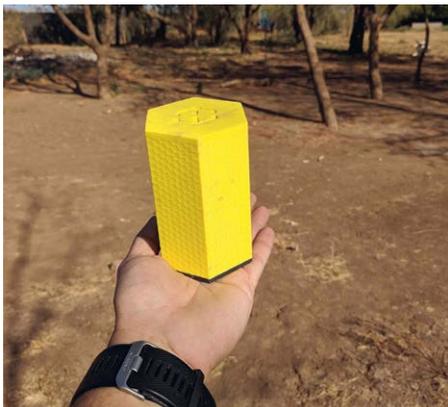
Si le déclenchement de la pandémie COVID-19 n'avait pas été envisagé lors de l'élaboration de la présente étude, les mesures de riposte mises en place par le secteur ont permis de mettre en exergue plusieurs éléments importants s'agissant de la mise en œuvre d'activités d'EREE dans des situations à risque. Premièrement, les réseaux de relais communautaires responsables de l'EREE se sont révélés extrêmement utiles non seulement pour assurer la poursuite des activités d'EREE mais aussi pour aider d'autres acteurs à atteindre des zones reculées pour y transmettre des messages sur la COVID-19. Ce constat conforte la conclusion de précédents chapitres selon laquelle il est capital d'investir dans la création de réseaux communautaires et dans l'instauration d'une relation de confiance tant qu'il est possible de se rendre physiquement auprès des communautés concernées. Deuxièmement, il est essentiel de travailler en collaboration avec les autorités compétentes du secteur de la santé pour veiller au respect du principe « ne pas nuire » en ce qui concerne les communautés et les agents sur le terrain ; de même, il importe de saisir toutes les opportunités d'interventions communes. Il sera utile de maintenir ces liens après la pandémie de COVID-19. Enfin, comme c'est le cas pour la plupart des méthodes et technologies présentées dans cette étude, il reste de nombreuses questions en suspens en matière d'évaluation d'impact, en particulier sur la manière de mesurer l'efficacité des campagnes intégrées d'EREE et de prévention de la COVID-19 ; de nouvelles études de cas et orientations seront nécessaires à cet effet.

AUTRES TECHNOLOGIES

Beekee Box:¹⁰¹ Une plateforme d'apprentissage qui fonctionne partout sans connexion Internet

Des chercheurs de l'Université de Genève¹⁰² ont mis au point un boîtier qui permet aux utilisateurs de se connecter à une plateforme d'apprentissage sans avoir besoin d'un accès Internet et sans faire appel au réseau électrique. Baptisé « Beekee Box », ce dispositif vise à aider les enseignants et les formateurs à dispenser des formations dans des environnements complexes.

Une fois allumé, le boîtier crée un réseau local sans fil auquel les apprenants peuvent se connecter à l'aide de leurs propres appareils pour collaborer en temps réel, partager et récupérer des documents, et même suivre des formations complètes. La Beekee Box fonctionne avec n'importe quel smartphone, tablette ou ordinateur. Elle comprend des applications Beekee préinstallées et peut être adaptée ou personnalisée pour répondre à des besoins spécifiques. Médecins Sans Frontières s'appuie déjà sur cette technologie pour dispenser des programmes de formation numérique interactifs dans des environnements difficiles. Cet outil pourrait être utilisé par les praticiens de l'EREE pour dispenser des formations dans des zones aux infrastructures limitées.

**Autonomie de la batterie**

1h30 avec une batterie interne
et jusqu'à 10 heures avec une
batterie externe

Portée

Jusqu'à 40 mètres

Nombre d'utilisateurs simultanés

Jusqu'à 25

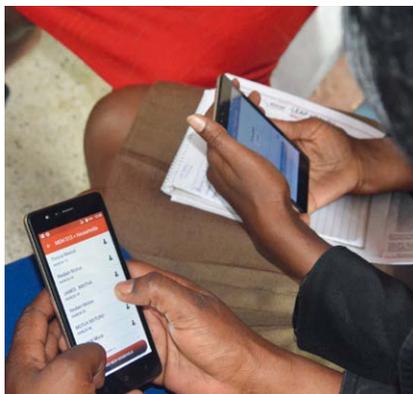
Capacité de stockage

64 GB (jusqu'à 256 GB)

Plateforme de connaissances LEAP mHealth :¹⁰³ formation interactive à l'aide de portables dans le secteur de la santé

LEAP est une plateforme de santé mentale qui propose des solutions mobiles pour la formation du personnel de santé en Afrique. Accessible au moyen d'appareils mobiles de base ou de smartphones, elle s'appuie sur la technologie audio et l'envoi de SMS.

Cette technologie pourrait aider le secteur à surmonter les difficultés liées à la formation à distance et au soutien des équipes, des partenaires et des animateurs communautaires en cas de possibilités d'accès limitées. LEAP vise à apporter des connaissances et des compétences en fournissant aux utilisateurs des contenus précis, adaptés et opportuns et en exploitant des contenus déjà validés ou personnalisés. L'application permet de suivre les progrès des apprenants au moyen d'évaluations, de quiz et d'exercices pratique, ainsi que de rapports d'évaluation en temps réel et d'outils de supervision. Enfin, elle favorise l'apprentissage entre pairs en permettant à tous les apprenants d'interagir et d'échanger des connaissances avec leurs homologues à l'aide de discussions de groupe. Elle comprend également un service d'assistance et de soutien aux apprenants.



Viamo:¹⁰⁴ une solution de technologie mobile conçue par une entreprise du secteur privé pour accroître l'efficacité de l'aide humanitaire

Originaire du nord du Ghana, Viamo est une entreprise mondiale spécialisée dans les technologies mobiles pour la collecte de données et le partage d'informations avec les communautés vulnérables. Elle travaille en collaboration avec la FICR, l'IRC, le MC et le Programme alimentaire mondial.

Viamo prend appui sur plusieurs canaux de communication (voix, SMS, applications Web, agents conversationnels, etc.) pour proposer des solutions dans des environnements caractérisés par des infrastructures technologiques limitées, une forte diversité linguistique, un faible taux d'alphabétisation et un niveau d'instruction peu élevé. Elle a contribué à l'élaboration de campagnes de communication pour le changement social et comportemental, à la mise en place de services d'assistance téléphonique, à l'intégration de services vocaux interactifs dans des programmes de surveillance et des systèmes d'alerte précoce, au recueil d'informations auprès de personnes dans des zones à haut risque et à la mise en relation de données communautaires avec des systèmes de suivi ou des bases de données d'envergure nationale ou internationale comme le Système de gestion de l'information pour la lutte antimines (IMSMA). À l'instar de Viamo, d'autres entreprises locales du secteur privé apportent déjà leur soutien au secteur de l'humanitaire dans toutes sortes de contextes et peuvent être source de solutions innovantes permettant de répondre aux besoins en matière d'EREE dans des environnements complexes.

TikTok:¹⁰⁵ une plateforme de partage de vidéos

TikTok est un réseau social de partage de vidéos visant à encourager la créativité. Cette application mobile permet aux utilisateurs de partager de courtes vidéos comportant souvent du texte, des stickers et une musique de fond. Elle est surtout connue pour ses « challenges » de type viral ou organique, parfois sponsorisés par une marque, et combinant généralement du texte, du son et des éléments de chorégraphie.¹⁰⁶ TikTok fait appel à l'intelligence artificielle pour analyser les centres d'intérêt et les préférences des utilisateurs par le biais de leurs interactions et proposer des contenus personnalisés propres à chaque utilisateur.

L'application TikTok est utilisée par des acteurs aussi divers que la FICR, l'UNICEF, le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés et le Fonds international de développement agricole; elle permet de toucher des centaines



de millions de jeunes, notamment dans le cadre de campagnes virales. Dans un article paru sur LinkedIn décrivant leurs premiers pas sur l'application et leur décision de s'associer avec TikTok, Dante Licona (Responsable des médias sociaux à la FICR) donne un exemple de la manière dont les acteurs de l'humanitaire peuvent prendre l'initiative de tirer parti des nouvelles technologies :

C'est grâce à Damien [Fulton-Naylor] que tout a commencé. #détecteurdetendances, il nous a conseillé en novembre 2018 de jeter un œil à une nouvelle application du nom de #TikTok. Au départ, nous avons eu du mal à imaginer de quelle manière notre organisation pourrait réussir à s'imposer sur cette plateforme. Nous avons alors contacté l'équipe en charge du programme TikTok #forgood pour obtenir des conseils et nous renseigner sur les meilleures pratiques. Nous avons passé du temps sur l'application et, peu à peu, nous y avons vu l'occasion de devenir le tout premier organisme humanitaire mondial à être présent sur cette plateforme...¹⁰⁷

S'il convient d'accorder une attention particulière à la protection des données, TikTok n'en offre pas moins au secteur la possibilité d'atteindre les gens (notamment les pré-adolescents et les adolescents), d'entrer en communication avec eux et de les mobiliser où qu'ils se trouvent. Lancer des campagnes de sensibilisation et créer des occasions de faire de certains groupes cibles des acteurs du changement grâce à la création et au partage de vidéos peut permettre une diffusion à grande échelle et à moindre coût de messages d'EREE. L'inconvénient de cette application est qu'elle se limite à sa base d'utilisateurs, ce qui signifie qu'elle pourrait n'être d'aucune utilité dans des régions où TikTok n'est pas utilisé. En outre, comme l'outil fonctionne selon un schéma ascendant, il est impossible de contrôler, voire de prédire, quelle vidéo deviendra « virale » ni quel challenge aura le plus de succès ; il est possible de maximiser les chances de réussite, mais sans aucune garantie.

Bots et chatbots : l'intelligence artificielle au service de la communication bidirectionnelle

On entend par « bot » un logiciel permettant d'automatiser des tâches. En règle générale, il s'agit de tâches simples, répétitives et courantes que le logiciel parvient à exécuter plus rapidement et plus efficacement que l'homme. Il peut se présenter sous plusieurs formes, le « chatbot » étant aujourd'hui le plus répandu.

Un « chatbot », ou « agent conversationnel », est un programme informatique qui se sert de l'intelligence artificielle pour interagir avec les utilisateurs par le biais d'un service de messagerie de manière à prendre l'apparence d'une conversation. De nombreux secteurs utilisent déjà ce type de logiciel pour interagir avec les utilisateurs (p. ex. dans la finance, le marketing, les médias, le tourisme, etc.). Le secteur de la santé s'appuie notamment sur des chatbots pour offrir une assistance personnalisée en temps réel et des avis médicaux consultables au moyen d'applications mobiles. Ils sont conçus de façon à permettre aux utilisateurs d'obtenir des diagnostics sur la base des informations fournies par le patient et de dialoguer avec un robot-médecin.

S'il faudra encore beaucoup de temps avant que l'intelligence artificielle ne parvienne à remplacer tous les aspects humains d'une conversation, elle peut néanmoins servir de solution de rechange pour favoriser la mobilisation communautaire, recueillir des données et transmettre des informations à des communautés impossibles à atteindre autrement mais ayant besoin de réponses à des questions précises compte tenu de leur situation particulière.



En mars 2020, l'OMS a mis en place un chatbot¹⁰⁸ en collaboration avec WhatsApp et Facebook. Disponible en plusieurs langues, il présente les toutes dernières actualités et informations concernant le coronavirus ainsi que des renseignements précis sur les symptômes et sur la manière de se protéger et de protéger autrui. Il suffit aux utilisateurs de WhatsApp de taper «hi» ou son équivalent («salut») dans d'autres langues pour activer la conversation et faire apparaître un menu permettant de répondre à leurs questions sur la COVID-19.

D'après une étude¹⁰⁹ menée par le Digital Humanitarian Network, «les chatbots sont utiles lorsque les membres d'une communauté n'ont pas la possibilité d'entrer directement en contact avec les membres d'une organisation du fait de l'endroit où ils se trouvent, de normes culturelles locales ou d'un manque de moyens humains. Bien que l'interaction soit plus limitée qu'en face à face, cet outil permet aux membres de la communauté d'obtenir des informations et de faire part de leurs observations à l'organisation, tout en favorisant un sentiment d'appartenance». L'étude explique également de quelle manière les chatbots peuvent constituer un moyen innovant d'atteindre des groupes négligés comme les personnes analphabètes, illettrées ou handicapées.

S'il est difficile de prédire l'avenir de l'intelligence artificielle et des agents conversationnels, il ne fait aucun doute que le nombre d'utilisateurs de services mobiles et de personnes connectées au numérique ne cessera d'augmenter. La technologie des chatbots offre un champ de possibilités en matière d'éducation, de mobilisation communautaire et de suivi et d'évaluation qui reste encore à explorer.



CONCLUSION

Cette étude atteste de la détermination du secteur de l'éducation aux risques des engins explosifs à évoluer et à revoir ses pratiques, outils et approches pour améliorer la qualité de ses interventions et surmonter les obstacles. Ces dernières années, les praticiens de l'EREE ont fait des progrès notables dans l'adoption de nouvelles technologies mais il reste encore de nombreuses pistes à explorer pour tirer pleinement parti des avancées technologiques tout en veillant à limiter les risques y afférents. Établir des partenariats avec des sociétés de technologie et d'autres secteurs pourrait aider à avancer dans cette voie. Cette étude a également permis de confirmer qu'innover ne revient pas systématiquement à s'équiper de l'outil de pointe le plus récent ou le plus prestigieux : parfois, revenir aux fondamentaux en portant un regard différent sur les choses peut s'avérer tout aussi utile.

Dans l'intervalle, d'un point de vue méthodologique, les praticiens de l'EREE s'emploient à repousser les limites de l'éducation au risque dans son acception classique. Des approches holistiques ont été élaborées pour faire face à un plus large éventail de facteurs de risques auxquels les communautés sont exposées, et la théorie du changement de comportement est mise à profit pour renforcer l'impact des interventions. Ces évolutions ouvrent de nouvelles perspectives prometteuses et devraient permettre à l'EREE de répondre de manière plus globale aux besoins des femmes, des hommes, des filles et des garçons à risque.

S'agissant des trois grandes thématiques abordées, la présente étude aboutit aux conclusions suivantes :

- Bien qu'aucun consensus ne se dégage au sein du secteur sur la question de la présentation visuelle des engins explosifs improvisés, la plupart des praticiens de l'EREE conviennent que l'**éducation aux risques des EEI** doit avant tout mettre l'accent sur l'appréciation de la situation, en se montrant « attentif à toute présence d'éléments anormaux ou à toute absence de normalité ». La notion de « connaissance tactique des modifications du terrain » est sans doute celle qui traduit le mieux cette approche. En cas d'utilisation de représentations visuelles d'EEI, il conviendra de travailler en étroite collaboration avec les équipes d'enquête et de déminage pour en garantir l'exactitude, et d'actualiser constamment ces supports visuels en fonction des tendances relatives aux types d'EEI utilisés. Les technologies numériques pouvant faire l'objet d'une mise à jour instantanée présentent des avantages à cet égard, tout comme les supports favorisant l'appréciation de la situation (par exemples les récits oraux ou les techniques de réalité virtuelle/augmentée).
- Par rapport à l'EREE en milieu rural au sortir d'un conflit, mener des activités d'**EREE dans des environnements urbains**, où les frontières entre sécurité et insécurité sont plus floues, présente des contraintes supplémentaires en termes de sécurité. Il est essentiel que les praticiens de l'EREE intervenant dans des zones urbaines présentant un risque élevé de contamination par des engins explosifs évaluent attentivement le contexte opérationnel, rendent compte des problèmes spécifiques, et mettent en place des mesures appropriées en matière d'évaluation des risques et de sécurité pour garantir la sécurité du personnel comme de la communauté concernée.

- Les praticiens de l'EREE ont à leur disposition toute une palette d'outils numériques et de faible technicité pour atteindre des populations à risque dans des zones à **accès restreint, voire impossible**. Cela dit, les outils et stratégies numériques sont plus efficaces lorsqu'ils viennent compléter et non se substituer à des interventions en personne. Les réseaux communautaires capables de maintenir une présence au sein des communautés sont un outil précieux et, dans les situations d'instabilité en termes d'accès, les praticiens de l'EREE peuvent prendre des mesures pour se préparer et limiter les risques en cas d'obligation de réduire ou de renoncer à toute présence physique sur le terrain. À l'avenir, des méthodes permettant de dispenser à tous les groupes cibles des séances d'EREE en distanciel seraient très utiles au secteur.

Innové, créer des partenariats intersectoriels, recueillir des données factuelles, mobiliser et faire participer les communautés à risque, acquérir et partager des connaissances, mener des évaluations et transposer des approches à plus grande échelle, autant d'éléments clé pour la mise en œuvre d'activités d'EREE à la fois efficaces et adaptées qui nécessitent du temps et des ressources financières et humaines dans tous types d'environnements, et encore plus dans des environnements complexes. Il est de la responsabilité commune des États, des États parties à des traités sur les armes classiques prévoyant des obligations précises en matière d'éducation au risque, des donateurs, du secteur de la lutte antimines et de l'ensemble de la communauté internationale de soutenir ce processus et de maintenir la dynamique.



ANNEXE

LISTE DES PARTIES PRENANTES CONSULTÉES

ORGANISATIONS

AAR Japon (Association for Aid and Relief, Japon) : **1**

Agence de déminage pour l'Afghanistan (DAFA) : **1**

Agence de l'action contre les mines du Kurdistan iraquien (IKMAA) : **1**

Agence de planification des opérations de déminage (MCPA) : **1**

ARMAC (Centre régional de lutte antimines de l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est) : **1**

Bureau du Haut-Commissaire pour la paix, Colombie (Descontamina) : **2**

Catholic Relief Services (CRS) : **1**

CICR (Comité international de la Croix-Rouge) : **6**

GICHD (Centre international de déminage humanitaire – Genève) : **2**

Commission nationale de lutte contre la prolifération des armes légères et de petit calibre (CNLPAL) : **1**

DCA (DanChurchAid) : **1**

DMAC (Direction de la coordination de la lutte antimines, Afghanistan) : **1**

DRC-DDG (Conseil danois pour les réfugiés – Groupe danois de déminage) : **4**

FSD (Fondation suisse de déminage) : **4**

Fundación Restrepo Barco (Colombie) : **1**

HCR : **1**

HI (Humanity & Inclusion/Handicap International) : **5**

LibMAC (Centre libyen de lutte antimines) : **1**

LMAC (Centre libanais de lutte antimines) : **1**

MA AoR (Mine Action Area of Responsibility) : **1**

MAG (Mines Advisory Group) : **9**

NPA (Norwegian People's Aid) : **2**

One Shot Immersive : **1**

OIM (Organisation internationale pour les migrations) : **1**

OSCE : **1**

PM/WRA (Bureau d'élimination et de réduction des armes rattaché au Bureau des affaires politico-militaires) : **1**

PNUD : **2**

Snail Aid – Technology for Development : **1**

Tetra Tech : **1**

The HALO Trust : **7**

UNICEF : **7**

Université de Balamand : **1**

UNMAS / UNOPS (Service de l'action antimines des Nations Unies / Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets) : **12**

+ Organisations indépendantes : **2**

PAYS

Au niveau national

Afghanistan: **12**

Burkina Faso: **1**

Colombie: **7**

État de Palestine: **1**

Iraq: **9**

Liban: **4**

Libye: **2**

Myanmar: **1**

Nigeria: **2**

Philippines: **2**

Somalie et Somaliland: **2**

Soudan: **2**

Syrie: **7**

Ukraine: **3**

Vietnam: **1**

Yémen: **3**

Au niveau régional

Asie du Sud-Est: **1**

Moyen-Orient: **5**

Sahel: **1**

Au niveau mondial: 20



NOTES

- 1 Helaine Boyd, Sebastian Kasack and Noe Falk Nielsen, (2020) « Measuring Behavior Change Resulting from EORE and the Need for Complementary Risk Reduction Activities », *The Journal of Conventional Weapons Destruction*: Vol. 24: Iss. 1, Article 6, <https://commons.lib.jmu.edu/cisr-journal/vol24/iss1/6/>.
- 2 Folder 9 of the EORE/Covid-19 Resource Library, https://unicef-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/hlaurence_unicef_org1/EqDE3V2BFFBOoGw0_o0CnxkBeXYBJuR9ZJELsaunKZfaLw?e=ZEjAds.
- 3 <https://www.gichd.org/en/our-response/risk-education/advisory-group/>.
- 4 <https://www.osloreviewconference.org/fileadmin/APMBC-RC4/Fourth-Review-Conference/Oslo-action-plan-en.pdf>.
- 5 Le 1^{er} avril 2020, le Groupe consultatif sur l'éducation aux risques des engins explosifs a organisé un webinaire sur l'EREE/la COVID-19 (<https://www.youtube.com/watch?v=OUKR9jf6-r4&t=2s>), suite à quoi une bibliothèque de documents en ligne a été créée comprenant également des réponses aux questions les plus fréquentes.
- 6 <https://www.gichd.org/en/resources/publications/detail/publication/explosive-ordnance-risk-education-sector-mapping-and-needs-analysis/>.
- 7 Certaines méthodes pleines de promesses concernant l'évaluation de l'impact des interventions d'EREE feront l'objet d'une autre étude prévue pour fin 2020.
- 8 En Afghanistan, une mission sur le terrain ayant dû être annulée en raison de la pandémie mondiale de COVID-19, le GICHD, en étroite collaboration avec la Direction de la coordination de la lutte antimines de l'Afghanistan, a organisé un atelier virtuel en présence de 10 représentants de l'Autorité nationale en charge de la lutte antimines, des Nations Unies et d'organisations nationales et internationales.
- 9 Sur ces 16 pays, plus de la moitié étaient en proie à un conflit; 11 étaient des États parties à la Convention sur l'interdiction des mines antipersonnel (CIMAP), huit à la Convention sur les armes à sous-munitions (CASM) et un faisait partie des États signataires de la CSAM.
- 10 Voir Annexe: Liste des parties prenantes consultées.
- 11 La dernière édition s'est tenue en novembre 2019: <https://commons.lib.jmu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2901&context=cisr-journal>.
- 12 Les principes énoncés dans la NILAM 12.10 sur l'Éducation au risque des mines et des REG s'appliquent aux activités d'EREE sous toutes leurs formes, y compris les activités numériques.
- 13 Pour plus d'informations, consulter l'article du CICR « The humanitarian metadata problem: 'doing no harm' in the digital era », octobre 2018, https://www.icrc.org/en/download/file/85089/the_humanitarian_metadata_problem_-_icrc_and_privacy_international.pdf.
- 14 <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2020/05/GSMA-The-Mobile-Gender-Gap-Report-2020.pdf>.
- 15 <https://fabo.org/llab> ou https://play.google.com/store/apps/developer?id=Learning+Lab,+DCA&hl=en_US.

- 16 <https://blogs.icrc.org/inspired/>.
- 17 <https://www.unicef.org/innovation/loGT>.
- 18 <https://acceleratorlabs.undp.org/content/acceleratorlabs/en/home.html>.
- 19 Le CICR a créé une Unité Innovation et une Unité Réalité virtuelle pour encourager la créativité et exploiter le potentiel des technologies en cours de développement afin de mieux répondre aux besoins des populations touchées.
- 20 <https://dgroups.org/groups/imrewg>.
- 21 <https://datareportal.com/reports/digital-2020-april-global-statshot>.
- 22 <https://wearesocial.com/digital-2020>.
- 23 <https://datareportal.com/reports/digital-2020-global-digital-overview>.
- 24 <https://www.facebook.com/Handicap.International.Iraq/>.
- 25 <https://www.state.gov/keeping-iraqis-safe-from-deadly-isis-bombs-through-innovative-digital-risk-education-campaign/>.
- 26 www.staysafefrommines.com.
- 27 Le microciblage fait l'objet de nombreuses questions sur le plan éthique, notamment dans le domaine des sciences politiques. Voir par exemple <https://www.idea.int/sites/default/files/publications/digital-microtargeting.pdf>.
- 28 Données Facebook (2015).
- 29 <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2020/05/GSMA-The-Mobile-Gender-Gap-Report-2020.pdf>.
- 30 <https://www.facebook.com/UnitedNationsMineActionService/videos/247128276343803>.
- 31 <https://datareportal.com/reports/digital-2020-april-global-statshot>.
- 32 Tous les messages sont disponibles en espagnol dans la bibliothèque en ligne (www.eore.org).
- 33 CICR, FICR et BCAH/UNOCHA, « Comment utiliser les médias sociaux pour communiquer avec les personnes touchées par une situation de crise », <https://www.icrc.org/fr/document/comment-utiliser-les-medias-sociaux-pour-communiquer-avec-les-personnes-touchees-par-une>.
- 34 Pour de plus amples informations sur les applications développées au Myanmar et au Vietnam, consulter le Magazine de l'ARMAC publié en février 2020 disponible à l'adresse : <https://aseanmineaction.org/wp-content/uploads/2020/02/ARMAC-MAGAZINE.pdf>.
- 35 https://play.google.com/store/apps/details?id=com.dewmobile.kuaiya.play&hl=en_US.
- 36 La Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge a développé une application sur les premiers secours disponible à l'adresse : <https://apps.apple.com/us/app/first-aid-ifrc/id1312876691>.

- 37 CICR: « Extended Reality – Brief. Determining needs, expectations and the future of XR for the ICRC », <https://blogs.icrc.org/inspired/wp-content/uploads/sites/107/2019/10/Extended-Reality-Report-BRIEF.pdf>.
- 38 <https://unmas.shorthandstories.com/riskeducationinIraq/index.html>.
- 39 <https://www.youtube.com/watch?v=zyPAAyfN8uA>.
- 40 « UNICEF together with IT Association in Ukraine will teach children Mine Safety with virtual reality », UNICEF Ukraine, <https://www.unicef.org/ukraine/en/press-releases/unicef-together-it-association-ukraine-will-teach-children-mine-safety-virtual>.
- 41 <http://goldenwesthf.org/golden-west-humanitarian-foundation/d-lab/>.
- 42 Allen Dodgson Tan, « Augmented and Virtual Reality for HMA EOD Training », *Journal of Conventional Weapons Destruction*: Vol. 23: Iss. 3, Article 4, <https://commons.lib.jmu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2881&context=cisr-journal>.
- 43 <https://www.dropbox.com/s/dco4b4beu3nzyibp/Vietnam06.03.2020.mp4?dl=0>.
- 44 <https://www.homeafterwar.net/>.
- 45 <https://blogs.icrc.org/inspired/>.
- 46 « ICRC Researches Virtual Reality as a behavior change tool », Blog Inspired du CICR, <https://blogs.icrc.org/inspired/2019/06/29/virtual-reality-tool-influence-behaviors/>.
- 47 « The Current State of Virtual Reality on Behavior Change », Blog de l'Unité Innovation du CICR, *Extended Reality & Behavior Change Series*, <https://blogs.icrc.org/inspired/wp-content/uploads/sites/107/2019/10/Article-Review-VR-and-Behavior-Change.pdf>.
- 48 www.oneshotimmersive.com.
- 49 L'amélioration de l'interopérabilité et des capacités de logiciels, à l'image de celui conçu par l'ESRI, offre de nouvelles possibilités en termes de gestion de l'information et de suivi des opérations, notamment en cas d'interventions dans des zones difficiles d'accès.
- 50 <https://survey123.arcgis.com/>.
- 51 <https://www.fulcrumapp.com/>.
- 52 <https://www.kobotoolbox.org/>.
- 53 <http://www.inzente.dk/>.
- 54 <https://www.surveycto.com/>.
- 55 Pour plus d'informations sur les exigences minimales en matière de données : https://www.mineactionstandards.org/fileadmin/user_upload/IMAS_05-10_Ed2-Am1_01.pdf.
- 56 Dans le cas de la KoBo par exemple, il a été signalé que si une tablette s'éteignait avant que les données n'aient été téléchargées, les informations étaient perdues.
- 57 Présentation de l'UNICEF, « Restricted Access MRE Programming » (2017).
- 58 Note technique 12.10/01 « Risk Education for Improvised Explosive Devices (IED) » : https://www.mineactionstandards.org/fileadmin/MAS/documents/standards/20181008_TNMA_12.10-01_Risk_Education_for_Improvised_Explosive_Devices__IED_RB_01.pdf.

- 59 En Colombie, sous la direction de l'autorité nationale, les praticiens de l'ERE ont élaboré et publié un ensemble des lignes directrices nationales pour l'élaboration de stratégies d'EREE, y compris des recommandations sur l'utilisation d'images. L'édition 2011 du document est en cours de révision et sera intégrée dans la bibliothèque dès sa parution.
- 60 « Community liaison – Case Studies Report Cambodia and Iraq », GICHD, juillet 2019.
- 61 « Workshop Report & Action Points: Explosive Ordnance Risk Education (EORE) Workshop in the Context of the Syrian Refugee Crisis », 10-11 avril 2019.
- 62 Une réalité confirmée par Louise Skilling & Marysia Zapasnick dans leur article « Addressing the Explosive Hazard Threat in Northern Syria: Risk Education on Landmines, UXO, Booby Traps, and IEDs », *Journal of Conventional Weapons Destruction*: Vol. 21: Iss. 2, Article 14, <https://commons.lib.jmu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2790&context=cisr-journal>.
- 63 Source: Présentation du DRC-DDG devant le Sous-projet A sur l'EREE du PNUD pour les réfugiés au Liban, 22 juillet 2020.
- 64 https://data2.unhcr.org/en/situations/syria_durable_solutions.
- 65 Extrait du Plan de travail du Groupe consultatif sur l'éducation aux risques des engins explosifs 2019-2020, https://www.gichd.org/fileadmin/GICHD/about-us/media/EORE_AG_Workplan_2019-2020.pdf.
- 66 « Regional Operational Framework for Refugee Return to Syria », Groupe de travail régional sur des solutions durables pour la situation en Syrie, mars 2019, <https://data2.unhcr.org/en/documents/download/71524>.
- 67 Proposition soumise lors du 2^e webinaire du Sous-projet A sur l'EREE du PNUD pour les réfugiés au Liban, 29 juillet 2020.
- 68 Un principe confirmé par le Plan d'action d'Oslo de la CIMAP (Action 28) https://bit.ly/OAP_ENG. Voir également les conclusions du groupe de discussion (Groupe 5, p. 13) sur l'« Intégration de l'EREE dans des efforts plus vastes de protection, de développement et d'éducation » lors de la 23^e réunion internationale des directeurs nationaux et des conseillers des Nations Unies : https://www.gichd.org/fileadmin/GICHD-resources/info-documents/EORE_Advisory_Group/EORE_AG_Side_Event_Report_-_23NDM_2020.pdf.
- 69 CICR, Lignes directrices sur la sensibilisation au risque et la promotion de comportements plus sûrs, « Increasing Resilience to Weapon Contamination through Behaviour Change », <https://www.icrc.org/en/publication/4381-increasing-resilience-weapon-contamination-through-behaviour-change>.
- 70 Norwegian People's Aid, « Conflict Preparedness and Protection (CPP) », <https://www.npaid.org/mine-action-and-disarmament/conflict-preparedness-and-protection>.
- 71 Humanity & Inclusion, « Armed Violence Reduction », <https://hi.org/en/armed-violence-reduction>.

- 72 CICR, Lignes directrices sur la sensibilisation au risque et la promotion de comportements plus sûrs, « Increasing Resilience to Weapon Contamination through Behaviour Change », <https://www.icrc.org/en/publication/4381-increasing-resilience-weapon-contamination-through-behaviour-change>.
- 73 ARMAC, « Integrated Approaches to Explosive Ordnance Risk Education in ASEAN Member States », <https://aseanmineaction.org/wp-content/uploads/2020/05/ARMAC-Integrated-Approaches-to-EORE-in-AMS.pdf>.
- 74 Présentation de l'UNICEF, « Communication for Development ».
- 75 UNICEF, « The Behavioural Drivers Model », <https://www.unicef.org/mena/reports/behavioural-drivers-model>.
- 76 UNICEF, « Everybody wants to belong », <https://www.unicef.org/mena/everybody-wants-to-belong>.
- 77 BCAH/UNOCHA, « OCHA on Message: Communications with Communities », <https://reliefweb.int/report/world/ocha-message-communications-communities>.
- 78 Cette proposition de collaboration avec CwC figure dans le document du SLAM/ UNMAS « Meeting Summary: 3 October 2019, Village Bocage, 14:00 – 16:30 GVA time ».
- 79 Une fiche détaillée et une présentation Powerpoint sur l'initiative « Pasos Seguros » peuvent être consultées sur la bibliothèque en ligne (www.eore.org).
- 80 <https://www.ideou.com/pages/design-thinking>.
- 81 <https://www.ideo.org/tools>.
- 82 <https://www.interaction-design.org/literature/topics/ux-design>.
- 83 L'ANALP est un réseau mondial d'ONG, d'agences des Nations Unies, de membres du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, de donateurs, d'universitaires, de réseaux et de consultants qui cherchent à apprendre pour améliorer la réponse aux crises humanitaires. Pour de plus amples informations: <https://www.alnap.org/>.
- 84 <https://www.signpost.ngo>.
- 85 <https://www.refugee.info/selectors>.
- 86 <https://www.signpost.ngo/jordan-khabrona>.
- 87 <https://www.signpost.ngo/central-america-cuentanos>.
- 88 <https://www.signpost.ngo/evidence/>.
- 89 <https://ureport.in/>.
- 90 <https://www.unicef.org/innovation/>.
- 91 <https://www.unicef.org/innovation/U-Report>.
- 92 <http://www.ukraine.ureport.in/>.
- 93 <https://www.signpost.ngo/covid19>.
- 94 Hira Hafeez ur Rehman, « UNICEF's U-Report reaches 10 million young people » <https://www.unicef.org/innovation/stories/unicefs-u-report-reaches-10-million-young-people>.

- 95 OMS, « RCCE Action Plan Guidance. COVID-19 Preparedness and Response », [https://www.who.int/publications/i/item/risk-communication-and-community-engagement-\(rcce\)-action-plan-guidance](https://www.who.int/publications/i/item/risk-communication-and-community-engagement-(rcce)-action-plan-guidance).
- 96 OMS « Communication sur les risques et participation communautaire (RCCE) : préparation et riposte face au nouveau coronavirus 2019 (2019-nCoV), Lignes directrices provisoires », janvier 2020, [https://www.who.int/fr/publications/i/item/risk-communication-and-community-engagement-readiness-and-initial-response-for-novel-coronaviruses-\(ncov\)](https://www.who.int/fr/publications/i/item/risk-communication-and-community-engagement-readiness-and-initial-response-for-novel-coronaviruses-(ncov)).
- 97 Dans le cadre de ce webinaire et des ressources documentaires qui l'accompagnaient, le GICHD a partagé les premiers résultats de cette étude concernant plus particulièrement les technologies relatives à la mise en œuvre d'activités d'EREE à distance. Voir : <https://www.youtube.com/watch?v=OUKR9jf6-r4&t=2s>.
- 98 OMS, « RCCE Action Plan Guidance. COVID-19 Preparedness and Response », [https://www.who.int/publications/i/item/risk-communication-and-community-engagement-\(rcce\)-action-plan-guidance](https://www.who.int/publications/i/item/risk-communication-and-community-engagement-(rcce)-action-plan-guidance).
- 99 <https://www.globalprotectioncluster.org/covid-19/>.
- 100 Présentation d'Ahmed Al-Zubaidi intitulée « IHSCO EORE Covid-19 Response » à l'occasion du webinaire sur l'EREE/la COVID-19 organisé par le Groupe consultatif sur l'éducation aux risques des engins explosifs le 1^{er} avril 2020. <https://www.youtube.com/watch?v=OUKR9jf6-r4&t=2s>.
- 101 <https://beekee.ch/beekeebox/>.
- 102 <https://www.unige.ch/communication/communiques/en/2019/beekee-box-du-reseau-pour-enseigner-sans-internet-ni-electricite/>.
- 103 <https://www.leaphealthmobile.com/>.
- 104 <https://viamo.io/>.
- 105 <https://www.tiktok.com/en/>.
- 106 Mackayla Paul, « How to Use TikTok Challenges for Business », <https://www.socialmediaexaminer.com/how-to-use-tiktok-challenges-for-business/>.
- 107 https://www.linkedin.com/posts/dantelicona_digitaltrends-tiktok-forgood-activity-6675516637451448320-LUw-/.
- 108 OMS, « WHO launches a chatbot on Facebook Messenger to combat COVID-19 misinformation », <https://www.who.int/news-room/feature-stories/detail/who-launches-a-chatbot-powered-facebook-messenger-to-combat-covid-19-misinformation>.
- 109 Joanna Misiura et Andrej Verity, « Chatbots in the humanitarian field – concepts, uses & shortfalls », <https://www.digitalhumanitarians.com/chatbots-in-the-humanitarian-field-concepts-uses-and-shortfalls/>.

Le GICHD est titulaire du droit d'auteur sur toutes les photos à l'exception de :

Photo de couverture, p. 15, 51, 95: Sean Sutton – MAG

p. 19: Bérengère Cavalier / Alamy Stock Photo

p. 43: SLAM/UNMAS / Bureau des Nations Unies auprès de l'Union africaine

p. 59: Johannes Müller

p. 61: DRC-DDG

p. 69: Croix-Rouge cambodgienne

p. 81: Jake Lyell / Alamy Stock Photo

p. 91: Université de Genève, Leap Health – Amref Health Africa

p. 99: F. Gaedtke

p. 103: Didier Revol – CICR

Ouvrage publié avec le généreux soutien du ministère norvégien des Affaires étrangères.



Norwegian Ministry
of Foreign Affairs

Centre International de Déminage Humanitaire – Genève
Maison de la paix, Tour 3, Chemin Eugène-Rigot 2C
CP 1300, CH – 1211 Genève 1, Suisse



info@gichd.org gichd.org

