



CRISE REPUTATIONNELLE



RÉSEAU DE *COALITION PLUS*

CRISE REPUTATIONNELLE

Contexte : une crise réputationnelle est un phénomène par lequel un événement de nature quelconque - par exemple un buzz publicitaire -affecte a plus ou moins long terme met plus ou moins fortement la réputation et l'image d'une marque, entreprise, organisation ou groupes de personnes. Conquérant les Minorités Sexuelle et de Genre, certains faits divers, divulgués à la radio, sur la toile ou la télévision ont eu pour conséquence des crises sérieuses pour la communauté.

Ces crises peuvent être de nature très différente à l'échelle d'une ville ou d'un pays ; elles peuvent se traduire par des menaces ou mesures punitives proférées par la foule, les leaders religieux et les médias à l'encontre des Minorités Sexuelle et de Genre. Il peut également s'agir de dommages collatéraux pour les Minorités Sexuelle et de Genre lors de crises qui surviennent dans des moments difficiles pour un pays période de crise économique aigue par exemple).

À qui est destiné ce protocole ?

Les crises réputationnelles surviennent le plus souvent de manière imprévisible, de manière ponctuelle ou prolongée sur plusieurs mois. Il convient donc pour les or-

ganisations de Minorités Sexuelle et de Genre de se familiariser avec les directives et les conseils fournis dans ce protocole. AGCS PLUS publie ce protocole pour que les organisations dirigées par les Minorités Sexuelle et de Genre puissent continuer leur travail de manière sécurisée.

Contenu du protocole

Le protocole décrit les aspects les plus importants à connaître pour éviter qu'une crise réputationnelle ne puisse avoir un impact négatif sur les minorités de genre et de sexe, les activistes et leurs organisations. Pour cela, il est donc important de connaître les types de risques encourus, les moyens de les prévenir ainsi que des ressources supplémentaires à consulter. Pour bien intégrer la sécurité face aux risques qui peuvent survenir d'une crise politique, les organisations et activistes sont encouragés à mettre en place leur plan de sécurité un circuit avec les étapes suivantes :

1. Établir des partenariats
2. S'informer
3. Renforcer les moyens de prévention des crises
4. Gérer une crise
5. Offrir des services
6. Documenter

Plan de sécurité : Exemple

Date d'élaboration du plan de sureté (Ou date de révision)			
Personne responsable	Un directeur		
Risque principal à gérer	Risque d'agression du personnel, des bénévoles et bénéficiaires de l'organisation		
Menaces	Vulnérabilités	Capacités existantes	Capacités requises
Des insultes, menaces de violences physiques contre un activiste ou contre une organisation supposée soutenir les droits des homosexuels Les menaces proviennent de leaders religieux, appartenant à des mouvements anti-genre/ anti-LGBTQ	Par peur de représailles, les dirigeants de l'association ne peuvent pas mener des plaidoyers auprès des autorités. Les bénévoles de l'organisation sont connus du public et risquent d'être visés par des actions malveillantes	Les Pair éducateurs de l'organisation possèdent des badges officiels qui les identifient comme agents de sante Le bureau dispose de caméras de surveillance Les bénévoles connaissent les refuges potentiels dans chaque quartier de la ville	Compagnie de gardiennage Sécuriser les outils digitaux (ordinateurs, tablettes et téléphones). Cryptage des informations sensibles

	ÉLÉMENTS DU CIRCUIT DE PREVENTION ET DE GESTION	ACTIVITES
1	Former des partenariats	<p>Avec le ministère de la Santé ; Pour les organisations qui offrent des services de lutte contre le VIH/Sida et les ISTs le soutien du ministère de la sante est un atout politique lorsque les crises qui menacent les Minorités Sexuelles et de Genre surviennent. Les contacts avec ce ministère doivent être maintenus à travers des contacts réguliers, car il existe souvent des changements de personnel au sein des institutions.</p> <p>L'institution nationale de protection des droits humains Dans certains pays, ce sont des institutions qui peuvent se révéler utile pour le plaidoyer et la documentation lors que les crises surviennent</p> <p>Les forces de l'ordre : Il est utile d'avoir des contacts téléphoniques d'officiers 'friendly', notamment ceux qui participent aux formations sur la sante et les droits des population-clés pour le VIH.</p> <p>Les journalistes 'friendly' : Participez à des activités de formation et de plaidoyer impliquant les journalistes et les médias</p>
2	S'informer pour identifier les menaces	<p>Les militants anti-genre : Ils profitent souvent des moments de crise réputationnelle pour intervenir dans les médias. En collaboration avec les défenseurs des droits humains, il est utile de comprendre les plans d'action et méthodes des mouvements qui visent la pénalisation ou la restriction des droits des Minorités Sexuelles et de Genre</p> <p>Les influenceurs : certains activistes provenant des communautés sont actifs sur Facebook et Twitter/X et relaient souvent des alertes sur les dangers potentiels qui menacent la communauté dans votre pays ou dans la sous-région. Renseignez-vous et connectez -votre page à ces influenceurs.</p> <p>Les systèmes de veille et d'alerte sur les violations de droits humains il est parfois utile dans certains pays d'avoir des contacts formels ou informels avec les agences nationales indépendantes de protection des droits humains.</p> <p>Les informations recueillies doivent permettre de répondre aux questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les éléments et les faits qui animent une crise réputationnelle ? • Qui sont les acteurs qui profèrent des menaces contre les Minorités Sexuelles et de Genre ? • La menace est-elle à prendre au sérieux ?
3	Renforcer les moyens de prévention	<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger et évaluer régulièrement le plan de sécurité de l'organisation (voir exemple dans le tableau) • Designner une personne de référence en charge des questions de sécurité au sein du réseau ou de l'organisation <p>Sécuriser les locaux de l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre des caméras de surveillance • Engager une compagnie de gardiennage • Établir un registre des entrées et sorties dans les locaux <p>Renforcer la sécurité numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prendre des assurances pour protéger les outils digitaux (ordinateurs notamment) • Protéger les données numériques concernant les bénéficiaires <p>La communication : La manière de communiquer avec les journalistes ou le grand public sur la mature du travail de l'organisation dépend du contexte. En règle générale, il est important de</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communiquer en mettant en avant les avantages des activités pour la société et le pays ; par exemple la sante sexuelle et reproductive, prévention des violences, soutien aux personnes vulnérable, etc.. • Dans les contextes hostiles, en l'absence de journalistes 'friendly' connus de la communauté, il vaut mieux éviter de communiquer avec la presse sur les buts de l'organisation • Éviter d'aborder les sujet-pièges et arguments favoris des mouvements anti-genre, tels que « la promotion de l'homosexualité » ou le « recrutement des enfants » ou le « financement massif des homosexuels fourni par l'Occident'.... Ces faux arguments sont des pièges, utilisés pour créer une panique morale dans le pays contre les Minorités Sexuelles et de Genre. • Budgétiser et inclure la sécurité dans les demandes de financement du Fonds Mondial

4	Gérer une crise	<p>Lorsque la crise réputationnelle se matérialise et que les Minorités Sexuelles et de Genre sont visés explicitement, plusieurs cas de figure peuvent arriver :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les descentes de police dans les locaux de l'organisation ou dans les sites fréquentés par les Minorité Sexuelles et de Genre • Les cyberattaques visant le site web de l'organisation • Le vol et rafles d'équipements (ordinateurs par exemple) <p>Communiquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avertissez régulièrement les communautés à travers les réseaux sociaux sécurisés (page Facebook fermée ou WhatsApp par exemple) • Maintenir un contact avec les bénéficiaires à travers des moyens sécurisés tels que les groupes WhatsApp <p>Menez un plaidoyer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auprès des partenaires publics qui Ont déjà des liens avec l'organisation (Sante et Justice par exemple) • Auprès de ONUSIDA ou des chancelleries étrangères 'friendly'
5	Offrir les services	<p>Au cours de la crise il est important de maintenir un minimum des services dans la mesure du possible</p> <p>Dans certains cas, l'offre de services est possible, l'organisation doit juger la pertinence et les conséquences possibles d'une fermeture complet des locaux.</p> <p>La continuité de l'offre des ARVs et la PrEP par exemple est un exemple de services essentiels.</p>
6	Documenter	<p>Après une crise, il est important de documenter les éléments suivants dans un rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La nature de la crise, les éléments déclencheurs et les principaux protagonistes. - Les préjudices moraux, physiques, matériels ou psychologiques subis par les membres de la communauté, le personnel ou les bénéficiaires - Les chiffres sur le nombre de personnes qui ont demandé de l'aide, les types de services offerts aux demandeurs d'aide <p>L'étape de documentation est utile pour prévenir, gérer et budgétiser les actions de l'organisation face aux crises du futur.</p>

CAS D'ETUDE

Sénégal (2022) : L'affaire Idrissa Gana Gueye. Le 14 Mai 2022, une polémique éclate dans les médias français autour du joueur de l'équipe Paris Saint Germain Idrissa Gana Gueye³. Plusieurs l'accusent d'avoir refusé de jouer un match pour ne pas avoir à porter un maillot commémorant la journée internationale contre l'homophobie. La polémique atteint rapidement les médias du Sénégal et du continent africain qui rapidement apportent un large soutien au joueur. Cet incident médiatique attise fortement les sentiments contre les Minorités Sexuelles et de Genre dans les médias, et a même occasionné des violences contre des individus au Sénégal

Rwanda (2021) : Raffles et détentions arbitraires des personnes LGBTQ et travailleuses du sexe pauvres à l'approche du sommet du Commonwealth⁴. Dans le passé, les rafles étaient liées à des événements gouvernementaux très médiatisés, avant lesquels les forces de sécurité pourraient intensifier leurs efforts pour « nettoyer » les rues de Kigali. Human Rights Watch a documenté une rafle similaire en 2016 avant le sommet de l'Union africaine tenu à Kigali. Avant la réunion du Commonwealth de 2021, désormais reportée, plusieurs anciens détenus ont déclaré que la police leur avait dit qu'elle ne voulait pas qu'ils descendent dans la rue pendant l'événement.