



# ENGAGER LES COMMUNAUTÉS AVEC DES WHATSAPP TREES ("ARBRES WHATSAPP")

DÉCOUVREZ COMMENT PARTAGER DE L'INFORMATION "EN CASCADE" DEPUIS ET VERS LE HCR ET SES PARTENAIRES, VIA DES GROUPES APPELÉS *WHATSAPP TREES* ("ARBRES WHATSAPP" EN FRANÇAIS).



Les "arbres WhatsApp" s'inspirent des modèles traditionnels de communication qui ont été conçus pour accélérer la diffusion d'informations depuis un point central via les membres de la communauté.

Les *WhatsApp trees* sont un canal de communication parmi d'autres et doivent être complétés avec d'autres canaux pour une stratégie efficace d'engagement communautaire, **en ligne et hors ligne**.

## QUELLE APPLICATION CHOISIR ?

Avec plus de 2 milliards d'utilisateurs dans le monde, WhatsApp est un choix "évident". Cependant, il est important de consulter d'abord les communautés, car WhatsApp peut ne pas être leur application préférée (ou peut être indisponible dans certains contextes opérationnels).



### A FAIRE

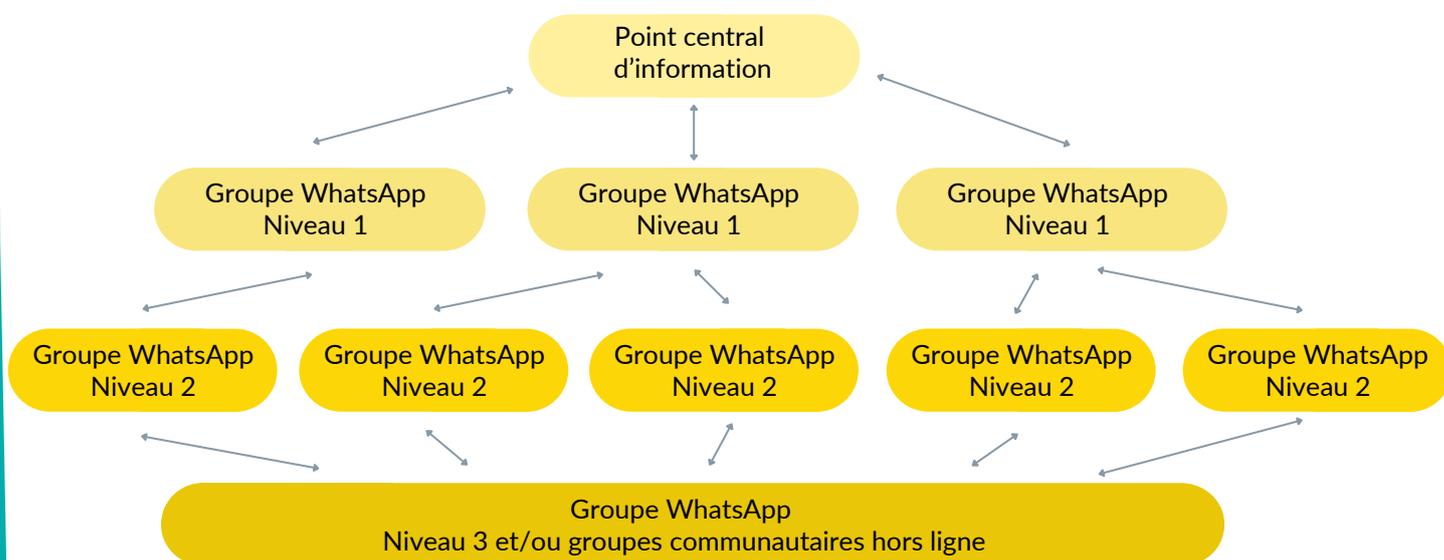
- Faites une évaluation de l'écosystème de l'information et des communications pour mieux comprendre **les préférences** des communautés en matière de communication (y compris de langue) et identifier les canaux dans lesquels ils ont **le plus confiance**.
- Étudiez l'intérêt d'utiliser plusieurs applications de messagerie si vous identifiez que les groupes d'utilisateurs ont des préférences différentes.

## MISE EN OEUVRE

Un "*WhatsApp tree*" (arbre WhatsApp) a pour but de cascader l'information depuis et vers **un** point centralisé vers **plusieurs** groupes et jusqu'à **de nombreux** destinataires.

 **FICHE PRATIQUE**

**Arbre WhatsApp en cascade**



## COMBIEN DE MEMBRES PAR GROUPE ?

Un groupe WhatsApp peut contenir jusqu'à 256 membres, mais ce n'est certainement pas le nombre optimal pour un groupe dans le modèle du "WhatsApp trees".

Créer des groupes de **10 participants maximum** aide à gérer le flux d'informations dans les deux sens. Cela permet de voir les messages et d'y répondre en temps voulu, sans que cela ne devienne un travail à plein temps.

Il est plus facile de gérer 256 personnes dans un groupe organisé sous forme de [liste de diffusion](#). Les listes de diffusion sont des listes enregistrées de destinataires auxquels vous pouvez envoyer à **plusieurs reprises** un même message sans avoir à les sélectionner à chaque fois.

## CRÉER ET PARTAGER DES INFORMATIONS

Les "WhatsApp trees" (arbres WhatsApp) permettent de partager des informations sous forme de texte, d'images, d'audio et de vidéo. Un contenu sans ou avec peu de texte est préférable pour des groupes ayant un **faible niveau d'alphabétisation** et un contenu audio/visuel est plus accessible pour les personnes handicapées.

Une évaluation des besoins en matière d'information et de communication vous aidera à identifier le **type de contenu préféré** par les différents groupes d'une communauté. Il est important de savoir s'il existe des obstacles pour accéder au contenu partagé (comme la consommation de données mobiles pour les vidéos).



## FICHE PRATIQUE



### A FAIRE

- Testez différents formats de contenus multimédias auprès de différents groupes.
- Vérifiez les doubles coches bleues pour déterminer si le contenu a bien été lu ou écouté.
- Demandez aux utilisateurs de vous faire part de leurs commentaires sur le contenu. Comment pourrait-il être adapté ou amélioré ?

## ÉTABLIR LA CONFIANCE

Lors du partage de contenu, il est important d'indiquer la source (par exemple, "Bureau local X du HCR"). Il est aussi important de s'assurer que les informations partagées hors ligne sont cohérentes et à jour.



### A FAIRE

- Établissez des **procédures** pour développer et partager des informations et vous assurez qu'elles sont comprises par chaque point focal et destinataire final.
- Engagez-vous avec les **structures de coordination locales** pertinentes (par exemple le Groupe de travail Communication et engagement communautaire (CCE) si elles sont actives, pour s'assurer que les informations partagées sont cohérentes.
- Minimisez le partage de **fausses informations** et assurez-vous que les points focaux sont conscients de leurs responsabilités.

## RETOUR D'INFORMATION ET CONSEILS

Comme les informations sont partagées par les membres de la communauté eux-mêmes via les "WhatsApp trees" (arbre WhatsApp), il est important que le HCR et ses partenaires soient réactifs à ces informations.

Comme pour les autres outils de retour d'information, un **système de retour d'information et d'orientation** est nécessaire - sans cela, les membres de la communauté perdront rapidement confiance dans ce canal. Des procédures opérationnelles standard doivent être établies et contrôlées afin que les points focaux sachent quand, à qui et comment renvoyer les questions, commentaires et plaintes entrants.



## FICHE PRATIQUE



### A FAIRE

- Établissez des procédures opérationnelles standard pour le retour d'information et les plaintes **dès le début** et assurez-vous qu'elles sont partagées et comprises par les partenaires, les points focaux et les destinataires finaux.
- Assurez-vous que le "WhatsApp tree" (arbre WhatsApp) est intégré dans des mécanismes opérationnels **plus larges** de retour d'information et de réponse.
- Utilisez d'autres canaux de réponse (par exemple, le face-à-face) si cela est plus approprié - en particulier pour les plaintes **confidentielles/sensibles**.

## PROTECTION DES DONNÉES

WhatsApp fournit un cryptage de bout en bout pour garantir la confidentialité des messages, mais le partage **d'informations personnelles** est déconseillé, car il existe un risque élevé d'accès par des tiers, de partage ultérieur et de mauvaise utilisation involontaire. Il faut donc orienter les personnes vers d'autres canaux sécurisés pour partager ce type d'informations.

S'il est absolument nécessaire de partager des données sensibles par le biais de WhatsApp, il vaut mieux le faire au sein d'une même organisation ; avec un partenaire d'exécution qui adhère à [la politique du HCR en matière de protection des données](#) sur les personnes relevant de sa compétence (c'est généralement le cas dans le cadre des partenariats avec le HCR).



### A FAIRE

- Examinez ce qu'implique le partage de données entre organisations et avec les personnes concernées si elles sont impliquées dans un "WhatsApp tree" (arbre WhatsApp)
- Prévoyez des **canaux alternatifs** pour le partage de données et d'informations sensibles, tant au sein des organisations qu'entre elles, et faites-y référence si nécessaire.

## CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

La plupart du temps, les utilisateurs ne sont pas conscients des implications du partage des données. Ils doivent savoir que lorsqu'ils rejoignent des groupes sur WhatsApp, leur numéro de téléphone est mis à la disposition de tous les utilisateurs du groupe. De même, ils auront accès aux numéros des autres utilisateurs. Ils doivent y consentir et agir de manière **responsable**.

Des procédures (comme la suppression du "WhatsApp tree") doivent être mises en place pour les utilisateurs qui en font un mauvais usage.



## FICHE PRATIQUE

Les administrateurs d'un groupe WhatsApp peuvent partager le groupe via un lien. Cela permet de partager largement le groupe au sein d'une communauté, mais cela peut aussi permettre à des personnes **non autorisées** d'accéder au groupe WhatsApp en question, car ces liens ne sont pas "privés".



### A FAIRE

- **Conseillez** et guidez les participants sur ce qu'il faut faire et ne pas faire pour partager des informations au sein des groupes WhatsApp dans le cadre de l'arbre.
- Assurez-vous que les points focaux et les utilisateurs finaux **comprennent** les paramètres de confidentialité des données de leurs propres comptes. Vous pouvez partager des informations à ce sujet lors de la création de nouveaux groupes et sous forme de messages réguliers.
- Limitez au maximum le partage de groupes **via des liens** afin d'éviter l'accès par des utilisateurs non autorisés et le référencement du lien sur les moteurs de recherche.

## EXEMPLE DE RÈGLES D'ENGAGEMENT

- Respectez toujours l'objectif du groupe ! Ne partagez pas de messages sur d'autres sujets.
- Ne diffusez pas d'informations non officielles. Seules les informations officielles confirmées par l'ONU et le HCR sont les bienvenues.
- Ne spammez pas le groupe ! Trop d'information tue l'information ; pensez également à l'heure à laquelle vous partagez vos messages.
- Si quelqu'un pose une question et que vous ne connaissez pas la réponse, ne répondez pas par "Je ne sais pas". Attendez simplement que quelqu'un qui connaît la réponse réponde.
- N'ayez pas de conversations en tête-à-tête dans le groupe. Utilisez les messages privés pour cela.
- N'envoyez pas une centaine de messages de "merci". Si vous éprouvez de la gratitude envers quelqu'un, dites-le-lui dans un message privé.
- N'envoyez pas d'informations confidentielles sur ce groupe.
- N'oubliez pas que les valeurs et le code de conduite de l'ONU s'appliquent à ce groupe.