



Institut
Panos
Afrique de
L'Ouest

2016

ETUDE SUR L'USAGE DES MEDIAS SOCIAUX PAR LES OSC IVOIRIENNES

Réalisé par : **ISRAËL GUEBO, AGENCE E-
VOIR**

INTRODUCTION

En Côte d'Ivoire, les offres d'accès à internet sont de plus en plus variées même si seul l'opérateur historique de téléphonie fixe Côte d'Ivoire Télécom, fait du transport et de la réception d'internet son activité économique. Côte d'Ivoire Télécom se fournit, en effet, la connexion internet avant d'approvisionner la vingtaine de Fournisseurs d'Accès Internet (FAI)¹ qui commercialise la bande passante achetée.

A côté, il y a les opérateurs de téléphonie mobile qui proposent des services d'accès à Internet pratiques à partir de terminaux révolutionnaires de génération intermédiaire, voire de dernière génération. Si l'Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire (ARTCI) a délivré des licences d'exploitation des débits de troisième génération, des offres Wimax, wifi et les clés permettent l'accès internet en mobilité sur une grande partie du territoire ivoirien. Ce sont les moyens d'accès de plus en plus utilisés par les internautes en Côte d'Ivoire, où le taux de pénétration reste cependant encore faible.

Seuls 133 556 abonnés ont été recensés en 2013². Toutefois, on peut estimer à environ 2 000 000 de personnes le nombre d'internautes en Côte d'Ivoire, en se référant à l'activisme sur le web. Avec plus de 765 000 utilisateurs sur Facebook, devant le Sénégal (700 980 utilisateurs) et derrière la République Démocratique du Congo (852 340 utilisateurs), la Côte d'Ivoire est classée 12^{ème} en Afrique³. En 2013, les autorités ivoiriennes ont adressé au moins 4 demandes de données sur des comptes utilisateurs au réseau social. Signe qu'elles s'intéressent à cette webosphère qui s'est approprié le réseau bleu.⁴ Les sujets triviaux ou sérieux, en passant par la politique⁵, le business ou même l'entrepreneuriat social sont autant de domaines d'action des usagers ivoiriens.

Sur Twitter, une initiative comme #civsocial, lancée en 2010 à la faveur de la crise post-électorale, a vu le jour pour relayer des informations d'appel à l'aide. A l'initiative d'un jeune ivoirien : Guy Manassé. C'est lui qui lance le #civ2010 à la faveur des élections présidentielles de 2010 en Côte d'Ivoire. Face à l'adoption par les internautes ivoiriens du hashtag, l'ONG ivoirienne Akendewa dont il est membre, décide d'ouvrir un centre d'appels au Ghana.

L'objectif de cette opération Call center est de fournir un centre téléphonique de gestion d'urgence pour les victimes en Côte d'Ivoire. L'idée était de permettre de joindre facilement et gratuitement

¹Liste des Fournisseurs d'Accès Internet opérant sur le territoire ivoirien

<http://cybercrime.interieur.gouv.ci/?q=node/72>

²Rapport statistiques du secteur des télécommunications 2013

http://www.artci.ci/images/stories/pdf/rapport_activite/rapport_statistiques_2013.pdf

³ Facebook, 10 années en Côte d'Ivoire et dans le monde, 05 février 2014, Didier N'Doli

[http://www.rti.ci/actualite-5747-facebook-10-annees-en-cote-d-ivoire-et-dans-le-monde-facebook-10-annees-en-cote-d-ivoire-et-dans-le-monde-facebook-10-annees-en-cote-d-ivoire-et-dans-le-monde.html](http://www.rti.ci/actualite-5747-facebook-10-annees-en-cote-d-ivoire-et-dans-le-monde-facebook-10-annees-en-cote-d-ivoire-et-dans-le-monde-facebook-10-annees-en-cote-d-ivoire-et-dans-le-monde-facebook-10-annees-en-cote-d-ivoire-et-dans-le-monde.html)

⁴Rapport international des demandes gouvernementales

https://www.facebook.com/about/government_requests

⁵Côte d'Ivoire: Twitter, l'autre terrain d'affrontement entre pro-Gbagbo et pro-ADO, 17 août 2012

<http://news.abidjan.net/h/439041.html>

des numéros spéciaux pour toute urgence, ensuite les relayer via les fils Twitter/Facebook #civsocial, et aussi vers les organismes humanitaires déjà sur place afin de permettre une intervention rapide des secours.

Le projet a été lancé le mardi 5 avril 2011. Le centre d'appel a fonctionné avec des volontaires basées à Accra qui ont fourni ordinateurs, locaux et autres outils de gestion du call center. « L'opérateur de téléphonie mobile AIRTEL GHANA a accordé un tarif très préférentiel de communication pour le call center, les 5 lignes dédiées et les téléphones », confie l'ONG. Les opérations du centre d'appel étaient déclenchées à partir de tweet, SMS, bip, appel, e-mail etc. Le projet a permis de porter secours à 82 personnes.⁶

D'autres voies d'accès à Internet, moins appropriées parce qu'illégales, sont aussi utilisées en Côte d'Ivoire. A partir des paramètres de configuration Internet officiels de tous les réseaux mobiles en Côte d'Ivoire (Orange, Moov, Koz et GreenN), des hackers permettent aux détenteurs de téléphones intelligents d'utiliser gratuitement Internet et de façon illimitée.

3 lois, portant respectivement sur les transactions électroniques, la lutte contre la cybercriminalité et la protection des données à caractère personnel, ont été adoptées en 2013. Ainsi le projet de loi sur la cybercriminalité sanctionne-t-il « toutes les infractions pénales qui se commettent au moyen ou sur un réseau de télécommunication ou sur un système d'information ». Celui sur la protection des données à caractère personnel se penche naturellement sur la protection des noms, numéros de téléphones et cartes bancaires des citoyens. La loi sur la cybercriminalité punit, pour sa part, les cybercriminels d'une peine d'emprisonnement allant d'un à vingt ans, avec une amende de 500 000 à 100 millions FCFA.⁷

Déjà en 2011, un cadre permanent de collaboration spécifiquement dédié à la lutte contre la cybercriminalité, connu sous le nom de « Plateforme de Lutte Contre la Cybercriminalité (PLCC) » a été mis en place sous la houlette du Ministère de l'Intérieur pour faire face à ce fléau alors en croissance.⁸ La PLCC représente aujourd'hui la police digitale du pays, publiant régulièrement des rapports sur son activité via son site web.

⁶Guillaume Soro et Alain Lobognon, hommes politiques de Côte d'Ivoire de plus en plus impressionnants sur Twitter <http://www.jpehouman.com/afrique/quillaume-soro-et-alain-lobognon-hommes-politiques-de-cote-divoire-de-plus-en-plus-impressionnants-sur-twitter>

⁷Lois et ordonnances relatives au secteur des télécommunications <http://www.artci.ci/index.php/lois-et-ordonnances/Lois-et-Ordonnances/lois-et-ordonnances.html>

⁸Site web de la Plate-forme de la Lutte Contre la Cybercriminalité <http://cybercrime.interieur.gouv.ci/?q=node/2>

JUSTIFICATION DE L'ÉCHANTILLON DES OSC SÉLECTIONNÉES

Les 25 OSC retenues ont été sélectionnées après un croisement des répertoires de la Commission Nationale des Droits de l'Homme (CNDHCI), de la Convention de la Société Civile Ivoirienne et du Réseau des Acteurs Ivoiriens des Droits de l'Homme.

La connectivité, la taille des effectifs, la nature, l'importance et l'étendue géographique, des activités ainsi que la disponibilité des OSC à participer aux enquêtes ont constitué des critères de choix dans la synthèse finale.

Ces 25 OSC totalisent un effectif d'environ 1500 activistes, bénévoles & salariés compris. 6 de ces OSC revendiquent au-delà des 100 membres, le plus important effectif étant celui de la Coordination Nationale Des Associations de Personnes Handicapées de Côte D'Ivoire (CAPHCI) avec 244 membres enregistrés. Les 19 autres organisations ont des effectifs oscillant entre 5 et 100 membres.

Plus du tiers des OSC sont implantés ou étendent leurs actions au-delà des capitales Abidjan et Yamoussoukro. Par ailleurs, plus de la moitié des organisations, dont 4 (ATILOH, Femmes de Salem International, Femmes Debout pour le Progrès en Côte d'Ivoire et PROSAF) de façon exclusive, mènent des actions en direction des femmes. L'ONG Femmes de Salem International s'intéresse en particulier à la reconversion des ex-prostituées et concentre ses activités dans les départements de Tiassalé et N'Douci, dans le sud du pays, en dehors de la capitale.

L'essentiel des activités des OSC ivoiriennes se répartit entre plaidoiries auprès des autorités, actions opérationnelles en direction des populations (sensibilisation, formation, dons etc.) et relations avec les médias (presses et blogueurs).

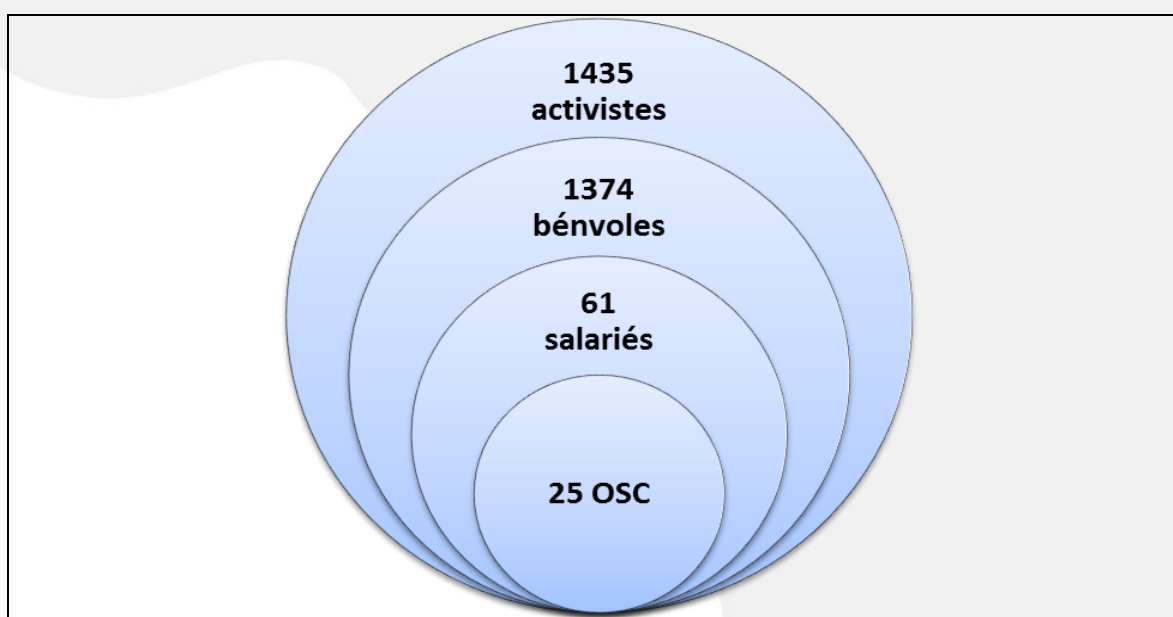


Figure 1. Cartographie de la taille globale de l'échantillon des 25 OSC de l'étude.

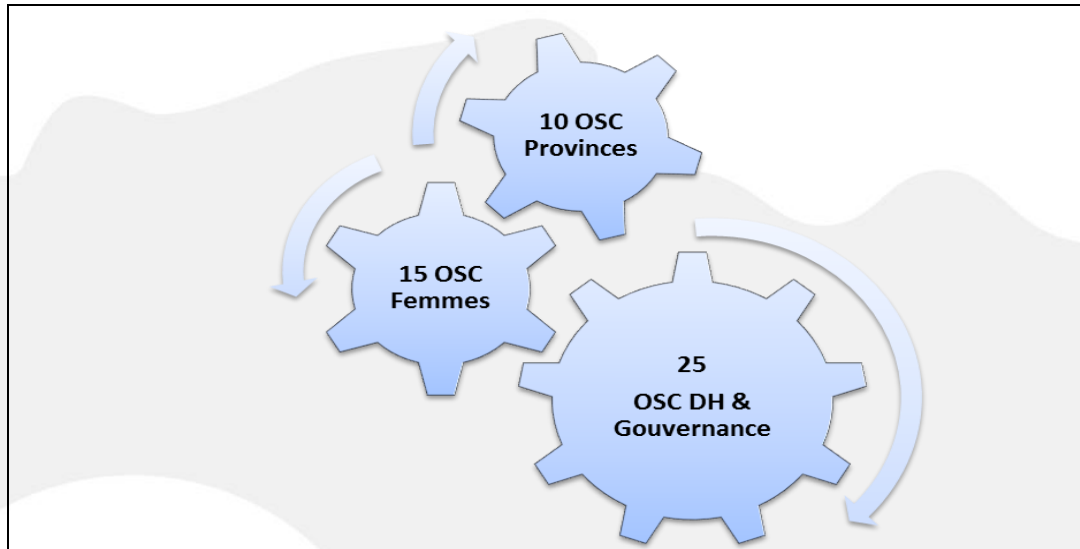


Figure 2. Cartographie représentative des OSC étudiées selon les Centres d'Intérêts et zones d'intervention.

Les OSC et la communication

Internet est une réalité dans le quotidien des OSC ivoiriennes. Presque toutes les OSC étudiées disposent d'un accès à Internet propre à l'organisation, en général dans leurs locaux. Les autres, au nombre de 4 (FDPCI, Association Nationale des Albinos de Côte d'Ivoire, ADJLCI et Action en Faveur de l'Homme et de la Nature) usent des opportunités de navigation que proposent les cybercafés ou utilisent des accès personnels pour les activités de communication de leurs organisations.

Pour accéder à Internet, c'est l'ordinateur qui reste le matériel informatique le plus utilisé. Toutes les OSC affirment en effet l'utiliser. Suit le téléphone, puis les Smartphones et les tablettes. Toutes les OSC s'accordent également sur la nécessité d'une prise en considération effective de la fonction communication dans leurs organisations. Tantôt relevant d'un poste dédié, tantôt d'une fonction secondaire rattachée à un poste principal, la communication n'en est pas moins négligée.

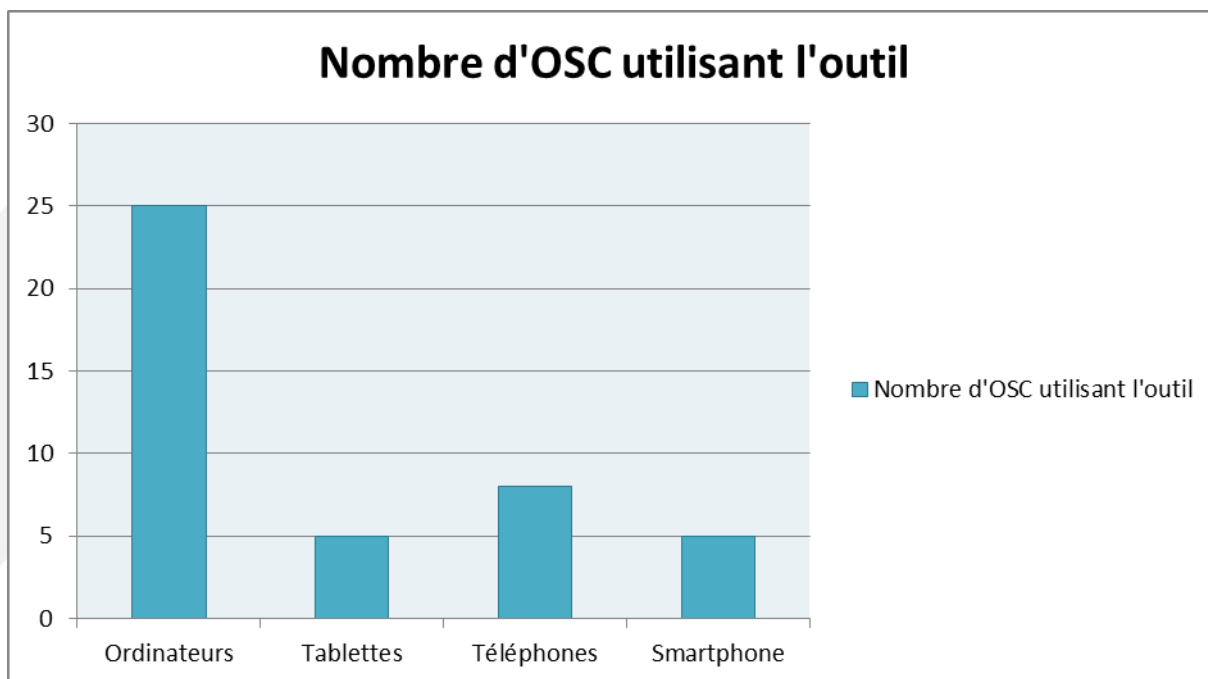


Figure 3. Outils d'accès à Internet des OSC ivoiriennes

80% des OSC étudiées affirment avoir élaboré une stratégie de communication, dont plus de la moitié intègre les TIC. D'un point de vue général, les cibles des opérations de communication des OSC sont l'opinion et les bénéficiaires des programmes exécutés. En témoigne leur préférence pour l'organisation de conférences de presse et autres événements censés faire l'objet de reportages. Ces actions, même si elles visent un large public, n'ont pas pour but direct de recruter de nouveaux membres ni d'employés.

Peu d'OSC (moins du tiers des OSC interrogées) mènent des campagnes de communication ayant pour but de recruter de nouveaux membres ou employés. Même constat pour la diffusion d'opinions.

L'organisation a-t-elle une stratégie de communication ?

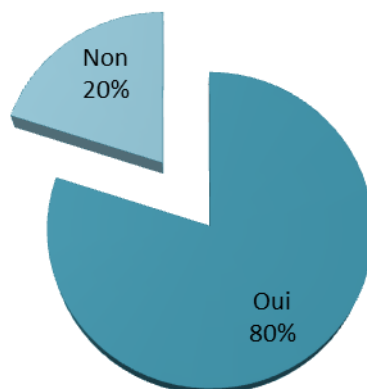


Figure 4. L'organisation a-t-elle une stratégie de communication ?

La pratique la mieux partagée est la réserve, d'autant que le contexte sociopolitique ivoirien reste profondément marqué par de clivages. Les OSC ivoiriennes préservent leur neutralité, gage d'une certaine crédibilité.

Cette crédibilité semble, cependant, se construire au détriment de leurs positionnements propres. La conséquence d'une telle situation, c'est l'impression de confusion renvoyée à l'opinion, du fait d'une absence d'originalité propre à chaque OSC. Les champs d'intervention de chaque OSC, qu'ils soient thématiques ou géographiques ont ainsi tendance à s'entremêler.

L'ONG N'Gbôadô très active dans la défense des droits de l'homme dans le milieu carcéral⁹ a toutefois réussi à se hisser comme une référence¹⁰ sur la thématique des prisonniers en Côte d'Ivoire. Il faut noter aussi la campagne de plaidoyer qu'a lancée, en mars 2014, l'ONG AFHON afin de promouvoir les Energies Renouvelables en Côte d'Ivoire en mars 2014¹¹. En ligne de mire, les députés membre des Commissions Recherche, Science, Technologie et Environnement d'une part et Affaires Economiques et Finances d'autre part, de l'Assemblée Nationale de Côte d'Ivoire et les autorités en charge de l'énergie. Encore au stade des audiences, l'originalité de l'action réside dans sa rareté, qui va au-delà des habituelles interpellations déclaratives, et ose le contact avec les décideurs. Selon les responsables de l'ONG, un bilan partiel est prévu en décembre 2014, et le processus est censé durer toute l'année 2015.

⁹ Fiche technique des projets soumis au financement de l'ONG N'Gbôadô

http://www.ngboado.org/pdf/fiche_technique.pdf

¹⁰Côte d'Ivoire : portes ouvertes à La Maca, prison centrale d'Abidjan

<http://www.jeuneafrique.com/Article/JA2698p041-043.xml0/>

¹¹ Les députés au cœur d'un plaidoyer de AFHON, 3 juillet 2014

<http://infodirecte.net/index.php/fr/mediatech/?news=Actualite&s=Societe&item=3714>

Les TIC font-elles partie des stratégies de communication ?

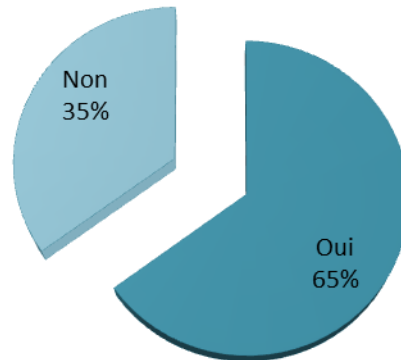


Figure 5. S'il y a une stratégie de communication, les TIC font-elles partie de cette stratégie ?

Actions de communication

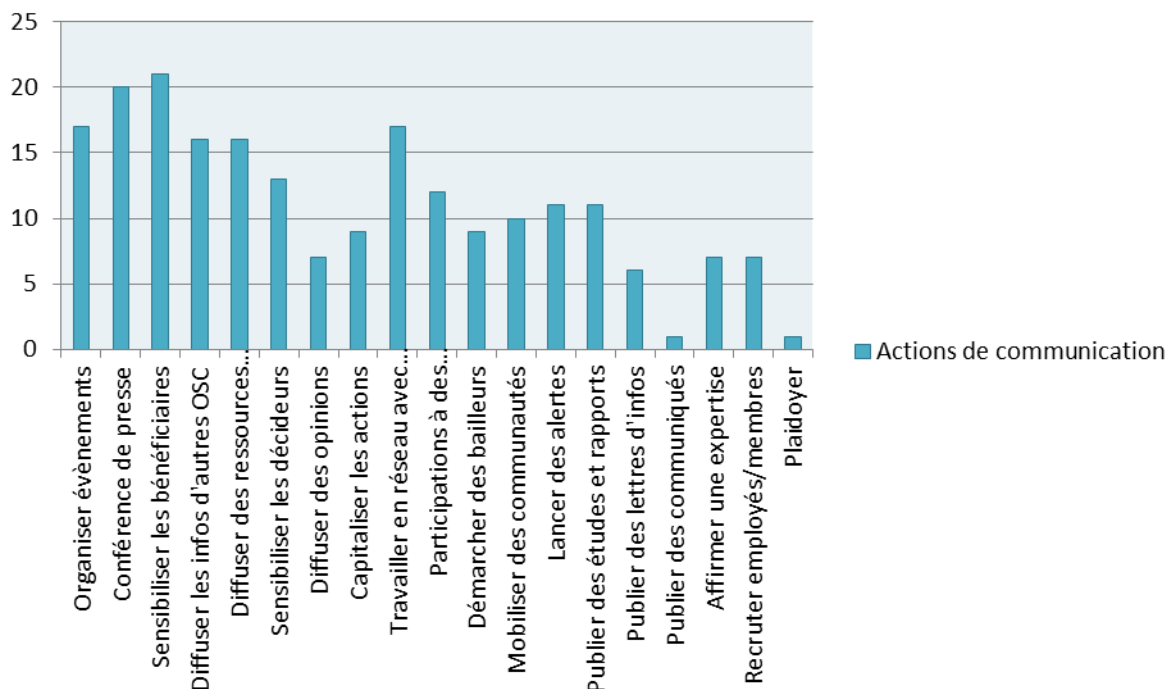


Figure 6. Actions de communication des OSC ivoiriennes.

Les différences entre OSC exerçant dans la capitale et OSC intervenant en province se rapportent d'une part aux actions de sensibilisation des décideurs et de mobilisation des communautés, d'autre part au travail en réseau avec d'autres organisations.

En province, 75% des OSC confient viser les décideurs via la communication; ce qui n'est pas le cas en capitale où l'on observe que près de la moitié des OSC manifeste un certain intérêt pour la mobilisation des communautés, objectif secondaire en province, s'agissant de la communication. Les OSC en province ne travaillent quasiment pas en réseau avec d'autres organisations alors qu'en capitale, le travail en réseau est très prisé.

Les exemples sont légions. 8 OSC parmi lesquels le Réseau ouest africain pour l'édification de la paix section Côte d'Ivoire (WANEP-CI) et l'ADJLCI, sélectionnés dans le cadre de cette étude, ont organisé en 2013 un atelier de validation de la nouvelle proposition de loi sur la Commission Electorale Indépendante, à la suite duquel elles ont exigé des réformes électorales portant sur « la parité homme-femme sur les listes de candidature au niveau des élections législative, régionale, municipale et rurale ». ¹²

L'explication de ce gap entre OSC de la capitale et OSC provinciales en ce qui concerne le travail en réseau, réside dans l'isolement des OSC provinciales, du fait de l'éloignement de la capitale où se concentre la majorité des OSC.

Chez les OSC dédiées aux femmes, la publication d'études, de rapports et autres ressources propres, de même que la diffusion d'opinions, sont plus présentes que chez les autres, où à peine le tiers s'y adonne.

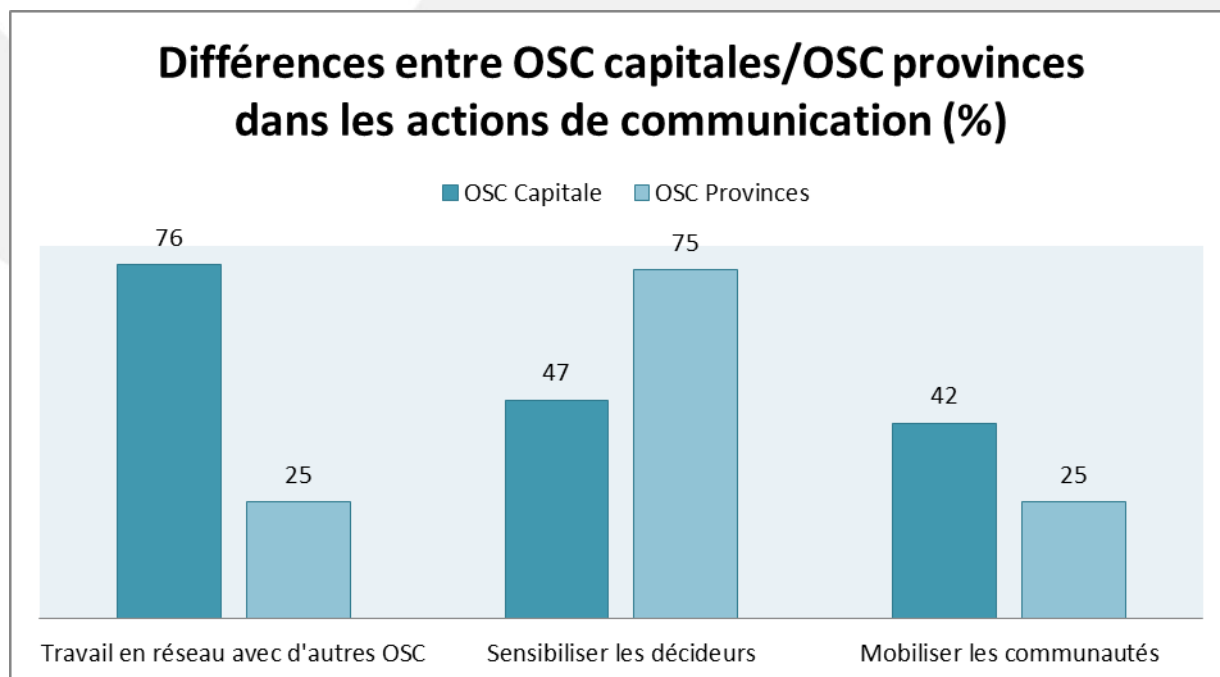


Figure 7. Différences entre OSC capitales/OSC provinces dans les actions de communication.

¹² <http://www.cefci.org/component/content/article/13-actualites/150-declaration-relative-a-la-validation-des-propositions-de-reforme-electorale-des-osc>

Différences entre OSC Femmes/OSC DH et Gouvernance dans les actions de communication (%)

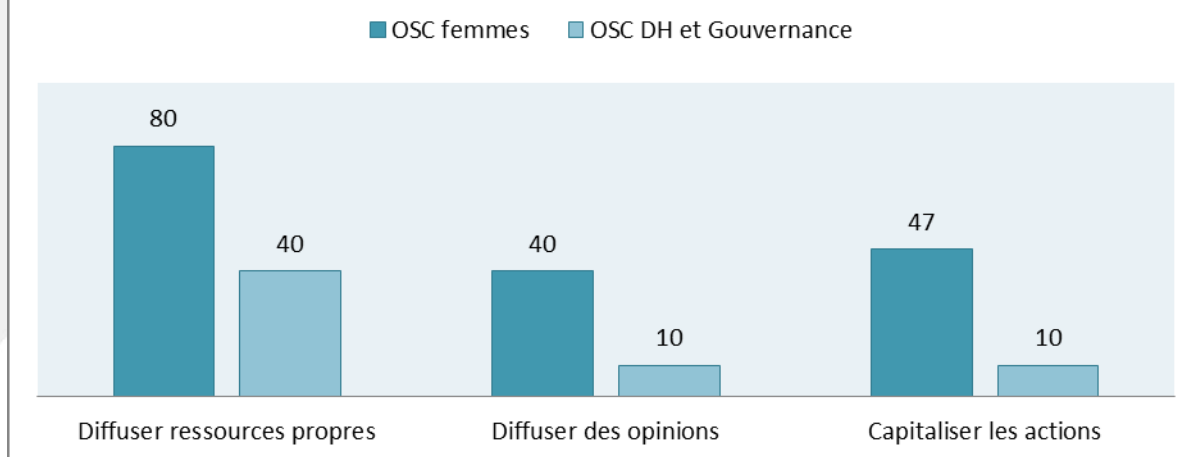


Figure 8. Différences entre OSC Femmes/OSC DH et Gouvernance dans les actions de communication (%)

LES OSC ET LES SITES INTERNET

Un peu plus de la moitié de l'échantillon des OSC étudiées (13/25) dispose d'un site internet. Un score qui représente une majorité très relative d'autant que les sites des ONG « Espace humanitaire » et FSI étaient inaccessibles au moment de l'étude, respectivement pour non renouvellement de l'hébergement et pour maintenance.

Les raisons officielles de cette difficile appropriation des sites web par les OSC ivoiriennes se rapportent en général à des besoins en « moyens, matériels » et en « formation ». 19% des OSC interrogées ont, quant à elles, exprimé un besoin en personnel qualifié et 14% ont invoqué un « manque de temps ».

Un responsable d'OSC a aussi confié que l'avènement des pages Facebook a joué un rôle dans le désenchantement vis-à-vis des sites web en raison de la facilité de prise en main et de l'impression de substitution du site web par les pages fan. D'ailleurs, 62% des OSC disposant d'un site web ont établi un lien entre leurs sites web et les profils sur les réseaux sociaux.

Les sites Internet sont en général conçus par des bénévoles, qu'ils soient membres ou non des OSC qui les sollicitent. Seules 23% des OSC étudiées reconnaissent avoir sollicité l'expertise d'une entreprise spécialisée. Le manque de moyens relevé précédemment pourrait justifier le recours quasi-systématique à ces solutions moins onéreuses voire gratuites.

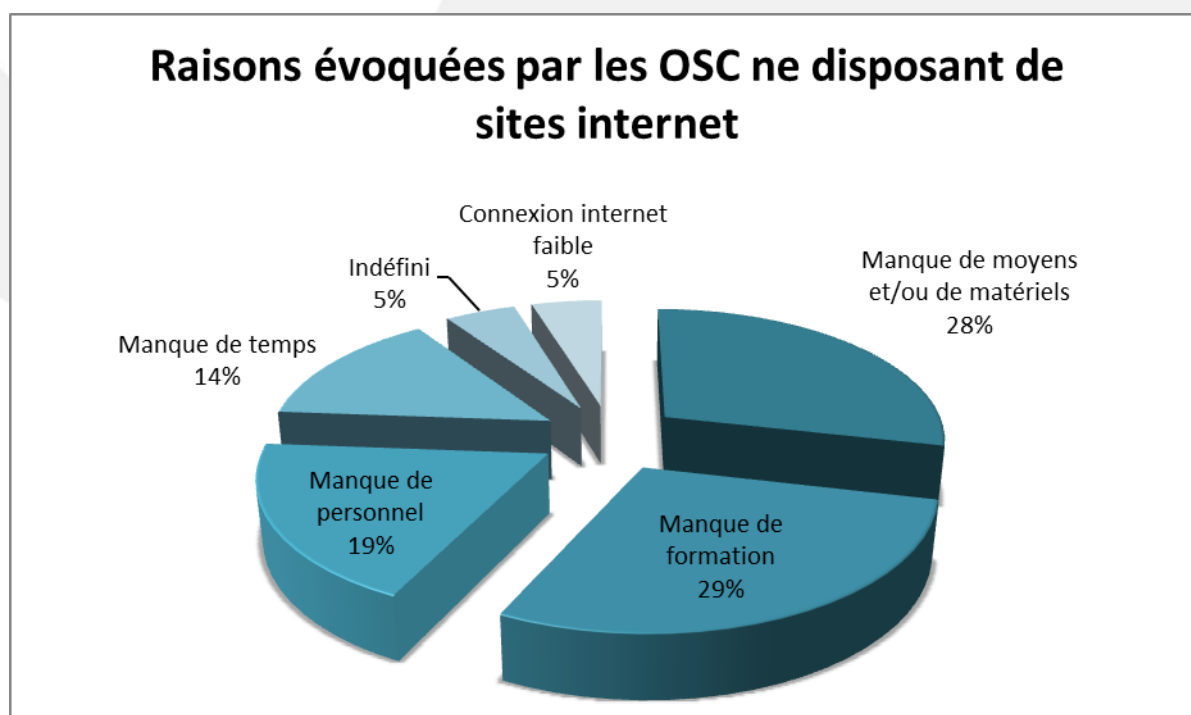


Figure 9. Freins à l'acquisition de sites web par les OSC ivoiriennes.

Ressources Humaines ayant conçu le site Internet

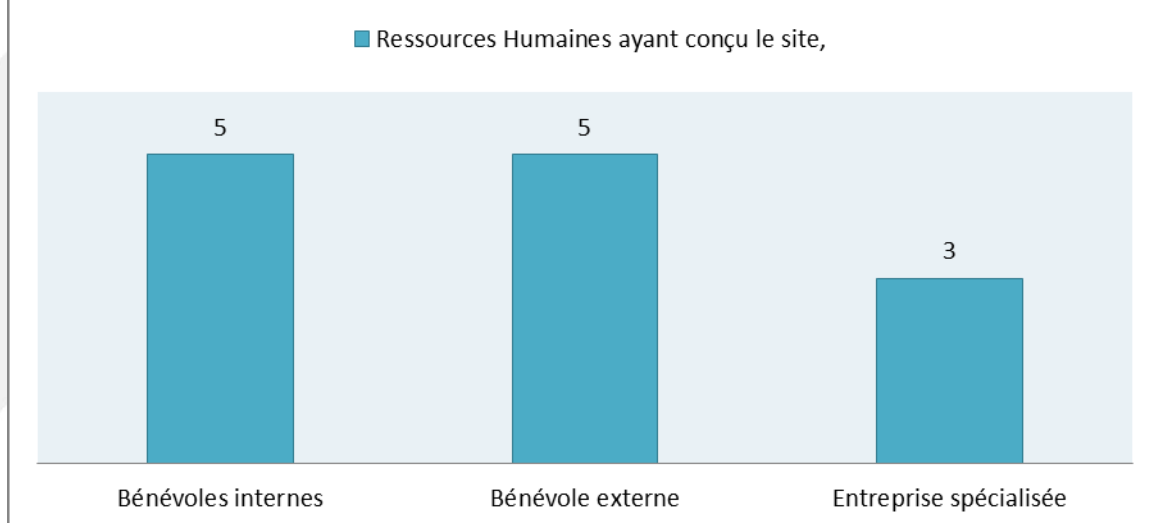


Figure 10. Ressources humaines ayant conçu le site.

PHP, HTML, Webs, Drupal, Joomla, WordPress. 2 grandes tendances se dessinent dans cette variété apparente de technologies utilisées dans la conception des sites Internet étudiées.

Technologies utilisées pour la conception des sites Internet des OSC ivoiriennes

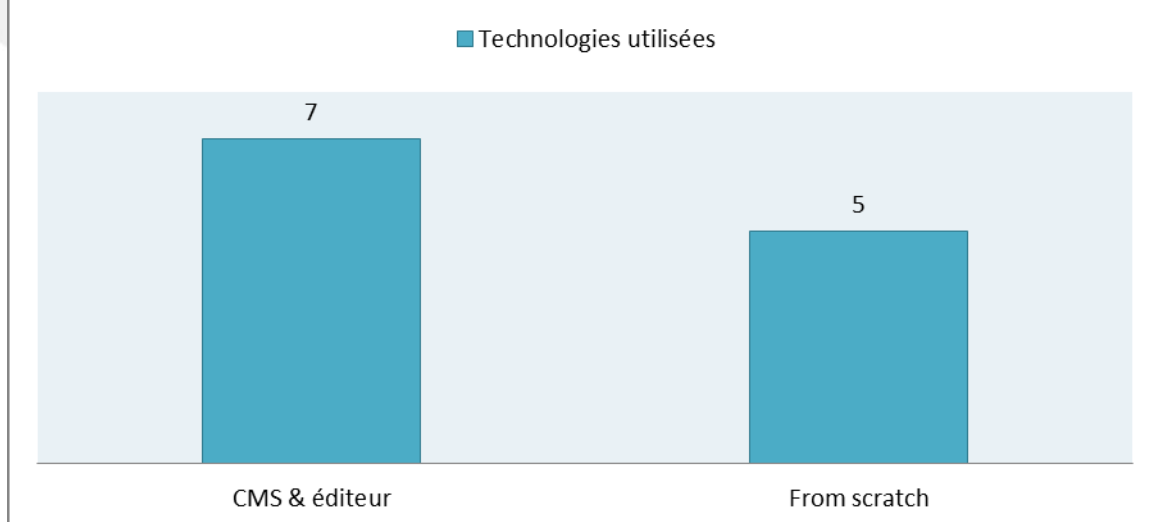


Figure 11. Technologies utilisées dans la conception des sites Internet des OSC ivoiriennes.

1. Une préférence pour les systèmes de gestion de contenu (CMS en anglais) se dégage de plus en plus dans la culture web des OSC ivoiriennes. Très en vogue avec l'avènement du web dynamique et interactif, ces modèles personnalisables favorisent une prise en main de l'administration des sites Internet, sans obligations de pré-requis informatiques. Exemple de la Plate-forme de la Société Civile pour la Paix et la Démocratie (PSPD) qui, bien qu'ayant fait concevoir son site web par une ressource extérieure, dispose d'une équipe interne dédiée à la mise à jour de son site Internet toutes les 2 semaines ; ce qui représente la performance la plus régulière des 25 OSC étudiées.
2. A côté de l'adoption des CMS et autres éditeurs visuels de sites Internet, prédominent les sites construits de bout en bout, depuis la base, par le webmaster. On parle de « programmation *from scratch* » (programmation à partir de rien). L'administration de tels sites est en général le fait de techniciens. C'est le cas de 33% des sites Internet qui sont, en effet, mis à jour par des techniciens, dans trois quarts des cas extérieurs à l'Organisation.

Seules 3 OSC justifient d'une régularité de mises à jour perceptibles dès la première visite. En tête, la PSCPD (bimestriel), suit le MIDH (toutes les 3 semaines) et l'APDH (Mensuel), qui ferme la marche de ce top 3. Pour le reste, les dernières publications datent de 2013 ou 2012 ou n'ont carrément jamais été réactualisées depuis la mise en ligne du site.



Figure 12. Capture d'écran du site web de la PSCPD le 12 août 2014

Tous les sites Internet existants sont du type institutionnel destiné à présenter et/ou informer les internautes sur les activités des OSC propriétaires. Les contenus (essentiellement textes, photos et vidéos) qu'on y trouve portent en général sur l'actualité ou l'agenda de l'OSC. Ces sites Internet visent rarement des objectifs de recrutement, d'où l'exception du site Internet du MIDH, midhci.org

qui prévoit à terme la possibilité pour le visiteur d'adhérer à l'organisation en remplissant un formulaire téléchargeable sur le site.

Pour l'ONG SWBCI qui vise l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées en Côte d'Ivoire et en Afrique, le site internet swbci.org est aussi un outil de mobilisation de fonds. Une page y est dédiée. Elle présente à l'internaute les options ainsi que les voies de soutien ou de financement qu'il pourrait apporter à l'Organisation.

A en croire l'ONG, cela semble bien marcher. « C'est par notre site web que nous avons reçu notre plus grand financement de projet. Il a commencé en 2011 et se poursuit jusqu'au aujourd'hui », témoigne l'OSC.

Quelques sites proposent, en plus du contenu autocentré, de la veille informationnelle en rapport avec leurs thèmes de travail, l'actualité et/ou l'agenda d'autres OSC. C'est le cas de l'APDH, qui publie outre l'actualité de l'organisation, des contenus relatif à la Justice, aux Nations Unies et aux Droits de l'Homme en Côte d'Ivoire sur son site Internet apdhci.org.

Côté ergonomie, des efforts notables ont été consentis lors de la conception des sites Internet. La navigation est dans la plupart des cas intuitive et cohérente, de même que le design qui apparaît régulièrement homogène sur les sites visités.

Seul bémol, l'accessibilité des sites, qui reste encore difficile en raison de la complexité des url et du temps de chargement des pages. Conséquence, le référencement web des OSC ivoiriennes s'en trouve fortement impacté.

The screenshot shows the website for MIDH (Mouvement Ivoirien des Droits Humains). At the top, there is a navigation menu with links: ACCUEIL, QUI SOMMES-NOUS?, ACTUALITES, NOS ACTIONS, THEMES, ADHERER, and NOUS O. Below the menu, there is a 'FLASH INFOS' section with a headline: '...tiennent les victimes de la torture' ::'. A prominent orange button reads 'FORMULAIRE D'ADHESION EN LIGNE >'. The main content area is titled 'Conditions d'adhésion' and contains the following text:

D'ADHESION AU MIDH

Etape 1 : aller sur le site web du MDIH : www.midhci.org

Etape 2 : remplir le formulaire d'adhésion en bonne et due forme (Joindre CV, lettre de motivation ligne)

Etape 3 : Envoyer le tout à : siege_midh@yahoo.fr et siege@midhci.org et déposer physiquement au MIDH, face à la pharmacie des deux plateaux, immeuble Ekpan, 3^e étage ou demander chez poulets. En cas de difficulté, appeler le : **22410661 ou 67207534**

Etape 4 : Vous serez appelé pour un entretien avec le comité chargé des adhésions.

Etape 5 : Par voie de courriel, vous êtes informé de la validation ou non de votre adhésion.

Etape 6 : En cas de succès, les obligations suivantes sont à satisfaire :

- Acquitter votre **frais d'adhésion** : 12 000 frs CFA/ travailleurs et 8 000 frs CFA/ non travaillé
- Acquitter votre **cotisation** mensuelle : 2 000 frs CFA/ travailleurs et 1000 frs CFA/ non travaillé

Figure 13. Page « adhésion » du site Internet du MIDH.



Figure 14. Page "Nous soutenir" du site Internet de l'OSC SWBCI.



Figure 15. apdh.org

Evaluation de l'ergonomie des Sites web des OSC ivoiriennes

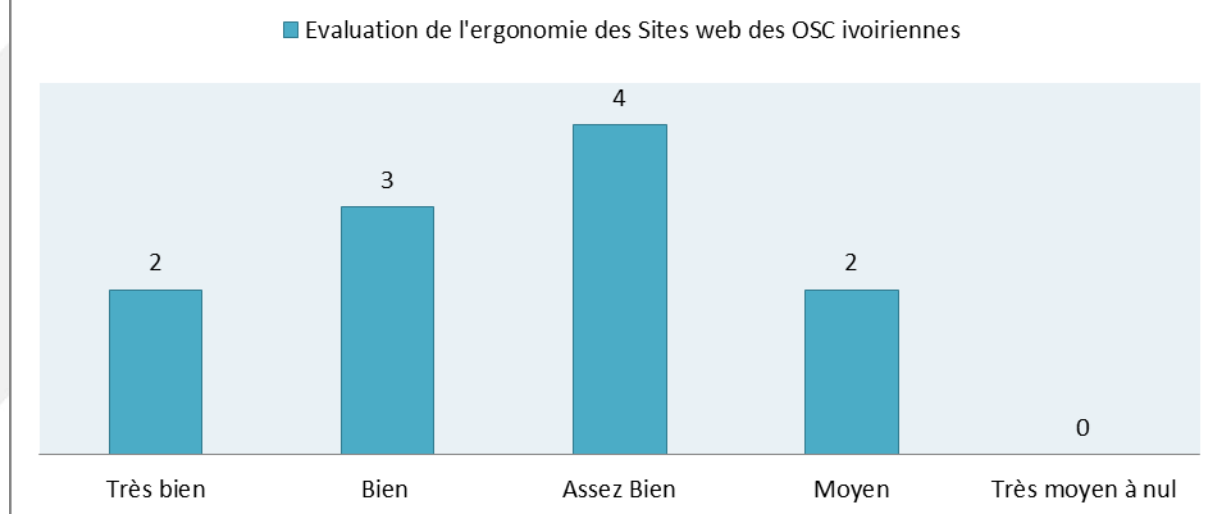


Figure 16. Evaluation de l'ergonomie des Sites web des OSC ivoiriennes

LES OSC ET LES MEDIAS SOCIAUX

Plus de la moitié des OSC (60%) utilisent les médias sociaux. Un taux qui concorde avec la conviction qu'ont les OSC ivoiriennes sur l'utilité de cet outil. Qu'elles soient en province (60%) ou à la capitale (66%), la majorité des OSC ont investi les médias sociaux.

Le gap est par contre observé entre Organisations de Droits de l'Homme en général, où l'on observe une forte proportion d'Organisations présentes sur les médias sociaux (80%) et celles se consacrant aux femmes, où la tendance est légèrement au-dessus de la majorité (53%). La principale raison évoquée comme frein à l'utilisation des médias sociaux par ces OSC, est le manque de formation. Seules 3 OSC affirment disposer d'un personnel qualifié dans le domaine. D'ailleurs, le personnel ayant en charge la gestion de la présence sociale des OSC ayant adopté les médias sociaux n'est pas toujours qualifié à cet effet. Pis, l'animation social média relève dans la plupart des cas d'une fonction accessoire.

Facebook, et à un degré moindre Twitter, sont quasiment les seuls médias sociaux connus des OSC ivoiriennes. Si l'usage qui est fait de Facebook par les OSC ivoiriennes peut être considéré comme « moyen », il n'en est nullement de même pour Twitter dont l'utilisation est « très moyenne » voire « nulle ». Une situation qu'illustre cet aveu de l'OSC Femme de Salem International : « Nous avons créé le compte Twitter, mais nous ne savons comment l'utiliser ».

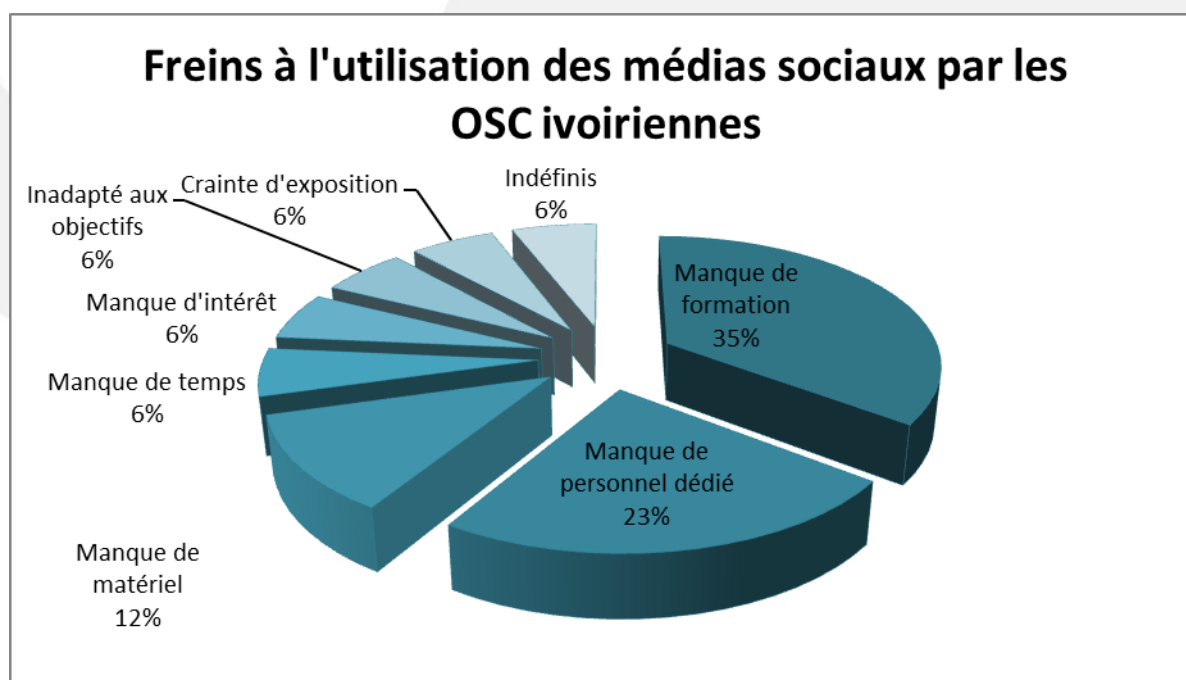


Figure 17. Freins à l'utilisation des médias sociaux par les OSC.

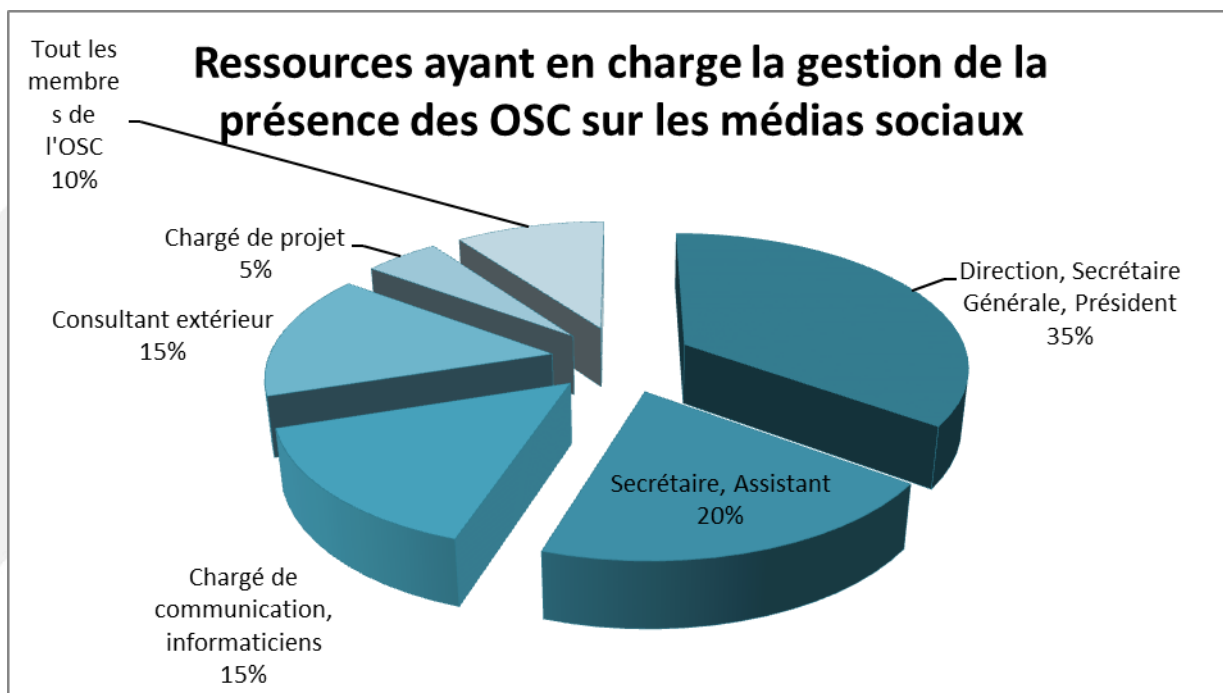


Figure 18. Ressources ayant en charge la gestion de la présence des OSC sur les médias sociaux.

Les usages des médias sociaux par les OSC changent selon qu'elles soient sur Facebook ou Twitter. Toutefois, certains usages tels que la sensibilisation des bénéficiaires, le travail en réseau avec d'autres organisations, la participation à des événements internationaux et l'organisation d'événements sont communs à tous les médias sociaux.

Ces usages s'inscrivent dans les stratégies de communication des OSC, rejoignant ainsi leurs actions de communication indiquées plus haut. Dans cette même veine, Facebook sert à « lancer des alertes » pendant que Twitter est surtout utilisé pour « fédérer » et « mobiliser » les communautés.



Figure 19. Principaux usages des médias sociaux par les OSC ivoiriennes.

SUCCESS STORIES DES MEDIAS SOCIAUX

Cas 1. L'ONG N'Gbôadô confie que « c'est à partir des médias sociaux » qu'elle a été contactée en 2012 par le magazine panafricain Jeune Afrique pour la réalisation d'un reportage sur les conditions de détention à la MACA. « Jeune Afrique était à la recherche d'OSC travaillant dans le milieu carcéral en Côte d'Ivoire », se souvient le président. « Et c'est par nos profils Facebook et Twitter qu'ils ont pu obtenir notre adresse mail pour nous contacter », poursuit Job Sodjinou. Cette prise de contact va aboutir à la réalisation d'« une interview de 45 minutes », qui servira pour un article publié la même année et citant l'ONG. « Les médias sociaux permettent d'atteindre facilement nos cibles », est depuis convaincu Job Sodjinou, le président de l'OSC.

Cas 2. Les success stories, la CAPHCI n'en manque pas. Témoignages : « 1-Les réseaux sociaux ont permis de mobiliser l'opinion nationale et internationale suite à l'arrestation arbitraire de l'un de nos responsables. Et cette mobilisation a permis sa remise en liberté. 2-Une pétition sur les réseaux sociaux a permis d'obtenir la ratification de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes en situation de handicap en Côte d'Ivoire. 3- Les réseaux sociaux ont permis l'organisation d'un sit-in pour le recrutement obligatoire des personnes souffrant d'un handicap à la fonction publique ».

Cas 3. Le Club Union Africaine se souvient qu'il avait utilisé la voie des médias sociaux pour adresser des invitations à des organisations dans le cadre d'un séminaire de formation qu'il organisait. Presque toutes les organisations « ont répondu favorablement en confirmant leurs présences audit séminaire ». Signe que « les TIC ont un impact » sur leurs activités.

CONCLUSION

Il existe, en dépit des difficultés qu'elles rencontrent, une réelle prise de conscience de la portée des TIC et des médias sociaux par les OSC ivoiriennes. Cet état va au-delà de la simple prise de conscience pour une grande majorité qui n'hésite pas à passer à l'acte, courant le risque de donner une image non reluisante de son appropriation des TIC. Cela d'autant plus que la question de l'équipement et de la formation à un usage professionnel des TIC et des médias sociaux a été souvent relevée.

A ces besoins fondamentaux, la nécessité d'une prise en compte des médias sociaux comme partie intégrante des stratégies de communication s'impose aux OSC ivoiriennes, pour tirer un meilleur profit de l'outil. Il faudra dépasser les essais pour envisager sérieusement l'investissement des médias sociaux en vue d'une optimisation de leur utilisation.

Dans ce sens, une exploration d'un plus large éventail de médias sociaux sera utile dans la mesure où les médias sociaux ne se résument pas aux uniques géants que sont Facebook et Twitter. Les blogs, par exemple, représentent une excellente alternative à la lourdeur que peuvent constituer des sites Internet. Ils peuvent aussi bien être intégrés aux sites web et favoriser ainsi davantage la visibilité des OSC par leur référencement web.

Ce sont des potentiels à développer après analyse des besoins spécifiques à chaque organisation. Cette solution rejoint le recours de plusieurs OSC à des solutions moins onéreuses observées lors de la création de leurs sites web. Des sites web clés en main développés et animés par des bénévoles membres de l'organisation, voilà le modèle par excellence pour une appropriation en masse des médias sociaux par les OSC.

Les sites web, les blogs et autres médias sociaux n'ont pas que pour seul rôle de promouvoir l'organisation. En tant qu'outils de communication, ils n'exercent que la fonction à eux dévolue par la stratégie globale de communication. C'est pourquoi il revient aux OSC de définir clairement les objectifs qu'elles assignent à ces médias, conformément à leurs besoins. Les exemples du MIDH et de la SWBCI ainsi que les success stories constituent des pistes de réflexions sur le retour sur investissement que les OSC ivoiriennes peuvent attendre de leurs médias sociaux.

De nombreuses opportunités se révèlent avec l'adoption des médias sociaux pour le développement de tout type d'activités. Pour les OSC ivoiriennes, c'est une aubaine de positionnement sur des niches thématiques et géographiques insuffisamment exploitées. Tant sur la sphère francophone qu'anglophone, pour ne s'en tenir qu'à ces deux langues...Il s'agit d'une occasion d'affirmer leur expertise sur la durée et à moindre coût.

La compréhension de tous ces enjeux exige certes d'être sensibilisé mais surtout d'être formé tant sur les concepts du web 2.0, des médias et réseaux sociaux, des nuances qui font leurs particularités que des usages, depuis la planification stratégique à l'analytique en passant par l'animation éditoriale...

Le Projet « Leaders et Initiatives des Acteurs non Etatiques » (LIANE) est l'initiative phare de formation des OSC aux TIC. En cours jusqu'en 2015, le projet vise à « développer une nouvelle génération de programmes d'appui à la société civile, axés sur les questions de gouvernance et de renforcement des capacités, conformément aux besoins et objectifs spécifiques des OSC, et en complémentarité avec les programmes thématiques de l'UE ». Les thématiques liées aux TIC et/ou aux médias sociaux sont, entre autres, comprises dans les domaines de formation explorés par ce

programme financé par l'Union Européenne.¹³Au moins 2 OSC (FDPCI et OSEAC) de l'échantillon objet de ce document, participent à ce programme.

Enfin, il existe aussi des offres de formation, de prestation et/ou de conseils proposées soit par des agences ou des particuliers exerçant comme consultant.

¹³ Site web du projet LIANE <http://liane-ci.com/content/quest-ce-que-le-projet-liane#sthash.1PzrxsiN.dpuf>

Annexe 1 : Liste des OSC choisies

N°	Noms	Objet/Activités	Coordonnées
1	Action en Faveur de l'Homme et de la Nature (AFHON)	Gouvernance, Femmes, Industries extractives, Environnement, Santé, Sécurité alimentaire, Education, Habitat	<ul style="list-style-type: none"> ✓ wohary@yahoo.fr ✓ afhoncotedivoire@yahoo.fr
2	Action pour la Protection des Droits de l'Homme (APDH)	Gouvernance, Droits de l'homme, Education	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adjamé sud, 80 logements en face de Fraternité Matin, Bâtiment D, Escalier D2, 2ème étage, Porte 56, Abidjan-Côte ✓ 08 BP 360 Abidjan 08 ✓ 20 37 56 55 - 07 95 34 28 ✓ courrier@apdhci.org - apdh_siege@yahoo.fr
3	ADJLCI	Gouvernance, Droits de l'homme, Femmes, Industries extractives, Santé, Culture	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 01 BP 10879 Abidjan 01 ✓ 22 41 35 89 ✓ adjlci@yahoo.com
4	ANACI	Santé, Education	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 05 42 22 11 ✓ anaci2009@yahoo.fr
5	Association des Blogueurs de Côte d'Ivoire (ABCI)	Gouvernance, TIC, Education, Culture	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 09 202 207 ✓ cyriacgbogou@gmail.com
6	Coordination Nationale Des Associations de Personnes Handicapées de Côte D'Ivoire(CAPHCI)	Personnes handicapées Droits de l'homme	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 14 BP 323 Abidjan 23 ✓ Sakole2007@yahoo.fr ✓ 08 24 95 30/ 03 45 45 07/ 06 19 23 64 ✓ Abidjan ✓ 22 41 17 22 ✓ clubuaci@yahoo.fr
7	CUACI	Gouvernance, Droits de l'homme, Industries extractives, Sécurité alimentaire	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Education ✓ 07 31 16 11 ✓ ongedci@yahoo.fr
8	Enfance en Détresse Côte d'Ivoire (EDCI)	Education	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 28 BP 385 ABIDJAN 28 ✓ 22 41 06 61 ✓ siege_midh@yahoo.fr
9	MIDH (Mouvement Ivoirien des Droits de l'Homme)	Promotion de la non violence et culture démocratique, Médiation, observation électorale	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 47 13 31 52 ✓ 52 01 19 75 ✓ atilohgouleako2013@gmail.com
10	ONG ATILOH	Droits de l'homme, Femmes, Environnement, Santé, Sécurité alimentaire	<ul style="list-style-type: none"> ✓ atilohgouleako2013@gmail.com

11	ONG BEDACI	Droits de l'homme	✓ info@ongbedacotedivoire.org ✓ 21 24 28 34 - 07 67 43 26 - 05 42 07 39 - 02 18 21 33
12	ONG Droits, Développement	Démocratie et Gouvernance, Droits de l'homme, Education, Culture	✓ B.P. V 145 Abidjan ✓ pickettsadia@yahoo.fr ✓ 07 40 05 25 / 01 02 08 02
13	ONG Espace Humanitaire	Droits de l'homme, Femmes, Education	✓ 08473175 ✓ Espacehumain@yahoo.fr
14	ONG Espoir vie	Gouvernance, Droits de l'homme, Femmes, Environnement, Santé, Sécurité alimentaire, Education, Micro-crédit	✓ 09 BP 4168 Abidjan ✓ 31 63 95 78 ✓ espoirvieong@yahoo.fr
15	ONG Femmes de Salem Internationale	Droits de l'homme, Femmes, Santé, Education, Culture	✓ fdsintern@yahoo.fr ✓ BOUSSOUKRO (N'DOUCI) ✓ 08 BP 2574 Abidjan 08 ✓ 07 17 70 42 / 05 87 28 58
16	ONG Femmes Debout pour le Progrès en Côte d'Ivoire (ONG FDPCI)	Droits de l'homme, Femmes, Environnement, Santé, Sécurité alimentaire, Micro-crédit	✓ 08 71 26 11 / 06 36 24 99 / 02 91 12 93 ✓ fembebout@yahoo.fr
17	ONG N'GBÔADÔ	Assistance sociale médicale et judiciaire aux enfants de prisonniers, aux enfants nés en prison, aux mineurs détenus et aux prisonniers.	✓ 22 495 357 - 22 49 53 57 - 05 61 48 08 - 67 51 26 52 ✓ Abidjan ✓ 01 BP 13077 Abidjan 01 ✓ info@ngboado.org
18	Organisation Socio-Educative d'Animation Communautaire (OSEAC)	Développement, Droits de l'Homme, et culture de la Paix	✓ 07 89 77 99 / 05 47 65 31 ✓ Bouaké
19	PSDPD (Plateforme de la Société Civile pour la Paix et la Démocratie)	Démocratie et développement, Droits de l'Homme, Paix	✓ Bouaké ✓ 05 46 84 15 - 31 63 03 72 - 07 60 26 60 - 04 58 16 51 ✓ 01 BP 1199 Bouaké 01 ✓ pfsopci@yahoo.fr
20	PROSAF (Femmes du Monde Promotion et Santé de la Femme)	Droits de l'Homme, droits de la Femme	✓ 25 BP 1456 ABDJ ✓ gertoure@voila.fr ✓ 22 43 83 43 07 84 36 21
21	Société Sans Barrière CI	Droits de l'homme, Education, Culture	✓ swbci@swbci.org ✓ 49 35 32 81 - 09 56 81 67
22	SOPCI (Soutien aux prisonniers de Côte d'Ivoire)	Droits de l'homme et soutien aux prisonniers.	✓ prisonnierong@yahoo.fr / prisonnier@gmail.com ✓ 31 BP Abidjan 31 ✓ 07 13 32 22
23	SOS Exclusion	Droits Humains et Démocratie	✓ Dabou ✓ 20 37 74 14 - 07 56 78 07 ✓ sosexclusion@yahoo.fr



24	VERUA CI	Gouvernance, Femmes, TIC, Education, Culture	✓ 09 06 62 34 ✓ worldman.web@gmail.com
25	WANEP CI	Gouvernance, Droits de l'homme, Femmes, Education	✓ 05 67 76 77 - 22 24 33 39 ✓ 09 BP 3320 Abidjan 09 ✓ wanepci@yahoo.fr



Annexe 2 : Evaluation des sites web des OSC choisies

N°	OSC	Référencement organisation	Ergonomie	Esthétique	Mise à jour	Lisibilité	Contenu	Fréquentation	
1	AFHON	3							
2	APDH http://apdhci.org/	2	2	3	Mensuel	3	Textes, photos & vidéos sur les Droits de l'homme en CIV, les Nations Unie et la Justice	Inconnu	
3	ADJLCI	4							
4	ANACI	4							
5	ABCI	4							
6	CAPHCI	2							
7	CUA-CI www.clubua-ci.org	4	4	4	2013	4	Textes, photos & vidéos en rapport avec l'Union Africaine	Inconnu	
8	EDCI	4							
9	MIDH www.midhci.org	3	1	2	Toutes les 3 semaines	2	Textes, photos & vidéos sur le MIDH, la justice internationale, les OI, les Droits de l'Homme et la législation	Inconnu	
10	ONG ATILOH	5							
11	ONG BEDACI www.ongbeda.cotedivoire.org	2	1	3	août 2013	2	Texte, photos & vidéos centrés sur les activités de l'OSC	Inconnu	
12	ONG Droits, Démocratie et Développement	3							
13	Ong Espace Humanitaire de Côte	3	EXPIRATION DU NOM DE DOMAINE						



	d'Ivoire Espacehumanitaire.org							
1 4	ONG Espoir Vie	3						
1 5	ONG F.S.I. http://femmesdesalem.org/	4	SITE EN MAINTENANCE					
1 6	ONG FDPCI	3						
1 7	ONG N'GBOADÔ http://ngboado.org/	3	4	3	avril 2014	3	Texte, photo & vidéos sur l'actu de l'ONG, infos pénitentiaires, Droit de l'homme	Inconnu
1 8	OSEAC	5						
1 9	PSCPD http://pscpd.net/	3	2	2	Bimestriel	3	Texte, photos & vidéo sur la PSCPD, les mutilations génitales, l'actu économiques. Réflexions sur le rôle de la société civile.	Inconnu
2 0	PROSAF	4						
2 1	Société Sans Barrière CI www.swbci.org	3	3	3	Occasionnel	2	Textes, photos & vidéos portant essentiellement sur les activités de SWBCI	Inconnu
2 2	SOPCI www.sopci.org	3	3	3	2012	3	Textes & photos portant sur les activités de SOPCI et sur la vie des prisonniers	Inconnu
2 3	Sos Exclusion sos-exclusion.org	3	3	3	2013	2	Textes & photos sur les activités de l'ONG et	Inconnu

							les Droits de l'Homme.	
2 4	Verua CI www.laverua.com	3	3	4	Aucune	4	Textes, photos & vidéos sur la VERUA et les opportunités d'emploi et de développement personnel des étudiants	Inconnu
2 5	WANEP-CI www.wanepco.tedivoire.org	3	2	4	Aucune	3	Textes & photos sur WANEP-CI	Inconnu

Annexe 3 : Evaluation des comptes Facebook des OSC choisies

N°	OSC	Amis, fans membres	Mise à jour	Contenu	Forme des contenus	Commentaires	Partages
1	Action en Faveur de l'Homme et de la Nature (AFHON) @AFHON Côte d'Ivoire	204	Hebdomadaire	Actu AFHON et Environnement	Photos, liens & statuts	Oui	Oui
2	Action pour la Protection des Droits de l'Homme (APDH) @APDH	79	Aucune	Déclarations de l'APDH	Articles	Non	Non
3	ADJLCI						
4	ANACI						
5	Association des Blogueurs de Côte d'Ivoire @Communautaire des Blogueurs Ivoiriens	587	Tous les 4 jours	Actu ABCI, Conseils Bloguing, Concours et Formation	Liens & status	Oui	Oui
6	Coordination Nationale Des Associations de Personnes Handicapées de Côte D'Ivoire(CAPHCI) @Coordination des Personnes Handicapées de Côte d'Ivoire	3242	Tous les 3 jours	Offres d'emplois, actu de l'organisation, encouragement des membres	Liens, statuts & photos	Oui	Oui
7	CUA-CI @Club Union Africaine Côte d'Ivoire	754	18 janvier 2014	Actu de l'organisation, infos sur les DH	Photos	Oui	Oui
8	Enfance en Détresse Côte d'Ivoire (EDCI)						
9	MIDH (Mouvement Ivoirien des Droits Humains)						
10	ONG ATILOH						
11	ONG BEDACI (Bien Etre des Abinos COTE D'IVOIRE) @ONG Bedaci	248	18 juin 2014	Albinisme et actu de l'organisation	Photos & statuts	Oui	Oui
12	ONG Droits, Démocratie et Développement						
13	Ong Espace Humanitaire de Côte d'Ivoire @espace humanitaire de Côte d'Ivoire	1739	Mensuel	Citations sur la charité, actu sur l'humanitaire	Statuts, liens, photos & vidéos	Oui	Oui

14	ONG Espoir Vie						
15	ONG FEMMES DE SALEM, INTERNATIONALE (F.S.I.) @femmes_de_Salem_International	231	Quotidien	Activités de l'OSC	Photos & vidéos	Oui	Oui
16	ONG Femmes Debout pour le Progrès en Côte d'Ivoire (ONG FDPCI) @ONG_FDPCI	1	13 juin 2014	ONG FDPCI	Photos	Oui	Non
17	ONG N'GBOADÔ @n'gboadô	267	Hebdomadaire	Actu NGOADO	Photos, liens & statuts	Oui	Oui
18	Organisation Socio-Educative d'Animation Communautaire (OSEAC) @bakanklo.villagqiodeibambini	1415	25 janvier 2014	Actu OSEAC	Photos, statuts & vidéos	Oui	Oui
19	Plateforme de la Société Civile pour la Paix et la Démocratie (PSCPD) @Plate Forme de la Société Civile pour la Paix et la Démocratie	28	Tous les 4 jours	PSCPD	Liens	Oui	Non
20	PROSAF @Ong Prosaf	3429	29 mai 2014	Actu PROSAF, Annonces commerciales	Statuts & photos	Oui	Oui
21	Société Sans Barrière CI @Society Without Barriers - Côte d'Ivoire (SWB-CI)	94	4 mai 2014	Activités SWB-CI	Contenus visuels (photos et flyers)	Oui	Oui
22	SOPCI @Prisonnier Ong Côte d'Ivoire	69	18 mai 2014	Activités ONG & vie carcérales	Photos	Oui	Oui
23	Sos Exclusion						
24	Verua CI @Verua Cote d'Ivoire	460	Quotidien	Offres d'emploi, leadership, innovation	Statuts, liens & photos	Oui	Oui
25	WANEP-CI						

Annexe 4 : Evaluation des Comptes Twitter des OSC choisies

Tableau 3 : Twitter

N°	OSC	Followers	Mise à jour	Contenu	Forme des contenus	Commentaires	Partages
1	Action en Faveur de l'Homme et de la Nature (AFHON) @AFHON Côte d'Ivoire	05	02 décembre 2013	Environnement	Textes	Non	Non
2	Action pour la Protection des Droits de l'Homme (APDH) @APDH						
3	ADJLCI						
4	ANACI						
5	Association des Blogueurs de Côte d'Ivoire @Communautaire des Blogueurs Ivoiriens	177	19 mai 2014	Bloggging, Concours et actu ABCI	Textes & liens	Non	Non
6	Coordination Nationale Des Associations de Personnes Handicapées de Côte D'Ivoire(CAPHCI) @Coordination des Personnes Handicapées de Côte d'Ivoire						
7	CUA-CI @Club Union Africaine Côte d'Ivoire						
8	Enfance en Détresse Côte d'Ivoire (EDCI)						
9	MIDH						
10	ONG ATILOH						
11	ONG BEDACI (Bien Etre des Abinos COTE D'IVOIRE) @ONG Bedaci	06	25 août 2012	Aucun			
12	ONG Droits, Démocratie et Développement						
13	Ong Espace Humanitaire de Côte d'Ivoire @espace humanitaire de Côte d'Ivoire						
14	ONG Espoir Vie						
15	ONG FEMMES DE SALEM, INTERNATIONALE (F.S.I.) @ONGSalem	39	21 janvier 2014	Activités de l'OSC et citations de motivation	Textes & liens	Non	Non

16	ONG Femmes Debout pour le Progrès en Côte d'Ivoire (ONG FDP CI) @ONG FDP CI						
17	ONG N'GBOADÔ @ngboado	29	21 mai 2014	Actu OSC	Textes & Photos	Oui	Oui
18	Organisation Socio-Educative d'Animation Communautaire (OSEAC) @bakanklo.villaggiodeibambini						
19	Plateforme de la Société Civile pour la Paix et la Démocratie (PSCPD) @Plate Forme de la Société Civile pour la Paix et la Démocratie						
20	PROSAF @OngProsaf	70	8 septembre 2013	Actu PROSAF, Autres organisations, Thématiques de l'OSC	Textes & liens	Non	Non
21	Société Sans Barrière CI @Society Without Barriers - Côte d'Ivoire (SWB-CI)						
22	SOPCI @Prisonnier Ong Côte d'Ivoire						
23	Sos Exclusion						
24	@Verua Abidjan	94	Quotidien	Offres d'emploi	Textes & liens	Non	Non
25	WANEP-CI						

Avec le financement de l'Union Européenne

