



Usage des technologies de l'Information et de la Communication (TIC) par la Chambre Nationale Des Rois Et Chefs Traditionnels dans la médiation des conflits liés à la présidentielle de 2020 en Côte d'Ivoire

Dajan Dorcas MAHAN

Département de communication

Université Félix Houphouët-Boigny, Côte d'Ivoire

dajan.mahan@gmail.com

Résumé : Le développement des TIC et des médias sociaux a reconfiguré les interactions sociales et entraîné de nombreuses mutations au sein des territoires africains. Parallèlement, la récurrence des conflits en période électorale en Côte d'Ivoire a suscité l'intégration de nouveaux acteurs. Ainsi, les rois et chefs traditionnels, par le biais de la Chambre Nationale des Rois et Chefs Traditionnels (CNRCT), mènent des actions de médiation de conflits en vue de la restauration de la cohésion sociale. Face à ces mutations engendrées par les TIC et l'intégration des acteurs traditionnels dans le processus de médiation des conflits en Côte d'Ivoire, cette recherche pose la question relative à l'usage des TIC dans la médiation des conflits conduite par la CNRCT. Cette étude s'inscrit, de ce fait, dans une théorie des usages des TIC pour analyser l'usage fait des TIC dans le cadre de la médiation de la CNRCT lors des conflits liés à la présidentielle ivoirienne de 2020. C'est ainsi qu'à travers une étude empirique, par étude de cas, essentiellement qualitative, nous nous proposons de vérifier l'hypothèse selon laquelle les mutations technologiques imposent à la CNRCT une optimisation de l'usage des TIC, dans le cadre de la médiation des conflits électoraux en Côte d'Ivoire.

Mots clés : Internet, médiation, présidentielle en Côte d'Ivoire, rois et chefs traditionnels, TIC.

Use Of Information And Communication Technology (Icts) In The Mediation Of The National Chamber Of Kings And Traditional Chiefs In The 2020 Presidential Elections In Côte D'ivoire

Abstract: The development of ICTs and social media has reconfigured social interactions and brought about numerous mutations within African territories. At the same time, the recurrence of conflicts during electoral periods in Côte d'Ivoire has led to the integration of new players. Through the National Chamber of Kings and Traditional Chiefs (CNRCT), traditional kings and chiefs are involved in conflict mediation, with the aim of restoring social cohesion. Faced with these changes brought about by ICTs and the integration of traditional actors in the conflict mediation process in Côte d'Ivoire, this research raises the question of the use of ICTs in conflict mediation conducted by the CNRCT. As such, this study takes a theory of ICTs use to analyze the use of ICTs in CNRCT mediation of conflicts related to the 2020 Ivorian presidential election. Through an empirical case study, essentially qualitative, we propose to verify the hypothesis that technological mutations require the CNRCT to optimize its use of ICTs to mediate electoral conflicts in Côte d'Ivoire.

Keywords: Internet, mediation, presidential elections in Côte d'Ivoire, kings and traditional chiefs, ICTs.

Introduction

Depuis la mort du premier président¹ de la République, la conquête et la gestion du pouvoir sont les principales sources d'instabilité en Côte d'Ivoire (Bado, 2021, p. 19). La récurrence et la prolifération des conflits, essentiellement en période électorale, depuis 1993, ainsi que leur radicalisation en 2002 (Banégas & Marshall-Fratani, 2003, p. 5; Chauveau & Richards, 2008, p. 138) ont enclenché la quête acharnée de solutions de la part des autorités publiques. Toutefois, l'inefficacité des stratégies de résolution des conflits (forums, commissions, médiations régionales et internationales) a favorisé le recours à l'expertise des rois et chefs traditionnels en Côte d'Ivoire. Dans cette optique, le président ivoirien a initié la Chambre Nationale des Rois et Chefs Traditionnels (CNRCT) : car « les modes traditionnels de gestion des conflits africains sont volontiers présentés comme pouvant offrir un complément efficace » (Bagayoko & Koné, 2017, p. 8).

Le recours aux modes traditionnels de gestion des conflits se produit aujourd'hui dans un contexte social qui ne peut plus faire l'impasse sur une réflexion de fond concernant le statut de la communication (Wolton, 2005, p. 15), surtout dans un contexte où l'influence et l'impact des TIC ont bouleversé la société de manière à favoriser le recours à la médiation pour analyser les relations sociales (Rasse, 2018, p.142). L'Afrique, et la Côte d'Ivoire par ricochet, sont donc, aujourd'hui, face à une exigence de repositionnement de la communication politique, de manière à confronter les mutations mondiales résultant de la révolution numérique et certains autres défis (Doua, 2018, p. 227). En effet, le développement des TIC est aujourd'hui l'un des aspects les plus importants de l'enjeu fondamental qu'est la communication dans les sociétés contemporaines, particulièrement dans les milieux économique et politique (Lebaron, 2008, p.35).

Au regard de ce qui précède, cette étude s'inscrit dans la théorie des usages des TIC de Proulx (2005) et (Jouët, 2000), pour analyser l'usage des TIC en s'inscrivant dans un ancrage des pratiques sociales, de manière à mettre en exergue les conditions particulières. Cette démarche vise d'abord à rendre compte de l'usage fait des TIC, puis à en analyser la portée eu égard aux exigences communicationnelles de la médiation à l'ère technologique contemporaine : dans un contexte de médiation des conflits électoraux réalisée par la CNRCT.

¹ Félix Houphouët Boigny fut le premier président de la République de Côte d'Ivoire, depuis les indépendances en 1960 jusqu'à sa mort en 1993.

La problématique est donc de savoir si l'usage des TIC fait par la CNRCT dans le cadre de la médiation des conflits, lors de la présidentielle de 2020 en Côte d'Ivoire, répond aux exigences sociales et technologiques des médiations contemporaines. L'hypothèse générale de cette recherche postule que les mutations technologiques imposent à la CNRCT une optimisation de l'usage des TIC, dans le cadre de la médiation des conflits électoraux en Côte d'Ivoire. L'objectif étant de présenter l'usage fait des TIC par les rois et chefs traditionnels, dans le cadre de leur médiation des conflits lors de la présidentielle de 2020, et d'en analyser les potentielles limites.

1. Méthodologie pour une étude de l'usage de TIC en médiation de conflits

Pour la réalisation de la recherche qui nous incombe, notre stratégie de vérification consiste en une étude empirique, par « étude de cas » (N'Da, 2015), qui selon Gagnon (2012), se résume à essayer de comprendre comment les gens agissent, en tenant compte de l'influence de l'environnement sur leurs comportements. En plus de vérifier s'il y a des relations entre les variables, elle tente de faire comprendre le comment et le pourquoi de l'existence de ces relations. C'est ainsi que la stratégie de vérification de cette étude consiste en une recherche qualitative par étude de cas.

Pour ce faire, au nombre des différents instruments de collecte de données utilisées dans l'étude de cas, que sont : l'entrevue, l'observation, l'analyse, l'examen de documents et l'évaluation d'artéfacts physiques (Larivière & Corbière, 2014), notre choix s'est porté sur l'observation ethnographique en ligne. En effet, l'ethnographie en ligne est fondée sur l'étude descriptive et analytique des écrits numériques des internautes (Jouët & Le Caroff, 2013). Dans cette recherche, l'observation ethnographique en ligne consiste pour nous en une collecte des communications en ligne réalisées par la CNRCT, dans le cadre de la médiation des conflits de la présidentielle de 2020, sur ses propres plateformes en ligne.

À partir d'une grille de critères, notre observation a été centrée sur les communications écrites, vidéos, orales ou photos produites par la CNRCT dans le cadre de sa médiation lors des conflits de la présidentielle de 2020 en Côte d'Ivoire. Elle consiste en une analyse des cinq (5) plateformes en ligne dont dispose la chambre, notamment le site internet de l'institution, les pages Facebook, Instagram, Tweeter et YouTube. Centrée sur l'usage fait des TIC eu égard au contexte social, technologique et à l'objectif de médiation des conflits, cette observation n'a pas été réalisée dans l'optique d'une analyse de contenu.

Pour favoriser une compréhension homogène de cette recherche, il convient de contextualiser et d'explicitier ses notions clés, que sont les TIC et la médiation, et d'en présenter le paysage en Côte d'Ivoire. Cet exercice fera l'objet du point suivant de notre étude.

2. TIC et médiation des conflits électoraux en Côte d'Ivoire

2.1 Paysage numérique en mutation : situation des TIC en Côte d'Ivoire

Ces dernières décennies, les évolutions technologiques ont apporté des modifications significatives dans le paysage des médias et dans celui de la communication par ricochet. Aussi, selon Bogui et Atchoua (2016, p. 1), « depuis les années 1990, l'insertion sociale des technologies numériques et leur appropriation par les citoyens sont devenues un enjeu important pour le développement et la démocratisation des États africains ».

Selon Dieuzeide (1994, p. 11, p. 36) cité par Mastafi (2016, p. 2) les TIC désignent tous les instruments porteurs de messages immatériels : images, sons, chaînes de caractères ; et de fonctions : fonctions de présentation pour l'audiovisuel, d'organisation pour l'informatique et de rapprochement pour les télécommunications. Anderson (2010) cité par Mastafi (idem) les conçoit plutôt comme l'ensemble des technologies de communication ou d'échange d'information avec les autres, mais aussi de traitement de ces signaux, d'échange et de partage de l'information.

Elles constituent pour celui-ci, l'ensemble des outils électroniques de recueil, d'enregistrement, de stockage, de partage et de diffusion des informations. Chapron (2006) cité par Mastafi (ibidem), lui, du fait des contours assez flous des TIC les assimile à tout ce qui se réfère au développement des réseaux de communication et qui rassemble tout ce qui est en rapport avec Internet et le multimédia. De tout ce qui précède, les TIC peuvent être définis dans cette recherche comme l'ensemble des technologies multimédia porteuses de messages immatériels, liées à Internet, qui favorisent le traitement, la communication, l'échange ou le stockage d'informations ; avec pour objectif la présentation, l'organisation, le rapprochement, la déconstruction ou l'éloignement des parties prenantes.

L'autorité de régulation des télécommunications/tic de Côte d'Ivoire (ARTCI), dans son rapport de mai 2018 sur la contribution de l'économie numérique au PIB estime que les TIC jouent un rôle prépondérant dans le développement économique et social d'un pays. Elle notifie par la même occasion que le taux d'accès à la téléphonie mobile en Côte d'Ivoire surpasse celui de l'électricité en raison de 126% contre 80% (Artci, 2018, p. 1-2). Si « l'accès à l'internet avec le passage au haut débit a provoqué une explosion de la

production et de la consommation d'informations à travers le monde » (Artci, 2018, p. 3), la Côte d'Ivoire n'en est pas restée en marge.

Effectivement, en raison du mobile 3G, 4G... et des nouveaux services, la consommation des services des TIC constitue une part de plus en plus importante (0,2%) des dépenses des individus et des ménages, comparativement à celles de la santé (0,1%) et de l'éducation (0,1%) (Artci, 2018, p. 4). En effet, en Afrique subsaharienne, la Côte d'Ivoire avait progressé pour occuper en 2017 le 131^e rang mondial, le 1^{er} rang au niveau de l'UEMOA et le 3^e pour la CEDEAO en ce qui concerne les indices de développement des TIC (IDI) (Artci, 2018, p. 3-4). Face à cette mutation du paysage médiatique et cette consommation accrue des TIC, l'on a assisté à l'émergence d'usages déviants et pervers, à l'exemple de la cybercriminalité, des violences numériques, etc. Du fait de ces détournements de l'usage des TIC et de leurs répercussions, de nombreux pays africains, dont la Côte d'Ivoire, se sont inscrits dans une dynamique de régulation sociale (Bogui & Atchoua, 2016, p. 12).

Ceci étant du paysage des TIC en Côte d'Ivoire, qu'en est-il de celui de la médiation des conflits ?

2.2 *La médiation des conflits électoraux en Côte d'Ivoire : une redéfinition des acteurs*

La médiation est en effet une stratégie, un mode de régulation sociale, une méthode de résolution et de gestion alternative des conflits ; qui a pour objet soit la prévention ou la résolution d'un différend, soit l'établissement ou le rétablissement d'une relation sociale (De Briant & Palau, 1999; Six, 1990). Le rôle de la médiation est d'aider les personnes en conflit à analyser les potentielles solutions pour en dégager la meilleure, acceptable par les parties en conflits (Boubault & Le Meut, 2000, p. 18). La médiation consiste également en une action de mise en relation de deux personnes physiques ou morales appelées médiées, par un tiers appelé médiateur, sur la base de règles et de moyens librement acceptés par les parties concernées (De Briant & Palau, 1999). En effet, la médiation ne se limite pas simplement à la gestion des conflits, elle s'étend aux activités de communication ; c'est un mode de gestion des relations sociales et ne peut être réduit à une simple technique de gestion des conflits (Bonafé-Schmitt, 1997, p. 7).

La récurrence des conflits en Côte d'Ivoire a favorisé le recours à la médiation comme moyen d'y remédier. En effet, le paysage sociopolitique ivoirien a été l'objet de nombreux conflits essentiellement liés au contexte électoral. Pour les résorber, de nombreuses initiatives nationales, sous régionales, régionales et internationales ont été mises en œuvre, notamment le forum de réconciliation nationale, les accords de Marcoussis, de Ouagadougou, d'Accra I -

II - III, de Pretoria I - II, ainsi que des commissions nationales. Toutefois, l'échec des stratégies mises en œuvre, jusque-là, a favorisé le recours aux autorités traditionnelles pour la prévention et la gestion des crises et conflits en Côte d'Ivoire. Ainsi, depuis le 14 juillet 2014, la loi n° 2014-428 portant statut des rois et chefs traditionnels a institué la CNRCT en Côte d'Ivoire. Sur les questions d'ordre national, la CNRCT a, au nombre de ces attributions, celle d'initier des missions de médiation pour la prévention et la gestion des crises et des conflits. Ainsi, par le biais de leur chambre, les rois et chefs traditionnels ont le plein droit de mener des actions préventives et de gestion des crises et conflits, à l'instar des conflits électoraux.

C'est dans cette perspective de retour aux valeurs et acquis historico-culturels (aux traditions et à la culture) que le président ivoirien a donc entrepris cette formalisation du statut des rois et chefs traditionnels de Côte d'Ivoire. Toutefois, en dépit de leurs mandat, mission et attribution, le triste constat de la perpétuation de nombreux foyers conflictuels a été fait sur toute l'étendue du territoire national lors de la présidentielle de 2020. Il est donc primordial de nous questionner sur la médiation entreprise par la CNRCT dans le but de faire face auxdits conflits. Compte tenu de l'importance de la communication dans le processus de médiation et celle des TIC dans notre ère, l'analyse de l'usage des TIC dans le processus de médiation de la CNRCT, lors des conflits de la présidentielle de 2020, fera l'objet du point suivant de cette étude.

3. Une exploitation des TIC dans la médiation des conflits électoraux de la CNRCT

3.1 Les TIC dans le processus de médiation de la CNRCT : quel usage ?

Si autrefois l'ère communicationnelle était à l'oralité en Afrique, elle a connu de nombreuses mutations à travers les siècles. C'est ainsi qu'en Afrique, la communication est passée de l'oralité à l'écriture, puis à l'impression, pour aujourd'hui suivre la tendance globale du numérique. Contrairement aux précédentes mutations, celle du numérique, avec l'apparition de l'internet, a bouleversé aussi bien le rapport entre les acteurs de la communication que le rapport de ceux-ci avec les outils de communication. De telles mutations requièrent une adaptation systématique des systèmes ou mécanismes qui s'y rapportent, à l'instar de la médiation. À cet effet, en Côte d'Ivoire, nous constatons des mouvements de plus en plus récurrents des technologies traditionnelles vers les technologies numériques, notamment dans les domaines de la santé, de l'éducation, du commerce, des services et dans de nombreux autres.

Dans ce contexte de mutations technologiques, la Côte d'Ivoire fait face à des conflits récurrents en période électorale et y trouver une solution est la préoccupation du plus grand nombre. Ainsi, le gouvernement ivoirien a priorisé la médiation comme mécanisme de gestion des conflits et de cohésion sociale. Le recours à l'expertise des rois et chefs traditionnels en tant que médiateurs de conflits à l'échelle nationale est une grande innovation en Côte d'Ivoire. Face aux mutations technologiques et à l'intégration des rois et chefs traditionnels au processus de médiation de conflits en Côte d'Ivoire, il est primordial de s'interroger sur l'usage fait des TIC par la CNRCT dans leur processus de médiation des conflits électoraux : singulièrement ceux de la présidentielle ivoirienne de 2020.

Selon le dictionnaire Robert de sociologie (1999) cité par Proulx (2005), la notion d'usage renvoie, entre autres, à : « l'utilisation d'un objet, naturel ou symbolique, à des fins particulières ». Cette définition est, selon lui, celle utilisée dans le contexte des usages des TIC. L'usage renvoie également au processus allant de l'adoption (début de l'usage) à l'appropriation (maîtrise technique de l'outil), en passant par l'utilisation (l'emploi basique de la technique) (Mastafi, 2016, p. 6). En Côte d'Ivoire, les TIC, selon Loukou (2013), ont connu une très rapide appropriation de la part des populations, structurant la société « autour de la production, du traitement, de la diffusion et de la consommation intensive de l'information ». L'usage étant le processus allant de l'adoption à l'utilisation, puis à l'appropriation (Mastafi, idem.), quel usage la CNRCT a-t-elle donc fait des TIC, lors de la médiation des conflits de la présidentielle ivoirienne de 2020 ? Dans les lignes qui suivent, nous présenterons un état des lieux des communications en ligne réalisées.

En effet, la CNRCT, dans la mise en œuvre de ses attributions, notamment celle de la médiation des crises et conflits en Côte d'Ivoire, a suivi la tendance de l'exploitation des TIC. Elle a donc intégré à sa stratégie, l'usage des médias en ligne. Ainsi, la chambre dispose d'un site internet, d'Instagram, de Facebook, de Tweeter et de YouTube. La question qui se pose à cette étape est bien celle de savoir l'usage fait de tels dispositifs par la chambre lors de la médiation des conflits de la présidentielle ivoirienne de 2020.

3.2 *Un usage institutionnel des TIC : une uniformité des communications*

- Communication de la CNRCT via le site internet institutionnel

Le site internet institutionnel de la CNRCT est disponible sur www.cnrct.ci. Dans le cadre de sa médiation des conflits liés à la présidentielle ivoirienne de 2020, la chambre a produit essentiellement des communiqués, des déclarations et des rapports d'activités. La chambre a ainsi produit sur son site

internet un total de quatre (4) communications. La première consiste en une présentation de la synthèse des Grandes Rencontres du Médiateur de la République du 29 août 2020, relatives aux mécanismes d'instauration d'une paix durable en Côte d'Ivoire dans la perspective des échéances électorales. Ensuite, interviennent deux communiqués en lien avec la tenue des ateliers de sensibilisation sur les droits de l'Homme, le Genre et les élections participatives apaisées en Côte d'Ivoire ; avec un communiqué respectivement pour chacun des deux jours de cette sensibilisation. Pour finir, une déclaration de la chambre a été faite suite aux violences qui ont émaillé le processus électoral de 2020.

- Communication de la CNRCT sur les réseaux sociaux numériques

Hormis le site internet institutionnel, la CNRCT possède les réseaux sociaux que sont Instagram, Facebook, Tweeter et YouTube. Dans le cadre de sa médiation lors des conflits liés à la présidentielle de 2020, la CNRCT n'a, à aucun moment fait usage d'Instagram. En raison de l'utilisation non régulière de cette plateforme, les deux dernières communications qui y ont été publiées l'ont été avec plus de trois (3) années d'intervalle, notamment le 7 mai 2018 et le 7 juillet 2021. Sur cette plateforme, la CNRCT, à la date du 28 août 2023² ne compte que deux cent vingt-six (226) followers et trente et une (31) publications.

Quant à Facebook, elle est la plateforme la plus utilisée par la CNRCT dans le cadre de sa médiation des conflits liés à la présidentielle de 2020. Elle y a produit un total de dix-neuf (19) communications. Outre les publications thématiquement et numériquement³ semblables aux communications disponibles sur le site internet institutionnel, la plateforme Facebook dispose d'une communication supplémentaire sur la tenue des ateliers de sensibilisation sur les droits de l'Homme, le Genre et les élections participatives apaisées en Côte d'Ivoire et d'une autre faisant le point de la tournée de sensibilisation de la CNRCT sur le territoire national. Sur cette plateforme, la CNRCT a également produit treize (13) communications relatives aux différentes localités où elle a effectué ses tournées de sensibilisation sur la cohésion sociale et le dialogue intercommunautaire. Il s'agit notamment des villes d'Anyama, Bonoua, Sikensi, Akoupé, Niablé, Divo, Gagnoa, Toumodi, Yamoussoukro, Tiébissou, Sakassou, Botro et Dabou. Créée depuis le 20 mai 2016, la plateforme Facebook compte à la date du 28 août 2023, 9900 followers, 14 avis et est évaluée à une moyenne de 3,8/5.

² Toutes les données qui font l'objet de cette analyse ont été consignées pour la dernière fois à la date du 28 août 2023

³ Les communications disponibles sur le site internet institutionnel sont au nombre de quatre (4)

Sur la plateforme Tweeter, la CNRCT a produit quatre (4) communications relatives au contexte sociopolitique et prônant les élections apaisées dans la perspective des échéances de la présidentielle de 2020. Ainsi, sur Tweeter ont été publiés une (1) communication relative à la synthèse des Grandes Rencontres du Médiateur de la République du 29 août 2020, et trois (3) autres communiqués sur la tenue des ateliers de sensibilisation sur les droits de l'Homme, Genre et élections participatives apaisées en Côte d'Ivoire, à l'identique de Facebook. Également créée en mai 2016, cette plateforme compte 61 followers à la date du 28 août 2023.

La plateforme YouTube de la CNRCT, quant à elle, a été créée le 23 mai 2016. À la date du 28 août 2023, elle a été consultée 95 216 fois et compte 649 abonnés. Sur cette plateforme, les communications de la chambre relatives au contexte sociopolitique, qui plaident en faveur des élections apaisées dans le cadre des échéances de la présidentielle de 2020, sont au nombre de trois (3). Elles consistent en deux (2) communications préélectorales et une (1) communication postélectorale. Il s'agit pour la première communication d'un appel de la CNRCT en direction des acteurs politiques et de tous les ivoiriens. Publiée le 7 février 2019, cette communication a été, par extrapolation, intégrée à notre corpus du fait de sa parution 20 mois avant l'échéance présidentielle de 2020. La deuxième communication, elle, est une sensibilisation de la CNRCT pour des élections apaisées en Côte d'Ivoire publiée le 15 octobre 2020. Enfin, la troisième et dernière communication de la chambre appelant à des élections apaisées dans le cadre de l'échéance présidentielle de 2020 consiste en une déclaration relative au climat sociopolitique en Côte d'Ivoire, publiée le 10 novembre 2020.

Les communications de la CNRCT rendues publiques dans le cadre sa médiation dans les conflits liés à la présidentielle ivoirienne de 2020 se singularisent par leur caractère uniforme indépendamment des plateformes utilisées. En effet, du fait de leurs caractères interactif et mobilisateur, les réseaux sociaux, qui ont conceptuellement un usage différencié de celui des sites internet, ont dans le cadre sa médiation de la CNRCT, substantiellement présenté des informations plus ou moins similaires, voire uniformes à celles des sites internet.

3.3 *Une communication à notoriété faible et interaction mitigée*

Les communications de la CNRCT menées en ligne, dans le cadre de sa médiation dans les conflits liés à la présidentielle ivoirienne de 2020, ont été essentiellement réalisées sur le site internet institutionnel et sur les réseaux sociaux (Facebook, Tweeter et YouTube). En ce qui concerne le site internet institutionnel, comme signifié précédemment, la CNRCT n'a produit que des communiqués, des déclarations, et des rapports d'activités, qui sont

généralement des communications push. Aucune part n'est accordée à l'interaction sur cette plateforme. Ce site internet est purement institutionnel et la communication qui y est déployée répond à cette spécificité en dépit du rôle de médiateur de conflits joué par la CNRCT. La seule rubrique qui permet à l'institution d'être en relation directe avec son public, via son site internet, est la rubrique « saisir la Chambre », à travers l'onglet contact, ce qui n'est nullement le garant de l'effectivité de l'interaction entre la population et l'institution.

En ce qui concerne le taux de fréquentation du site internet et le flux des visites, les algorithmes ne nous permettent pas d'y avoir d'amples informations. Toutefois, l'étude des réseaux sociaux pourra nous permettre de compenser ce déficit informationnel. Les réseaux sociaux, en dépit de la quasi-similitude entre leurs communications et celles du site internet institutionnel, ont, par essence, la particularité de favoriser l'interaction. Dans le cadre de la médiation de la CNRCT lors des conflits liés à la présidentielle ivoirienne de 2020, quelle a donc été la particularité des interactions sur ses réseaux sociaux ?

En premier lieu, nous notons que les réseaux sociaux de la CNRCT ont principalement été créés, au plus tard, au deuxième (2^e) trimestre de 2016. Pendant qu'aucun usage n'a été fait d'Instagram dans le cadre de cette médiation, Facebook a constitué, pour sa part, la plateforme la plus exploitée. Avec 9900 followers et évalué à une moyenne de 3,8/5, Facebook est le réseau social sur lequel la CNRCT a publié le plus de communications, soit un total de 19. Sur ce réseau généralement attrayant, le plus utilisé par la CNRCT et le plus consulté, nous relevons un total de 235 likes pour l'ensemble des 19 communications publiées par la chambre dans le cadre de sa médiation des conflits liés à la présidentielle de 2020.

En ce qui concerne les commentaires, nous en comptabilisons 54 pour 11 communications, car 8 communications sont en effet restées sans commentaire. Le nombre de partages quant à lui s'élève à 117 pour l'ensemble des 19 communications. En ce qui concerne les communications sur Tweeter, elles ont totalisé 3 likes et 1 retweet. Relativement aux communications dans le cadre de la médiation, aucun commentaire n'a été visible sur cette plateforme. Quant à la plateforme YouTube, 151 likes et 5 partages ont été comptabilisés. Les commentaires, eux, ont généralement été désactivés. Même pour la communication dont les commentaires étaient activés, aucun commentaire n'a été observé.

Il ressort définitivement de ce qui précède que l'usage des TIC par la CNRCT répond aux caractéristiques d'une communication purement

institutionnelle⁴. En effet, les communications de la CNRCT relatives à la médiation des conflits liés à la présidentielle ivoirienne de 2020 présentent une relative similitude, indépendamment des plateformes. Sur les réseaux sociaux numériques, contrairement au site internet institutionnel, une lucarne a quelquefois été ouverte en faveur de l'interaction. Toutefois, le flagrant manque d'interaction entre l'institution et la population reste criant sur les plateformes numériques, car les interactions sont minimalistes.

Aussi, les réseaux sociaux qui sont généralement des médias de masse fédèrent autour de l'institution une population nettement inférieure à dix mille (10000) individus. Face à la population d'environ vingt-neuf millions (29 000 000) d'habitants que compte la Côte d'Ivoire, la médiation de la CNRCT à travers les TIC atteint à peine 29% de la population. Cette situation pourrait justifier la perpétuation des conflits en période électorale, du fait de l'usage des TIC qui ne favorise pas une atteinte massive de la population sujette à la médiation d'où la faible pénétration des communications au sein des différentes communautés.

4. Sur l'exploitation des TIC dans la médiation des conflits électoraux de la CNRCT en Côte d'Ivoire

Cette recherche fait état de l'usage des TIC déployé par la CNRCT dans sa médiation de conflits liés à la présidentielle ivoirienne de 2020. En effet, la présence de la CNRCT sur internet, notamment à travers son site internet, Instagram, Facebook, Tweeter et YouTube, lui permet de contourner les limites posées par les médias traditionnels. Cet usage des TIC devrait offrir à l'institution des possibilités inédites dans la mise en œuvre de son processus de médiation des conflits. Par ailleurs, cette présence sur internet traduit la volonté pour la CNRCT de ne pas rester en marge des mutations technologiques. Ainsi, l'usage des TIC et des médias en ligne devrait, entre autres, permettre à l'institution de se rapprocher remarquablement de la population à l'échelle nationale, d'interagir sans barrières avec le public concerné par la médiation, de mieux connaître les préoccupations de ces derniers en termes de cohésion sociale, mais aussi, et surtout de faire connaître à grande échelle les clés pour instaurer et maintenir cette cohésion sociale.

L'analyse des usages des TIC, dans cette étude, nous a permis de déceler certaines limites, qui assurent une vérification partielle de notre hypothèse qui

⁴ Nous considérons la communication institutionnelle comme la communication qu'une organisation entretient avec l'ensemble de ses publics. Elle est d'une part vecteur d'information et d'alerte en cas de changement brutal de situation voire de crise (Bizot et al., 2016, p. 3). D'autre part, elle promeut l'image, et affirme l'identité de l'organisation en faisant connaître ses actes, performances, activités et en la valorisant vis-à-vis de ses publics.

postule que « les mutations technologiques imposent à la CNRCT une optimisation de l'usage des TIC, dans le cadre de la médiation des conflits électoraux en Côte d'Ivoire ». Effectivement, la rapide appropriation des mutations technologiques par les populations a généré, pendant la période électorale de 2020, un usage des TIC à la fois excessif et déconcertant (Yeo, op.cit., p. 407). En ce sens, l'usage des TIC durant la présidentielle ivoirienne de 2020 a entraîné une fragilisation de la paix et de la cohésion sociale (Yeo, idem., p. 416).

Ainsi, la seule alternative possible pour les institutions dont cette population est le public, notamment la CNRCT, était de suivre la tendance du numérique, donc des TIC. Toutefois suivre la tendance des TIC et en faire usage ne garantit ni ne signifie en rien en faire un usage optimal. Cette situation se traduit dans notre étude d'une part, par l'usage effectif des TIC par la CNRCT, dans la médiation des conflits liés à la présidentielle de 2020, à travers le site internet institutionnel, Facebook, Tweeter et YouTube. D'autre part, le caractère purement institutionnel des communications, la volonté d'expressément minimiser l'interaction, et le faible taux de pénétration des communications (au regard des commentaires, likes, abonnements, retweets, partages ...) traduisent un manque d'optimisation de l'usage des TIC par la CNRCT.

Ainsi, bien que l'usage des TIC soit déjà effectif, la question de l'efficacité reste toujours un manque à combler. Aussi, selon Yeo (ibidem., p. 411-412), les usages déviants ou inefficaces des TIC sont le fait de la faible éducation aux TIC. Il présente, ainsi, l'éducation aux TIC comme un facteur d'amélioration de l'usage des TIC (Yeo, ibidem., p. 413). Puisque l'usage va « de l'adoption à l'appropriation en passant par l'utilisation » (Mastafi, op.cit., p. 6), il est impérieux pour la CNRCT de mettre en œuvre des stratégies lui permettant de s'approprier effectivement les TIC, dans le cadre de sa médiation des conflits en Côte d'Ivoire. Ne serait-ce pas là l'occasion d'envisager l'éducation au bon usage des TIC, pour l'ensemble des acteurs de la médiation des conflits électoraux en Côte d'Ivoire, à l'instar de la CNRCT, comme le préconise Yeo (2021) vis-à-vis de la jeunesse ivoirienne ?

Pour clore, il importe de souligner que la question de l'usage, voire de l'appropriation des TIC, n'exclut toutefois pas le potentiel questionnement relatif à la qualité et à l'adéquation des communications diffusées en ligne par la CNRCT dans le cadre de sa médiation des conflits en Côte d'Ivoire.

Conclusion

Au terme de notre recherche portant sur : « l'usage des technologies de l'information et de la communication par la CNRCT dans la médiation des conflits liés à la présidentielle de 2020 en Côte d'Ivoire », il est indéniable que le développement des TIC a entraîné de profondes mutations qui sont à l'origine de nombreuses adaptations. Vues sous l'angle sociopolitique, les TIC ont été source d'escalade de nombreux conflits. Paradoxalement, elles ont également contribué à la décadence de certains autres.

En Côte d'Ivoire, les élections étant l'une des principales sources de conflits, les systèmes traditionnels ont été intégrés au processus de médiation, de manière à affronter efficacement cette situation. Face à cette intégration des systèmes traditionnels au processus de médiation, conjuguée aux mutations technologiques, cette recherche s'est proposée de vérifier l'hypothèse selon laquelle les mutations technologiques imposent à la CNRCT une optimisation de l'usage des TIC, dans le cadre de la médiation des conflits électoraux en Côte d'Ivoire. Pour ce faire, notre étude s'est inscrite dans la théorie des usages des TIC. Elle révèle que la CNRCT a bien eu recours à l'usage des TIC dans le cadre de l'exécution de ses attributions en matière de médiation des conflits. Ainsi, usage a été fait du site internet institutionnel, de Facebook, de Tweeter et de YouTube.

Bien que ces plateformes aient été exploitées, l'usage qui en a été fait était toutefois discordant eu égard aux objectifs recherchés. En effet, le caractère peu interactif des communications, le modèle communicationnel et la communauté très minimaliste n'ont pas permis à la communication de la CNRCT d'atteindre plus de 29% de la population. Ceci constitue une entrave au fonctionnement efficace des plateformes, qui ne permet donc pas aux TIC d'être pleinement déployées et intégrées au processus de médiation des conflits électoraux. Il ressort de cette étude que, bien qu'ayant favorisé l'usage des TIC par la CNRCT, les mutations technologiques n'ont toutefois pas été une condition suffisante pour un usage optimal et maximisé des TIC et de l'internet dans le cadre de la médiation des conflits électoraux en Côte d'Ivoire. Quoique l'analyse du contenu des communications n'ait pas été exploitée dans cette recherche, l'usage optimal des TIC représente un premier défi auquel doit faire face la CNRCT en vue d'une médiation efficace et de grande portée.

Références bibliographiques

- ARTCI. 2018. *Contribution de l'économie numérique au PIB de la Côte d'Ivoire : Résumé exécutif*, Abidjan. (En ligne), consulté le 15 août 2023, URL : https://www.artci.ci/images/stories/pdf/rapport_activite/resume_executif_pib_mai_2018.pdf
- BADO Arsène Brice, 2021. « La Côte d'Ivoire au lendemain de l'élection présidentielle », *Études*, no 2, Vol. février, pp. 19-30. DOI 10.3917/etu.4279.0019.
- BAGAYOKO Niagalé, KONÉ Fahiraman Rodrigue, 2017. « Les mécanismes traditionnels de gestion des conflits en Afrique Subsaharienne », Rapport de recherche n°2 de juin 2017, *Centre FrancoPaix en résolution des conflits et missions de paix*, UQAM. (En ligne), consulté le 20 juillet 2023, URL : https://base.afrique-gouvernance.net/docs/rapport_recherche_2_francopaix1.pdf.
- BANÉGAS Richard, MARSHALL-FRATANI Ruth, 2003. « Côte d'Ivoire, un conflit régional ? » *Politique africaine*, no 1, vol. 89, pp. 5-11. DOI 10.3917/polaf.089.0005.
- BIZOT É., CHIMISANAS M-H., PIAU J., 2016. *Communication : projet de communication et sa mise en oeuvre, supports et solutions de communication, conseil et relation annonceur, veille opérationnelle*. 2e éd, Dunod, Techniques tertiaires, Paris.
- BOGUI Jean-Jacques Maomra, ATCHOUA N'Guessan Julien, 2016. « La régulation des usages des TIC en Côte d'Ivoire : entre identification et craintes de profilage des populations », no 118. DOI 10.4000/terminal.1468.
- BONAFÉ-SCHMITT Jean, 1997. « Les médiations », *Communication et organisation, Revue scientifique francophone en Communication organisationnelle*, no 11. DOI 10.4000/communicationorganisation.1914.
- BOUBAULT G., LE MEUT C., 2000. *Pratiques de médiation : écoles, quartiers, familles, justice, une voie pour gérer les conflits*. C. L. Mayer, Dossier pour un débat, Vol. 95, Paris.
- CHAUVEAU Jean-Pierre, RICHARDS Paul, 2008. « Les racines agraires des insurrections ouest-africaines. Une comparaison Côte d'Ivoire-Sierra Leone ». *Politique africaine*, N° 3, Vol. 111, pp. 131-167. DOI 10.3917/polaf.111.0131.
- DE BRIANT V., PALAU, Y., 1999. *La médiation : définition, pratiques et perspectives*. Nathan Université, Paris.
- DOUA Edmond, 2018. « Propos sur la communication politique en Afrique », *Hermès, La Revue*, vol. 80, no 1, pp. 227-229. DOI 10.3917/herm.080.0227.

- GAGNON Y.C., 2012. *L'étude de cas comme méthode de recherche*. 2e éd., PUQ, Québec.
- JOUËT Josiane, 2000. Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux. Communication -Technologie - Société*, 18(100), 487-521. <https://doi.org/10.3406/reso.2000.2235>
- JOUËT J., LE CAROFF C., 2013. « L'observation ethnographique en ligne », *Manuel d'analyse du web en Sciences Humaines et Sociales*, pp. 147-165, Collection U, Armand Colin, Paris.
- LARIVIÈRE N., CORBIÈRE M., 2014. *Méthodes qualitatives, quantitatives et mixtes : dans la recherche en sciences humaines, sociales et de la santé*. PUQ, Québec.
- LEBARON F., 2008. *La sociologie de A à Z : 250 mots pour comprendre*. Dunod, Paris.
- LOUKOU Alain François, 2013. « Les mutations dans le secteur des télécommunications en Côte d'Ivoire et leurs implications », *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, no 3. DOI : <https://doi.org/10.4000/rfsic.660>
- MASTAFI Mohammed, 2016. « Définitions des TIC(E) et acception », BACHA J., BEN ABIDZARROUK S., KADI L., MABROUR A. *Penser les TIC dans les universités du Maghreb*. L'Harmattan. DOI : ffhal-02048883f
- N'DA P., 2015. *Recherche et méthodologie en sciences sociales et humaines : réussir sa thèse, son mémoire de master ou professionnel, et son article*. L'Harmattan, Paris.
- PROULX S., 2005. « Penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances », In VIEIRA L., PINÈDE N., *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*, pp. 7-20. PUB, Bordeaux. (En ligne), consulté le 15 août 2023, URL : <https://sergeproulx.uqam.ca/wp-content/uploads/2010/12/2005-proulx-penser-les-usa-43.pdf>
- RASSE Paul, 2018. « La médiation aux temps de l'hypermodernité », *Hermès, La Revue*, vol. 80, no 1, pp. 142-148. DOI 10.3917/herm.080.0142.
- SIX J. F., 1990. *Le temps des médiateurs*. Seuil, Paris.
- WOLTON Dominique, 2005. « Il faut sauver la communication », *Revista FAMECOS : mídia, cultura e tecnologia*, No 27, pp. 15-17. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul Porto Alegre, Brasil. (En ligne), consulté le 9 août 2023, URL : <https://www.redalyc.org/pdf/4955/495550183002.pdf>
- YEO Sibiri, 2021. « TIC et violence électorale en Côte d'Ivoire », *Akofena, Revue scientifique des Sciences du Langage, Lettres, Langues & Communication*, no 004, vol.1, pp. 405-418 Édition L3DL-CI, Université Félix Houphouët-Boigny. En ligne), consulté le 9 août 2023, URL : <https://www.revue->

akofena.com/wp-content/uploads/2021/09/31-T04-13-Sibiri-YEO-pp.405-418.pdf.

Pages et site internet de l'institution

Instagram CNRCT : <https://www.instagram.com/cnrctci/?hl=fr>

Facebook

https://www.facebook.com/CNRCTOFFICIEL/?locale=fr_FR

CNRCT :

Site internet CNRCT : <http://cnrct.ci/>

Tweeter CNRCT : https://twitter.com/cnrct_officiel1?lang=fr

YouTube

<https://www.youtube.com/@chambrenationaledesroisetc6957>

CNRCT :