

## **Réseaux sociaux numériques et communication en période de crise en Côte d'Ivoire : une analyse des notifications sur Facebook au mois de janvier 2017**

GOKRA Dja André Ouréga Junior  
Département des Sciences du Langage et de la Communication  
Université Alassane Ouattara  
gokradja@yahoo.fr

**Résumé:** La participation des populations aux débats publics par le biais des réseaux sociaux numériques, connaît un développement progressif en raison du dynamisme instauré par les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). Au travers de Facebook, réseau social objet de cette étude, nous voulons montrer qu'il apparaît dorénavant comme un nouvel espace public virtuel permettant à chacun de s'exprimer sur un sujet d'ordre social, économique ou politique. La mutinerie de janvier 2017 en Côte d'Ivoire a montré la liberté d'expression et la liberté démocratique engendrées par les réseaux sociaux qui ont, par ailleurs, relevé les limites des médias de service public cantonné dans leur rôle de diffuseur d'information à la solde du pouvoir. Les médias d'État n'en demeurent pas moins des médias centrés sur le matraquage relatif aux activités du chef de l'État et de son gouvernement. L'analyse de contenu du corpus de commentaires d'internautes sur Facebook a relevé la pluralité des usages du réseau social pour s'informer, communiquer et débattre politiquement. Ce qui fait émerger une problématique liée à la gestion de l'information par les médias d'État à l'ère de l'évolution technologique.

**Mots clés:** réseaux sociaux numériques, communication, crise, média d'Etat, démocratie

**Abstract:** The participation of people in public debates through digital social networks is gradually developing due to the dynamism of information and communication technologies. Through Facebook, the social network that is the subject of this study, we show that it now appears as a new virtual public space enabling everyone to express themselves on a social, economic or political subject. The military crisis of January 2017 in Côte d'Ivoire showed the freedom of expression and the democratic freedom engendered by the social networks which have, moreover, raised the limits of the public service media limited in their role of diffuser of information to the pay of power. The State media are nevertheless media focused on the media hype about the activities of the Head of State and his government. The content analysis of Facebook's corpus of comments on Facebook has highlighted the plurality of uses of the social network to inform, communicate and debate politically. This has led to the emergence of a problem linked to the management of information by the state media in the era of technological change.

**Keyword:** Digital social networks, communication, crisis, state media, democracy

## Introduction

Les technologies numériques ont façonné les rapports entre les individus. Désormais, les hommes sont connectés en tout temps et en tout lieu grâce à celles-ci. L'information échappe dorénavant aux médias classiques qui ne sont plus les seuls à transmettre des informations. Farah soutient cette idée quand il écrit que :

Les medias (télévision, presse, radio) sont des moyens statiques auxquels manque le facteur de 'l'interaction'. Face à ces medias, nous ne sommes que des spectateurs ou des lecteurs, n'ayant aucun rôle à jouer même si tu peux appeler par téléphone et participer au programme, cette participation reste limitée et contrôlée par le metteur en scène.[...] C'est avec la technologie créée par l'homme lui-même que ce dernier est devenu à la fois spectateur et acteur. Afin qu'un média soit réussi, il faut qu'il ait l'information et la technologie pour diffuser cette information (2014: 59).

Autrement dit, la technologie introduit une nouvelle manière de communiquer en privilégiant l'interaction. Si les médias se veulent interactifs aux dires de Farah, avec les réseaux sociaux numériques encore appelés réseaux socio-numériques ou sites communautaires dédiés au réseautage (Mlaiki, 2012: 57), chacun peut diffuser des informations à temps réels sur les événements qui ont cours dans son environnement. Il devient alors de plus en plus difficile de masquer ou de retenir les informations. La situation de crise qu'a connue la Côte d'Ivoire, en janvier 2017, en est un exemple.

En effet, la mutinerie du 06 janvier a relevé, une fois de plus, l'importance et l'enjeu des réseaux sociaux numériques dans la gestion des événements. Sur toute l'étendue du territoire nationale, les familles, les amis et même des inconnus pouvaient décrire ou relater l'événement, chacun depuis sa situation géographique, au travers de Facebook. Pendant ce temps, les médias de service public ne diffusaient que quelques brides d'informations (tardivement ou pas) sur les événements en cours. Diversement, les réseaux sociaux numériques ont permis à ceux qui se déplaçaient d'éviter certaines zones sous tension. Les technologies numériques sont, de ce point de vue, incontournables dans la sphère actuelle. Elles ont introduit une reconfiguration des rapports dans la mesure où elles offrent « une plus grande visibilité pour les sujets peu ou pas couverts par les médias de masse » (Asenault, 2015: 1). Cette vision est confirmée par la mutinerie de janvier 2017 qui a entraîné une diffusion abondante de messages sur Facebook. Cependant, à l'analyse des messages, l'on se rend compte que les notifications varient en fonction du destinataire, de la zone de couverture et/ou de la posture politique des internautes. Ce qui signifie que le même événement n'est pas perçu de la même manière sur les réseaux sociaux numériques. C'est d'ailleurs l'un des principes fondamentaux du réseau social qui est de converger vers une liberté d'expression. Un éclairage sémantique nous invite à saisir les réseaux sociaux numériques comme : « des sites Internet permettant la constitution de réseaux de contacts, en vue d'échanger avec eux des contenus divers (textes, images, vidéos et sons). Les relations qui lient les membres du réseau peuvent représenter différents types de liens: des liens familiaux, amicaux, professionnels ou autres » (Mlaiki, 2012: 59). De cette définition, il ressort que les réseaux sociaux numériques sont des liens sociaux qui s'établissent en ligne (virtuel ou numérique).

Ce travail, dont l'objectif est d'analyser les notifications sur les réseaux sociaux en lignes durant la mutinerie de janvier 2017, cible spécifiquement Facebook d'autant plus que les internautes avaient le plus souvent recours à ce réseau social pour diffuser des messages relatifs à la situation. Il s'agit de montrer que ces messages peuvent avoir des visées différentes, satiriques, informationnelles, communicationnelles ou politiques mais contribuent à donner son opinion de la situation de crise. La question que nous nous posons est ainsi libellée : quel est l'enjeu de l'usage des réseaux sociaux en ligne dans la gestion de la communication en période de crise? Il s'agit, à travers cette question, de susciter la réflexion autour de l'usage des réseaux sociaux dans les pays d'Afrique subsahariens, qui malgré l'élan de démocratie inscrit en lettre d'or dans leur politique de développement, ont du mal à s'accommoder des outils de communication qui rendent cette démocratie plus dynamique et fonctionnelle. La réalisation de cet article repose sur le cadre théorique et méthodologique présenté ci-dessous.

## **1-Postulat théorique et approche méthodologique**

### **1.1. Postulat théorique**

Toute étude sur les réseaux sociaux doit avoir le privilège historique de revisiter la théorie « relationnelle » de Georg Simmel (1908), considéré comme le père de l'analyse des réseaux sociaux. Ce sociologue et philosophe allemand avait déjà tracé, dans ses études, les éléments caractéristiques des réseaux sociaux, même si à cette époque elle n'apparaissait pas sous cette appellation (Forsé, 2002). Pour Simmel, les formes de relations sociales sont plus importantes que leur contenu (Mercklé, 2004; Mlaiki, 2012). Mercklé le souligne si bien quand il écrit que: « la théorie « relationnelle » de Simmel présente deux caractéristiques qu'on retrouve dans l'élaboration théorique de nombreux auteurs inscrits dans le champ de l'analyse des réseaux sociaux. La première caractéristique dite « formaliste » renvoie au fait que « pour Simmel, ce n'est pas le contenu des interactions, mais la forme des interactions qui importe et qu'il s'agit de prendre pour objet si l'on veut comprendre l'émergence, le maintien et la transformation sociale. Il faut donc étudier ces formes sociales des relations, en faisant abstraction de leur contenu » (2004: 4). Autrement dit pour Simmel, « le contenu des relations sociales influence l'existence mais ne construit pas un être social alors que la forme des relations sociales, les actions réciproques, le sont. Il n'ya donc société que là où il y a action réciproque » (Simmel cité par Forcé, 2002: 1). Dans les réseaux, les individus sont toujours reliés entre eux, même s'ils appartiennent à des structures variées. La deuxième caractéristique de la théorie simmelienne est dite « dualiste » dans la mesure où « elle ne privilégie pas une conception exclusive de l'articulation entre l'individu et la société mais, affirme la compossibilité de deux conceptions souvent considérées comme antagonistes : la conception dite dualiste et la conception dite holiste » (Mercklé, 2004 :4).

Après les jalons posés par Simmel, plusieurs autres auteurs se sont attelés à poursuivre ses travaux en s'appuyant sur les creux et les interstices laissés par ses analyses. On peut évoquer entre autre, Jacob Moreno en 1934, qui élaborait la sociométrie comme « un instrument qui étudie les structures sociales à la lumière des attractions et des répulsions qui se sont manifestés au sein d'un groupe » (Mercklé, 2004 :6). Quelques années plus tard en 1958, Claude Lévi-Strauss à l'origine de l'anthropologie structurale mettra en évidence «

l'importance du caractère dyadique des relations, pilier de la notion de réseau » (Mlaiki, 2012 :40).

Ces travaux sont certes importants pour mieux comprendre notre recherche, cependant l'analyse structurale des réseaux sociaux de Simmel semble indiquée pour analyser notre étude, parce qu'elle s'insère dans une logique systémique. C'est-dire qu'elle définit tout phénomène social en terme relationnel et interactionnel. Cette analyse structurale des réseaux sociaux convient à la compréhension des notifications sur Facebook durant la mutinerie de Janvier 2017 d'autant plus que les internautes sont dans un système de relation et d'interaction. En effet, les opinions exprimées durant cette période s'inscrivent dans un contexte particulier à prendre en compte dans l'analyse des notifications.

## **1.2. Approche méthodologique**

Pour les besoins de cette étude, portant sur une analyse des notifications sur Facebook durant le mois de janvier 2017, nous avons privilégié l'approche quantitative. Ainsi, notre corpus est constitué de cent (100) notifications publiées sur Facebook du 06 au 16 janvier 2017, dates du début et de la fin de la mutinerie de Bouaké. Ce travail s'inscrit dans une perspective plus vaste de compréhension des mécanismes d'appropriation des réseaux sociaux par les internautes ivoiriens. Nous avons mis à contribution trois (3) internautes qui ont un compte Facebook en leur demandant de dresser la liste des messages sur leurs pages durant la mutinerie. Naturellement, une telle recherche fut difficile en raison du foisonnement des messages sur ce réseau durant cette période. Il n'a pas été aisé de remonter au début de la crise pour collecter les informations parce que nous avons entrepris de faire cette étude à partir du 14 février 2017 soit un mois après la fin de la crise.

Trois parties sous-tendent cet article. La première traite de la crise militaire en ligne en termes de nouvelles possibilités de communication offertes par les réseaux sociaux. La deuxième partie, en revanche, met en lumière les débats politiques qui ont eu lieu sur ce réseau social. La troisième partie s'interroge sur le traitement de l'information par les medias d'Etat sous l'emprise de l'évolution numérique.

## **2-Crise militaire en ligne**

### **2-1. Nouvelles possibilités communicationnelles**

Tout comme la plupart des crises qui surviennent dans les pays, la crise militaire qui a eu lieu en Côte d'Ivoire a suscité des points de vue divers et variés aussi bien dans les médias classiques que sur les réseaux sociaux numériques. Pour Filliettaz et Grégories (2011: 3),

les réseaux sociaux numériques ont pris une importance considérable dans la vie [...] : comme lieu de présentation de soi, de lien d'échanges, de recherche en tous genres, d'expérimentations, de débats, etc. Ils jouent un rôle dans la vie individuelle des citoyens actuels et futurs comme nouvel espace public. On a pu s'en rendre compte en Iran, en Tunisie et en Egypte : dans cet espace public des contestations des masses peuvent s'organiser.

Les réseaux sociaux numériques offrent donc aux internautes ivoiriens de nouvelles possibilités communicationnelles, en y voyant un moyen de promotion de la liberté d'expression. Njutapwowi et Ngoulouré, dans un article paru en 2015, notent que l'usage

massif des réseaux sociaux dévoile l'absence de liberté et de parole. Les réseaux sociaux donnent la possibilité à chacun d'être « acteur de son propre destin en matière de démocratie » (p.88). Cet article, basé sur l'exemple camerounais en matière de liberté d'expression induite par les réseaux sociaux, nous donne la possibilité d'étendre à l'espace ivoirien.

En effet, les réseaux sociaux exercent une pression sur les gouvernants en les contraignant à la communication. Un État qui reste passif face à l'avènement des réseaux sociaux risque de mettre en péril son destin. Il importe donc, loin d'être un récepteur passif, de chercher plutôt à mieux comprendre ces réseaux. Mais on peut aussi expliquer la réticence des gouvernants face aux réseaux sociaux, eux qui depuis toujours ont entretenu le mythe du chef en contrôlant et orientant les informations diffusées par les médias d'État. C'est pourquoi les médias d'État, dans de nombreux pays africains, sont encore des instruments de propagande à la solde des tenants du pouvoir.

Cependant, les réseaux sociaux ont fait évoluer les mentalités. En Côte d'Ivoire, ils ont permis à chacun de pouvoir donner son point de vue sur la crise militaire de janvier 2017. On comprend dès lors que la démocratie ne se résume plus à filtrer les interventions dans les médias d'État. Avec Facebook, nous avons observé que le citoyen lambda pouvait aussi contribuer à la construction de « la vérité ». Nous sommes ainsi parvenu à faire une classification des notifications sur ce réseau social durant cette période. En ce sens, même si la liberté d'expression était de mise, certains messages véhiculés sur ces réseaux étaient discourtois contrairement aux médias classiques. L'on pouvait noter des propos malveillants qui discréditent- nous le verrons dans les lignes suivantes- l'usage des réseaux sociaux, malgré le dialogue ou la communication participative générée par Facebook. Le Conseil des ministres du 25 janvier 2017 a pris la mesure de prêter une attention particulière aux publications numériques. Nous livrons ici un extrait du communiqué dudit conseil : « le Gouvernement déplore que, depuis quelques temps, des SMS alarmistes soient envoyés aux populations en vue de troubler leur quiétude. Le Gouvernement met en garde les auteurs de tels actes, annonce l'ouverture d'enquêtes et prévient que les contrevenants subiront la rigueur de la loi » (2017: 9). Dans cette « bataille » entre l'État, d'un côté qui voit le contrôle de l'information lui échapper, et de l'autre les citoyens qui estiment avoir l'occasion de donner leurs opinions en participant au débat politique ; nous nous inscrivons dans une posture médiane par souci d'analyse objective de notre corpus.

## **2-2. Facebook comme support d'information et d'expression de mécontentement**

Grâce à la technologie, le développement des réseaux sociaux a permis de faciliter l'organisation et la communication entre les individus (Mallet, 2013: 122). A travers ce vaste réseau d'échange, tout individu peut faire paraître des émotions, des impressions et tisser des relations. La mutinerie a relevé l'importance des réseaux sociaux dans la diffusion de l'information. Certains internautes ont diffusé messages sur leur page Facebook afin d'informer leurs réseaux d'amis de la situation qui prévalait dans leur cité. En situation de crise, les réseaux sociaux constituent un puissant vecteur d'information et de communication. De l'avis de Chomsky et Hermann cité par Bougui et Atchoua (2015: 24), « les médias constituent dans leur ensemble des systèmes de communication, des messages et de symboles aux publics en plus de certaines vocations comme celles d'inculquer aux publics en questions des valeurs, des croyances et des comportements sociaux ». Si les médias, pour ces auteurs, servent à communiquer des messages, alors Facebook peut être aussi considéré comme un média d'autant plus qu'il sert aussi à véhiculer des informations comme on l'a vu avec la

révolution en Tunisie et en Egypte en 2011. Dans ces pays, le réseau social est apparu comme un réseau de mobilisation.

En Côte d'Ivoire, même si le contexte est différent des révolutions survenues en Afrique du Nord, les réseaux sociaux ont permis aux sans-voix de pouvoir s'exprimer sur la situation de crise et de donner surtout des exclusivités que le public n'obtenait pas à travers les médias de service public. En situation de crise, les notifications sur Facebook peuvent avoir une coloration informationnelle, communicationnelle ou politique. Par exemple, aux premières heures de la mutinerie de Bouaké, des internautes ont réagi par la publication d'informations sur leur compte Facebook. Nous avons recensé quelques-unes d'entre elles pour les besoins de cette étude :

- ✓ ≠ Tirs à Bouaké.
- ✓ ≠ Ça tire au commerce.
- ✓ ≠ Le corridor sud bloqué par les mutins.
- ✓ ≠ Je crois que c'est une mutinerie.
- ✓ ≠ Patrouille des militaires dans la ville.
- ✓ ≠ Arrivée du ministre de la défense.
- ✓ ≠ Des commissariats attaqués.
- ✓ ≠ Les militaires n'agressent personne mais demandent aux populations de rester chez elles.
- ✓ ≠ Tirs entendus aussi à Man et Daoukro.
- ✓ ≠ 20h : Des individus à bord d'un pickup tirent en l'air. Panique générale au corridor de Gesco et Yopougon Ananeraie.
- ✓ ≠ Ça tire à San-Pédro. Les gens courent dans tous les sens au niveau du quartier Bardot.

Ces différentes informations renseignent sur la situation qui prévaut à Bouaké et dans bien d'autres localités du pays. Elles permettent de savoir que la mutinerie partie du centre, a gagné tout le territoire national. L'on peut ainsi suivre l'évolution de la situation de bout en bout, notamment les négociations avec les militaires marquée par l'arrivée à Bouaké du Ministre de la défense. Selon Holbert et alii cité par Giasson, « les technologies permettraient à des individus de participer directement à la construction de l'ordre du jour » (2015: 29). L'ordre du jour n'est rien d'autre que les informations à la une des réseaux sociaux. D'ailleurs pour ce qui s'est passé à Bouaké, les réseaux - à l'exception des médias internationaux tels que France 24, RFI, etc - ont été les premiers à annoncer la nouvelle aux populations sur l'ensemble du territoire. Dès les premières minutes de la manifestation, les internautes habitant la ville de Bouaké ont véhiculé l'information sur les réseaux sociaux en veillant à faire part de l'évolution de la situation de temps à autre. C'est la preuve que, quelque part, les réseaux sociaux sont plus réactifs que les médias classiques dans la diffusion de l'information. En Côte d'Ivoire, par exemple, certains quotidiens produits à Abidjan et acheminés à l'intérieur du pays pour y être vendus n'arrivent pas le même jour dans toutes les villes ou sous-préfectures en raison de la distance qui les sépare de la capitale économique ou de la difficulté d'accès à ces localités due au mauvais état de la route. Les journaux du jour n'arrivent que le lendemain, créant par ce fait un décalage dans le suivi de l'actualité nationale. Cependant, avec la volonté du gouvernement de réduire la fracture numérique, plusieurs villes de l'intérieur du pays sont connectées à Internet. Les populations peuvent donc naviguer sur les sites d'informations et sur les réseaux sociaux.

Ainsi, face à un évènement, chacun a la possibilité de diffuser des informations par le biais des réseaux sociaux. Cette sorte de journalisme marqué par la brièveté du message et l'absence de déontologie journalistique permet aux pays en voie de développement d'avoir plusieurs canaux de communication, là où par le passé l'information restait la propriété des pouvoirs publics. Les réseaux sociaux ont introduit une reconfiguration des rapports entre les citoyens et les gouvernants en créant un nouvel espace public entendu comme

« un espace de discussion dans lequel les individus peuvent se rencontrer et atteindre un consensus sur des sujets relatifs au bien commun. [...] L'espace public sur Internet apparaît encore plus fragmenté, certes. Mais contrairement au débat public de la « vraie vie », il n'est ni hégémonique, ni soumis à la loi simplificatrice des mass media, laquelle tend à isoler les citoyens dans leur sphère privée » (Fillietaz et Grégori, 2011: 17).

Avec les réseaux sociaux, les citoyens sont de moins en moins isolés. Le débat est ouvert à toutes les catégories sociales qui peuvent s'exprimer sur ce qu'elles aiment mais aussi sur ce qu'elles veulent voir changer ou s'améliorer. Dans cette même veine, les internautes ont manifesté des réactions différentes marquées par l'inquiétude, l'exaspération, le mécontentement etc., durant la mutinerie. Il s'agit d'internautes qui souhaitent la paix et la tranquillité. Sur Facebook, on a pu lire les notifications suivantes:

- ✓ ≠ On n'est fatigué, on veut la paix dans ce pays!
- ✓ ≠ Pardonnez, arrêtez de tirer svp!
- ✓ ≠ Laissez-nous vivre en paix svp!
- ✓ ≠ Quand aurons-nous la vraie paix en Côte d'Ivoire?
- ✓ ≠ On ne peut rien entreprendre dans ce pays.

Tous ces termes employés par les internautes relèvent, en filigrane, la désolation des Ivoiriens face à des crises répétitives. Là encore, Facebook n'apparaît pas seulement pour véhiculer des informations sur les agissements des militaires sur le territoire national, mais pour sensibiliser à la paix, condition indispensable au développement. Les populations interpellent les autorités afin qu'elles trouvent les voies et moyens pour ramener la paix. Au-delà des autorités, ce sont les populations vivant avec le traumatisme de la crise postélectorale de 2010 qui souhaitent ne plus revivre cette situation. En temps de crise, il est difficile d'entreprendre car toutes les activités tournent au ralenti, d'où l'intérêt pour les internautes de lancer un appel à l'apaisement et au rétablissement de la situation. Les propos ci-dessus traduisent le mécontentement occasionné par les mouvements sociaux. L'accès aux services offerts par Facebook, fait que ce réseau social est le plus utilisé du monde. En Afrique subsaharienne, le constat est le même. L'Agence Française de Coopération Médias (CFI), dans un rapport sur la citoyenneté numérique en Afrique, écrivait en 2016 que: « L'Internet sans Facebook n'aurait sans doute pas le même attrait pour les nouveaux internautes qui arrivent en ligne chaque jour en Afrique subsaharienne. Le réseau social est en effet devenu la destination de choix pour s'informer, interagir avec sa famille et ses amis, faire du commerce et bavarder » (p.8). Ce rapport ajoutait par ailleurs qu'en Côte d'Ivoire, sur une population totale de 23.740.424 habitants, le nombre d'internautes était estimé à 5.230.000. Parmi ce nombre d'internautes, la part de la population sur Facebook était de 10,1%. (p.25). Ce réseau social apparaît comme une plateforme de choix pour communiquer en temps de crise. Par exemple, « En Côte d'Ivoire, atteindre la police par téléphone s'est à plusieurs reprises avéré moins efficace que de déposer un message dans le groupe Facebook « Police Secours », dont certains membres sont pompiers ou commissaires de police.» (CFI, 2016:13). Autrement dit,

Facebook est aujourd'hui efficace dans le renseignement et la lutte contre la criminalité en Côte d'Ivoire. Si ce réseau social est important pour la sécurité, il permet aussi aux internautes d'exprimer le sentiment des populations qui souhaitent le retour à la paix. En dehors de son rôle de diffuseur d'informations, Facebook est une plateforme d'expression des divergences politiques.

### 3-Facebook, espace de débat politique

Les révolutions numériques opérées en Tunisie, Égypte, Lybie et Syrie (Boughzala et al, 2012 :44), ont légitimé une fois encore l'impact des réseaux sociaux sur le pouvoir politique. Comme un son de cloche, dans la plupart des États, les mouvements populaires se feront désormais par les réseaux sociaux. Par exemple, le soulèvement populaire au Burkina-Faso qui a vu l'éviction de Blaise Compaoré de la présidence de la république en 2014, et les mouvements sociopolitiques en République Démocratique du Congo en Décembre 2016, pour réclamer le départ du président Kabila ont été diffusés sur les réseaux sociaux. Avec cette technologie, un événement national ou local devient international. Cette situation emmène les hommes politiques à s'intéresser aux réseaux sociaux, parce qu'ils « expriment de manière percutante grâce notamment à la vidéo et aux images, les demandes, les souffrances et les besoins de la population qui n'était pas entendue auparavant. Les moyens de communication classiques tels que la presse écrite et la télévision ont souvent étoffé la réalité économique, politique et sociale » (Boughzala et al, 2012 :4). Les réseaux sociaux révèlent les réalités souvent cachées au grand jour. Ainsi, ils dénoncent et interpellent les pouvoirs politiques. Ils servent même souvent de lieux de débats « virtuels » et d'affrontements politiques entre les partisans dans une situation donnée. C'est le cas en Côte d'Ivoire où les propos de certains internautes sur les réseaux sociaux ont montré les divergences politiques existantes. Relevons quelques propos des internautes sur Facebook:

- ✓ ≠ On distribue l'argent aux militaires parce qu'ils ont peur de quitter le pouvoir.
- ✓ ≠ N'est-il pas nécessaire de constitutionaliser le mode de revendication des militaires ?
- ✓ ≠ La Côte d'Ivoire devient ainsi le pays ayant plus de « militaires » millionnaires en Afrique'
- ✓ ≠ Pendant que la jeunesse est au chômage, on distribue l'argent aux militaires. On a eu BTS kdoooooooooo ! »
- ✓ ≠ Aujourd'hui, qu'on le veuille ou pas, notre pays est dirigé par Alassane Ouattara. Tout le monde a fait sa part. Cette situation n'est pas due qu'à Alassane Ouattara.

Les commentaires des internautes ci-dessus montrent bien une extension du débat politique sur les réseaux sociaux. Pour certains, Alassane Ouattara serait responsable de la situation, quand les autres soutiennent le contraire. D'autres encore se demandent si avec les mutineries à répétition, il ne serait pas souhaitable de constitutionaliser ce mode de revendication. Les diplômés voient plutôt leur avenir hypothéqué d'autant plus que l'argent qui devrait servir à financer leurs projets est destiné à satisfaire les revendications. Ils ont donc obtenu leurs diplômes pour rien d'où l'expression « on a eu BTS kdoooooooooo! ». Le BTS étant le Brevet de Technicien Supérieur (Bac+2) et l'expression « kdoooooooooo! » une déformation du mot « cadeau » signifiant en français populaire ivoirien « gratuitement ».

La question qu'on devrait se poser, est de savoir si sans les réseaux sociaux, notamment Facebook, de tels débats auraient pu être ouverts, dans la mesure où les internautes livrent leurs sentiments et leur impression aux gouvernants en les responsabilisant. Les débats politiques dans la vie courante sont parfois violents (verbalement ou physiquement) et cette situation se retrouve sur Facebook où des internautes tiennent souvent des propos discourtois et parfois très durs. Par exemple :

« #Franchement, cela fait peur et très inquiétant pour un pays qui regorgent plus de 60 ethnies. Après le conseil ethnique pardon, le conseil des sinistres, milles excuses, tout est mélangé dans mon esprit, le conseil des ministres, on ne pouvait nous servir que cette tasse de thé, car notre pays doit surprendre le monde. »

Ce propos irrévérencieux pose, selon Njutapwoui et Ngouloure, « un problème d'éthique communicationnel puisque l'internaute fait le choix de l'injure et de l'irrespect » (2015:92). L'internaute qui, dans ses mots, donne l'impression d'avoir perdu la raison, veut probablement dénoncer une situation d'injustice sociale qui ne semble pas émouvoir le pouvoir politique. Dans ce sens, les réseaux sociaux, « bien qu'inscrits dans un registre démocratique, au sens de la liberté d'expression n'en restent pas moins tributaires d'une forme de dégénérescence de l'espace public ». (Njutapwoui et Ngouloure 2015:92). Nous partageons cet avis parce qu'il y a, de toute évidence, une irrévérence dans l'expression de la pensée de l'internaute. Même si la parole est libérée avec Facebook, la société est régie par des règles qui exigent d'ailleurs que dans l'espace public règne le débat sous le strict respect des règles élémentaires de courtoisie à l'autorité qui, du reste détient le pouvoir de répression. Les réseaux sociaux ne sont pas un espace de non droit. Ils nécessitent des encadrements juridiques entre la liberté d'expression et le respect des libertés individuelles, des droits de la personnalité. Laurie, donnant son avis sur les réseaux sociaux, affirme que « la liberté d'expression doit être réglementée et encadrée afin d'éviter des comportements litigieux à l'égard des intérêts collectifs (d'une entreprise par exemple, d'un groupe d'individus caractérisé par leurs origines ethniques, religieuses, etc) mais aussi vis-à-vis des intérêts supérieurs comme ceux de l'État par exemple (atteinte à l'ordre public)» (2014: 4). En revanche, un tel propos de l'internaute n'aurait pu paraître, en pareil circonstance, dans les médias de service public. Facebook devient alors un moyen de transmission de l'information (sa pensée) quelle que soit la forme des mots et expressions employées dans les publications. Les réseaux sociaux sont désormais un espace de critique. Layanile souligne en ces termes: « lorsque le concept d'espace public est mis à contribution, la délibération publique est facilitée et transforme les conflits sociopolitiques en débats et en discussions accessibles à l'ensemble de la population ». (Layani cité par Mallet, 2013: 127). Les internautes ivoiriens qui ont compris cette nécessité trouvent la possibilité d'apporter des contributions au débat national, via les réseaux sociaux. Le développement de la technologie impose des contraintes aux gouvernants qui se doivent de redéfinir leur mode de gouvernance dans la mesure où les réseaux sociaux offrent aux citoyens le moyen de se faire entendre. De l'avis de Laurie, « les réseaux sociaux sont des alliés incontestables de la liberté d'expression permettant aux individus de prendre leurs destins en main, de revendiquer leurs droits, de s'organiser collectivement et de défendre dès lors les libertés fondamentales qu'aujourd'hui tout individu de ce monde est en droit d'exiger et de se voir reconnaître ». (2014 : 4). Ainsi, cette liberté d'expression offerte par les réseaux sociaux n'est pas à l'avantage des médias de service public. Cela pose le problème de l'avenir de ces médias sous l'influence des réseaux sociaux numériques.

#### **4-Médias d'État et traitement de l'information face à l'avènement des réseaux sociaux**

Les médias d'État ont toujours diffusé des informations aux populations. Ce sont des médias qui, dans leur principe de fonctionnement « sont souvent montrés de connivence avec l'exécutif au point de cacher ou de taire les informations importantes lorsque celles-ci n'étaient pas à leurs avantages. C'est surtout le matraquage médiatique relatif aux activités du chef de l'État et de son gouvernement qui a fini par lasser les publics qui ont presque tout compris la logique des médias d'État » (Balima, 2015, 122). Bien souvent, les médias d'État sont accusés de cacher la vérité aux populations. En Côte d'Ivoire, le traitement de l'information durant la mutinerie de Janvier 2017 par les médias d'État a contribué à discréditer davantage ces derniers. Les populations qui attendaient d'avoir des informations sur le cours des événements ont plutôt fait l'amer constat du survol de l'actualité du jour en quelques lignes. Parfois dans les titres du journal télévisé de 13h et de 20h, les informations données étaient contraires à la réalité du terrain. Cela a d'ailleurs suscité le mécontentement des populations dont la déception vis-à-vis de la télévision d'État était grande. La pensée de Balima relevée plus haut répond aux enjeux de cette recherche dans la mesure où les médias d'État sont dans une logique de rétention de l'information pour un supposé meilleur contrôle de la situation. Or, avec l'avènement des réseaux sociaux, cette façon de faire éloigne davantage le pouvoir des populations qui ne croient plus en l'objectivité des informations véhiculées par les médias d'État ainsi qu'en la sincérité du gouvernement. Les images, les vidéos et les messages diffusés sur les réseaux sociaux numériques fragilisent davantage les tenants du pouvoir qui, pour se défendre, se lancent parfois dans des justifications hâtives et inappropriées à travers les médias de service public.

Les médias d'État, à la différence des réseaux sociaux numériques, reposent sur un code d'éthique et de déontologie qui confère une légitimité à la profession journalistique. Il y a ainsi un système de relation qui lie le journaliste à la société, c'est-à-dire une relation dans laquelle le journaliste se doit de s'inscrire dans un canevas au risque de s'exposer à la rigueur de la loi. Malgré ce traitement professionnel de l'information, les médias de service public ont été critiqués par les citoyens ivoiriens qui estimaient qu'ils exposaient une actualité ne reflétant pas leur réalité ou encore que le traitement de l'information relative à la mutinerie était, à leur avis, superficiel. Conséquemment, cette crise de confiance entre les médias de service public et les citoyens, fragilise le processus démocratique dont la presse représente un maillon important. On retrouve cette acception sous la plume de Bougnoux Daniel, qui relève la question de la crédibilité des médias dans le fondement d'une démocratie. Selon lui, « l'apparition des nouvelles technologies offre aux citoyens la possibilité de concurrencer les journalistes dans la saisie et le traitement de l'information » (Bougnoux, 2013 : 3). Il poursuit sa réflexion en soulignant que, face aux nouvelles technologies, chacun peut saisir l'actualité dont il est témoin et la diffuser aussitôt. Les réseaux sont donc plus rapides que les médias classiques dans le relai d'informations.

En Côte d'Ivoire, par exemple, le nombre d'internautes croît avec l'installation d'équipements technologiques plus performants sur l'étendue du territoire. La tendance est alors à l'appropriation des TIC. En favorisant une modernisation de ces outils, les gouvernants

semblent négliger ou surpris par l'ouverture d'esprit et de dialogue participatif engendrée par ces technologies. Les sources d'informations se sont multipliées, cela pourrait se justifier par le fait que pour les populations, il n'y a rien de plus choquant que de voir des informations à double vitesse sur les réseaux sociaux et dans les médias d'État. Les réseaux sociaux numériques ont introduit une ouverture d'esprit et instauré une contrainte démocratique que les gouvernants doivent intégrer dans leur politique nationale de développement. La mutinerie de Bouaké a montré le rôle positif des réseaux sociaux dans la couverture des événements et a davantage suscité des questions sur l'avenir des médias d'État en Côte d'Ivoire qui, s'ils restent dans leur posture de contrôle de l'information, risquent de desservir les gouvernants. La Côte d'Ivoire connectée appelle à la transparence et au débat.

### **Conclusion**

Nous avons voulu traiter, dans ce travail, de l'impact des réseaux sociaux numériques sur la communication en période de crise. Ces nouvelles technologies ont transformé les relations entre les populations et les gouvernants. Durant la crise, ces réseaux sociaux sont des outils de communication permettant aux internautes d'échanger des informations en temps réel. Ces outils deviennent un nouvel espace public sur lequel les divergences politiques s'expriment. L'étude a montré que Facebook est un réseau social avec lequel il faut désormais compter car, de tous les autres réseaux sociaux fonctionnels en Côte d'Ivoire, c'est lui qui est le plus utilisé pour décrire la situation qui prévaut. Les adeptes des réseaux sociaux soutiennent à ce sujet que « ces technologies favorisent la réduction des comptes, la transparence et le dialogue du public avec les institutions et les personnalités politiques » (Clarke, 2010:10).

Cependant, des efforts restent à faire au niveau de l'État qui devrait s'imprégner des publications sur les réseaux sociaux afin de prendre les mesures adéquates. Car, il faut reconnaître que les médias de service public ont montré leur limite face à la montée en puissance des réseaux sociaux. La gestion de l'information par les médias d'État devient complexe et risquée à l'ère des technologies numériques, dans la mesure où la société de l'information fait place dorénavant à la société de communication. Cette société de communication est plus avide de partage et d'interaction que les médias d'État, basés sur le contrôle de l'information.

### **Références bibliographiques**

Balima Régis (2014), « Les Médias publics face aux défis du pluralisme et de la convergence au Burkina Faso », in *Les Enjeux de l'information et de la communication* n°15/2B, pp 148-157, Récupéré sur le site de la revue : <http://www.lesenjeux.u-grenoble3.fr>

BoughzalaYounès, Bouzid Inès, Moscarola Jean (2012), « Le rôle des réseaux sociaux et des TIC dans les révolutions arabes : les résultats d'une enquête », Récupéré le 12 février 2017 sur le site [http://www.lesphinx-developpement.fr/blog/wp-content/uploads/2012/.../YB\\_IB\\_JM1.pdf](http://www.lesphinx-developpement.fr/blog/wp-content/uploads/2012/.../YB_IB_JM1.pdf)

Bougnoux Daniel (2013), « La fonction des médias dans la démocratie, » in *Cahiers français* n°338, pp 3-7.

Communiqué du conseil des ministres du mercredi 25 janvier 2017, Récupéré sur le 10 mars sur le site du gouvernement : [https://www.gouv.ci/\\_conseil-ministre.php](https://www.gouv.ci/_conseil-ministre.php)

Forsé Michel (2002), « Les réseaux sociaux chez Simmel : les fondements d'un modèle individualiste et structural », in L. Deroche Gurcel et P. Watier (dir.), *La Sociologie de Georg Simmel*, Paris, PUF.

François Filliettaz, Marco Gregori (2011), « Un enjeu pour l'enseignement, Comprendre les réseaux sociaux numériques », pp.1-17. Récupéré le 12 février 2017 sur le site du département: <http://www.e-media.ch/documents/showFile.asp?ID=2490>

Giasson Thierry (2015), Les effets des médias à l'ère du 2.0, Recension des écrits sur l'influence de la médiatisation dans la formation des opinions politiques à l'heure des médias sociaux, *Groupe de recherche en communication politique*(Laval), pp. 1- 45.

Kalonji et alii (2016), « Citoyenneté numérique, ce que prépare l'Afrique », pp5-31. Récupéré le 16 février 2017 sur le site de l'agence : [http://www.cfi.fr/sites/default/files/cp-synthese\\_etudecfi.pdf](http://www.cfi.fr/sites/default/files/cp-synthese_etudecfi.pdf)

Laurie Frédéric (2014), « La liberté d'expression et les réseaux sociaux, Rapport de Recherche », 2014, récupéré le 21 février 2017 sur le site de l'université <http://www.junon.univ-cezanne.fr/.../wp.../2014/.../Les-reseaux-sociaux-et-la-liberte-dexpression>.

Mallet Myriam (2013), « Les rouages de Facebook et son usage politique », Récupéré le 20 février 2017 sur le site de l'université : [http://www.fss.ulaval.ca/cms\\_recherche/upload/aspects sociologiques/.../mallet2013.pdf](http://www.fss.ulaval.ca/cms_recherche/upload/aspects sociologiques/.../mallet2013.pdf)

Mercklé Pierre(2004), Les réseaux sociaux : les origines de l'analyse des réseaux sociaux, *Ens-Lsh*, 2004, pp1-20.

Mlaiki Aliya (2012), Compréhension de la continuité d'utilisation des réseaux sociaux numériques: les apports de la théorie du Don, Thèse de doctorat en Sciences de gestion, Université Paris-Dauphine, 2012, pp1-478.

N'Guessan Atchoua et Bogui Jean-Jacques (2016), Médias internationaux, solidarité « sélective » et relations interculturelles : cas des attentats de 2015 en France et en Afrique in *Cahier du Geracii*, vol 1 n°1, pp18-30.

Njutapwoui Sidi Aboubakar, Ngouloure Fewou Jean Pierre (2015), « Réseaux sociaux et défi démocratique: l'exemple du cyberspace camerounais », *Communication, technologie et développement*, n°2, Récupéré le 15 février 2017 sur le site de la revue : <http://www.comtecdev.com>, pp87-96