

## **Les usages des outils de collaboration et de communication en ligne par les organisations de la société civile en Afrique de l'Ouest**

**Mars 2011**

**Analyse réalisée par Camilla Burg (WiserEarth), avec la participation de  
Doudou Sy (WiserEarth) et Tobias Eigen (Kabissa)**



[www.WiserEarth.org](http://www.WiserEarth.org)



## A PROPOS DES ORGANISATIONS QUI ONT RÉALISÉ CETTE ÉTUDE

---

*WiserEarth (WE) est un réseau social de collaboration en ligne pour les acteurs du développement durable. La mission de WiserEarth est d'aider le mouvement international des individus et des organisations qui travaillent ensemble pour un monde plus juste et durable et pour l'amélioration des conditions et des méthodes de partage des connaissances et des bonnes pratiques.*

*Kabissa est une plate-forme en ligne à travers laquelle les individus et les organisations travaillant en Afrique peuvent se faire connaître et communiquer les uns avec les autres pour l'apprentissage mutuel et le partage d'informations.*

## REMERCIEMENTS

---

*Nos remerciements aux organisations et personnes qui ont bien voulu partager cette enquête avec leurs communautés: les membres de la communauté WiserEarth, les membres de la communauté Kabissa, Réseau Climat & Développement, LEAD Afrique, le National Endowment for Democracy, TIC- EDU, Internet Sans Frontières, ainsi qu'à l'ensemble des organisations dont les noms ne seraient pas mentionnés ici.*

## CONTEXTE DE L'ENQUÊTE

---

Le Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI) a reconnu que les TIC jouent un rôle clé en tant que «facilitateurs» pour le développement durable et la réduction de la pauvreté comme il est énoncé dans les Objectifs du Millénaire pour le développement

C'est dans ce contexte des TIC en qualité de «facilitateur» que cette enquête souhaite révéler comment et pourquoi l'internet est utilisé par des organisations de la société civile en Afrique de l'Ouest.

Plus précisément, ce rapport fournit une vue d'ensemble de certaines tendances et des limites relatives à l'utilisation d'Internet et des outils de communication collaboratifs par les organisations de la société civile en Afrique de l'Ouest

## INTRODUCTION

---

Entre début octobre et fin novembre 2010, des représentants de Kabissa et de WiserEarth.org sont allés enquêter auprès des organisations de la société civile en Afrique de l'Ouest.

Il s'agissait de comprendre comment et pourquoi les organisations issues de la société civile en Afrique de l'Ouest utilisent les technologies de l'information et de communication dans leur travail, et en particulier les outils de collaboration.

Le but de cette recherche est de comprendre les besoins sur le terrain et d'établir les priorités d'actions. Cela permettra à WiserEarth, Kabissa et d'autres organisations d'améliorer leur soutien à la société civile dans le domaine des usages des TIC.

En outre, WiserEarth & Kabissa espèrent que cette analyse sera combinée avec des recherches semblables afin d'aider à construire une vision plus large qui permettra aux organisations de la société civile d'améliorer leurs stratégies et d'évaluer leurs initiatives face à leur usage des outils en ligne pour la communication et la collaboration.

## PLUS D'INFORMATIONS

---

Pour plus d'informations sur cette enquête ou pour recevoir une copie en français de l'ensemble des données, contacter Camilla Burg ([Camilla@wiserearth.org](mailto:Camilla@wiserearth.org)) / Doudou Sy ([doudou@wiserearth.org](mailto:doudou@wiserearth.org)) ou Tobias Eigen, Directeur Exécutif de Kabissa ([tobias@kabissa.org](mailto:tobias@kabissa.org))

**Pour rejoindre le groupe WiserWestAfrica sur WiserEarth:**

<http://fr.wiserearth.org/group/WiserWestAfrica>

**Pour Kabissa :** <http://www.kabissa.org>

## RESUMÉ

Parmi les réponses recueillies, **le manque de moyens financiers (74% des réponses) et d'infrastructures de télécommunications (69% des réponses)** apparaissent comme étant les facteurs les plus problématiques pour la collaboration en ligne et l'utilisation des outils de communication en Afrique de l'Ouest. **Le manque de connexions Internet au niveau local** représente également un problème important; 53% des réponses l'ont souligné.

Pour un grand nombre de répondants, **le bureau est le lieu principal utilisé pour accéder à l'Internet afin d'accomplir leur travail (45%)**. Toutefois, **les cybercafés jouent un rôle important** en offrant aux membres des organisations de la société civile un espace de connexion. Ils sont utilisés par 34% des personnes répondant à l'enquête.

Un tiers des répondants a indiqué que **le manque de formation et de compétences constitue un frein à l'utilisation de ces outils**.

- *Ces résultats soulignent la nécessité d'améliorer l'accès au financement des TIC car cela fournit un moyen essentiel pour ces organisations de produire, d'accéder et de partager des informations et des connaissances. Des investissements beaucoup plus conséquents sont nécessaires pour développer les infrastructures des télécommunications, généraliser les points d'accès internet ainsi que l'offre de formations en Afrique occidentale. Cela permettrait aux organisations de la société civile d'avoir accès à plus de ressources et d'améliorer leur capacité à remplir les missions qu'elles se sont fixées.*

Les représentants des organisations qui ont répondu à cette enquête passent beaucoup de temps en ligne, en effet 76% d'entre eux sont en ligne chaque jour.

On doit tenir compte du fait que cette enquête a été menée uniquement en ligne et que si ces réponses ne sont pas surprenantes, elles indiquent néanmoins que **l'accès à internet est essentiel pour le travail des organisations de la société civile en Afrique de l'Ouest**.

Il convient de noter que **la majorité du temps passé en ligne concerne le courriel**. Il est utilisé tous les jours ou plusieurs fois par semaine par 87% des répondants.

- *Pour les réseaux en ligne l'utilisation encore répandue du courrier électronique signifie un retour aux sources et la possibilité de se focaliser sur le fait "d'aller là où les gens se trouvent" dans le sens de les aider à accéder à l'information grâce à des bulletins électroniques et des listes de diffusion.*

**Le SMS semble être la technologie préférée** des répondants qui travaillent avec des organisations de la société civile; souvent utilisé par 61% des répondants. Le Blogging est beaucoup moins populaire car utilisé par 21% des répondants et que 57% l'ont rarement ou jamais utilisé.

- *Pour les réseaux en ligne, cela pourrait signifier que les organisations sont susceptibles de préférer les notifications par SMS afin de rester au courant des dernières informations.*
- *Une meilleure information et formation sur les avantages du blogging pour une plus grande sensibilisation et une visibilité pour le travail des organisations de la société civile peut être nécessaire.*

**Facebook est le réseau social le plus populaire en Afrique occidentale**; près de la moitié des personnes interrogées l'utilisent. Cela confirme **la suprématie de cette plateforme commerciale** sur l'ensemble des réseaux sociaux.

- *Pour les réseaux en ligne et les organisations, cela peut vouloir dire une nécessité de se rapprocher de sa communauté via Facebook, vu que c'est la plus populaire des plateformes.*
- *Créer des opportunités pour partager les meilleures pratiques, les avantages et les préoccupations relatives en s'appuyant sur Facebook tant pour la sphère privée qu'à des fins professionnelles est une priorité importante.*

Concernant les désavantages de l'utilisation des réseaux sociaux pour le travail, les répondants ont soulevé des préoccupations liées à la **sécurité des données et de la vie privée**, car beaucoup estiment que l'information partagée en ligne peut être facilement usurpée.

- *Cela peut donner des indications aux acteurs du développement des TIC de prendre en compte:*
  - 1) les problèmes de confidentialité et de sécurité;*
  - 2) la limitation de la nuisance causée par les spammeurs / fraudeurs;*
  - 3) la gestion de la surcharge d'information et du temps de connexion;*
  - 4) l'utilisation rentable des technologies numériques*

Par ailleurs un nombre important d'avantages a été cité concernant l'utilisation des réseaux sociaux. Par exemple, la capacité à communiquer, maintenir et créer des contacts (y compris avec les partenaires, les bailleurs de fonds, les bénévoles, les collègues ainsi que les amis).

Les répondants ont mentionné également que les réseaux sociaux facilitent la diffusion d'un large éventail d'informations pour un grand public et l'amélioration de la visibilité auprès des sympathisants, des partisans mais aussi des bailleurs de fonds.

Un certain nombre de répondants croient également que les réseaux sociaux contribuent à **soutenir la collaboration, accélérer les projets, partager les meilleures pratiques mais aussi offrir le potentiel d'autonomisation et de valorisation des individus au sein des organisations à condition qu'ils soient utilisés avec efficacité.**

Les résultats montrent qu'un **nombre élevé de répondants apprennent davantage sur la technologie numérique et l'Internet par le biais de l'auto-apprentissage (39%)**; d'autres grâce à des collègues de travail ou des amis (41%). **Peu de personnes ont été impliquées dans des programmes de formation professionnelle (16%)**. La généralisation de l'accès à la technologie professionnelle et des programmes de formation aux TIC reste plus ou moins les mêmes indépendamment du fait que le répondant travaille pour une organisation grande ou petite.

*Les Organisations de la société civile doivent avoir accès à des moyens pour les aider à améliorer leur capacité à utiliser l'Internet dans leur travail (par exemple des matériaux d'auto-apprentissage ou des programmes de formation).*

- *Des interfaces conviviales et des normes élevées de convivialité sont essentiels compte tenu du niveau élevé d'auto-formation.*

**La sensibilisation (21%), l'amélioration de l'apprentissage / l'éducation (21%), et l'économie de ressources (temps, énergie, papier) (21%)** ont tous été mentionnés comme étant les plus importants des avantages apportés par l'utilisation de l'Internet.

**Économiser de l'argent et aider à se connecter avec de nouvelles sources de financement** ont été mentionnés par 14% des répondants. Tandis que **aider à trouver des employés ou des bénévoles** a été mentionné moins de fois (9% de toutes les réponses).

- *Le renforcement des capacités est nécessaire pour tirer parti des avantages qui peuvent être obtenus en utilisant l'Internet pour promouvoir et améliorer l'efficacité et la capacité des organisations de la société civile.*

## LIMITES DE LA RECHERCHE

Cette recherche se concentre davantage sur l'établissement des tendances qui se déroulent dans la région plutôt que de faire des comparaisons directes entre les pratiques de pays à pays et pour se faire la taille de l'échantillon aurait dû être plus conséquente. Ce rapport tente de fournir un résumé des principaux résultats en mettant l'accent sur l'utilisation de la communication en ligne et des outils de collaboration en Afrique de l'Ouest.

Les données ont été recueillies en utilisant deux questionnaires en ligne (en français et en anglais) sur le site SurveyMonkey.com (<http://www.surveymonkey.com>). Nous reconnaissons que cela a créé un certain nombre de biais dans les résultats dans la mesure où cette méthodologie exclut la partie de la société civile qui n'est pas encore utilisatrice d'Internet pour le travail.

En outre bon nombre des répondants qui ont été invités à participer à l'enquête sont membres de Kabissa, de WiserEarth.org ou d'autres réseaux en ligne. Cela peut signifier que les répondants sont susceptibles d'être plus familier avec l'utilisation des réseaux sociaux.

Avec un total de 149 questionnaires remplis, la taille de l'échantillon est limitée, ainsi les données recueillies doivent par conséquent être considérées comme purement indicatif. En outre, l'utilisation des technologies de l'information est en constante évolution en Afrique. Cela signifie qu'il y a une foule de nouvelles initiatives dans ce domaine qui se produisent chaque jour.

Ce rapport fournit une «photographie» de ce qui se passe à un moment précis, par conséquent, ces données deviendront obsolètes très rapidement.

## MÉTHODOLOGIE

Il y a eu 15 pays différents participants à cette recherche: Nigeria, Ghana, Liberia, Sierra Leone, la Gambie, le Cap-Vert, Mali, Togo, Bénin, Burkina Faso, Côte-d'Ivoire, la Guinée Bissau, le Niger, la Guinée et le Sénégal.

Les répondants des autres régions d'Afrique ont également participé à l'étude. Nous avons ajouté leurs réponses dans l'analyse globale, parce que la majorité déclare avoir été impliquée dans des initiatives pan-africaines qui incluaient des travaux en Afrique de l'Ouest. La population d'étude comprenait des membres des réseaux Kabissa et WiserEarth basés en Afrique occidentale, ainsi que les membres des réseaux similaires tels que Réseau Climat & Développement, LEAD Afrique, African Democracy forum, TIC-EDU entre autres.

Des liens permanents de l'enquête ont été envoyés aux membres de ces réseaux par courriel, bulletins en ligne, message groupé et par Facebook et Twitter. Les répondants ont été invités à participer à l'enquête en français ou en anglais.

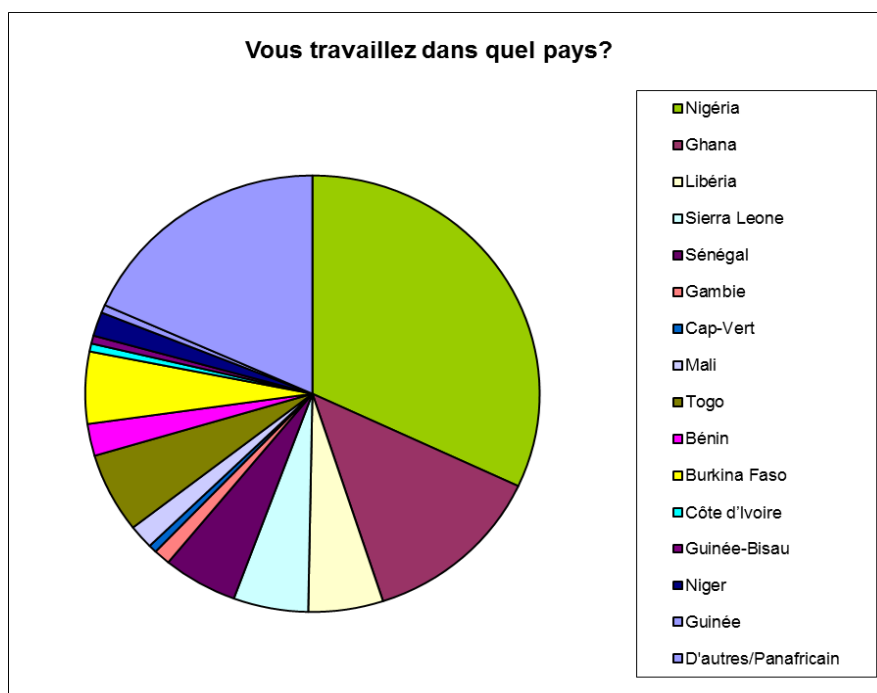
Environ la moitié des répondants a pris connaissance de l'enquête par Kabissa et l'autre moitié par WiserEarth. Une poignée de répondants a entendu parler de l'enquête directement à travers les réseaux d'autres participants.

139 personnes ont répondu à la version anglaise de l'enquête avec un total de 109 réponses complètes. 48 personnes ont répondu à la version française de l'enquête avec également 40 réponses complètes. Cela nous a donné un total de 187 réponses avec 149 questionnaires d'enquête dûment remplis en anglais et en français. Les résultats en français et en anglais ont été combinés pour fournir une image globale de ce qui se passe en Afrique de l'Ouest.

## SECTION 1 : DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DE L'ORGANISATION

Nous avons interrogé les organisations sur leur localisation à deux niveaux: sur plan national mais aussi au niveau local (zone rurale & zone urbaine).

Nous avons également examiné le nombre d'employés, les langues utilisées et le type d'organisation ainsi que le poste occupé par le répondant.

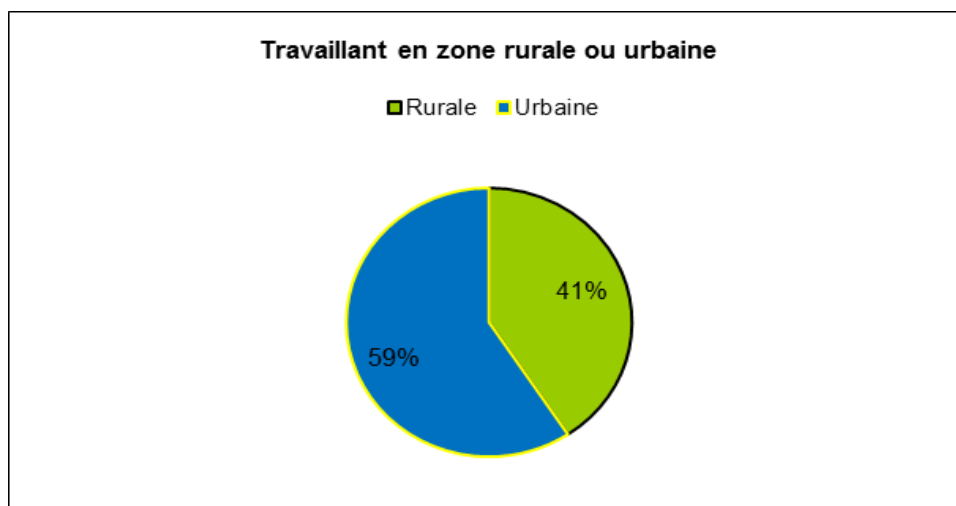


### Question 1: Pays où travaillent les enquêtés

Les répondants viennent du Nigeria (32%), Ghana (13%), Togo (6%), Libéria, Sierra Leone, Burkina Faso et Sénégal (chaqu'un 5% respectivement). D'autres pays y sont également faiblement représentés comme la Gambie, le Cap-Vert, le Mali, le Bénin, la Côte-d'Ivoire, la Guinée Bissau, la Guinée, le Niger.

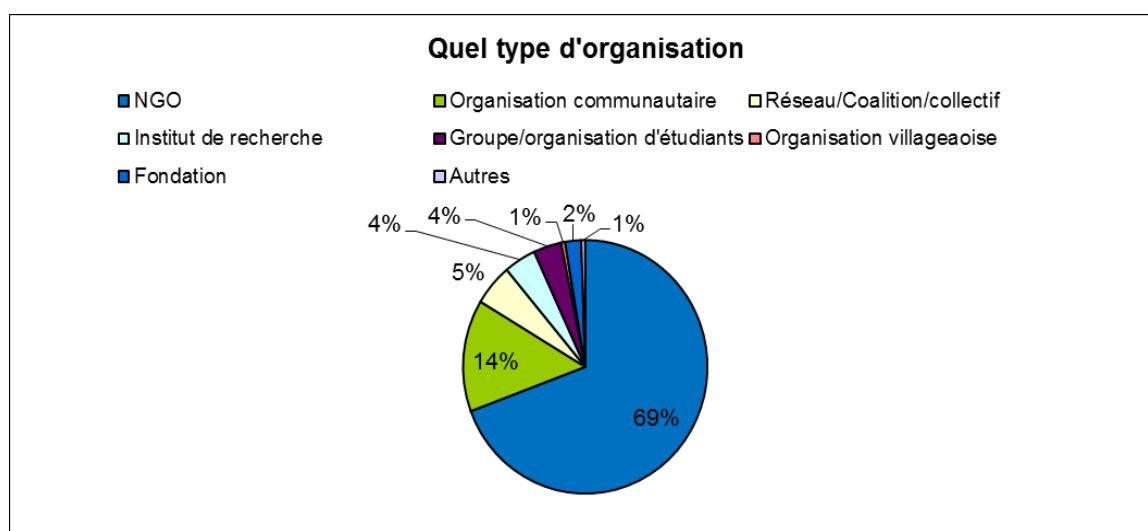
18% des réponses proviennent de personnes qui travaillent dans la région, mais pas nécessairement dans un de ces pays, une des réponses communes était «Pan-Africain». Nous avons décidé d'inclure ces réponses à l'enquête vu que nous sommes à la recherche de tendances générales dans la région plutôt que des spécificités au niveau des comparaisons entre pays.

## Question 2. Zone de travail (rural ou urbain)



Un peu plus de la moitié des répondants travaille dans un milieu urbain (59%). Tandis que 41% des répondants ont déclaré travailler dans un milieu rural.

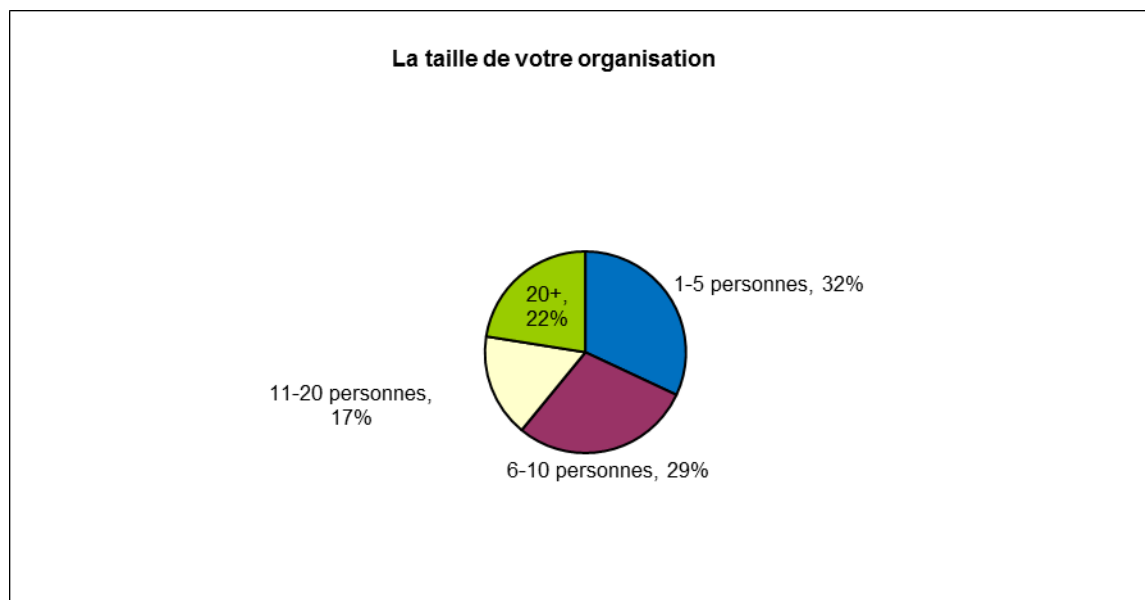
## Question 3: Votre type d'organisation



La majorité des répondants travaille pour une ONG (69%). Les organisations communautaires représentent 14%, et le reste est partagé entre (Réseau/collectif, Institut de recherche, organisation d'étudiants, organisation villageoise, fondation...).



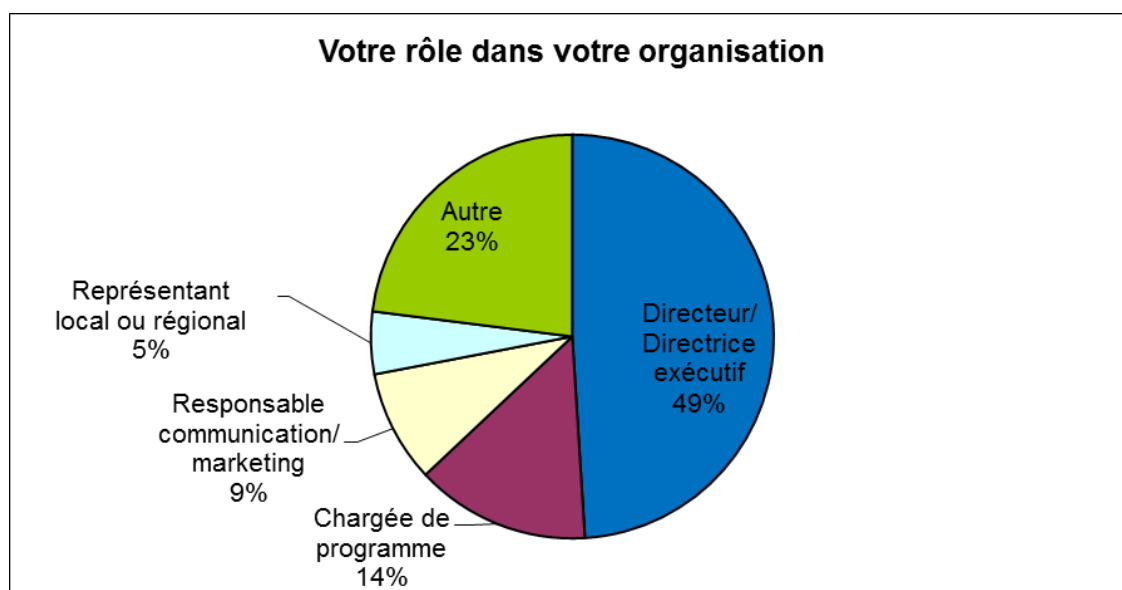
#### Question 4: La taille de votre organisation (nombre d'employés à temps plein)



La majorité des répondants travaille dans des organisations comportant 1 à 10 salariés (61%). Les organisations ayant 11 à 20 employés sont représentées par 17% des répondants, et 22% pour celles de plus de 20 employés à temps plein.

Interrogé sur le nombre de bénévoles au sein de leurs organisations, de nombreux répondants ont indiqué qu'ils dépendent fortement des bénévoles, d'où rôle prépondérant des bénévoles dans les organisations de la société civile en Afrique de l'Ouest.

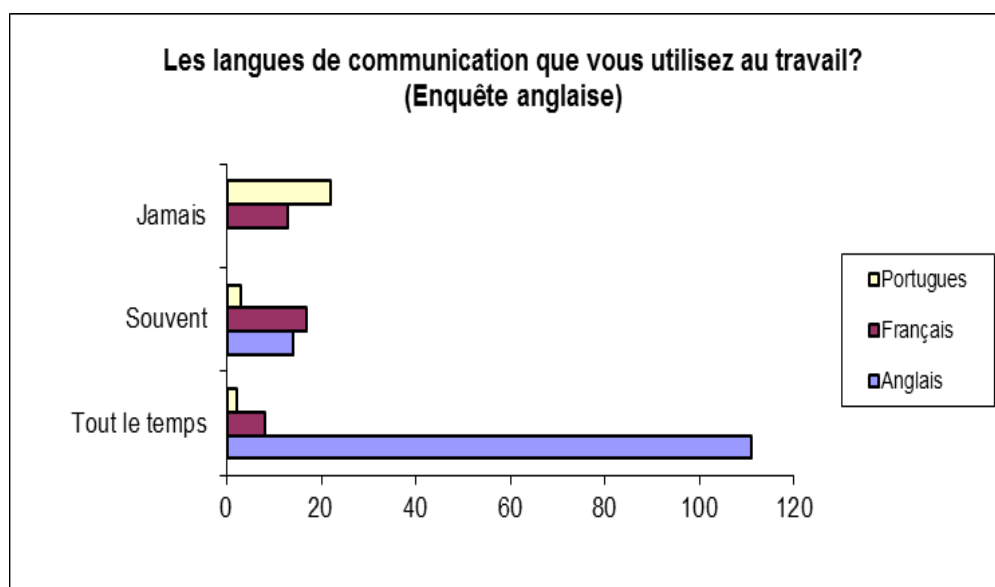
#### Question 5: Votre rôle au sein de l'organisation



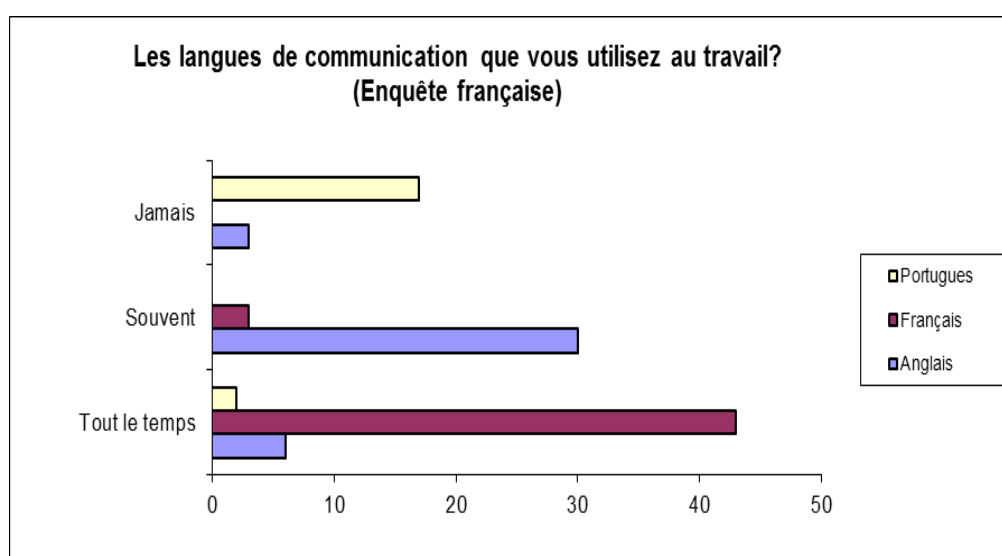
La majorité des personnes interrogées indique le poste de "Directeur/Directrice executif" (49%). Les catégories incluant «Autres» mentionnées par 23% des répondants; à savoir membre du conseil, PA, agent sur le terrain, chef d'équipe, consultant, conseiller spécial...

Spécialistes Communications / sensibilisation (9%), les chargés de programme (14%), Représentants locaux/régionaux (5%) complètent les autres professions des répondants.

## Question 6: Les langues de communication au travail



Sans surprise l'Anglais est la langue principale de travail pour ceux qui ont répondu à la version anglaise de l'enquête et a été citée par la majorité des répondants anglophones qui vivent en régions d'expression anglaise de l'Afrique de l'Ouest (par exemple, le Nigéria, le Libéria, la Sierra Leone, la Gambie).



Le français a été mentionné par certains répondants comme étant parfois utilisé. Le portugais est rarement utilisé par les organisations de la société civile dans la région.

Tandis que pour la version française de l'enquête, le français est la langue utilisée au travail pour les répondants à avec une majorité "utilisant le français tout le temps". L'anglais est décrit comme «parfois utilisée» par un bon nombre de répondants. Le portugais est utilisé par un très petit groupe de répondants.

**Autres langues utilisées (sondage anglais):**

Haoussa (plus populaire), Yoruba (mentionné un certain nombre de temps), ainsi que Krio, Wolof, allemand, espagnol, Lamnso, Ewe, suédois, hongrois, Mwaghavul, Mende

**Autres langues utilisées (l'enquête française) :**

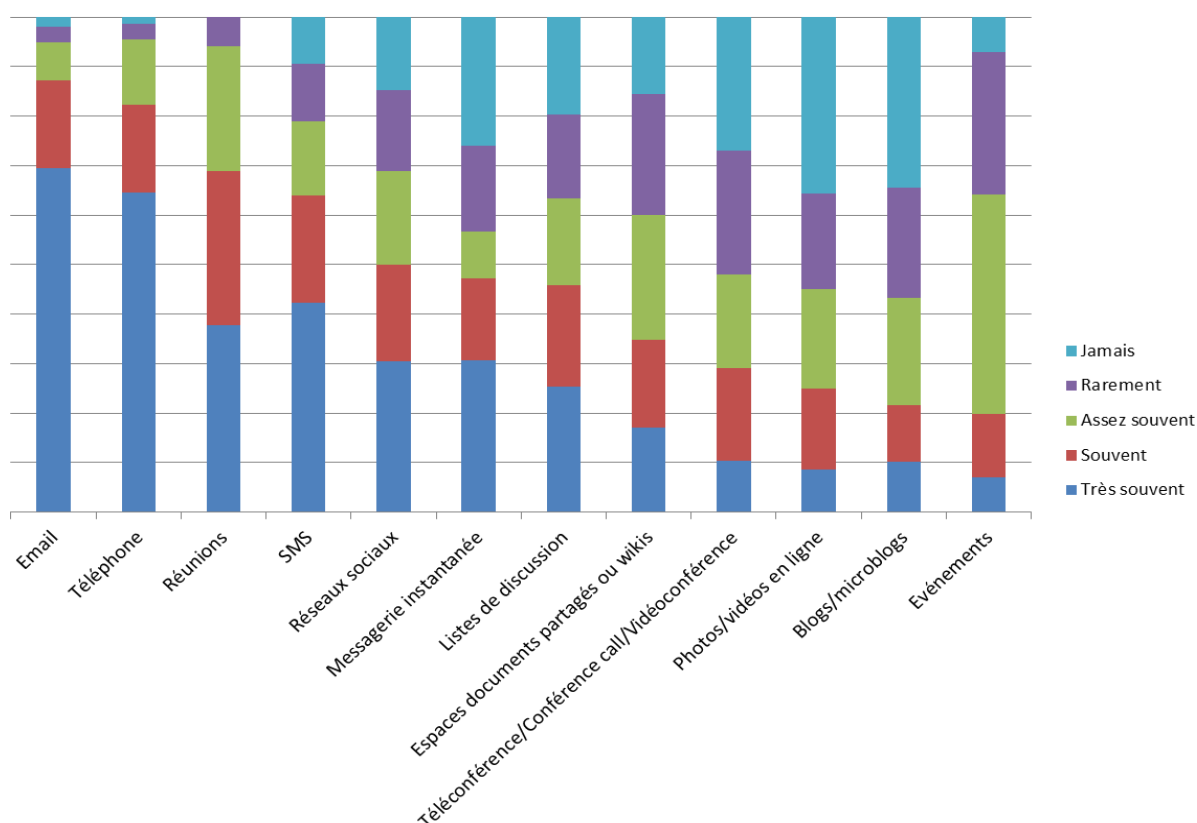
Allemand, Espagnol, Arabe, Pulaar, Wolof, Maure (le plus souvent mentionné), Gul Macema, Haoussa, Swahili

## SECTION 2 : L'USAGE D'OUTILS DE COMMUNICATION ET COLLABORATION

Dans cette partie nous explorons tous les usages (courant ou pas) au sein des organisations, sans précision sur des pratiques technologiques et ou communication des personnes répondant à l'enquête.

### Question 7: Usages des outils/canaux de collaboration et/ou de communication dans votre organisation et leur fréquence.

Les outils/canaux de collaboration et/ou de communication et leur fréquence d'utilisation



Lorsqu'on nous a interrogé les répondants sur le type d'outils de communication et de collaboration qu'ils utilisent au sein de leur organisation et à quelle fréquence, il y a eu un consensus général autour du **courrier électronique**. A savoir 87% l'utilisent très fréquemment (tous les jours) ou souvent (plusieurs fois par semaine), contre Seulement 5% l'utilisant rarement ou jamais.

Même si le téléphone et les réunions sont encore importants (respectivement 80% et 70% d'utilisation fréquente), il semble qu'ils sont sur le point d'être supplantés par les nouvelles technologies comme les SMS.

La recherche indique que 61% de tous les répondants utilisent SMS (messagerie texte) chaque jour ou plusieurs fois par semaine. Tandisque 20% des répondants n'ont jamais ou rarement utilisé SMS.

Les réseaux sociaux sont généralement très bien cotés dans ce sondage avec 50% d'utilisation tous les jours ou plusieurs fois par semaine (sans surprise que de nombreux répondants ont été contactés à travers les réseaux de WiserEarth et Kabissa).

Nonobstant 31% ont rarement ou jamais utilisé les réseaux sociaux, ce qui est hélas assez élevé compte tenu de la facilité d'accès, de la gratuité et des innombrables opportunités qu'offrent ces médias sociaux.

Les photos en ligne et les services de partage de vidéos et les blogs semblent être les parents pauvres des outils de collaboration en ligne avec seulement 24% pour les services de vidéo/photo et 21% les blogs. Un bon nombre de répondants n'a jamais utilisé ces outils ou les utilise que très rarement (53% et 56% respectivement).

Les conférences téléphoniques en ligne sont parfois utilisés par des organisations de la société civile avec 31% qui disent les utiliser tous les jours ou quelques fois par semaine. Cependant la majorité des répondants (56%) dit avoir rarement ou jamais utilisé ces outils qui ont l'avantage de promouvoir les technologies de VIOP qui permettent de réduire considérablement les coûts de communication notamment avec le reste du monde.

Avec le développement du haut-débit, de la VoIP et du web 2.0, utiliser internet et les nouveaux médias pour exploiter des nouveaux moyens de télécommunications et créer de nouveaux usages devient un domaine porteur et en pleine croissance.

Il faut savoir que la voix sur réseau IP, ou « VoIP » pour « Voice over IP », est une technique qui permet de communiquer par la voix via l'Internet ou tout autre réseau acceptant le protocole TCP/IP. Cette technologie est notamment utilisée pour supporter le service de Téléphonie sur IP (« ToIP » pour *Telephony over Internet Protocol*).

Les Wikis et le partage des documents en ligne sont utilisés plus souvent (37%). Tandis que 43% des répondants n'ont jamais ou rarement utilisé les outils comme le partage de documents en ligne tels que les wikis.

***Le courrier électronique ou email est le moyen de communication le plus populaire par rapport au téléphone, aux réunions physiques ou la messagerie.***

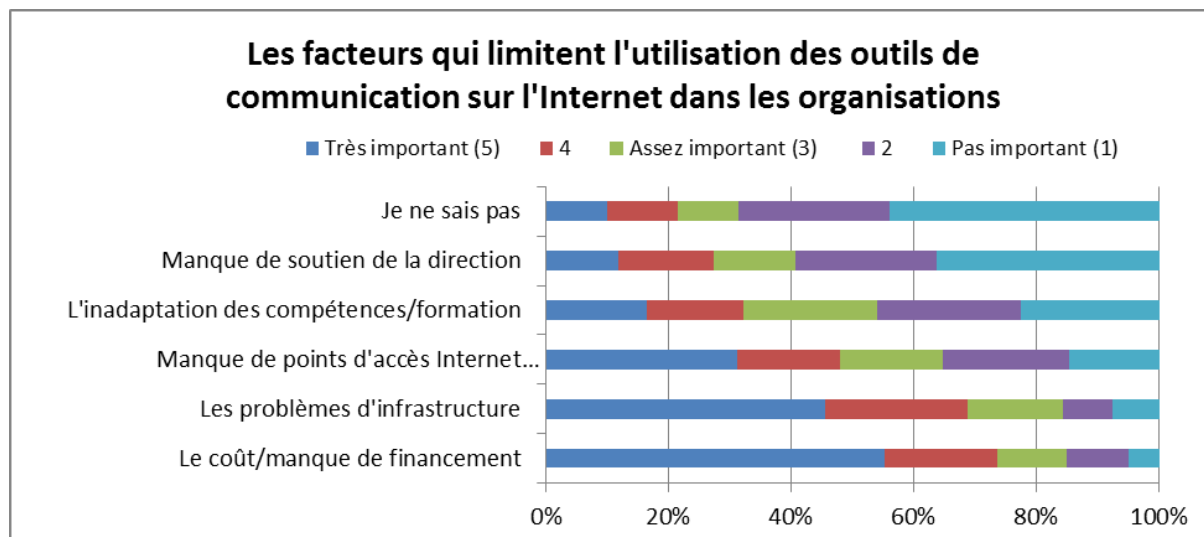
***Toutefois, des outils en ligne tels que les réseaux sociaux, les discussions par courriel et le SMS sont en net progression dans les usages électroniques et technologiques de la société civile ouest africaine.***

Le tableau ci-dessous montre la fréquence d'utilisation des outils de collaboration/communication:

<b>1. Email</b>	Très souvent / souvent: 87%
	Rarement / jamais été utilisé: 5%
<b>2. Téléphone</b>	Très souvent / souvent: 80%
	Rarement / jamais été utilisé: 4%
<b>3. Face à Face</b>	Très souvent / souvent: 70%
	Rarement / jamais été utilisé: 6%
<b>4. SMS</b>	Très souvent / souvent: 61%
	Rarement / jamais été utilisé: 20%
<b>5. Les réseaux sociaux</b>	Très souvent / souvent: 50%
	Rarement / jamais été utilisé: 31%
<b>6. Messagerie instantanée (MSN, yahoo messenger...)</b>	Très souvent / souvent: 44%
	Rarement / jamais été utilisé: 35%
<b>7. Listes de discussion (Listserv, Yahoo groupes)</b>	Très souvent / souvent: 42%
	Rarement / jamais été utilisé: 39%
<b>8. Espaces documents partagés ou wikis</b>	Très souvent / souvent: 37%
	Rarement / jamais été utilisé: 43%
<b>9. Téléconférence/ Conférence call/ Vidéoconférence</b>	Très souvent / souvent: 31%
	Rarement / jamais été utilisé: 56%
<b>10. Photos ou vidéos en ligne (YouTube, Flickr...)</b>	Très souvent / souvent: 24%
	Rarement / jamais été utilisé: 53%
<b>11. Blogs et microblogs (Twitter...)</b>	Très souvent / souvent: 21%
	Rarement / jamais été utilisé: 56%
<b>12. Evénements (Conférence/Atelier)</b>	Très souvent / souvent: 20%
	Rarement / jamais été utilisé: 37%

*\*Je ne sais pas = Je ne sais pas comment les nouvelles technologies pourraient être intégrées dans notre travail*

## Question 8: Les facteurs limitant l'utilisation des outils de communication/collaboration sur Internet dans votre organisation



En ce qui concerne les facteurs limitant l'utilisation d'Internet au sein des organisations en Afrique de l'Ouest, le manque de financement (ou les questions liées aux coûts) a été cité comme étant le problème le plus critique, par 74% des répondants.

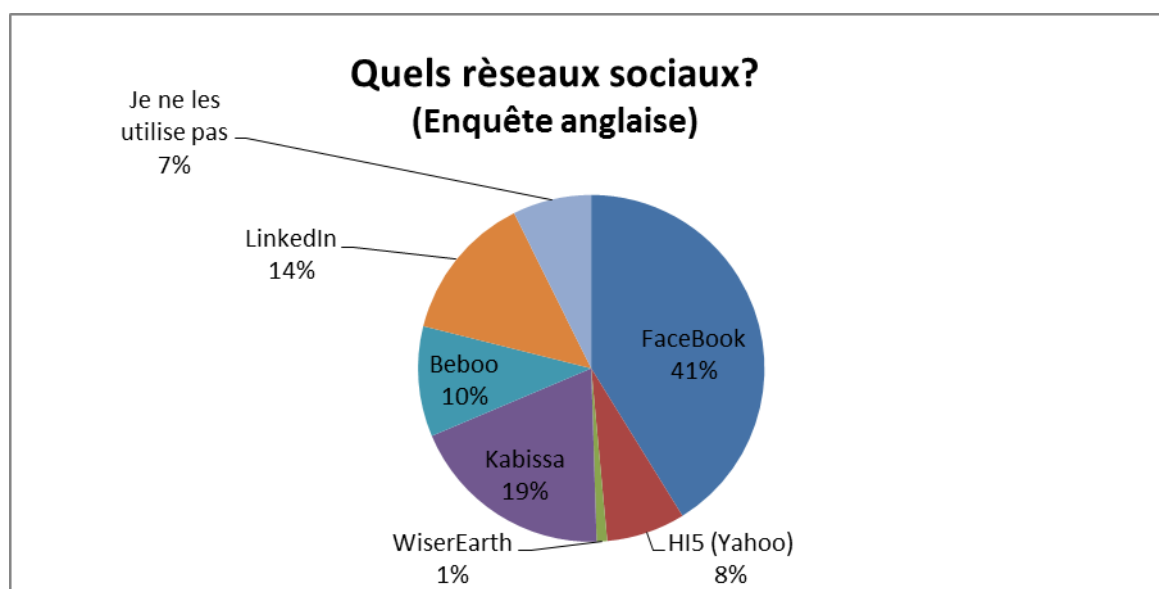
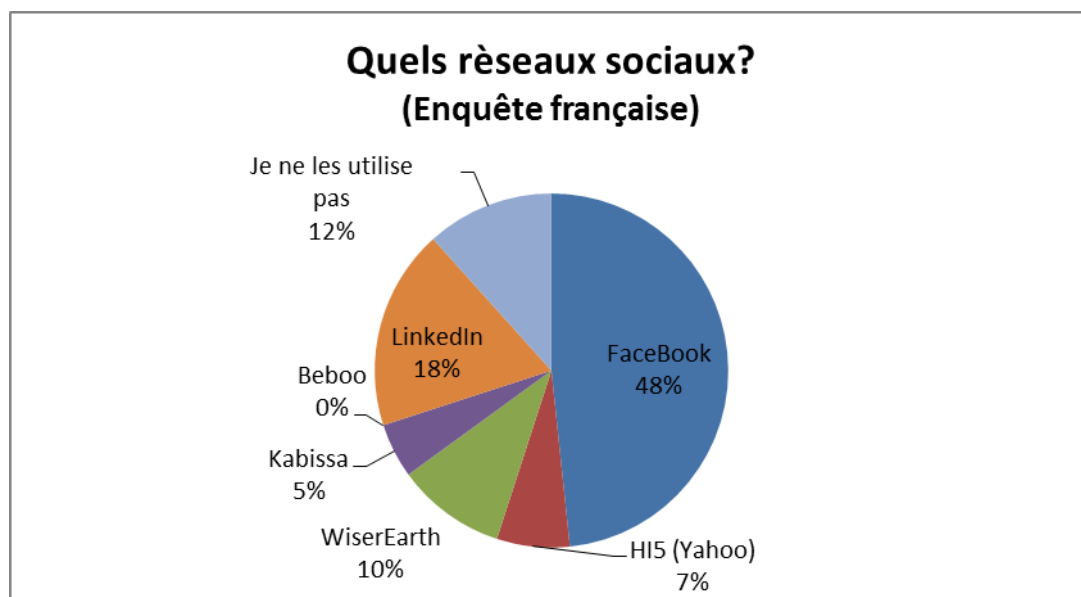
Les problèmes d'infrastructures arrivent en second position en termes d'importance (70%), suivie par le manque de points de connexion Internet (48%).

Une formation insuffisante et le manque de compétences ont été considérés comme facteur limitant pour près de 1/3 des répondants. Tandis que le manque de soutien par la direction a été cité en fonction de son importance relative en termes de limitation d'utilisation d'Internet (29%).

Egalement 28% des personnes interrogées ont estimé que « ne pas savoir comment ces outils de réseaux pourraient être utilisés en ligne » a été un facteur limitant.

***Les personnes interrogées ont cité le manque de financement et d'infrastructures comme les facteurs les plus importants dans la limitation de leur utilisation d'Internet pour le travail dans leur organisation.***

### Question 9: Les réseaux sociaux utilisés (le cas échéant)?





En ce qui concerne l'utilisation des réseaux sociaux, FaceBook est sorti comme le leader incontesté utilisé par 43% des personnes interrogées (enquêtes combinées en anglais et français).

LinkedIn est utilisé par 18% et 14% de la population de l'enquête (français et anglais, respectivement); tandis que Kabissa a recueilli un score de 19% sur la version en anglais et 5% sur la version française; quant à WiserEarth, 10% sur la version en

français et 1% sur la version anglaise; Beboo est utilisé par 10% des personnes répondantes en anglais, mais n'a obtenu aucunes réponses à l'enquête française et pour HI5 nous avons recueilli 7% et 8% (respectivement pour la version anglaise et française).

Nous avons également demandé aux personnes enquêtées de nommer d'autres réseaux sociaux qu'elles utilisent, en plus de ceux listés plus haut: Xing, Viadeo, Twitter (mentionné par un certain nombre de personnes), Orkut, Wikipédia, la paix Collaborative Network, GWX, Viadeo, MySpace, YahooGroup, Blogspot, Blog4ever, Ning, Ammodo, Blackplanet, Nabuur.com, entre autres et SKYPE.

Les résultats indiquent une fragmentation relativement importante du paysage des médias sociaux, avec de nombreux réseaux en ligne utilisés (ou peut-être mis à l'essai) par les représentants des organisations.

Toutefois, Facebook reste à l'appréciation de la société civile en Afrique occidentale, le leader incontesté des réseaux sociaux avec plus de 500 millions d'utilisateurs actifs dans le monde

### **Question 10. Les avantages (le cas échéant) de l'utilisation de réseaux sociaux dans une perspective de collaboration et de communication**

Pour bon nombre de la population d'enquête, la capacité de **communiquer, de maintenir et de créer des contacts** (y compris avec les partenaires, les bailleurs de fonds, les bénévoles, les collègues ainsi que les amis) est un des principaux avantages des réseaux sociaux, ainsi que la facilitation de la diffusion d'un large éventail d'informations auprès d'un grand public, mais aussi l'amélioration de la visibilité auprès des partisans et des bailleurs de fonds.

Nous pensons que les réseaux sociaux peuvent soutenir **la collaboration, accélérer les projets, le partage des meilleures pratiques** ainsi promouvoir et valoriser les gens au sein des organisations à condition d'être utilisés intelligemment et avec efficience.

Voici d'autres commentaires recueillis auprès de la population de l'étude à savoir, **la capacité d'aider au montage de projets, de partager avec d'autres personnes travaillant sur des projets similaires, l'archivage des données et la facilitation du travail en groupe** dans la mesure où les outils sont **bon-marchés et rapides**.

**Voici quelques observations formulées par les personnes enquêtées à propos des réseaux sociaux :**

*“Permet d'échanger et de rester en contact en permanence »*

*« Gain en visibilité auprès du grand public, des donateurs individuels potentiels, des adhérents, bénévoles, supporters de l'association »*

*« Mettre les gens en contact autour des projets »*

*« Lier des partenariats avec d'autres groupes intervenant dans le même domaine »*

*« Cela permet de faire publier les avis et communiqués et les événements le plus rapidement possible. »*

***“Large public, facile d'utilisation, rapide efficace”***

***“Rencontrer des gens différents, (établir) des connexions, l'exposition, la découverte de nouvelles idées”***

***“Il vous donne la possibilité de savoir ce que les gens du monde entier font et comment ils le font”***

***“Très utile et opportun, en particulier pour une nouvelle initiative comme notre organisation OHCI qui sera officiellement lancée à Freetown, en Sierra Leone”***

***“Vous aide à se connecter avec des bailleurs de fonds à travers le monde. Vous Connecte avec des bénévoles qui vous aideront à avancer dans vos travaux. Vous connecte avec des amis ... ”***

***“Les réseaux sociaux sont un outil éducatif pour le développement durable en Afrique”***

***“Vous pouvez accéder à un vaste réseau de personnes non seulement au sein de votre organisation et du milieu des ONG mais c'est aussi pour les africains la chance d'avoir accès à Internet. Il a***

## *un grand potentiel pour partager des idées à travers les frontières culturelles et politiques "*

*"Il y a beaucoup d'avantages, notamment pour nous, en Afrique, car cela nous permettra d'avoir accès à des communautés plus développées et permettra d'améliorer grandement la croissance rapide des pays en développement"*

### **Question 11. Les inconvénients (le cas échéant) de l'utilisation des réseaux sociaux**

Il faut souligner que les personnes enquêtées ont donné un peu plus de variété des réponses par rapport à la question sur les avantages de ces réseaux.

La problématique relative à l'exposition de la vie privée a été d'avantage citée comme un des principaux inconvénients quant à l'utilisation des réseaux sociaux. La plus grande inquiétude est relative à d'éventuels abus par des escrocs et les spammeurs.

Le coût de l'utilisation de ces outils ainsi que le temps nécessaire à leur utilisation (c-à-dire trop de temps perdu) ont été aussi sujet à préoccupations. Nous pouvons supposer que cela pourrait nuire à la productivité des personnes travaillant pour une organisation, notamment avec le peu de valeur ajoutée supposée des ces outils, surtout lorsque les individus répondants à l'enquête estiment que *"Fournir des informations peu fiables"*, semble également être un inconvénient.

**Voici quelques observations formulées par les personnes enquêtées :**

*« Votre vie privée est étalée et vous risquez dès fois d'avoir des problèmes d'ordre professionnel si vous émettez des opinions sur vos responsables. »*

*« En général mauvaise réputation des services sociaux en ce qui concerne des échanges sérieux, professionnels »*

*« Le manque de confidentialité dans le partage des documents assez importants tels les projets et rapports. Il y a aussi et surtout le risque de détournement des idées partagées avec les autres organisations »*

*« Manque de préservation de la vie privée »*

*"Je déteste Facebook. Trop de blabla. Trop de choses me demandant une réponse. Le flux d'informations ne reflète pas ou ne correspond pas aux flux d'informations de mon organisation(en interne comme en externe) "*

*"On rencontre beaucoup de gens irréels qui peuvent faire semblant d'être utiles à votre organisation ainsi vous fournir des informations peu fiables"*

*"Je suggère que les ONG et les outils TIC durables de trouver leur voie pour toucher les gens de la campagne. Nous pouvons utiliser le téléphone cellulaire comme un outil "*

*"Beaucoup de gens utilisent les réseaux sociaux pour tromper les autres. Certains affichent de fausses informations qui mettent les personnes dans les problèmes".*

*"L'inconvénient, c'est quand d'autres visiteurs envoient des mails tout le temps et la plupart de ces mails ne sont pas en rapport avec ce dans quoi nous sommes engagé"*

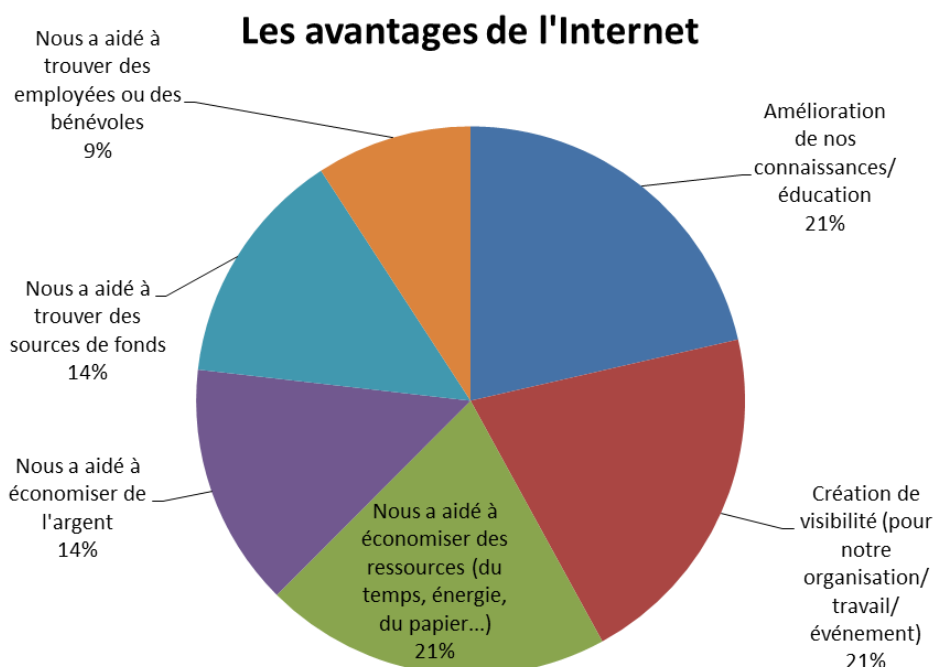
*"Les inconvénients sont : les rencontres avec les fraudeurs sur Internet. Très coûteux en Afrique et plus particulièrement au Sierra Leone. Cela requiert une certaine expérience technique pour les utilisateurs. Manque de fonds pour avoir un accès à la maison. "*

*"Les travailleurs passent trop de temps là-dessus, ce qui permet une faible productivité au bureau."*

***Bâtir la confiance et assurer que les réseaux en ligne ne soient pas abusés par les spammeurs et les fraudeurs sont deux éléments essentiels pour les personnes qui travaillent avec les communautés en ligne***

---

## Question 12. Les usages bénéfiques de l'Internet



Dans cette partie de l'enquête, nous nous sommes intéressés aux réalisations des organisations de la société civile qui ont été possibles grâce à l'utilisation de l'Internet.

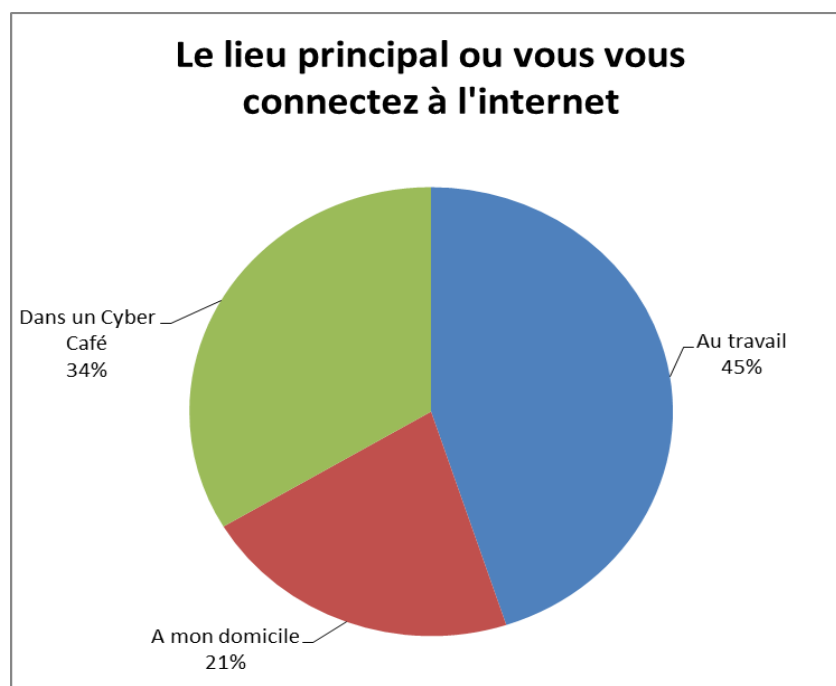
*La sensibilisation/création de visibilité; l'amélioration de l'apprentissage/l'éducation et l'économie des ressources (temps, énergie, papier) ont tous été mentionnés par (21% des personnes enquêtées). Tandis que Économiser de l'argent et permettre d'accéder à de nouvelles sources de financement ont obtenu 14% des réponses.*

Par contre *Aider à trouver des employés ou des bénévoles* a été faiblement mentionné (9% de toutes les réponses).

### Une personne enquêtée a déclaré:

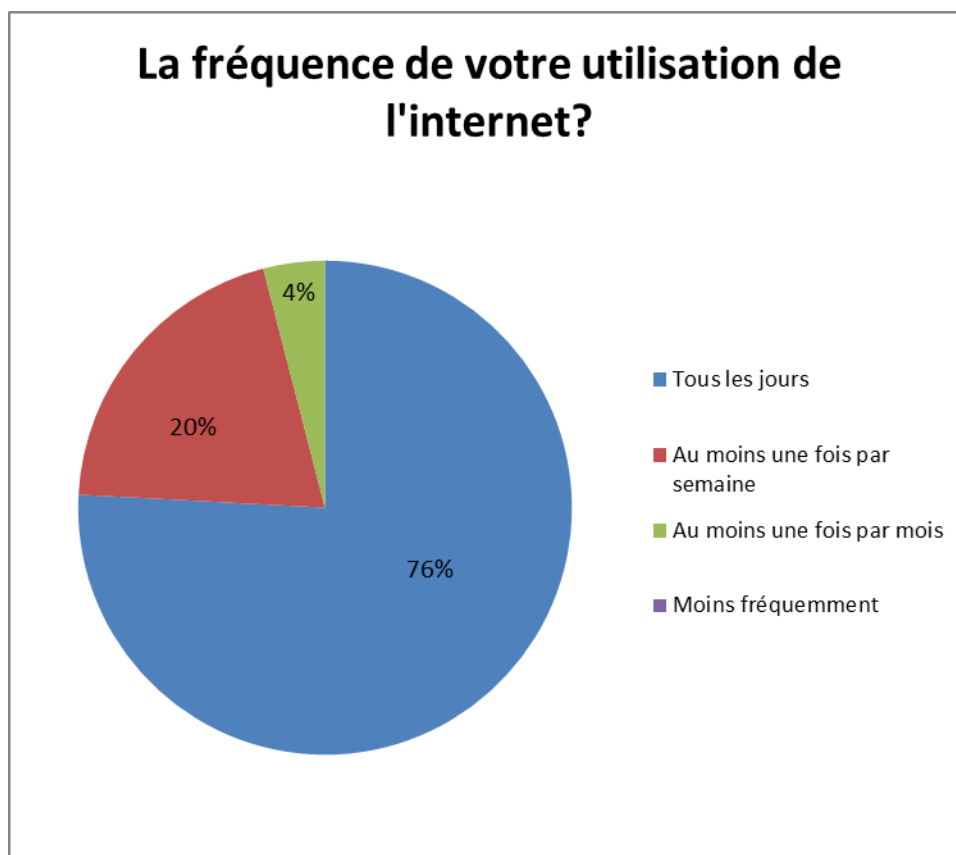
**“Une bonne partie du travail se passe sur la toile:  
soumission de propositions de projets, soumission  
de conférences...”**

### Question 13. Lieu principal de connexion à l'Internet pour le travail



Le bureau est le lieu principal utilisé pour accéder à Internet à des fins professionnelles avec 45% de réponses. Toutefois, les cybercafés jouent également un rôle important en offrant aux membres des organisations de la société civile un espace pour "se connecter" (mentionné par 34% des personnes répondantes à l'enquête). Le domicile a recueilli 21% des réponses.

#### Question 14. La fréquence d'utilisation de l'Internet

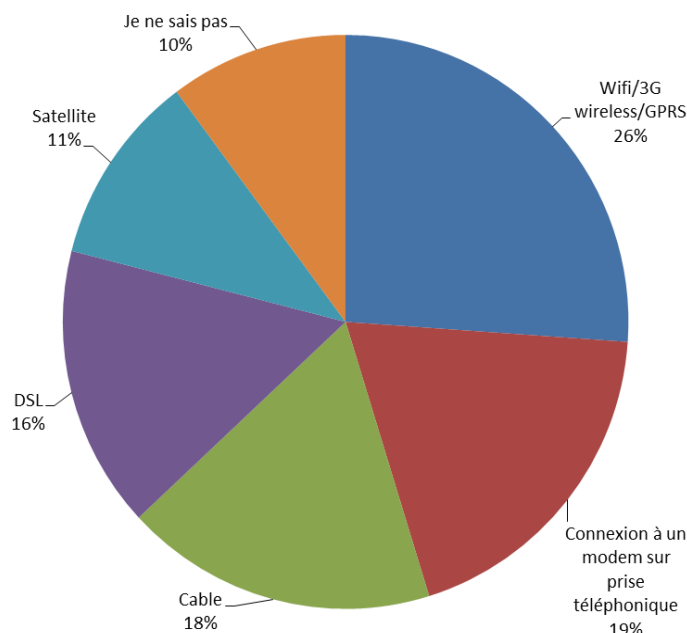


En termes de fréquence de connexion, 76% des personnes interrogées ont mentionné qu'elles ont accès à Internet tous les jours. Puisque cette enquête a été menée en ligne, ces réponses ne sont pas surprenantes, toutefois, il indique que l'accès à internet est essentiel pour le travail journalier des organisations de la société civile en Afrique de l'Ouest.

Seulement 4% des répondants ont accès à Internet uniquement une fois par mois et les 20% restant, une fois par semaine.

### Question 15. Moyen d'accès à Internet dans votre organisation

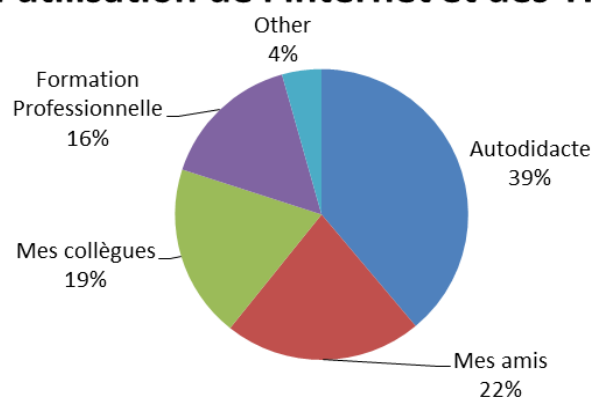
Le mode d'accès à Internet



La plupart des répondants utilisent une grande variété de connexions à l'Internet, avec WiFi/3G sans fil / GPRS étant les plus populaires (26%), suivi de connexion à un modem (19%), câble (18%), DSL (16%) et satellite (11%).

### Question 16: Sources d'information à propos de l'utilisation de l'internet et des TIC

Les sources d'information vis à vis l'utilisation de l'internet et des TIC ?



La plupart des répondants disent être autodidactes (39%) en matière d'utilisation d'Internet et des TIC. Ce taux augmente lorsqu'il s'agit d'organisations plus petites de 1-5 personnes.



Les amis (22%) et des collègues de travail (19%) sont également une source importante d'informations pour les personnes enquêtées par rapport à leurs utilisations d'Internet et des technologies numériques. Les programmes de formation professionnelle ont été cités par 16% des organisations. Les grandes organisations (plus de 20 salariés) n'ont pas eu un plus grand accès à la formation professionnelle que les plus petites organisations.

Les autres sources d'information comprennent des membres de la famille, des forums en ligne "*les gens qui m'aident en ligne*", des techniciens, des organisations affiliées et recherche sur Google.

## **PERSPECTIVES DE RECHERCHES**

---

D'autres recherches sont nécessaires pour approfondir les questions qui sont restées sans réponse dans cette enquête. Par exemple:

Comment définir des indicateurs de réussite en termes d'utilisation de la communication en ligne et des outils de collaboration pour les organisations de la société civile dans différents pays et régions d'Afrique?

Comment peut-on rendre plus accessibles et utiles les outils numériques aux organisations de la société civile?

Comment les objectifs et stratégies organisationnels peuvent être touchés par l'adoption de ces nouveaux outils et comment cet impact peut être façonné de manière constructive ?

Dans le cadre de ces études, une attention devrait être accordée à la possibilité d'avoir un échantillon diversifié d'organisations avec des budgets différents, des problématiques différentes, des approches régionales diverses ainsi que leurs parties prenantes.

Dans cette recherche, il n'y avait pas de distinction entre l'utilisation des réseaux sociaux à des fins professionnelles par rapport à un usage privé. Nous suggérons que les recherches futures prennent en compte cette dimension.

Une recherche anecdotique donne à penser qu'il existe un écart important en termes de connaissances et d'utilisations des TIC par les hommes et les femmes. Nous incitons que des recherches plus poussées sur l'utilisation de la technologie chez les femmes, soit faites.

### **Formation: face à face et en ligne**

La création d'opportunités est cruciale, pour aider à résoudre les besoins liés à l'utilisation des outils en ligne qui font progresser l'action à la base et les missions des organisations de la société civile.

Par exemple, Comment les organisations de la société civile pourraient utiliser la technologie pour aider à tirer parti des efforts en cours au niveau de la base?

Comment la technologie peut être utilisée pour sensibiliser le public et créer une plus grande visibilité des efforts et comment ce changement basé sur des diverses problématiques ou des questions d'audience peuvent servir une organisation?

Quelles sont les meilleures pratiques utilisées aujourd'hui par les organisations de la société civile relatives à l'utilisation des TIC?

Les informations sur les formations devraient être plus accessibles à tous, par exemple, sous la forme de didacticiels en ligne, e-learning et webcasts. Un soutien supplémentaire pourrait être une liste d'organisations et de personnes qui pourraient fournir un soutien pour l'apprentissage des TIC et la formation en ligne à des organisations de la société civile désireux de tirer le meilleur parti des outils en ligne.

Des recherches supplémentaires pourraient soutenir de telles initiatives en enquêtant sur les ressources nécessaires pour aider les organisations de la société civile à tirer le meilleur parti des possibilités offertes par les technologies numériques.

## **La mutualisation des connaissances et les infrastructures de gestion des connaissances**

Soutenir les besoins de la société civile par la formation semble être un élément important dans le renforcement des capacités supplémentaires au sein des organisations en Afrique.

Les sites web tels que WiserEarth.org et Kabissa sont bien équipés pour soutenir la collaboration en ligne, le partage des meilleures pratiques et de co-crédation de projets entre les individus et les groupes de travail à la fois au niveau local et au niveau international.

Toutefois, des efforts supplémentaires doivent être faits par les deux organisations afin de s'assurer que les organisations non-initiées en matière d'utilisation des outils numériques puissent y avoir accès. Des formations sous forme d'ateliers pour les organisations de la société civile sont nécessaires pour aider les organisateurs à intégrer les outils de collaboration en ligne.

Une plus grande attention doit être portée sur le développement de répertoires consultables et indépendants des meilleures pratiques et l'application de directives pour les organisations de la société civile, qui aideront les organisateurs à comprendre quelles sont les options à leur disposition, ce qui fonctionne et comment choisir les meilleures options de la technologie pour répondre à leurs objectifs.

### **Surmonter la fracture numérique**

Cette étude souligne par ailleurs les défis liés à la technologie numérique en Afrique. Un travail significatif de terrain est nécessaire afin de continuer à réduire la fracture numérique massive qui existe entre l'Afrique et les pays ou ceux dit intermédiaires. Et cela doit nécessairement passer par des alternatives de contournement des logiques mercantiles des grandes entreprises détentrices de moyens colossaux pour investir dans la fibre optique qu'ils rentabilisent à coup de milliard d'euros. A savoir promouvoir les installations et la formation de la technologie Wifi peut coûteuse et qui peut être réappropriée par les populations locales.

En plus les connaissances doivent être partagées sur comment et où les entreprises et les organisations à but non lucratif travaillant dans les TIC en Afrique peuvent collaborer afin de réduire encore la fracture numérique.

### **Surmonter la barrière de langue**

Sans surprise, l'anglais est la langue principale de travail pour les organisations en Afrique de l'Ouest anglophone.

Cependant la plupart des organisations françaises alors qu'elles utilisent surtout le français, ont également intégré l'utilisation de l'anglais dans leur travail.

Comment les organisations d'horizons culturels différents mais qui ont besoin les unes des autres ou qui ont des connaissances précieuses à partager autour des bonnes pratiques peuvent surmonter les barrières linguistiques ?

## PLUS D'INFORMATIONS

---

Pour plus d'informations sur cette enquête ou pour recevoir une copie en Français de l'ensemble des données, contacter Camilla Burg ([Camilla@wiserearth.org](mailto:Camilla@wiserearth.org)) / Doudou Sy ([doudou@wiserearth.org](mailto:doudou@wiserearth.org)) ou Tobias Eigen, Directeur Executif de Kabissa ([tobias@kabissa.org](mailto:tobias@kabissa.org))

**Rejoignez-nous sur WiserWestAfrica Group (sur WiserEarth)**

<http://fr.wiserearth.org/group/WiserWestAfrica>

**Rejoignez-nous sur Kabissa:** <http://www.kabissa.org>