

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

INTERNET : UN NOUVEL OUTIL DE RÉSEAUTAGE POUR LES  
ORGANISATIONS DE DÉVELOPPEMENT AU BURKINA FASO

MÉMOIRE PRÉSENTÉ  
COMME EXIGENCE PARTIELLE  
À LA MAÎTRISE EN GÉOGRAPHIE

PAR PHILIPPE MASSÉ  
philippe@masse.com

JUIN 2003

## REMERCIEMENTS

À Oxfam-Québec et à Johanne Létourneau-Houin, représentante de l'organisation au Burkina Faso, pour l'occasion qu'elles m'ont offerte de vivre une merveilleuse expérience en tant que coopérant-volontaire et pour leur étroite collaboration tout au long de ce projet.

À mon directeur de maîtrise, Jean Carrière, pour m'avoir encouragé à mener ce projet à terme en conciliant de manière efficace mes études et mon travail sur le terrain.

Aux quinze organisations partenaires, aux quarante-cinq répondants et à toutes les personnes au Burkina Faso qui ont activement participé à cette recherche et m'ont permis de recueillir les données nécessaires à ce travail.

Au Programme Cyberjeunes et au ministère de l'Éducation du Québec pour avoir rendue possible la réalisation de la phase terrain de cette recherche.

À Amadou Diop, documentaliste à l'IPD-AOS et à Sylvestre Ouédraogo, président de l'Association Yam Pukri, dont l'esprit d'analyse et les observations méthodologiques ont été très utiles.

À ma sœur Brigitte et à Fany, à qui rien n'échappe, pour leur appui très apprécié à la relecture et la correction de ce document.

Et enfin, à Ebouma, ma conjointe que je retrouverai bientôt à Ouagadougou, pour sa patience et le soutien « en ligne » qu'elle m'a apporté tout au long de la rédaction de ce mémoire.

## TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS .....	ii
LISTE DES FIGURES .....	v
LISTE DES TABLEAUX .....	vi
RÉSUMÉ .....	vii
CHAPITRE I PROBLÉMATIQUE ET HYPOTHÈSE .....	1
1.1 Problématique .....	1
1.1.1 La technologie et le développement .....	1
1.1.2 Internet en Afrique .....	2
1.1.3 La situation au Burkina Faso .....	3
1.1.4 L'utilisation d'Internet par les organisations de développement .....	4
1.2 Objectifs et hypothèse de recherche .....	5
1.3 Structure du mémoire .....	5
CHAPITRE II CADRE THÉORIQUE .....	7
2.1 Internet et le développement humain en Afrique : une problématique géographique à plusieurs échelles .....	7
2.2 Les risques liés à l'utilisation d'Internet .....	8
2.3 Le coût de la « non-utilisation » d'Internet et le fossé numérique .....	9
2.4 Les contributions d'Internet .....	10
2.5 Les interfaces entre l'outil et la population à la base .....	13
2.6 La formation des utilisateurs .....	13
2.7 La dimension culturelle .....	14
2.8 Internet et le genre .....	15
2.9 Internet et le réseautage .....	15
CHAPITRE III MÉTHODOLOGIE .....	17
3.1 Étapes de la réalisation de la phase terrain .....	17
3.2 Les partenaires .....	19
3.3 Concepts clés .....	20
3.4 Validité interne et externe .....	21
3.5 Remarques sur la méthodologie adoptée .....	21
CHAPITRE IV PRÉSENTATION DES RÉSULTATS .....	22
4.1 Les personnes interrogées .....	22
4.2 Les organisations .....	23
4.3 L'équipement et les communications .....	23
4.4 L'accès à Internet dans l'organisation .....	24
4.5 Les coûts d'Internet ainsi que les avantages et les difficultés rencontrés lors de son utilisation .....	25
4.5.1 Les coûts .....	25
4.5.2 Les avantages perçus .....	26
4.5.3 Les difficultés rencontrées .....	28
4.6 L'utilisation d'Internet au sein de l'organisation .....	29
4.6.1 La messagerie électronique .....	30
4.6.2 La navigation .....	32
4.6.3 La production d'information .....	33
4.6.4 À qui Internet sert-il le plus? .....	33
4.7 Le travail en réseau .....	34
4.7.1 Les populations à la base .....	34
4.7.2 L'administration publique .....	35
4.7.3 Les partenaires .....	35
4.7.4 La mobilité .....	35

CHAPITRE V DISCUSSION .....	36
5.1 Synthèse des résultats .....	36
5.2 Utilisation d'Internet dans les réseaux externes et internes .....	37
5.2.1 Réseaux externes.....	37
5.2.2 Réseaux internes .....	39
5.3 Comment les organisations peuvent-elles mieux intégrer Internet ? .....	40
5.3.1 L'identification des besoins internes et des résultats attendus.....	40
5.3.2 L'organisation du parc informatique et l'accès à Internet.....	41
5.3.3 La formation et le transfert des connaissances.....	41
5.4 Comparaison avec la situation de l'utilisation d'Internet par les organisations non gouvernementales du Sénégal .....	42
5.5 Retour sur les objectifs et l'hypothèse de recherche.....	43
5.5.1 Retour sur les objectifs.....	44
5.5.2 Retour sur l'hypothèse générale.....	44
5.6 Propositions pour la poursuite des travaux de recherche.....	45
CHAPITRE VI CONCLUSION .....	48
APPENDICE A QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE .....	50
APPENDICE B ANALYSE DES RÉSULTATS .....	58
APPENDICE C MISSIONS ET ADRESSES DES SITES WEB DES ORGANISATIONS AYANT PARTICIPÉ À LA RECHERCHE .....	66
BIBLIOGRAPHIE.....	68

## LISTE DES FIGURES

Figure		Page
1.1	Le cercle vertueux du développement technologique et du développement humain.....	2
1.2	Le Burkina Faso.....	3
2.1	Accès à Internet des pays africains selon leur Indicateur de développement humain, 2001.....	11
2.2	Accès à Internet des pays africains selon leur produit intérieur brut à parité de pouvoir d'achat, 2001.....	12
4.1	Nombre de mois d'expérience d'utilisation d'Internet par les répondants en fonction du genre.....	23
4.2	Moyens de communication privilégiés par les répondants pour les échanges dans leur ville, dans une autre province ou à l'extérieur du pays.....	24
4.3	Estimation du coût mensuel moyen de l'utilisation d'Internet par les douze organisations connectées.....	26
4.4	Principales contributions de l'utilisation d'Internet par les organisations connectées selon les répondants en fonction du genre.....	28
4.5	Principales difficultés rencontrées affectant l'utilisation d'Internet par les organisations connectées, selon les répondants, en fonction du genre.....	29
4.6	Estimation du nombre de messages en provenance ou à destination du Burkina Faso, du reste de l'Afrique et de l'extérieur du continent.....	30
4.7	Répartition géographique des adresses de courriel des carnets d'adresses de neuf organisations connectées à Internet.....	31
4.8	Répartition des correspondants africains figurant dans les carnets d'adresses de neuf organisations du Burkina Faso, 2002 .....	32
4.9	Types de sites web visités pour raisons des professionnelles par vingt répondants.....	33
5.1	Indicateur d'intégration d'Internet pour une organisation fictive.....	46

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau		Page
4.1	Différentes bases de répondants retenues pour l'analyse des réponses du questionnaire.....	22
4.2	Contributions de l'utilisation d'Internet chez les partenaires connectés selon 34 répondants.....	27
4.3	Difficultés rencontrées affectant l'utilisation d'Internet chez les partenaires connectés selon 36 répondants.....	28

## RÉSUMÉ

Malgré d'importants progrès technologiques réalisés vers la fin du siècle dernier, notamment dans les domaines des technologies de l'information et des communications, la situation dans de nombreux pays en développement se détériore. Le Burkina Faso, un État d'Afrique de l'Ouest confronté à de graves problèmes économiques et environnementaux, est ainsi relié au réseau Internet depuis 1997.

Le but de ce mémoire est d'étudier en quoi l'utilisation d'Internet par les organisations de développement du Burkina Faso peut faciliter la création et la consolidation de réseaux de communication. La recherche a impliqué 15 organisations partenaires d'Oxfam-Québec/Burkina Faso auprès desquelles 45 entrevues individuelles ont été réalisées.

L'hypothèse à la base de ce mémoire est la suivante : *L'utilisation d'Internet par les organisations de développement au Burkina Faso est complémentaire aux autres moyens de communication existants : Internet sert davantage aux échanges internationaux, alors qu'on recourt à d'autres moyens (téléphone, déplacement, poste, etc.) pour les échanges nationaux.*

Les résultats démontrent qu'Internet, et principalement le courriel, sert surtout aux communications internationales. Son utilisation a stimulé l'implication des organisations dans les réseaux continentaux et internationaux, mais l'effet est faible à l'échelle nationale. Cet écart peut en partie être attribuable à l'accès limité d'une grande partie de la population du Burkina Faso à Internet. Par ailleurs, les organisations de développement disposent rarement d'une politique d'utilisation d'Internet, ce qui réduit sans doute son efficacité. Des besoins importants, notamment en terme de formation et de production de contenu, ont été soulevés par les répondants.

En conclusion, Internet est davantage utilisé dans les réseaux internationaux, alors que c'est à l'échelle nationale que les organisations de développement réalisent l'essentiel de leurs communications. Pour permettre à leurs populations-cibles d'accéder plus facilement à l'information, ces organisations peuvent assumer le rôle d'*interface* : celui-ci consiste d'une part à diffuser, par des moyens non numériques, l'information circulant sur Internet et, d'autre part, à produire un contenu adapté au contexte local.

**Mots clés :** Burkina Faso, développement humain, Internet, organisations de développement, Oxfam-Québec, réseaux.

## CHAPITRE I

### PROBLÉMATIQUE ET HYPOTHÈSE

#### 1.1 Problématique

##### 1.1.1 La technologie et le développement

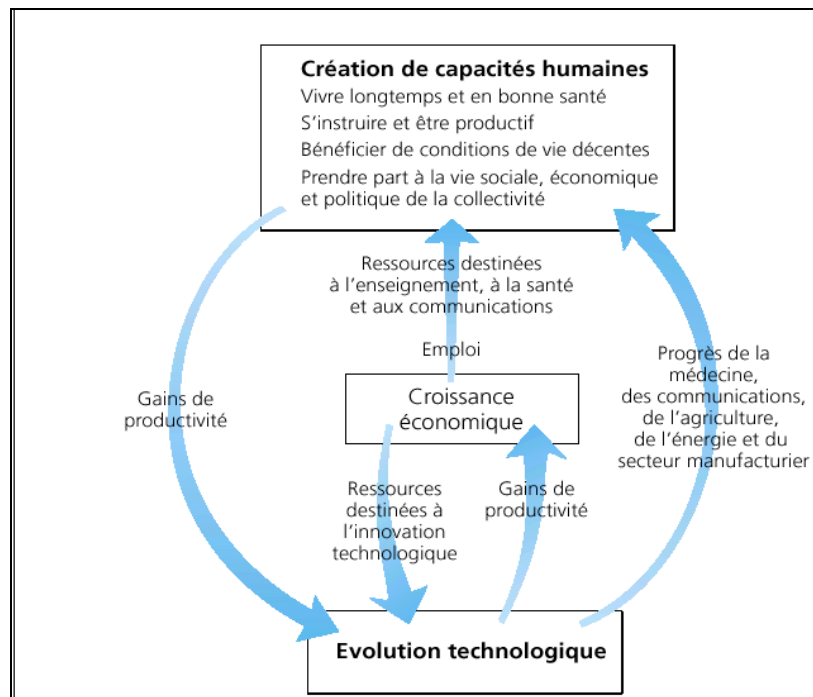
Malgré d'immenses progrès technologiques réalisés dans la seconde moitié du XX<sup>e</sup> siècle, les difficultés affectant les pays en développement – les États africains au premier plan – ne cessent de croître. En pleine mondialisation, l'Afrique se retrouve graduellement exclue d'un système s'articulant autour des grands pôles de pouvoir que sont l'Europe, les États-Unis et le Japon. Si certains pays en développement, tels que la Chine et l'Inde, parviennent à se tailler une place importante, l'Afrique recule. Entre 1977 et 2001, sa part dans les exportations mondiales est passée de 4,3 à 2,1 % (État du monde, 2003). La pauvreté chronique, les conflits régionaux, la corruption, la pandémie du SIDA, la détérioration de l'environnement et un système économique mondial qui polarise les richesses freinent le développement du continent.

L'accessibilité des nouvelles technologies, tout comme celle des technologies classiques, varie considérablement selon les régions du globe. La distribution géographique des technologies de l'information et de la communication (TIC)<sup>1</sup> le montre bien. Alors que dans certains pays développés, près d'un habitant sur deux est utilisateur d'Internet, plus des trois quarts des pays africains comptent moins de dix internautes pour 1 000 habitants. En 2001, on estimait que plus d'un Africain sur deux n'avait jamais fait un appel téléphonique (Radio France International, 2003). L'accès inégal aux technologies, appelé fossé ou fracture numérique, préoccupe les gouvernements, les institutions internationales et la société civile. Cet écart est perceptible à plusieurs échelles. La fracture est nette entre les pays occidentaux et les pays en développement. Sur le continent africain, les zones côtières, généralement plus près des réseaux de fibre optique, ont un meilleur accès à Internet que les pays enclavés. Sur plan national, d'autres facteurs influent sur cet accès : l'âge des utilisateurs, la localisation (rurale ou urbaine), le genre, le revenu, le niveau de scolarité, etc.

Si l'expansion d'Internet est indiscutable, son utilité à des fins de développement humain ne fait pas l'unanimité au sein de la communauté scientifique. Pour certains, il permettra aux pays en développement de faire le grand saut, de « brûler » certaines étapes intermédiaires pour entrer dans la société de l'information. Pour d'autres, il est davantage un produit de luxe et il vaut mieux maintenir l'attention sur les problèmes de base tels que l'éducation, la santé, les droits de la personne et la sécurité alimentaire. Selon Olivier Sagna (2001), Secrétaire général de l'Observatoire des systèmes d'information, des réseaux et des infrastructures au Sénégal (OSIRIS), les gens qui considèrent que l'Afrique a d'autres problèmes à régler avant de s'intéresser à Internet sont souvent des citoyens des pays du Nord. Il considère pour sa part que le besoin d'Internet est plus fort dans les pays en développement que dans les pays industrialisés. L'accès à Internet est un objectif intermédiaire : il doit être utilisé efficacement avant de se répercuter positivement sur la qualité de vie des populations locales. Le développement humain et le développement technologique forment un cercle vertueux : le premier est essentiel pour que se produise le second, alors que la technologie permet de stimuler le développement humain (PNUD, 2001). La figure 1.1 illustre comment l'évolution technologique est liée à la création de capacités humaines, notamment par la stimulation de la croissance économique.

---

<sup>1</sup> Nous ferons référence aux technologies de l'information et de la communication (TIC) plutôt qu'aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) puisque plusieurs de ces technologies existent depuis déjà un certain temps. Nous n'utiliserons le concept de NTIC que lorsque les auteurs cités y recourent spécifiquement.



**Figure 1.1** Le cercle vertueux du développement technologique et du développement humain (Source : PNUD)

Internet n'a pas initialement été conçu comme un outil de développement humain. Tshimbulu (2001 ; 210) décrit ainsi le contexte de l'expansion d'Internet : présentement il se développe « dans un réseau socio-marchand basé sur la privatisation de la recherche, la protection du profit, l'expansion du marché, la radicalisation des droits de propriété intellectuelle et la croissance économique (fondée sur le progrès de la techno-science) ». Dans ces conditions, il ne faut pas attendre les initiatives de l'Occident pour agir. L'Afrique doit initier des actions concrètes qui élargiront l'accès et stimuleront la production de contenu. La vocation commerciale d'Internet – la publicité omniprésente, le commerce électronique, la vente de données, les logiciels à l'essai, etc. – qui prévaut actuellement est surtout axée sur les besoins des populations des pays industrialisés. Cependant, une fois que les infrastructures du réseau sont en place, l'utilisation de ses canaux de communication à d'autres fins est possible. Internet offre les moyens, à qui sait et peut l'utiliser, de produire et d'accéder à une masse considérable d'informations. Pour les organisations de développement qui ont de grands besoins en information, mais peu de moyens pour y accéder et en diffuser, Internet recèle un large potentiel.

Dans sa forme actuelle, le réseau Internet est surtout adapté aux besoins des pays du Nord qui sont les principaux producteurs et consommateurs d'information. Les infrastructures d'Internet et le contenu qu'il véhicule – des informations souvent en anglais orientées vers les intérêts des populations du Nord – ne favorisent pas l'accès à Internet et son utilisation dans les pays en développement. Pour exploiter davantage les possibilités d'Internet en Afrique, plusieurs mesures devront être prises. L'ouverture de lieux d'accès à coût modique, la production de contenu répondant aux besoins des populations locales, le développement d'une interface accessible aux populations ne sachant pas toujours écrire, la formation des utilisateurs, la sensibilisation des organisations et le développement de sites web « légers » qui se téléchargent rapidement peuvent faciliter son utilisation.

L'instauration des conditions favorables au développement d'Internet relève de plusieurs acteurs. Si certaines mesures doivent venir du secteur privé, des gouvernements nationaux ou des organisations internationales, d'autres initiatives relèvent des organisations à la base<sup>2</sup> utilisant Internet. Les organisations ayant des ordinateurs et une connexion Internet ont déjà, entre leurs mains, les moyens de l'exploiter davantage. Pour celles ne disposant pas de l'équipement requis, à défaut de pouvoir utiliser Internet dans leurs locaux, les accès publics permettent de profiter de ses avantages sans avoir à en assumer tous les coûts. Mais comment utilise-t-on présentement Internet au sein des organisations de développement ? Quel est son impact sur ces organisations et leurs activités ?

### 1.1.2 Internet en Afrique

L'étude de la situation d'Internet en Afrique révèle des écarts technologiques importants entre les pays. L'Afrique du Sud constitue incontestablement le pays le plus branché. En 2000, « [...] le nombre d'utilisateurs de l'Internet au sud du Sahara [était] de l'ordre de 870 000. La plupart de ceux-ci, environ 800 000, sont en Afrique du Sud, si bien qu'on en compte à peu près 70 000 parmi les 638 millions d'habitants du reste du sous-continent (Jensen, 2000 ; 210) ». Afin

<sup>2</sup> Les organisations à la base sont celles qui interviennent directement auprès des populations rurales et urbaines.

d'éviter de masquer l'ampleur du retard de l'Afrique sub-saharienne, il est préférable de séparer l'Afrique du Nord et du Sud pour étudier le sujet. En septembre 2002, le nombre d'internautes africains était estimé à 6,31 millions (NUA, 2003).

Les entraves au développement de l'Afrique affectent sa capacité à acquérir et à utiliser efficacement Internet. Le taux élevé d'analphabétisme, la pauvreté chronique, la rareté et la vétusté des infrastructures ainsi que l'endettement considérable des États constituent en effet des obstacles majeurs à l'utilisation de cette technologie. L'Afrique demeure un continent surtout rural – avec un taux d'urbanisation moyen de 40 % – alors que les États arrivent à peine à offrir des services de base dans les villes principales. L'accès à Internet à partir du lieu de résidence est peu fréquent. La formule des cybercafés<sup>3</sup> s'avère mieux adaptée aux réalités locales : les internautes n'ont alors pas besoin de disposer d'une ligne téléphonique et d'un ordinateur personnel. De nombreux auteurs évoquent d'ailleurs la dimension communautaire de l'utilisation d'Internet. Selon Mike Jensen (2001), auteur sud-africain ayant réalisé plusieurs recherches sur l'utilisation d'Internet sur le continent, une adresse électronique en Afrique sert en moyenne à entre trois à cinq internautes. Ces réalités doivent être prises en compte pour l'étude du phénomène.

Plusieurs projets visant à favoriser le développement d'Internet en Afrique ont vu le jour depuis une dizaine d'années. Ceux-ci visent notamment à développer les infrastructures de télécommunication, à favoriser l'accès des populations marginalisées, à accroître le nombre de lieux d'accès communautaires, à réduire les coûts d'acquisition d'équipements et de logiciels, à promouvoir la production de contenu endogène et à encourager l'utilisation d'Internet au service du développement. Les grandes organisations internationales telles que l'UNESCO, le Programme des Nations unies pour le développement (PNUD) et la Banque mondiale accordent à Internet un intérêt croissant et appuient plusieurs initiatives en ce sens. Certains pays africains, dont le Burkina Faso, ont établi une politique nationale de développement des TIC.

### 1.1.3 La situation au Burkina Faso

Le Burkina Faso, situé en Afrique de l'Ouest, s'étend sur 274 400 km<sup>2</sup>. Le pays est enclavé : il est entouré du Mali à l'ouest et au nord, du Niger à l'est, et de la Côte d'Ivoire, du Ghana, du Togo et du Bénin au sud. Les conditions climatiques peu favorables à de nombreuses activités agricoles, surtout au nord, et la pauvreté du sous-sol en font l'un des pays les moins développés de la planète. Sur 173 pays classés selon l'indicateur de développement humain (IDH) du PNUD, le pays occupait la 169<sup>e</sup> position en 2002<sup>4</sup>.



**Figure 1.2** Le Burkina Faso (Source : Mapquest)

En 2001, le pays comptait 11 856 000 habitants. La population, à plus de 80 % établie en zone rurale, vit principalement de l'agriculture. Le taux d'analphabétisme est élevé : plus de 65 % chez les hommes et 85 % chez les femmes. Cette caractéristique fait en sorte que la portée de la presse et des autres médias écrits, tel qu'Internet,

<sup>3</sup> Dupuy (2002) définit le cybercafé comme un lieu où l'on met à disposition du public des terminaux informatiques pour accéder à Internet.

<sup>4</sup> D'après les données de 2000.

demeure très limitée. Malgré une croissance économique annuelle moyenne de 4,2 % entre 1990 et 2000, le pays dépend toujours fortement de l'aide extérieure. L'espérance de vie est de 45 ans, le taux de mortalité infantile de 105 ‰, tandis que 45 % de la population vit sous le seuil national de pauvreté. En fin d'année 2000, on estimait le taux de prévalence du VIH-SIDA à 10 % de la population générale (PNUD, 2002).

En octobre 1999, la Délégation générale à l'informatique (DELGI) a lancé le *Plan de développement de l'infrastructure nationale d'information et de communication du Burkina Faso 2001-2005*. D'ambitieux objectifs sont attendus à la fin de cette période : « un accroissement du PIB par tête d'habitant de 3 % au minimum par an, un doublement du taux d'alphabétisation pour l'ensemble de la population de 20 à 40 % et un gain d'environ 10 ans au niveau de l'espérance de vie sur la période (DELGI, 1999 ; 16) ». Ces objectifs indiquent que les TIC, combinées aux autres interventions de l'État, sont perçues comme un puissant moteur de développement. À moyen terme, on s'attend en effet à une nette amélioration des conditions en ce qui a trait à l'éducation, la santé et l'économie.

Internet est accessible au Burkina Faso depuis 1997. Selon la DELGI (2003), on y compterait aujourd'hui 30 000 internautes. Entre décembre 1999 et décembre 2001, ce nombre est passé de 4 000 à 25 000 selon une autre source (NUA, 2003). Environ 150 cybercafés sont répertoriés dans le pays qui dispose de sept fournisseurs d'accès à Internet. Seul Fasonet, un fournisseur public, dessert l'extérieur de la capitale : une quinzaine de villes secondaires et leurs régions avoisinantes bénéficient ainsi d'une connexion, de qualité fort variable, au coût d'une communication locale. Par ailleurs, on estime à 15 000 le nombre d'ordinateurs dans le pays, soit un pour 790 habitants. Les taxes douanières élevées, près de 30 %, incitent cependant de nombreux utilisateurs à ne pas déclarer leur matériel informatique, ce qui biaise l'estimation de la taille du parc informatique.

Le coût d'utilisation d'Internet est élevé comparativement au pouvoir d'achat. En 2002, vingt heures d'utilisation réalisées en semaine revenaient à environ 120 dollars canadiens<sup>5</sup> par mois. Ce coût élevé, sans compter celui de l'acquisition du matériel, incite un grand nombre d'utilisateurs à naviguer au cybercafé, à l'université ou au lieu de travail. Dans les cybercafés de Ouagadougou, grâce au partage d'une connexion de type *réseau téléphonique commuté* (RTC)<sup>6</sup> et à la concurrence croissante, il est possible de naviguer pour environ deux dollars canadiens par heure. Selon Ossama (2001 ; 82), plus de 80 % des internautes africains accèdent au réseau à partir d'un lieu public.

Le gouvernement du Burkina Faso voit en Internet un outil pour lutter contre l'enclavement du pays et stimuler la croissance. Ouédraogo et Tankoano (2001, 12), respectivement Ministre des Arts et de la Culture du Burkina Faso et Délégué général de la DELGI, évoquent certaines contributions des TIC aux échanges régionaux :

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication, en réduisant les distances à défaut de les supprimer, pourraient entraîner des changements, des transformations plus propices à la consolidation des bases de ces organisations régionales [CEAO, CEDEAO, Conseil de l'Entente et UEMOA]. En effet, [...] les possibilités de diffusion des opportunités d'affaires, la présence active et participative dans les inforoutes de l'information, les kilomètres physiques, la distance géographique deviennent une contrainte dérisoire. Car, l'essentiel des processus d'observation, de mise en débat, d'échanges commerciaux et d'échange tout court peut se faire par le canal des réseaux, ce qui rend moins indispensables les déplacements.

Pour qu'Internet puisse réellement servir à la population du Burkina Faso, Ouédraogo et Tankoano reconnaissent qu'un développement important des infrastructures devra se faire, en plus de la création de contenus multimédias adaptés aux besoins locaux et de la promotion des centres d'accès communautaires. Le modèle de développement suggéré par les auteurs situe l'État au cœur du réseau. Peu d'importance est accordée au développement de réseaux décentralisés pourtant faciles à établir avec Internet.

#### 1.1.4 L'utilisation d'Internet par les organisations de développement

Les associations et les organisations non gouvernementales (ONG) occupent une place très importante dans le développement du pays. Elles sont nombreuses et œuvrent dans une multitude de secteurs, palliant ainsi en partie les nombreux services que l'État ne parvient pas à offrir aux populations. Ces ONG interviennent entre autres dans les domaines de la santé, de l'éducation, de la sécurité alimentaire, de l'environnement, des droits humains et de l'égalité entre les sexes. Leur contribution, notamment en matière d'investissement humain, est considérable et très difficile à évaluer, mais des dizaines de milliers de bénévoles participent activement au travail des organisations paysannes et des associations.

Malgré la petite taille du pays, certaines régions sont isolées et dotées de très peu d'infrastructures. Sur l'ensemble du territoire, à l'initiative des populations locales, des groupements ont été créés pour œuvrer au développement national.

<sup>5</sup> Ce montant comprend la redevance pour un abonnement illimité et le coût des communications locales. La redevance mensuelle liée à l'utilisation du téléphone n'est pas incluse dans le calcul.

<sup>6</sup> La connexion RTC s'établit par la ligne téléphonique à l'aide d'un modem régulier.

Le besoin de se rassembler est ainsi reconnu. Comme le dit d'ailleurs un dicton mossi<sup>7</sup>, « une seule main ne peut ramasser la farine ». Pour coordonner les actions de ces groupements et faciliter leur accès aux ressources, des organisations intermédiaires ont été fondées. Ces structures disposent de plus de ressources humaines qualifiées, de contacts, d'équipement matériel et d'outils de communication. Elles assurent le relais entre les partenaires techniques et financiers et les populations à la base<sup>8</sup>. Pour ces organisations, la communication est extrêmement importante. En fonction de la personne ou de la structure à rejoindre, elles doivent choisir le meilleur moyen pour transmettre un message ou obtenir une information. Ainsi depuis 1997, les acteurs du milieu associatif se sont graduellement appropriés Internet pour répondre à leurs besoins croissants en communication.

On peut toutefois se questionner sur les contributions possibles d'Internet au développement humain en Afrique. À une époque où l'accès à l'information devient un enjeu majeur du développement social et économique, comment Internet peut-il servir à la société civile dans ses différentes initiatives ? Malgré tout, depuis une dizaine d'années, on observe un réel engouement pour Internet et les TIC. Ces technologies sont-elles à la hauteur des attentes qu'elles suscitent ?

## 1.2 Objectifs et hypothèse de recherche

Cette étude porte sur la relation entre Internet et le développement humain. Puisqu'il s'agit d'un sujet très vaste, certaines balises – relatives à l'espace, aux concepts et aux acteurs étudiés – ont été appliquées. Premièrement, l'échelle nationale, celle du Burkina Faso, en Afrique de l'Ouest, est retenue. Deuxièmement, seule la perspective du développement humain est traitée. Troisièmement, la recherche porte sur le milieu des organisations de développement. La dynamique de réseautage reliant entre elles ces organisations occupe une place centrale dans l'étude. Comment les réseaux électroniques complètent-ils les réseaux humains ?

Le projet initial portait sur l'impact d'Internet sur le développement humain. Or, pour mesurer celui-ci, au moins deux mesures réalisées sur une période suffisamment longue sont nécessaires. Jusqu'à présent, il existe peu d'indicateurs de mesure permettant d'évaluer l'impact d'Internet au niveau national. Même lorsque des indicateurs existent, il est difficile de différencier l'impact d'Internet et celui d'autres facteurs, tels que la conjoncture économique ou le passage du temps. À la suite de ces constats, la recherche a plutôt pris la forme d'un état des lieux qui pourra servir de base à la réalisation de futures recherches. Elie (2000b ; 116) rappelle d'ailleurs que seule une bonne connaissance de la situation présente peut permettre une analyse de la croissance d'Internet et de son impact sur la société.

La recherche a été menée en partenariat avec Oxfam-Québec. Les organisations de développement impliquées sont toutes en lien avec l'ONG québécoise. Oxfam-Québec s'intéresse depuis plusieurs années aux usages possibles d'Internet par ses partenaires. Les résultats de la recherche lui seront utiles au Burkina Faso ; l'interprétation des résultats pourra servir à sa programmation, notamment pour l'identification de partenaires et de projets. Ailleurs où Oxfam-Québec intervient, la méthodologie adoptée pourra servir de point de départ à la réalisation d'autres études sur le sujet.

Les objectifs de la recherche sont les suivants :

- Identifier les circonstances dans lesquelles les organisations de développement utilisent Internet (avec qui, à quelles échelles, et pourquoi ?) ;
- Vérifier l'utilité d'Internet dans la consolidation de réseaux entre les organisations de développement à l'échelle nationale, continentale et internationale ;
- Concevoir une stratégie permettant aux organisations de développement d'intégrer plus efficacement Internet dans leurs outils de communication pour obtenir de meilleurs résultats.

Le questionnement à la base de la recherche est le suivant : Comment Internet s'intègre-t-il aux autres outils de communication des organisations de développement et à quel type d'échange (internationaux ou nationaux) Internet sert-il principalement ? En réponse à celui-ci, nous avançons comme hypothèse que *l'utilisation d'Internet par les organisations de développement au Burkina Faso est complémentaire aux autres moyens de communication existants : Internet sert davantage aux échanges internationaux, alors qu'on recourt à d'autres moyens (téléphone, déplacement, poste, etc.) pour les échanges nationaux.*

## 1.3 Structure du mémoire

Ce mémoire compte six chapitres. La problématique et l'hypothèse générale forment le premier chapitre. Le cadre théorique synthétisant les dernières recherches sur Internet et le développement en Afrique compose le second. Le troisième chapitre expose la méthodologie de la recherche. La phase terrain de l'étude, durant laquelle 45 personnes de 15 organisations de développement ont été interviewées, y est présentée en détail. Les étapes de la recherche, le mode

<sup>7</sup> Les Mossis constituent le principal groupe ethnique au Burkina Faso. Ils représentent près de 50 % de la population.

<sup>8</sup> Les *populations à la base* sont les bénéficiaires directs et indirects des activités menées par les organisations de développement.

d'analyse des résultats et les concepts clés sont également exposés dans ce chapitre. Le quatrième rassemble les résultats de la recherche autour de sept thèmes. La discussion, au chapitre cinq, porte sur l'analyse des résultats précédemment exposés. Différentes perspectives pour orienter de futures recherches y sont suggérées. Enfin, le chapitre six conclut le mémoire et souligne les principaux constats.

## CHAPITRE II

### CADRE THÉORIQUE

La relation entre Internet et le développement humain intéresse les auteurs de plusieurs disciplines scientifiques. Internet ne peut se limiter à un phénomène technologique, il provoque une révolution affectant une multitude d'activités humaines. Il y a une dizaine d'années à peine, il était perçu par plusieurs comme un phénomène passager ; même le géant Microsoft ne s'y est intéressé que tardivement. En effet, *Netscape Navigator* a été lancé en 1994 alors que la première version d'*Internet Explorer* de Microsoft n'est apparue que l'année suivante avec le système d'exploitation *Windows 95*. Aujourd'hui, il est clair pour les responsables du monde politique, du milieu des affaires, des institutions internationales et de la société civile qu'on ne peut se passer d'Internet. La capacité à bien l'exploiter est cruciale pour se tailler une place dans le réseau mondial de l'information.

Pour comprendre dans quelles circonstances le réseau Internet se développe, la géographie offre plusieurs outils de représentation et d'analyse. La cartographie des indicateurs d'Internet, tels que le nombre d'internautes ou de fournisseurs d'accès dans une région donnée, favorise la compréhension de l'évolution du réseau dans l'espace. Les caractéristiques physiques, sociales et économiques d'un territoire affectent grandement l'utilisation d'Internet par sa population. Au-delà de sa dimension virtuelle, le réseau est en effet en étroite relation avec l'espace physique dans lequel il s'étend.

Dans une synthèse critique des principales études réalisées sur Internet en Afrique, Tshimbulu (2001, 96) a développé une grille de lecture comportant neuf thèmes centraux : (1) l'évolution et l'état actuel de la connexion de l'Afrique à Internet ; (2) les obstacles au développement des accès Internet sur le continent ; (3) les solutions globales à ces obstacles ; (4) l'inventaire et l'action des prestataires de services ; (5) la liste des projets liés au développement d'Internet en Afrique ; (6) l'inventaire, la revue et l'évaluation des sites Internet relatifs à l'Afrique ; (7) le contenu des sites web sur l'Afrique ; (8) l'usage de ces sites web ; et (9) l'articulation d'Internet au développement de l'Afrique. Notre étude s'intéresse principalement à trois de ces aspects : l'évolution et l'état de la connexion, les obstacles au développement d'Internet et l'articulation d'Internet au développement en Afrique.

L'étude de l'utilisation d'Internet et de son impact sur le développement humain en Afrique est, à l'image de l'expansion du réseau, relativement récente. Depuis quelques années, on dénombre cependant un grand nombre d'articles, de monographies et de sites web dédiés au sujet. La perspective multidisciplinaire et l'articulation des échelles enrichissent considérablement les recherches. Le cadre théorique que nous exposons reflète cette diversité. L'évolution très rapide d'Internet fait en sorte que les données illustrant la situation sont rapidement dépassées. Dans plusieurs pays africains, le nombre d'internautes double chaque année. Les chiffres que nous reprenons ici sont, pour la plupart, déjà « anciens ». Il faut conséquemment les considérer avec précaution. Le cadre théorique s'articule autour de neuf dimensions liées à la problématique : Internet et le développement humain en Afrique ; les risques liés à son utilisation ; le coût de la « non-utilisation » ; les contributions d'Internet ; les interfaces entre l'outil et les populations à la base ; la formation des utilisateurs ; la dimension culturelle ; le facteur du genre ; Internet et le réseautage.

#### 2.1 Internet et le développement humain en Afrique : une problématique géographique à plusieurs échelles

Certains ont annoncé la « fin de la géographie » en constatant le développement fulgurant du réseau Internet à l'échelle de la planète et ses répercussions sur les activités humaines. La redéfinition du concept de distance, la capacité à contourner les frontières géographiques et la possibilité de constituer des réseaux regroupant des éléments éloignés collaborant en temps réel ont notamment été rapportées pour illustrer ce point de vue. Dans un article intitulé « Être connecté est une affaire de géographie », Zook (2001) s'oppose à cette position. Internet est un réseau sélectif influencé par la géographie physique et le développement économique. Si la pratique de la navigation tend à se décentraliser à travers la planète – les internautes américains sont maintenant minoritaires –, la production de contenu se concentre surtout dans quelques pôles très influents. Dix villes sur la planète, comptant 1,5 % de la population mondiale, dont huit aux États-Unis, disposent de 25 % des noms de domaines<sup>9</sup>. Dans les villes les plus connectées de la planète, on retrouve aussi des groupes importants sans accès à Internet pour des raisons de pauvreté ou d'éducation. La toile d'Internet se superpose à celle des grandes entreprises et des centres financiers : Internet a sa propre géographie composée de réseaux et de nœuds (Castells, 2002).

---

<sup>9</sup> Ce qui signifie que ces villes hébergent le quart des sites web de la planète.

Pour comprendre la situation d'Internet à l'échelle locale ou nationale, l'étude du contexte est nécessaire :

L'analyse de l'insertion [des TIC] doit se placer dans l'épaisseur du tissu socio-territorial en travaillant à plusieurs échelles, la maille la plus large faisant apparaître les processus tels qu'ils opèrent au niveau mondial, la maille la plus fine descendant au niveau des groupes d'individus (Chêneau-Loquay, 2000 ; 28).

L'accès à Internet et son utilisation efficace dépendent de nombreux facteurs : les infrastructures de télécommunication, les investissements du secteur privé, les politiques nationales et régionales, le taux d'alphabétisation, le revenu des usagers, etc. En Afrique, Internet est un phénomène essentiellement urbain. Et pour cause : « 50 % des lignes [téléphoniques] disponibles sont concentrées dans les capitales, qui ne rassemblent que 10 % de la population (Jensen, 2000 ; 204) ». La faible concentration de la population sur le continent affecte considérablement l'accès à Internet et le coût de sa diffusion. Les populations rurales sont le plus souvent analphabètes et ont rarement accès à l'électricité. Castells (2002 ; 321) constate que l'environnement dans lequel Internet se développe tend à creuser davantage la fracture numérique : « dans les conditions sociales et institutionnelles qui dominent aujourd'hui dans le monde, le nouveau système techno-économique crée un développement inégal, qui accroît simultanément la richesse et la pauvreté, la productivité et l'exclusion sociale, et répartit de façon très différenciée ces effets sur les diverses régions du monde et les différentes catégories sociales ». Internet se développe beaucoup plus rapidement auprès des populations favorisées.

La communauté internationale est interpellée. Plusieurs initiatives à prendre pour accroître l'accès des populations à Internet se situent au-delà des champs d'influence des États africains : la révision de la réglementation internationale des télécommunications, le développement des logiciels libres, une place plus importante accordée aux représentants africains dans les instances de décision d'Internet, etc. En revanche, les États peuvent favoriser l'intégration d'Internet : réduction des taxes douanières sur le matériel et les logiciels informatiques, mise en ligne de contenu significatif par les diverses administrations, réduction des coûts de communication<sup>10</sup>, introduction de l'informatique dans le cursus scolaire, subvention des accès communautaires à Internet, etc. La grande variabilité de l'accès à Internet à travers le continent – une moyenne d'environ 11 utilisateurs pour 1 000 habitants – est due en partie aux politiques nationales. Le Kenya compte 16 utilisateurs pour 1 000 habitants avec un PIB de 1 022 dollars, alors que le Gabon, dont le PIB est six fois supérieur à celui du Kenya, ne dénombre que 12 internautes pour 1 000 habitants. Le développement d'Internet n'est donc pas qu'une affaire de ressources financières : une volonté politique réelle des gouvernements africains est aussi nécessaire.

## 2.2 Les risques liés à l'utilisation d'Internet

De façon générale, Internet est accueilli positivement. On rappelle souvent que, de toute façon, l'expansion de ce réseau très décentralisé ne peut plus être arrêtée. Negroponte, fondateur du MediaLab au Massachusetts Institute of Technology (MIT), a écrit *L'Homme numérique* en 1995 dans lequel il vante les exploits des nouvelles technologies. Il souligne que le transfert des atomes tend graduellement à se faire remplacer par le transfert des bits, moins coûteux et beaucoup plus rapide. Pour Negroponte, les nouvelles technologies mènent directement au progrès. Face à cet engouement, d'ailleurs très partagé par les milieux scientifiques et politiques, certains auteurs ont exposé leurs craintes. Malgré les changements considérables qu'il peut entraîner dans nos vies, Internet suscite jusqu'à présent peu de débats. Alors que les médias traditionnels – la radio, la presse et la télévision – sont fortement réglementés, Internet échappe encore au contrôle. Breton (2002) et Wolton (2000) dénoncent cette quasi-absence de questionnements relatifs aux conséquences de l'utilisation d'Internet :

Les technologies numériques sont l'occasion d'un immense tapage qui se répercute partout [...]. "Il faut que je m'y mette", entend-on souvent dans la bouche des personnes qui donnent plus l'impression de céder à une pression sociale que d'exprimer un véritable besoin (Breton, 2002 ; 111).

Il est difficile d'adopter une position critique sans être considéré comme étant réfractaire aux changements. Internet devient l'objet d'un véritable culte (Breton, 2002).

La communication repose sur des éléments culturels, sociaux et techniques. Avec Internet, la dimension technique est projetée au premier plan. Les obstacles à la communication, bien que parfois liés à des contraintes techniques, sont nombreux. Mais la puissance de l'outil ne pourra compenser les faiblesses présentes ailleurs. En valorisant autant les rencontres virtuelles et les échanges numériques, on risque de voir se développer ce que Wolton appelle les *solitudes interactives* : il faut se séparer, aller vers son ordinateur, pour communiquer avec autrui sur le réseau. Une idéologie technique, où l'outil informatique prendrait une place démesurée dans les échanges, menace de s'étendre. Adam (1999 ; 127) déplore aussi que l'on accorde une grande importance aux technologies et aux voies de distribution, alors qu'on néglige le contenu à diffuser par ces canaux. Un chercheur se demandait d'ailleurs : les NTIC sont la réponse, mais quelle est la question ? Malgré la puissance des outils, il est grand temps de se demander à quelles fins ils seront utilisés. S'agit-il de nouveaux besoins ou d'une nouvelle réponse à des préoccupations déjà présentes ?

<sup>10</sup> Mike Jensen (2001) rapporte qu'aux Seychelles, la communication numérique, qui assure le contact entre l'ordinateur et le fournisseur d'accès par réseau téléphonique commuté (RTC), coûte 50 % du prix d'une communication vocale.

Avec Internet, le risque de ne plus faire la distinction entre le contenu véridique et la rumeur augmente : « Jamais un système technique n'a autant créé sa propre légitimité [...]. La performance technique devient la garantie de la véracité du contenu (Wolton, 2000 ; 113) ». Internet offre en effet une possibilité de diffusion énorme à faible coût, ce qui permet à quiconque, peu importe sa crédibilité, de faire circuler des informations. Dans ce contexte, il est difficile de remonter aux sources pour s'assurer de la véracité d'une information. Le terrain d'Internet est fertile pour les débats entourant la liberté d'expression, le droit à la vie privée et la propriété intellectuelle. Mais en attendant que ces éléments soient clarifiés, nous risquons de voir de nombreux abus de part et d'autre : d'un côté la censure et le contrôle excessif, de l'autre la diffusion de contenu subversif et la violation massive des droits de propriété intellectuelle.

La réflexion de Wolton et Breton concerne essentiellement les pays européens, ou de manière plus large, les pays industrialisés. La situation est très différente en Afrique sub-saharienne, où l'accès privé à Internet demeure une exception. Dans ce contexte, l'utilisation d'Internet requiert le plus souvent un déplacement physique et ne risque pas d'isoler l'internaute du monde. Le coût relatif élevé d'Internet fait aussi en sorte que son utilisation se fait surtout pour communiquer avec l'extérieur du pays. Malgré tout, il faut se questionner sur l'impact de l'utilisation d'Internet dans le contexte africain. L'identification des risques liés à l'utilisation d'Internet conduira à l'élaboration de stratégies qui permettront de les réduire.

### 2.3 Le coût de la « non-utilisation » d'Internet et le fossé numérique

À l'ère de l'information, avoir accès à Internet et être en mesure de l'utiliser efficacement donne un avantage considérable sur ceux qui ne sont pas dans cette situation. Il est désormais nécessaire pour certaines organisations, et pour l'ensemble des grandes régions du monde, de se connecter aussi bien pour profiter des avantages d'Internet que pour éviter les inconvénients liés à sa non-utilisation. D'ailleurs, avant qu'Internet ne soit accessible dans une majorité de pays africains, Sagna et Denis (1996 ; 143) évoquaient que « la non-connexion de l'Afrique aux inforoutes ne pourrait que renforcer sa marginalisation actuelle ».

La réduction des coûts de communication qu'engendre l'utilisation du courrier électronique risque de faire en sorte que certaines informations ne circulent dorénavant que sur le canal numérique. Ainsi, sans cet outil, certains groupes recevront moins d'information dans des délais plus longs, ce qui les désavantagera face aux utilisateurs d'Internet. « Ne pas être connecté à Internet, ou l'être superficiellement, c'est se faire marginaliser dans le système planétaire en réseau. Se développer sans Internet aujourd'hui, ce serait comme s'industrialiser sans l'électricité hier (Castells, 2002 ; 36) ». Les concepts d'*info-riches* et *info-pauvres* ont été empruntés par de nombreux auteurs. Tshimbulu (2001 ; 228) décrit ces concepts ainsi que les circonstances conduisant à l'*info-pauvreté* :

[Elle] apparaît donc comme la conséquence de l'organisation actuelle de la société de l'information, car celle-ci engendre deux systèmes de communication parallèles : (1) celui qui fournit une pléthore d'informations à faible coût et à grande vitesse aux personnes aisées, instruites et "connectées", appelées info-riches ; et (2) celui qui prive les informations ou donne des informations périmées dans des délais plus longs au groupe constitué des pauvres mal ou non connectés, appelés info-pauvres.

L'accès inégal à Internet à l'échelle internationale, et entre différentes populations au sein d'un même État, suscite de nombreuses craintes. Le fossé numérique est d'ailleurs bien présent. D'après un rapport de l'UNESCO, « si les tendances actuelles se poursuivent, le fossé entre les riches et les pauvres en information continuera à s'élargir (Anashin, 2000 ; 200) ». Sur le continent africain, malgré une croissance relativement importante de l'usage d'Internet, il demeure largement confiné dans les grandes villes habitées par une minorité de la population (Jensen, 2001). La concentration urbaine d'Internet est fortement attribuable au fait que la télédensité du continent est très faible : moins de deux lignes téléphoniques pour 1 000 habitants. De plus, ces lignes sont fortement concentrées dans les villes principales.

Lohento (2001) attribue à quatre facteurs les difficultés qui affectent l'émergence de la société de l'information en Afrique : les infrastructures et l'accès, la formation, les contenus ainsi que la régulation et la gouvernance d'Internet. La réduction du fossé numérique implique des changements importants à plusieurs échelles. Les pays en développement doivent moderniser leurs infrastructures et favoriser l'accès des populations à Internet par différentes politiques. Cependant, comme le rapporte Godeluck (2002 ; 24), « les pays les plus pauvres n'ont pas les moyens de financer seuls le développement d'une infrastructure minimale. Ils ont non seulement besoin de la solidarité sonnante et trébuchante du monde, mais d'une réglementation plus juste des télécoms ». Présentement, la dépendance des pays africains envers les pays du Nord quant aux infrastructures augmente considérablement les coûts de l'utilisation d'Internet. Il est d'ailleurs fréquent qu'un message ou un fichier échangé entre deux fournisseurs d'accès Internet situés dans deux pays voisins transite par l'Europe ou l'Amérique du Nord.

La communauté internationale est préoccupée par les écarts technologiques actuels. Dans le rapport mondial sur le développement humain du PNUD (2001 ; 38), on constate :

La répartition inégale des technologies de l'information et des communications – c'est-à-dire la fracture numérique – a attiré l'attention des dirigeants mondiaux, et la réduction de cette fracture est devenue un objectif universel. A l'ère numérique, les

quelques 200 pays que compte la planète sont donc très loin d'aborder les défis du développement humain avec les mêmes atouts.

## 2.4 Les contributions d'Internet

Il est généralement reconnu qu'Internet peut représenter un outil de communication et de travail très performant. Tshimbulu (2001 ; 146) a d'ailleurs recensé de nombreuses contributions d'Internet. Pour le courrier électronique, on évoque qu'il est accessible de tous les coins du monde connecté, qu'il permet une communication internationale au coût local, qu'il ne requiert pas une présence simultanée, qu'il est possible d'envoyer un message à un grand nombre de correspondants sans que le coût de communication n'augmente, etc. Internet offre également la possibilité de participer à des forums de discussion, de télécharger des fichiers, de travailler un texte sans devoir le réécrire (format numérique), etc.

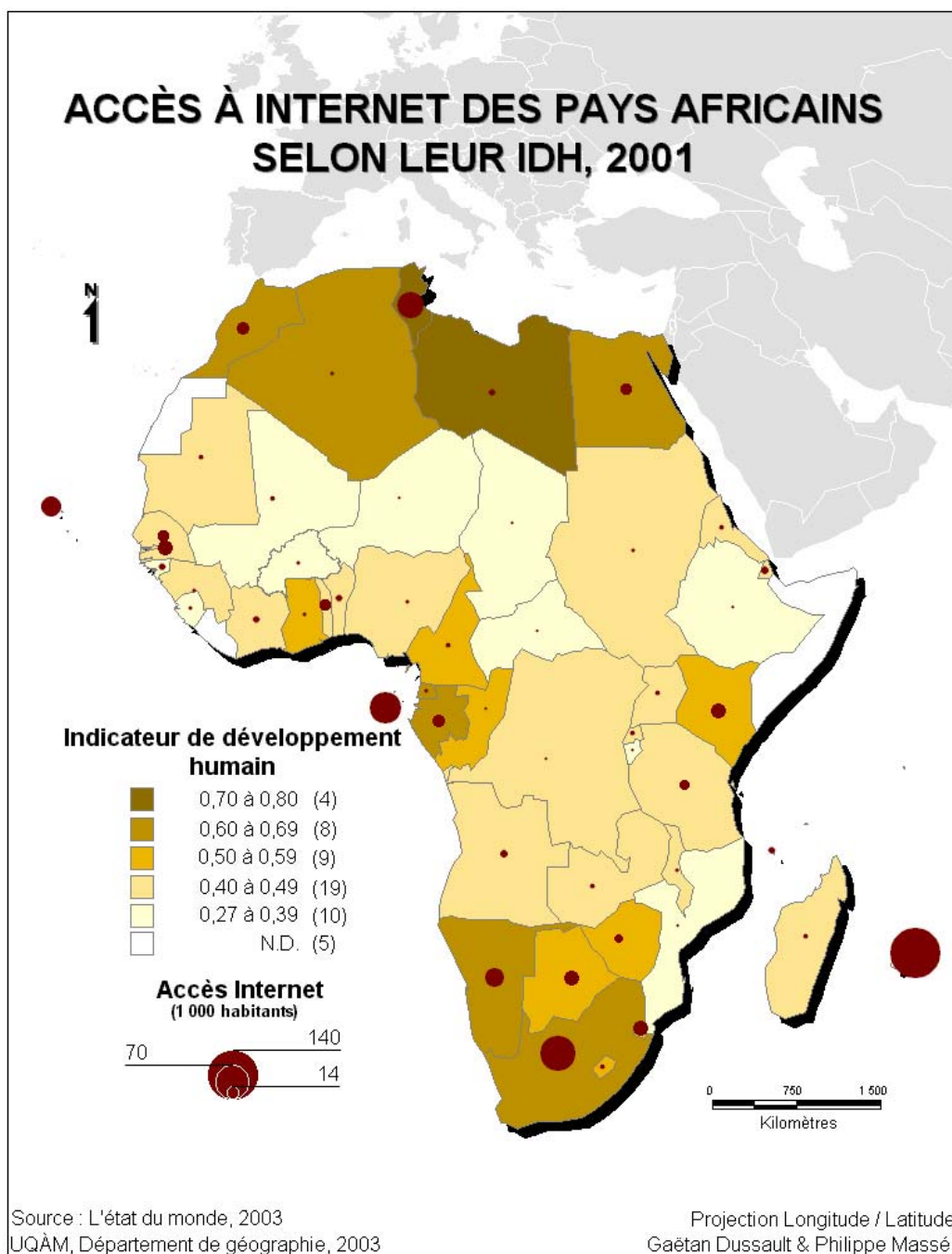
De tous les usages d'Internet en Afrique, le courrier électronique est le plus répandu (Ossama, 2001 ; 82). La flexibilité qu'il permet et son coût relativement faible, comparé aux autres moyens de communication, le rendent attrayant pour de nombreux Africains :

La messagerie électronique répond à un véritable besoin de la clientèle solvable de la messagerie, un besoin supérieur à celui d'un pays développé où d'autres moyens sont disponibles. Ainsi, malgré des prix encore trop élevés et des accès restreints, [...] le courrier électronique est désormais en Afrique le moyen le moins onéreux pour communiquer en international (Chêneau-Loquay, 2000 ; 58).

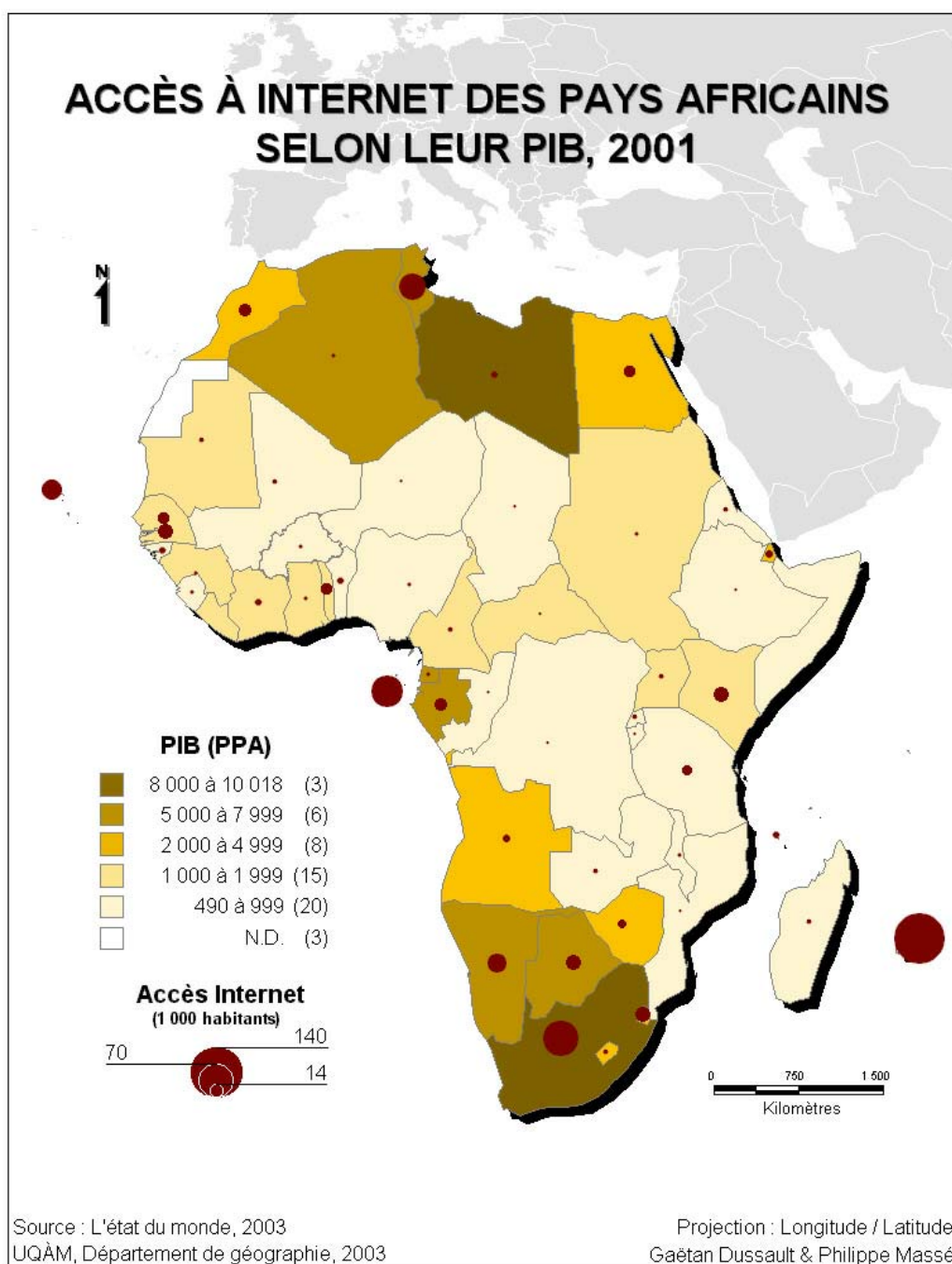
Le PNUD (2001) considère les NTIC comme des outils sans précédent pour la lutte contre la pauvreté. Elles permettraient de surmonter trois types de difficultés : premièrement, les obstacles au savoir par un accès accru à l'information ; deuxièmement, les obstacles à la participation grâce à la réduction de l'effet d'isolement ; et troisièmement, les obstacles aux occasions d'affaire par la grande rentabilité des entreprises liées aux NTIC. Toutefois, pour que ces retombées positives surviennent, d'importants efforts, notamment une diffusion accrue des technologies et la formation des utilisateurs, devront être déployés.

Parmi les contributions possibles d'Internet au développement, on peut citer : le soutien aux entrepreneurs, la réduction des coûts de communication, le soutien à l'éducation (même en zones rurales et isolées), l'échange d'expertise en santé, la promotion de la décentralisation politique et de la démocratie, etc. (Pfister, 1999, 100). Elie (2000b) établit un lien entre l'Indicateur de développement humain (IDH) du PNUD et le développement d'Internet. À quelques exceptions près, les pays ayant un IDH élevé sont plus avancés en matière d'utilisation d'Internet (nombre de fournisseurs d'accès, nombre d'utilisateurs ou d'abonnés, quantité et qualité des sites web nationaux, bande passante, etc.). Il faut préciser que le PIB ainsi que les taux d'alphabétisation des adultes et de scolarisation des jeunes de 12 à 17 ans comptent pour les deux tiers de l'IDH. Or, plus ceux-ci sont élevés, plus un pays rassemble les conditions favorables à l'implantation et l'utilisation d'Internet. En 2001, la corrélation entre l'IDH des pays africains et le nombre d'internautes pour 1 000 habitants était significative : 0,57. La corrélation entre l'accès à Internet et le PIB était encore plus marquée : 0,65. Il est encore trop tôt pour que l'impact d'Internet se manifeste significativement sur l'IDH. Par contre, un IDH et un PIB élevés augmentent les chances des habitants d'un pays donné d'accéder à Internet.

La figure 2.1 représente la relation entre l'Indicateur de développement humain et l'accès à Internet. L'Afrique du Nord et l'Afrique australe se démarquent par leur PIB élevé : la corrélation entre le PIB et l'accès à Internet est nettement perceptible, bien qu'il y ait certaines exceptions. Trois petites îles africaines – Sao Tomé et Príncipe, le Cap-Vert et Maurice – ont un taux de connexion dépassant 27 utilisateurs pour 1 000 habitants, ce qui est élevé en Afrique : en plus d'un PIB relativement élevé, il est probable que la densité démographique et le besoin de se désenclaver de ces États favorisent le développement d'Internet. La figure 2.2 illustrent l'accès à Internet selon l'IDH des pays africains. Les pays sahéliens enclavés ont un IDH relativement faible et l'accès à Internet y est limité. Le fait que plusieurs pays disposant d'un IDH relativement élevé, tels que la Libye, l'Algérie et la Guinée Équatoriale, soit peu connectés suggère que certains États n'ont pas fait du développement d'Internet une de leurs priorités.



**Figure 2.1 :** Accès à Internet des pays africains selon leur Indicateur de développement humain, 2001



**Figure 2.2 :** Accès à Internet des pays africains selon leur produit intérieur brut à parité de pouvoir d'achat, 2001

## 2.5 Les interfaces entre l'outil et la population à la base

Avant de se questionner sur les stratégies à déployer pour faciliter l'accès du monde rural, les besoins de ces populations doivent être précisés. Internet leur est-il nécessaire ? Si oui, à quels besoins peut-il répondre ? Selon Tshimbulu (2001 ; 194), Internet « se présente comme une solution au besoin de l'information du milieu rural, comme une réponse à deux causes fondamentales de la pauvreté que sont l'ignorance et l'isolement, et comme une plate-forme pour la gestion efficace des communautés locales ». Les villages, parfois coupés du reste du pays en raison du mauvais état des routes, sont affectés par l'enclavement qui réduit les possibilités d'échanges avec les régions voisines. Un accès accru à l'information pourrait notamment permettre de suivre quotidiennement l'évolution du coût des céréales, d'étoffer le contenu des cours à l'école du village, d'aviser l'infirmerie sur la progression d'une épidémie affectant la région et d'échanger des conseils avec d'autres groupements villageois des régions voisines. Il réduirait aussi le nombre de déplacements physiques – coûteux en temps et en essence – effectués pour échanger l'information.

Au Burkina Faso, environ une personne sur 400 est considérée comme étant internaute selon la DELGI (2003). Cette personne doit être alphabétisée, disposer d'un revenu suffisant, vivre dans une région où Internet est accessible et en maîtriser les rudiments. Ces préalables excluent d'emblée la majeure partie des Burkinabès. Pour rejoindre les populations rurales, des stratégies adéquates doivent être élaborées. Ainsi, afin de contourner le problème de l'analphabétisme, certains auteurs considèrent que l'interface technique peut être adaptée de manière à faciliter le contact entre l'utilisateur et Internet : écrans tactiles, interfaces multimédia, fonctions vocales, etc. (Jensen 1998 rapporté par Tshimbulu, 2001 ; 124). Ces mesures supposent toutefois que l'utilisateur ait un accès direct à Internet, ce qui est rarement le cas. Plusieurs projets étudient la possibilité d'implanter Internet en zone rurale – par exemple en développant les cybercentres communautaires – mais les obstacles sont nombreux : manque d'infrastructures, pauvreté extrême, absence de main-d'œuvre qualifiée pour l'entretien du matériel, méconnaissance d'Internet, coûts d'utilisation et d'entretien relativement élevés, etc.

D'autres auteurs suggèrent de miser sur une interface humaine – organisation de développement ou centre de recherche – qui assurerait l'échange d'information entre Internet et les populations à la base. L'interface permettrait, d'une part, de diffuser aux populations des contenus pertinents figurant sur le réseau et, d'autre part, de faire connaître via Internet l'information locale susceptible d'intéresser un plus vaste public (Ossama, 2001). Cette conception de l'interface introduit un intermédiaire entre l'individu et Internet. L'organisation assumant ce rôle devrait bien connaître les besoins des populations qu'elle dessert. Elle traduirait en langue locale l'information recueillie, en plus de la vulgariser et de la remettre en contexte. Dans plusieurs pays africains, on retrouve des écrivains publics qui, moyennant rétribution, rédigent et dactylographient les lettres de leurs clients souvent analphabètes. En Occident, la dimension interactive d'Internet, avec un nombre d'intermédiaires réduit au minimum, est fortement recherchée, ce qui rend ce type d'interface moins intéressante. Toutefois, dans les sociétés africaines, où l'on promeut l'interdépendance plutôt que l'indépendance, l'intermédiaire humain serait accepté plus facilement.

L'information recueillie sur Internet peut aussi transiter par d'autres médias pour rejoindre les populations à la base. Anashin (2000 ; 187) souligne que :

Pour la grande majorité des habitants de la planète, les technologies de l'information classiques (poste, presse, radio et télévision) continuent à jouer [...] un rôle beaucoup plus important que les nouvelles technologies telles que le courrier électronique, le multimédia et les réseaux informatiques d'envergure mondiale.

En intégrant Internet à l'ensemble des technologies de l'information disponibles, les populations rurales pourraient donc plus facilement accéder aux informations (Tshimbulu, 2001). L'utilisation de la radio peut être très utile pour diffuser des informations provenant d'Internet. En 1995, l'UNESCO estimait que 18 % de la population africaine en possédait une (Jensen, 2000 ; 204). En considérant qu'un appareil radio peut servir à une famille entière, le rayonnement des informations transmises est considérable. Lors du Sommet de Rio de 1992, l'utilisation des NTIC comme outil de développement durable figurait dans les sujets d'échanges. Le chapitre 40 du *Plan action 21*, intitulé « L'information pour la prise de décision », portait notamment sur le fossé numérique. On y a exprimé la nécessité de ne pas faire des réseaux électroniques des outils d'exclusion : « Il faudrait également créer des mécanismes pour assurer le transfert nécessaire de l'information en direction et à partir de systèmes non électroniques afin d'assurer la participation de ceux qui ne disposent pas de moyens électroniques (ONU, 1992) ».

## 2.6 La formation des utilisateurs

Malgré toutes les ressources disponibles sur Internet, l'accès ne signifie pas automatiquement que l'utilisateur consultera un contenu lié au développement. En 2001, Chachage a mené une étude auprès des utilisateurs des cybercafés de Tanzanie. Il constate que l'accès à Internet ne mène pas forcément à une utilisation efficace. Le manque de formation, tant chez les utilisateurs que chez le personnel des cybercafés, constitue une limite importante à l'utilisation d'Internet. La majorité des utilisateurs connaissent très peu les ressources d'Internet<sup>11</sup> – hormis les sites

<sup>11</sup> Parmi les ressources d'Internet, on peut également citer : les forums de discussion, les listes de diffusion, le téléchargement de fichiers, la téléphonie sur Internet, etc.

web, le chat et le courrier électronique – et consacrent l'essentiel de leur temps aux sites récréatifs et au courrier électronique (Chachage, 2001 ; 229).

Internet regorge d'informations. L'offre disponible sur le réseau dépasse largement la demande, si bien qu'une bonne maîtrise des moteurs de recherche est essentielle pour que l'utilisateur parvienne à ses fins. De plus, après avoir accédé au contenu recherché, il reste à voir comment l'appliquer concrètement dans un contexte donné. Castells (2002 ; 313) expose le modèle de la nouvelle pédagogie, qui résume bien la mise en pratique des connaissances acquises : il faut « développer une aptitude à transformer de l'information en savoir et du savoir en action »<sup>12</sup>. Au-delà des compétences techniques requises pour utiliser un ordinateur et Internet, l'utilisateur doit donc pouvoir intégrer l'information de manière à répondre à ses besoins spécifiques.

Dans le secteur privé, des études ont démontré que la formation du personnel a donné des résultats positifs. Les contacts entre les organisations et leurs partenaires se sont notamment étendus (Parker, 2001). Mais les coûts élevés et une mauvaise connaissance de l'outil par les décideurs font qu'on restreint souvent l'accès à Internet dans les institutions (Adam, 1999 ; 127). Même lorsqu'il est accessible au lieu de travail, les employés ne peuvent pas toujours y consacrer le temps requis pour découvrir l'information recherchée. L'aptitude à identifier un contenu pertinent sur Internet se développe avec la pratique. Or, si le personnel n'a pas l'occasion de s'exercer sur Internet, il risque de l'utiliser superficiellement et de ne pas atteindre les résultats qui contribueraient à promouvoir son utilisation.

On entend parfois demander, et à juste titre, « Pourquoi faudrait-il qu'Internet ne serve qu'au développement en Afrique alors que dans les pays du Nord l'utilisation récréative domine ? ». Le problème ne se situe pas dans l'utilisation d'Internet, mais plutôt dans la méconnaissance des possibilités offertes qui restreint les choix des utilisateurs. En plus de l'accès physique à un ordinateur connecté, les utilisateurs doivent donc avoir une formation appropriée – notamment pour apprendre à rechercher une information – et disposer d'un temps suffisant pour maîtriser l'outil.

## 2.7 La dimension culturelle

L'étude du phénomène Internet doit accorder une attention particulière aux dimensions culturelles qui affectent autant son implantation que son utilisation au sein d'une population. Plusieurs auteurs ont révélé les spécificités de l'utilisation d'Internet en Afrique, notamment l'accès communautaire aux micro-ordinateurs, le partage des adresses électroniques entre plusieurs usagers et le travail plus fréquent en mode hors-connexion (Castells, 2002 ; Jensen, 2000 ; Elie, 2000). Bien que peu d'études aient été réalisées sur les différences nationales et régionales relatives à l'utilisation d'Internet, il existe certainement des différences importantes entre les pays africains et au sein même des États. À ce sujet, Jensen (2000) constate que les pays francophones africains ont généralement une plus grande visibilité sur Internet et une plus grande connectivité institutionnelle que les pays anglophones, si on ne tient pas compte de l'Afrique du Sud.

L'utilisation d'Internet pour la production et la diffusion d'information est influencée par la valeur attribuée à la connaissance. Ossama (2001 ; 71) mentionne deux aspects qui constituent des obstacles culturels importants à une vaste diffusion des connaissances :

[Ils tiennent] d'abord du mode de diffusion de l'information dans la société africaine depuis des temps immémoriaux : l'oralité. L'inscription ou le stockage de la connaissance sur des supports physiques (autres que la mémoire humaine) n'a pas été développé par la plupart des sociétés traditionnelles africaines. La connaissance est restée attachée à la mémoire individuelle qui la diffuse de manière orale. L'autre aspect est la valeur de la connaissance. Les sociétés africaines ont probablement plus vite que d'autres réalisé que l'information est le pouvoir, tant la connaissance est initiatique et généralement transmise dans les cercles d'initiés. De ces deux aspects, il découle que le processus d'acquisition de la connaissance est plus complexe et l'étendue de sa diffusion plus faible. Le mode d'organisation et de vie de la société ne favorise pas une diffusion étendue de la connaissance.

Une même technologie ne s'implante pas partout de la même façon. Les habitudes de vie, les ressources et les besoins différents des populations en influencent l'intégration et l'utilisation. Alema (1999) souligne qu'en Afrique, contrairement à l'Occident, l'ordinateur est peu présent dans l'environnement des gens. Son utilisation comme outil de travail, de divertissement, d'achat ou de communication y est peu répandue. Ainsi, l'usage limité de l'ordinateur constituerait une barrière psychologique à l'utilisation d'Internet comme outil de travail et de développement. En Afrique, pour résoudre un problème ou accomplir une tâche, on ne pense pas « instinctivement » à utiliser un ordinateur et à consulter Internet.

Les réseaux sociaux sont très présents dans la société africaine. Ils sont cependant assez circonscrits dans l'espace et misent grandement sur les rencontres physiques. Dans les conditions actuelles, Internet n'est pas un outil approprié pour rejoindre les populations à la base. Si les utilisateurs considèrent qu'Internet n'est pas un outil adéquat pour

<sup>12</sup> Ce modèle repris par Castells est tiré de Dutton (1999) : *Society on the Line. Information Politics in the Digital Age*. New York : Oxford University Press.

dynamiser leurs réseaux de proximité, ils risquent de ne pas lui allouer une grande place pour ce type d'échange. Il reste à voir si le besoin de développer des réseaux plus vastes – nécessitant des outils de communication plus performants – est ressenti par les organisations de développement. Par ailleurs, il est difficile, voire impossible, de circonscrire une information une fois qu'elle est lancée sur Internet. Les utilisateurs sont-ils prêts à diffuser des informations parfois stratégiques sans savoir où elles aboutiront ?

## 2.8 Internet et le genre

Au Burkina Faso, comme dans la plupart des pays africains, les femmes ont moins accès à Internet. Tshimbulu (2001 ; 190) s'intéresse aux projets visant à accroître l'accès des femmes aux NTIC. Les facteurs entravant leur accès aux technologies sont nombreux :

Le taux élevé de l'analphabétisme féminin, les habitudes culturelles qui veulent continuer à voir les femmes aux tâches ménagères et non à la recherche de l'information ni davantage à l'utilisation des techniques [...], la subdivision traditionnelle du travail selon les genres qui met la femme à l'écart de l'économie de l'information, les horaires de connexion incompatibles avec l'activité de la femme, le monolinguisme féminin préjudiciable à l'accès aux NTIC, l'ignorance de la femme de ses droits à l'information diffusée sur tout type de support, etc.

Que ce soit à des fins personnelles ou encore dans le but d'accomplir une tâche liée au travail, les femmes africaines risquent de ne pas trouver le temps requis pour utiliser Internet (Chachage, 2001 ; 227).

Toute action voulant favoriser l'accès des femmes à Internet doit donc tenir compte des réalités culturelles. Des tarifs et horaires plus accessibles, une formation adaptée aux besoins des femmes ainsi que la sensibilisation des familles, peuvent notamment avoir des répercussions positives. Plusieurs organisations non gouvernementales cherchent à stimuler l'usage d'Internet dans le secteur *femmes et développement*. Tshimbulu (2001 ; 188) rappelle que la femme joue un rôle de pilier de la société africaine dans des domaines comme la santé et l'éducation :

La femme africaine doit être présente sur les réseaux, non plus comme spectatrice mais comme actrice ; [...] elle devra enrichir le contenu Internet de ses activités et de ses projets ; [...] elle est appelée à tirer des NTIC des informations indispensables pour son épanouissement et celui de son entourage [...].

Plusieurs initiatives ont vu le jour pour promouvoir l'accès des organisations de femmes africaines aux TIC. Le site web de Famafric rapporte plusieurs réalisations en ce sens. Le réseau Genre et TIC a notamment été créé pour promouvoir l'égalité des sexes dans la société de l'information. Il veut à la fois favoriser l'accès des femmes aux TIC et utiliser ces outils pour améliorer leur situation.

## 2.9 Internet et le réseautage

La conjoncture actuelle, marquée par le développement technologique et la mondialisation sous toutes ses formes, est qualifiée comme étant l'*ère des réseaux* par le PNUD (2001 ; 27). Les réseaux se développent en constituant de véritables pôles d'information et de pouvoir. Certaines régions sont intégrées dans des réseaux hautement interactifs, alors que d'autres en sont totalement exclues. La capacité des États et régions du monde à se tailler une place dans les réseaux électroniques d'information varie grandement. L'Afrique, notamment en raison de l'insuffisance de ses infrastructures, est quasiment invisible sur Internet.

Aux deux extrêmes [des grands systèmes techniques] se situent les Nord, USA, Europe et Japon hypermédiatisés et imbriqués dans des réseaux complexes et au sud des Suds, l'Afrique des villages, des villes champignons, qui échappe en partie à la structuration de l'espace et de la société par les réseaux techniques mais où par contre les réseaux sociaux jouent un rôle déterminant (Chéneau-Loquay, 2000 ; 25).

Castells (2002 ; 318) constate que la plupart des régions et des habitants sont exclus des réseaux planétaires d'Internet qui intègrent essentiellement les centres urbains, les activités mondialisées et les milieux sociaux les plus instruits.

La complémentarité des réseaux électroniques et humains est souvent évoquée par les auteurs préconisant l'utilisation d'Internet comme outil de développement humain. Un ouvrage d'ailleurs intitulé *Réseaux humains, réseaux électroniques : de nouveaux espaces pour l'action collective* est paru en 2001 sous la direction de Valérie Peugeot. De nombreuses contributions d'auteurs relatives aux TIC sont venues d'Europe, d'Amérique du Nord et d'Afrique. Celles-ci cherchent à faire le bilan de six ans d'utilisation des TIC, à voir qui sont les acteurs principaux de la société de l'information, à soulever les espoirs et les risques accompagnant ces technologies et à formuler des propositions faisant des TIC des outils pour construire un monde plus solidaire. Internet peut appuyer le travail de la société civile mais ne remplace en rien les autres modes d'échanges. L'implication de la société civile dans les débats sur le développement des réseaux électroniques est nécessaire pour éviter que ces enjeux importants ne soient soumis qu'aux seules logiques technicistes ou marchandes.

Les coûts élevés des communications ont longtemps affecté l'échange d'information. Pendant l'ère industrielle, les échanges étaient surtout intégrés verticalement, c'est-à-dire qu'ils impliquaient des correspondants occupant des niveaux différents de la hiérarchie et pour qui la communication était nécessaire afin d'assurer le bon fonctionnement des activités. À l'ère des réseaux marquée par une baisse considérable des coûts de communication, parfois près de zéro, l'on peut s'attendre à un accroissement des échanges horizontaux (PNUD, 2001). Autrement dit, la

communication entre partenaires ayant accès à Internet ne devrait plus être entravée par le coût des échanges. Des études réalisées aux États-Unis ont démontré qu'Internet est efficace pour maintenir les liens faibles : sans lui, les communications ne valant pas l'effort de communiquer physiquement (ou par téléphone) seraient plus souvent sacrifiées (Castells, 2002 ; 162). Internet permet de maintenir sans trop d'effort les liens de réseaux jugés non prioritaires. Ainsi, les échanges ont plus de chance de se poursuivre, même si le bénéfice qu'ils procurent aux parties impliquées n'est pas immédiat.

Les études réalisées jusqu'à présent en Afrique tendent à démontrer que le courrier électronique sert surtout à communiquer avec des individus ou organisations situés dans un autre pays. La Communauté économique pour l'Afrique (CEA) estime qu'en Afrique sub-saharienne, on envoie et reçoit en moyenne un message d'un volume de trois à quatre pages par jour. Les communications se font presque toujours avec des personnes situées hors du continent africain (Jensen, 2000). Le coût des moyens de communication classiques (tels que le téléphone et le télécopieur) augmente généralement lorsque le correspondant est éloigné, alors que celui du courrier électronique demeure le même ; ainsi, plus la distance séparant deux correspondants est grande, plus l'économie réalisée est considérable. D'autres recherches portant sur la production de contenu révèlent un écart très important entre les pays industrialisés et l'Afrique : « les informations qui partent du Nord vers le Sud sont de loin plus abondantes que dans le sens contraire et [...] l'échange Sud-Sud reste marginal (Tshimbulu, 2001 ; 141) ». Une étude réalisée en 1998 soutenait que la part du contenu africain sur l'ensemble du Web ne représentait que 0,4 %. En excluant l'Afrique du Sud, la proportion chutait à 0,02 % (Adam, 1999).

Mike Jensen (2000 ; 211) rapporte dans le *Rapport mondial sur la communication et l'information 1999-2000* de l'UNESCO que « des enquêtes [en Afrique] ont fait apparaître que 25 % des courriers électroniques remplacent des télécopies, 10 % des appels téléphoniques, les 65 % restant étant des communications qui n'auraient pas été faites en l'absence d'un système de courrier électronique ». Ces données suggèrent que le courrier électronique augmente le nombre de communications. Puisqu'il sert principalement à communiquer avec l'extérieur du continent, il est probable que les communications non indispensables n'auraient pas lieu sans lui. Il est aussi possible que l'émetteur préfère avoir suffisamment d'informations à transmettre de manière à justifier le coût d'un appel téléphonique ou l'envoi d'une télécopie ; ainsi, plutôt que d'envoyer trois courriels, il peut cumuler l'information de manière à ne faire qu'un seul appel téléphonique. La situation économique difficile qui affecte souvent les organisations de développement africaines limite grandement leurs capacités de communication. Faute de moyens, certaines communications pourtant jugées très importantes peuvent ne pas avoir lieu.

La communication et le réseautage ne se limitent pas aux questions financières et techniques. Le contexte dans lequel évoluent les organisations de développement africaines n'est pas exempt de compétition. Les sources de financement – indispensables au développement d'une programmation soutenue – sont limitées. Les organisations doivent coopérer ensemble, mais elles tiennent aussi à conserver leur valeur ajoutée. Qu'obtiennent les organisations en échange des renseignements qu'elles partagent ? S'il est possible pour une organisation de diffuser largement des informations sur ses stratégies et activités, est-ce véritablement perçu comme un besoin ? Un accès à Internet facilite la mise en réseau mais il ne la garantit pas pour autant. Une volonté d'échanger les informations doit préalablement exister. L'utilité de la consommation d'informations circulant sur Internet a rapidement été reconnue. Il reste à stimuler la production de contenu endogène indispensable à l'atteinte d'un équilibre du web africain.

Sagna et Denis (1996) rappellent qu'il faut consolider les réseaux existants avant de chercher à étendre les réseaux à l'aide des technologies numériques. Les réseaux qui ont vu le jour et se sont maintenus, malgré les divers obstacles à la communication (coût, temps, etc.), ont déjà fait la preuve de leur nécessité. Il reste à voir quelles sont les difficultés rencontrées dans le fonctionnement de ces réseaux et la place qu'Internet pourrait éventuellement y jouer. Le temps et les ressources dégagés par l'introduction d'Internet pourront sans doute permettre d'étendre davantage les réseaux. De nouveaux partenariats pourraient se tisser et stimuler le développement humain, grâce à une collaboration accrue.

## CHAPITRE III

### MÉTHODOLOGIE

Les indicateurs permettant d'évaluer l'utilisation d'Internet et son impact sur la société sont peu exploités dans les pays en développement. Les ressources requises pour assurer une collecte de données fiables sur une base régulière, même lorsque celles-ci concernent des enjeux majeurs tels que la démographie, sont difficiles à mobiliser. Dans ces conditions, nous avons dû recueillir sur le terrain pratiquement toutes les données requises pour la recherche. La collecte des données s'est faite par le biais de 45 entrevues individuelles dirigées. De façon générale, les répondants maîtrisaient moins Internet que ce que nous prévoyions au départ. Certaines questions, notamment en ce qui a trait à l'impact d'Internet sur les populations cibles, n'ont obtenu que des réponses très partielles. Ce constat nous a amené à revoir l'hypothèse de recherche, tel que mentionné au premier chapitre. La collaboration des organisations partenaires a cependant été extrêmement positive.

Plusieurs études liées à l'utilisation et la progression d'Internet se situent à un niveau bien au-dessus des individus et des organisations. L'organisation et l'individu se situent aux deux extrémités du réseau : à la production et à la consommation de l'information. La perspective adoptée dans ce mémoire accorde une place importante aux utilisateurs d'Internet, puisque toute stratégie visant à renforcer l'utilisation d'Internet comme outil de développement humain doit allouer une importance particulière aux utilisateurs. En plus d'un échantillon d'organisations connectées, nous en avons inclus quelques-unes n'utilisant pas Internet pour effectuer des comparaisons.

Dans ce chapitre, nous présenterons les étapes de la réalisation de la phase terrain, les partenaires impliqués dans l'étude, les concepts clés, quelques précisions relatives à la validité de la recherche et, enfin, certaines remarques sur la méthodologie adoptée.

#### 3.1 Étapes de la réalisation de la phase terrain

##### *1- Choix des partenaires d'étude :*

Seize partenaires d'Oxfam-Québec choisis de façon non aléatoire étaient recherchés pour participer à l'étude. Les organisations contactées ont toutes accepté l'invitation. En plus des douze partenaires connectés à Internet, nous cherchions quatre organisations non connectées pour effectuer certaines comparaisons. Les critères de sélection étaient les suivants :

- Toutes les organisations devaient avoir un siège fixe, un ou plusieurs employés salariés et au minimum un ordinateur ;
- Les organisations connectées devaient être abonnées à Internet depuis au moins deux ans ;
- Les organisations non connectées devaient être situées dans une ville où Internet est accessible ;
- Au moins quatre organisations connectées et non connectées devaient être basées dans une ville autre que Ouagadougou.

Ces critères de sélection devaient permettre de limiter les différences entre les partenaires connectés et non connectés. Le choix d'inclure des partenaires non connectés visait à comprendre pourquoi ces organisations n'ont pas d'abonnement à Internet, en dépit du fait qu'elles ont au moins un ordinateur. Nous souhaitions également vérifier si ces partenaires se considèrent désavantagés en l'absence d'une connexion. Il a été difficile de trouver des partenaires disposant de matériel informatique et n'étant pas abonnés à Internet. Très souvent, lorsqu'une organisation possède du matériel informatique et se trouve dans une zone où Internet est accessible, elle se connecte au réseau. Seuls trois partenaires non connectés sur les quatre prévus initialement ont pu participer à l'étude ; un des partenaires identifié au départ s'est abonné à Internet peu avant le début de la recherche. Un autre partenaire a fait de même au tout début de la recherche. Nous l'avons retenu car les effets de l'utilisation d'Internet n'avaient pas encore pu se répercuter sur l'organisation.

##### *2- Élaboration du questionnaire d'entrevue :*

En se basant sur l'hypothèse et les objectifs de recherche, un questionnaire d'entrevue (voir en Appendice A) a été élaboré et testé auprès d'une organisation partenaire<sup>13</sup>. Le test du questionnaire et les recommandations de certains collaborateurs ont permis d'apporter les changements suivants : premièrement, nous n'avons retenu qu'un seul questionnaire, au lieu des deux prévus, servant à la fois aux entrevues avec les partenaires connectés et non connectés. Ce changement visait à faciliter les comparaisons lors de l'analyse des résultats. Deuxièmement, sept questions jugées peu pertinentes ont été retirées pour réduire la durée des entrevues.

---

<sup>13</sup> Nous avons consulté un questionnaire utilisé en 1995 par Hafkin et Menou pour développer les questions.

Le questionnaire compte 85 questions, soit 47 questions fermées et 38 questions ouvertes, réparties en douze sections. Ces sections regroupent entre deux et onze questions chacune :

1. **Personne interrogée** : âge, scolarité, expérience dans l'organisation, etc.
2. **Organisation** : nom de l'organisation, localisation, mission, partenaires, participation à un réseau, etc.
3. **Communications et équipements** : caractéristiques du parc informatique, abonnement à Internet, outils de communication accessibles, etc.
4. **Informations générales sur les outils de communication** : choix d'outils pour communiquer à différents endroits, changements provoqués par l'utilisation d'Internet.
5. **Accès à Internet dans l'organisation** : nombre d'employés autorisés à utiliser Internet, accès des membres, formations offertes au personnel, etc.
6. **Coûts d'Internet, avantages et inconvénients** : montant dépensé mensuellement pour Internet, avantages et inconvénients associés à l'utilisation, financement de la connexion, etc.
7. **Utilisation du courrier électronique** : gestion de la messagerie, origine et destination géographiques des messages échangés, composition du carnet d'adresses, etc.
8. **Recherche et production d'informations** : habitudes de navigation, production d'information, existence d'un site web dans l'organisation, etc.
9. **Internet dans l'organisation** : secteurs ou départements profitant le plus et le moins d'Internet, efficacité d'Internet dans l'organisation, etc.
10. **Internet à la base** : utilité directe ou indirecte d'Internet pour les populations cibles, diffusion de contenu endogène, stratégie pour favoriser un rayonnement plus large, etc.
11. **Le travail en réseaux (partenariat)** : utilité d'Internet pour le partenariat, fréquence des contacts, disponibilité d'Internet chez les partenaires, etc.
12. **Quelques questions générales** : caractéristiques d'une organisation pour laquelle Internet peut être utile, conditions préalables avant l'implantation d'Internet dans une organisation, etc.

### *3- Réalisation de la rencontre préparatoire à la recherche :*

Une première rencontre d'information a été réalisée avec chacune des quinze organisations partenaires. Cette rencontre visait à :

- Informer les participants sur les objectifs et la démarche de la recherche ;
- Clarifier la définition d'Internet ;
- Choisir les trois personnes qui participeraient aux entrevues individuelles ;
- Présenter un résumé des questionnaires d'entrevue.

Internet est un outil relativement récent et peu de partenaires ont jusqu'à présent réfléchi à son impact réel sur leurs activités. Avant de procéder aux entrevues individuelles, il était nécessaire d'initier la démarche de réflexion auprès des participants en leur présentant sommairement le questionnaire.

À Ouagadougou, les rencontres préparatoires se déroulaient, en général, au moins une semaine avant les entrevues individuelles chez un partenaire. Par contre, pour les quatre partenaires situés en province, la première rencontre et les entrevues avaient souvent lieu le même jour. Des contraintes logistiques, notamment le temps requis pour les déplacements, expliquent ce choix.

Les répondants ont été désignés par les responsables de leur organisation. Nous avons demandé aux partenaires connectés d'identifier trois personnes utilisant personnellement Internet et travaillant pour l'organisation depuis au moins un an. Chez les partenaires non connectés, les personnes désignées devaient travailler dans le domaine des communications ; la connaissance d'Internet n'était pas nécessaire dans leur cas. Au moins une femme de chaque structure devait participer aux entrevues.

### *4- Réalisation des entrevues individuelles :*

Quarante-cinq personnes ont été rencontrées pour des entrevues d'une durée moyenne de 90 minutes chez les partenaires connectés et 60 minutes pour les partenaires non connectés. Cet écart s'explique par le nombre réduit de questions destinées aux seconds. Les personnes interrogées étaient invitées à répondre aux questions alors que l'intervieweur notait les réponses. Plusieurs entrevues ont été enregistrées pour compléter les réponses n'ayant pu être intégralement notées. Toutes les entrevues ont été menées par le même intervieweur.

La plupart des questions étaient posées à chaque répondant. Cependant, dans certains cas – par exemple pour évaluer le parc informatique et en présenter les caractéristiques – une seule réponse par organisation suffisait. Lorsqu'il n'était pas nécessaire de poser une question, la mention « ne s'applique pas » était indiquée comme réponse. En cas de questions fermées, les répondants étaient invités à expliciter leur réponse. Les questions sans réponse étaient notées « pas de réponse ».

La réalisation des entrevues constitue l'étape centrale de la recherche : toutes les données ont été recueillies à ce moment. Les variables indépendantes contrôlées pour en vérifier l'impact sur les réponses sont : la localisation

géographique des organisations (au moins quatre hors de Ouagadougou), le genre des répondants (au moins une femme par organisation) et le statut de connexion à Internet (avec ou sans accès). L'influence d'autres variables indépendantes non contrôlées a pu être évaluée dans certains cas (âge des répondants, niveau de scolarité, expérience avec Internet, montant alloué à l'utilisation d'Internet, etc.). Nous avons ainsi pu vérifier si les différents profils des utilisateurs et organisations se répercutaient sur les réponses.

#### *5- Analyse et interprétation des résultats :*

La grande majorité des données collectées est de nature qualitative. Dans ce cas, nous avons généralement regroupé les réponses en catégories pour faciliter le traitement. Par exemple, les réponses de 34 répondants concernant les contributions de l'utilisation d'Internet dans leur organisation (question 9.3) ont été regroupées en 19 catégories. Les réponses qualitatives ont permis d'établir des moyennes et des corrélations. Les réponses qualitatives et quantitatives obtenues ont été comparées à différentes variables indépendantes : le genre et l'âge du répondant, le niveau de scolarité et l'expérience en informatique, la ville où se trouve l'organisation, la taille du parc informatique, etc. Malgré la taille limitée de l'échantillon, les corrélations relevées ont permis de proposer plusieurs explications possibles quant aux différents résultats.

L'analyse des résultats figure au chapitre IV de ce mémoire, alors que l'interprétation est présentée au chapitre suivant. Certaines données seront présentées sous forme de tableaux ou de figures illustrant, notamment, les préférences d'utilisation de divers outils de communication selon la localisation du correspondant.

#### *6- Rédaction et diffusion du rapport de recherche :*

Un rapport de recherche préliminaire a été rédigé au cours de la phase terrain<sup>14</sup>. Il a été remis à Oxfam-Québec, à ses partenaires, ainsi qu'à plusieurs organisations intéressées par la question. La rédaction de ce premier rapport visait à recueillir rapidement les commentaires des différents partenaires. Il était nécessaire de compléter la collecte des données et des commentaires avant la fin de la phase terrain, au moment où les sources étaient encore facilement accessibles.

#### *7- Préparation et réalisation de la restitution de la recherche auprès des partenaires :*

Le 4 octobre 2002, les conclusions préliminaires de la recherche ont été présentées au PNUD de Ouagadougou à une cinquantaine de personnes issues de différentes organisations. Des représentants d'organisations internationales (Banque Mondiale, PNUD, FMI, Francophonie, etc.), de l'administration burkinabè (Ministère des postes et télécommunication, DELGI, Ministères des arts et de la culture, Cenatrin, etc.), d'organisations non gouvernementales internationales (Intermon, Oxfam Solidarité Belgique, GTZ, DED, CISV, Solidarité Canada Sahel, Fondation Jean-Paul II pour le Sahel, etc.), des médias (*Sidwaya*, *L'Observateur Paalga*, *Le Pays*, etc.), d'organisations nationales et de partenaires d'Oxfam-Québec y ont pris part.

Après la présentation des résultats aux participants qui avaient préalablement obtenu une copie du rapport, des échanges ont eu lieu afin de recueillir leurs commentaires. La méthodologie de la recherche, l'explication de certains résultats, les limites de l'étude, les possibilités de recherches futures et les stratégies à développer pour mieux utiliser Internet ont été discutées. Les commentaires recueillis ont été pris en compte lors de la rédaction de ce mémoire.

### 3.2 Les partenaires

Des quinze partenaires ayant participé à la recherche, deux sont localisés à Dédougou (province du Mouhoun), un à Koudougou (province du Boukhiémé), un à Fada N'Gourma (province du Gourma) et onze à Ouagadougou (province du Kadiogo). Au début de la recherche, 13 de ces organisations étaient en partenariat avec Oxfam-Québec dans le cadre de différents programmes : le Programme de développement institutionnel (PDI), le Programme de financement de projets de développement durable (PFPDD), les programmes de stage Action Jeunesse et Cyberjeunes, le Programme d'envoi de volontaires et le Programme de l'Agenda social de l'Agence canadienne de développement international (ACDI). Dans le cas de l'Association Paga la Yiri et de l'Association des veuves et orphelins du Burkina Faso (AVOB), le contact a été rendu possible par la collaboration du Réseau de communication, d'information et de formation des femmes dans les ONG (RÉCIF/ONG-BF) qui compte Oxfam-Québec et ces deux organisations parmi ses membres.

<sup>14</sup> Le rapport figure sur le site web d'Oxfam-Québec ([www.oxfam.qc.ca](http://www.oxfam.qc.ca)) en mai 2003.

Les partenaires ayant participé à la recherche sont les suivants :

À Ouagadougou :

- Le Réseau de communication, d'information et de formation des femmes dans les ONG au Burkina Faso (RÉCIF/ONG-BF) ;
- L'Association Paga la Yiri ;
- Le Réseau Afrique Jeunesse ;
- L'Association des veuves et orphelins du Burkina (AVOB) ;
- Le Mouvement burkinabè des droits de l'Homme et des peuples (MBDHP) ;
- La Ligue des consommateurs du Burkina Faso (LCB) ;
- Le Centre régional pour l'eau potable et l'assainissement (CREPA) ;
- L'Institut panafricain pour le développement/Afrique de l'Ouest et Sahel (IPD-AOS) ;
- La Fondation Entreprendre ;
- Le Point d'accès aux inforoutes pour les jeunes (PAJE) de la Commission nationale pour la Francophonie ;
- Le Secrétariat permanent des ONG (SPONG).

À Koudougou :

- L'Établissement scolaire polyvalent Assomption Koudougou (ESPAK).

À Fada N'Gourma :

- L'Association Tin Tua.

À Dédougou :

- Le Centre de formation en artisanat de Dédougou (CFAD) ;
- L'Union des groupements de commercialisation des produits agricoles (UGCPA).

Ces structures œuvrent pour le développement du Burkina Faso et travaillent dans plusieurs domaines : la promotion de la femme, les droits humains, l'appui aux entreprises et aux activités économiques, les cadres de concertation, l'environnement, l'éducation et la formation. Les partenaires impliqués appliquent quasiment tous l'approche Genre et Développement (GED). Rappelons que celle-ci cible les rapports entre hommes et femmes dans le processus du développement humain. Certaines organisations, dont le RÉCIF/ONG-BF, œuvrent aussi à la promotion de l'utilisation d'Internet par les femmes du Burkina Faso.

### 3.3 Concepts clés

Plusieurs concepts clés qu'il convient de clarifier seront évoqués dans de ce mémoire. Nous reprendrons ici quatre éléments essentiels : Internet, le réseautage électronique, le partenaire (partenariat) et le développement humain durable.

*Internet* est composé d'un ensemble de réseaux régis par le protocole TCP/IP (transmission control protocol/Internet protocol). Celui-ci assure l'interconnexion des réseaux d'ordinateurs auxquels adhèrent plusieurs centaines de millions d'utilisateurs en 2003. Internet compte de nombreuses applications dont les plus connues sont le courrier électronique et le *World Wild Web*. L'utilisation d'Internet par les organisations interrogées au cours de cette étude se limite très souvent à ces deux usages. Pour cette raison, nous ferons peu référence aux autres applications, comme les forums de discussion ou la téléphonie par Internet, sauf lorsque celles-ci seront clairement évoquées par les répondants.

Le *réseautage électronique* se caractérise par la création, l'expansion ou la consolidation de réseaux humains par l'utilisation de réseaux électroniques tel Internet. Il permet aux individus et aux organisations, plus ou moins éloignés géographiquement, d'échanger des informations autour de thèmes d'intérêts communs. Le réseautage peut être exclusivement électronique si les membres ne disposent pas d'autre moyen de communication. Le réseautage électronique peut aussi être complémentaire à d'autres modes de communication, lorsque ceux-ci sont accessibles. Dans tous les cas, il peut diminuer les coûts de fonctionnement, décentraliser les échanges et réduire la fréquence des déplacements des membres des réseaux.

Le *partenaire* est une personne morale ou physique œuvrant, à divers degrés, pour la réalisation d'un objectif commun en collaboration avec une autre personne morale ou physique. Le partenariat, c'est-à-dire la relation entre deux partenaires, peut être perçu de manière plus ou moins souple. Il est difficile de préciser à quel moment un partenariat débute et se termine. De façon générale, les répondants interrogés utilisent le terme « partenaire » pour évoquer les organisations avec lesquelles ils sont régulièrement en contact. Cela n'inclut toutefois pas les clients et les fournisseurs puisque dans ce cas, la relation ne se base pas d'abord sur la réalisation d'un objectif commun. Le partenariat peut impliquer deux structures interdépendantes n'entretenant pas de relation hiérarchique ; les contacts entre ces partenaires sont considérés comme des échanges horizontaux. Lorsqu'un rapport hiérarchique existe (supervision, financement de projets, etc.), les échanges deviennent verticaux.

Le *développement humain durable* correspond au résultat ultime attendu par les organisations de développement lorsqu'elles mènent des activités. Philippe Tokpanou, du Programme de réseautage pour le développement durable du PNUD de Yaoundé au Cameroun (2003), le qualifie ainsi :

Le développement humain durable ne se contente pas de générer la croissance mais distribue ses bénéfices équitablement, régénère l'environnement, renforce les pouvoirs de la population au lieu de les marginaliser, élargit leurs choix et opportunités et assure leur participation aux décisions qui affectent leur vie. Il met l'accent sur la croissance tenant compte de l'emploi, de l'environnement, du renforcement des pouvoirs et de l'équité.

Pour que l'utilisation d'Internet stimule le développement humain durable, elle doit se répercuter au-delà de l'organisation qui l'exploite. Les membres de l'organisation doivent profiter de ses retombées même s'ils n'y ont pas directement accès. Le développement humain, tel que défini ci-dessus, souligne l'importance de la participation de la population. Dans un pays où l'accès à Internet est très limité, cela implique l'articulation de plusieurs outils de communication complémentaires adaptés aux conditions locales.

### 3.4 Validité interne et externe

L'arrivée d'Internet au Burkina Faso est relativement récente : peu d'organisations ont eu l'occasion d'évaluer son impact jusqu'à présent. Puisque la position des organisations envers Internet n'est pas encore clairement définie, nous avons recueilli les perceptions des individus travaillant au sein de ces structures. Ainsi, les éléments de réponses obtenus lors des entrevues ne représentent pas nécessairement la position officielle des organisations où travaillent les répondants. La perception d'Internet et son niveau de maîtrise sont très variables d'une personne à l'autre. Au sein d'une même organisation, on retrouve des gens qui utilisent couramment l'outil, alors que d'autres ne s'en servent pas du tout. Avec un échantillon de trois répondants par organisation, la validité interne de la recherche est limitée.

La validité externe de la recherche est également réduite. Les partenaires d'Oxfam-Québec impliqués dans l'étude ne sont pas représentatifs de l'ensemble des organisations de développement du Burkina Faso. Ils travaillent dans des domaines convergeant vers les objectifs et les valeurs d'Oxfam-Québec et ont une taille suffisamment importante pour réaliser des projets d'envergure. La très grande majorité des organisations au Burkina Faso travaille sans ordinateur, parfois même sans bureau et personnel salarié. Le contexte dans lequel œuvrent les organisations de développement du Burkina Faso diffère de celui qui prévaut dans les pays voisins. Les comparaisons doivent être réalisées avec prudence. Ces limites seront prises en compte tout au long de ce mémoire, notamment lors de l'interprétation des résultats.

### 3.5 Remarques sur la méthodologie adoptée

La méthodologie adoptée pour la recherche se répercute directement sur la validité interne et externe. Certains choix sont dus à des contraintes liées aux ressources qui ne permettaient pas, par exemple, de réunir un large échantillon ou de procéder à plusieurs mesures espacées dans le temps. D'autres choix ont été faits à la suite de l'étude de différents scénarios. Si l'expérience était à refaire, nous apporterions trois changements.

Premièrement, la longueur du questionnaire serait réduite. Plusieurs questions n'étaient pas nécessaires à l'atteinte des objectifs de la recherche. De plus, certaines d'entre elles exigeaient une bonne connaissance d'Internet, ce que plusieurs répondants n'avaient pas. Deuxièmement, le questionnaire serait testé auprès de plusieurs organisations. Un test plus poussé aurait permis d'identifier les réponses les plus fréquentes aux questions ouvertes ; celles-ci pourraient ensuite servir à formuler des choix de réponses. Cette façon de procéder réduit l'influence subjective du chercheur qui procède à l'analyse des réponses aux questions ouvertes. Avec des réponses ouvertes, il doit lui-même les regrouper selon divers critères plus ou moins subjectifs, ce qui risque d'entraîner un biais. Troisièmement, en plus des entrevues, nous recourrions à des observations pour recueillir certaines données. Les réponses à différentes questions, notamment le nombre moyen de messages envoyés et reçus quotidiennement, étaient parfois aléatoires. Une mesure prise sur une période d'un mois, ramenée ensuite à une moyenne quotidienne, serait beaucoup plus précise.

Les résultats obtenus à la suite de la recherche sont néanmoins très positifs. Nous avons pu compter sur un bon appui d'Oxfam-Québec et des partenaires qui ont pris activement part au processus. Au chapitre V, nous suggérerons des pistes pour les chercheurs souhaitant mener une étude semblable. Celles-ci concerneront notamment l'élaboration de mesures plus précises (choix des indicateurs) et la diversification de l'échantillon qui pourrait compter de nouveaux acteurs : administration, secteur privé, etc.

## CHAPITRE IV

### PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Ce chapitre rassemble les principales données recueillies lors des 45 entrevues individuelles et de certaines rencontres menées au Burkina Faso. La présentation des résultats suivra à peu près l'ordre des éléments abordés dans le questionnaire. Sept thèmes seront ainsi traités : personne interrogée ; organisation ; communications et équipements ; accès à Internet dans l'organisation ; coût d'Internet, avantages et difficultés rencontrées ; utilisation d'Internet au sein de l'organisation et travail en réseau.

La base de répondants varie selon les questions. Le tableau 4.1 illustre dans quelles circonstances chacune des bases a été retenue. L'organisation qui s'est abonnée à Internet en cours d'étude a presque toujours été considérée comme non connectée. Dans deux cas, des questions destinées aux organisations connectées lui ont quand même été posées ; par ailleurs, deux questions visant les organisations non connectées ne lui ont pas été posées. L'Appendice B précise la base retenue pour chaque question.

**Tableau 4.1**  
Différentes bases de répondants retenues pour l'analyse  
des réponses du questionnaire

Questions destinées...	Nombre de questions (sur 85)	Base correspondante
À l'ensemble des répondants	31	45
Aux répondants des organisations connectées	19	36
Aux répondants des organisations connectées ayant des membres	1	33
À une personne par organisation	18	15
À une personne par organisation connectée au moment où les questionnaires ont été administrés	2	13
À une personne par organisation connectée	8	12
À une personne par organisation connectée ayant des membres	1	11
Aux répondants des organisations non connectées	2	9
Aux répondants des organisations non connectées au moment où les questionnaires ont été administrés	2	6
À une personne par organisation non connectée au moment où les questionnaires ont été administrés	1	2

Le taux de réponse moyen pour l'ensemble du questionnaire est de 90 %. De façon générale, ce taux diminuait à mesure que progressait le questionnaire. Dans les 6 premières sections totalisant 46 questions, des abstentions ont été enregistrées pour 10 questions. Le taux d'abstention a été plus élevé pour les six dernières sections qui demandaient une meilleure connaissance de l'utilisation d'Internet dans l'organisation. Vingt-quatre questions sur les 39 que comportaient les 6 dernières sections ont obtenu un taux de réponse de 100 %. Les taux d'abstention sont indiqués en Appendice B.

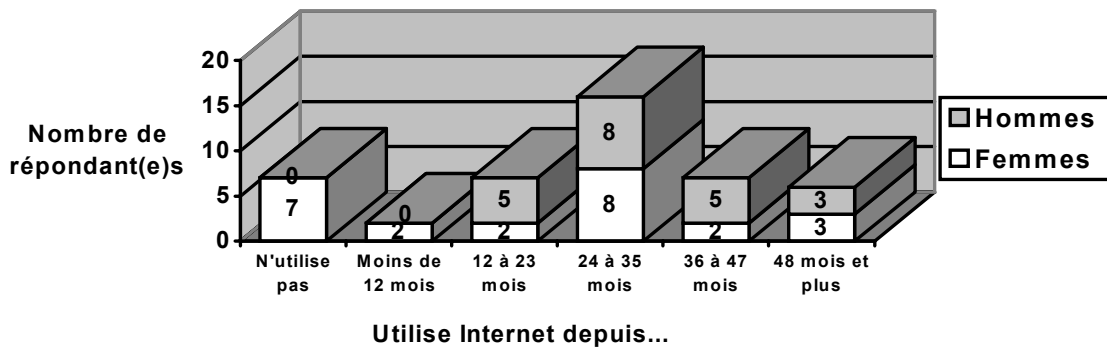
#### 4.1 Les personnes interrogées

Les femmes représentent 53 % des répondants. La majorité du groupe, soit 51 % des personnes interrogées, est dans la trentaine alors que 16 % est dans la vingtaine, 26 % dans la quarantaine et 7 % a 50 ans et plus. Les répondants ont généralement plus de deux ans d'ancienneté auprès de leur organisation ; seulement 16 % des répondants comptent moins de 24 mois de service.

Les répondants ont, dans 75 % des cas, complété au minimum le brevet d'études professionnel (BEP) ou le baccalauréat, qui concluent treize ans de scolarité. Seulement 16 % des répondants n'ont pas obtenu le brevet d'étude de premier cycle (BEPC), alors que 64 % détiennent au moins un diplôme universitaire. Les domaines d'études recensés sont très variés : informatique de gestion, psychologie, géographie, secrétariat, journalisme, droit, allemand, administration, management, élevage, etc. Soixante-quatre pour cent des répondants utilisent Internet depuis plus de deux ans, 20 % depuis moins de deux ans et 16 % ne l'utilisent pas. Les répondants ayant réalisé de plus longues études utilisent généralement davantage Internet que ceux qui ont quitté les classes plus tôt : 55 % des répondants ayant au plus le niveau BEPC n'utilisent pas Internet, contre seulement 3 % des gens qui détiennent au moins le BEP ou le baccalauréat. Il faut cependant souligner que la majorité des répondants de niveau BEPC ou moins travaille dans l'une

des trois organisations sans abonnement Internet ; ils n'y ont pas accès à partir de leur lieu de travail et cela peut en partie expliquer pourquoi ils l'utilisent moins.

Les sept répondants qui n'utilisent pas Internet sont des femmes (figure 4.1). Chez les hommes comme chez les femmes, les répondants n'ayant pas accès à Internet à partir des bureaux de l'organisation l'utilisent moins. Dans le cas des hommes et des femmes, le groupe le plus important dans l'échantillon est celui des répondants utilisant Internet depuis 24 à 35 mois : 8 hommes sur 21 et 8 femmes sur 24.



**Figure 4.1** Nombre de mois d'expérience d'utilisation d'Internet par les répondants en fonction du genre

#### 4.2 Les organisations

Les organisations partenaires ayant collaboré à l'étude comptent plusieurs années d'ancienneté. Douze d'entre elles ont été fondées il y a plus de huit ans, deux existent depuis six à huit ans et une depuis deux à quatre ans. Les missions de chaque organisation figurent en Appendice C. Onze organisations disposent d'un bureau à Ouagadougou ; il peut s'agir du siège social (huit organisations), d'une représentation nationale (deux organisations) ou provinciale (une organisation). Les quatre autres sont établies à l'extérieur de la capitale.

En moyenne, les organisations emploient treize personnes dans le département ou la division où s'est déroulée la recherche. Par exemple, dans le cas de la Commission nationale pour la Francophonie, seuls les effectifs du Point d'accès aux inforoutes pour les jeunes (PAJE) sont comptés. Les organisations engagent entre un et trente-quatre employés. Le nombre de membres varie considérablement : entre 100 et 15 000 personnes physiques. Une organisation rencontrée, constituant un réseau, regroupe 78 personnes morales. Trois organisations d'enseignement ou de formation recrutent des étudiants, et une organisation ne compte pas de membres.

Huit organisations sur quinze ont des bureaux dans d'autres villes du Burkina Faso ou à l'extérieur du pays. Certaines organisations n'ont pas de représentation officielle à l'extérieur de la capitale, mais disposent quand même d'un réseau de contacts qui assure les relais régionaux sans aucune infrastructure. Dix organisations sont membres d'un ou de plusieurs réseaux à l'échelle nationale ou internationale, six sont membres d'au moins un réseau impliquant plusieurs pays et trois constituent elles-mêmes un réseau. Les organisations entretiennent de nombreuses relations de partenariat. Elles ont fourni chacune une liste non exhaustive de dix partenaires en moyenne : ministères nationaux, ONG régionales, coopération étrangère, structures de l'ONU, etc. En plus d'entretenir des liens avec Oxfam-Québec, toutes les organisations disposent d'au moins un partenaire international.

#### 4.3 L'équipement et les communications

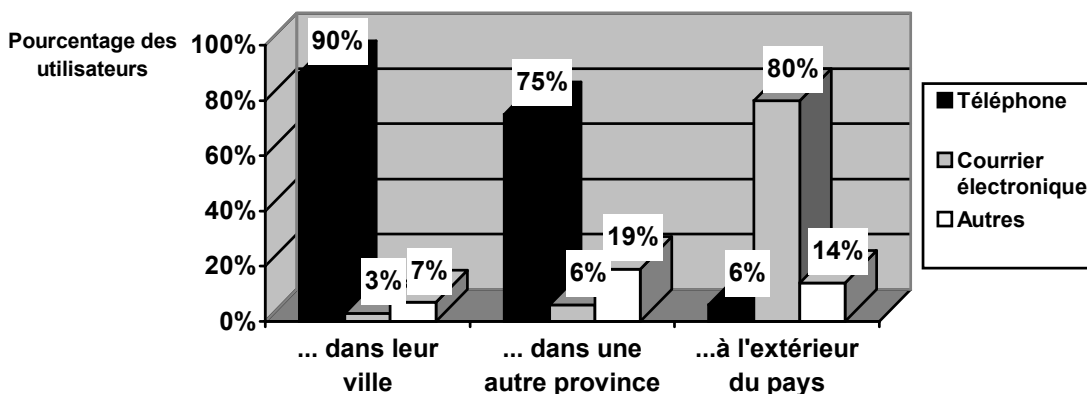
Les partenaires ont, en moyenne, onze ordinateurs fonctionnels à leur disposition. L'écart d'équipement est énorme : le partenaire le moins équipé ne possède qu'un ordinateur alors que le mieux pourvu dispose de 46 appareils. Dans tous les cas, les partenaires ayant plus de dix ordinateurs les ont reliés en réseau. Les réseaux servent à élargir l'accès à une connexion Internet, à faciliter les échanges de données et à partager les périphériques ainsi que les logiciels. Sur l'ensemble, 53 % des partenaires gèrent un réseau local qui rassemble une partie ou la totalité des postes informatiques.

Au début de la recherche, douze partenaires étaient abonnés à Internet ; un partenaire initialement non connecté a changé de statut au cours de la réalisation de l'étude. Parmi ces partenaires, la grande majorité (85 %) bénéficie des services du fournisseur d'accès public Fasonet ; les 15 % restant souscrivent à Cenatrin, un autre fournisseur public. Les partenaires ont, pour la plupart, acquis une connexion Internet avant ou au cours de l'année 2000 ; onze partenaires

l'ont fait entre 1997 et 2000. Dix organisations ont un abonnement illimité<sup>15</sup>, une bénéficie de dix heures mensuellement et deux n'étaient pas en mesure d'apporter cette précision.

La majorité des partenaires de l'étude, soit 53 %, n'a qu'une seule ligne téléphonique. Celle-ci est alors partagée entre le téléphone, le télécopieur et Internet. Près de la moitié des organisations (47 %) possède, en plus du téléphone fixe, de un à sept téléphones cellulaires. Ce choix est souvent dû au long délai précédant l'acquisition d'une ligne téléphonique fixe supplémentaire. Dans plusieurs cas, des employés utilisent leur téléphone cellulaire personnel à des fins professionnelles et ils en assument tous les frais. Pour des raisons économiques, deux partenaires ne peuvent qu'effectuer des communications locales à partir du bureau. Pour communiquer hors de leur zone tarifaire, ils doivent téléphoner à partir d'un télécentre privé. Onze partenaires utilisent un télécopieur à partir du bureau. Deux partenaires reçoivent leurs télécopies chez un autre partenaire, alors que les deux autres ne se servent pas du télécopieur. L'utilisation des services d'un coursier assurant la distribution locale du courrier est répandue ; 93 % des partenaires en comptent un dans leur personnel.

Pour communiquer à l'intérieur de leur ville, 90 % des répondants utilisent davantage le téléphone, contre seulement 3 % pour le courrier électronique (figure 4.2). Quelques personnes se déplacent elles-mêmes, surtout si elles travaillent pour une organisation située à l'extérieur de la capitale. Lorsque le correspondant est situé dans une autre province, 75 % des répondants préfèrent utiliser le téléphone et 6 % le courrier électronique. Les transporteurs (compagnies d'autobus acheminant le courrier) et le télécopieur sont, chez 19 % des répondants, davantage utilisés dans ces cas. Les échanges entre provinces peuvent nécessiter une combinaison de plusieurs moyens de communication. Par exemple, pour expédier une lettre par un transporteur, il faut préalablement envoyer le coursier déposer la lettre au point de départ, et téléphoner au correspondant pour lui indiquer où et quand récupérer l'envoi. Pour les communications internationales, l'utilisation du courrier électronique est très répandue : 80 % des répondants l'utilisent principalement, contre seulement 6 % pour le téléphone. Toutes circonstances confondues, le téléphone est l'outil de communication le plus utilisé.



**Figure 4.2** Moyens de communication privilégiés par les répondants pour les échanges dans leur ville, dans une autre province ou à l'extérieur du pays

Les deux partenaires qui ne disposent pas d'une connexion Internet considèrent que les coûts d'utilisation sont trop élevés et qu'ils n'ont pas les compétences requises pour exploiter efficacement cette technologie. Un des partenaires s'est abonné pendant un mois, à la suite de la proposition d'un stagiaire en informatique, mais les responsables ont mis fin à l'abonnement après avoir reçu une facture de téléphone très élevée.

Quatre-vingt-onze pour cent des répondants considèrent que l'arrivée d'Internet dans leur organisation a eu un impact sur l'utilisation des autres outils de communication. Vingt répondants ont indiqué à quel niveau les changements sont survenus : 65 % affirment que la poste est maintenant moins utilisée, 40 % que le télécopieur sert moins et 40 % que l'utilisation du téléphone est réduite. Un répondant considère que les répercussions d'Internet sont limitées car très peu de membres de son organisation y ont accès, ce qui l'oblige à recourir à d'autres moyens.

#### 4.4 L'accès à Internet dans l'organisation

Chez les partenaires abonnés à Internet, 86 % des répondants disent y avoir accès, alors que 78 % l'utilisent réellement à partir des bureaux de l'organisation. Six des quarante-cinq répondants – souvent des membres du conseil d'administration ou du bureau exécutif – ne travaillent pas physiquement dans les locaux de l'organisation à laquelle ils

<sup>15</sup> L'abonnement illimité est un forfait offert par les fournisseurs d'accès Internet. Il n'inclut toutefois pas les frais de communication téléphonique locale qui augmentent en fonction du temps de connexion.

sont rattachés ; ceux-ci ont généralement moins accès aux ordinateurs et à Internet en raison de leur éloignement géographique et de leurs obligations professionnelles. Si l'on exclut ce groupe, 93 % des répondants travaillant physiquement dans une organisation connectée considèrent avoir accès à Internet. Il faut rappeler que les personnes recherchées pour participer à l'étude devaient préférentiellement être des utilisateurs d'Internet. Dans les structures connectées, plusieurs employés n'utilisent pas Internet pour diverses raisons : manque de formation, absence d'accès à un ordinateur, fonction non liée à l'usage d'Internet, etc.

L'utilisation d'Internet à l'extérieur des bureaux de l'organisation est effective – allant de plusieurs séances de navigation par semaine à une séance chaque deux ou trois mois – chez 62 % des répondants ; toutefois, seuls 22 % des répondants travaillant auprès d'une structure sans abonnement à Internet l'utilisent à l'extérieur. Onze pour cent des répondants ont précisé qu'ils utilisaient occasionnellement Internet à la maison.

Chez les partenaires connectés, 58 % des répondants indiquent que l'accès est possible pour tous les employés, 25 % qu'il dépend de la fonction et des besoins de l'employé et 17 % qu'il est offert à ceux qui maîtrisent l'outil. Dans certains cas, Internet est aussi accessible aux membres. Ceux-ci ont, dans 36 % des cas, accès gratuitement à Internet à partir des locaux des organisations. Dans la même proportion, ils peuvent utiliser le service moyennant certains frais. Chez quelques partenaires, l'offre du service Internet aux membres ou aux clients fait partie d'une stratégie d'autofinancement. Enfin, pour les 28 % restant, le service n'est pas offert aux membres.

Quatre partenaires ont rendu Internet accessible en réseau. Trois autres ont des ordinateurs en réseau sans qu'Internet y soit partagé. Ainsi, chez huit des douze partenaires connectés, l'utilisation d'Internet se fait à partir d'un seul ordinateur à la fois. Tous ces partenaires ont pourtant au moins deux ordinateurs. Certaines raisons financières et techniques peuvent expliquer l'absence d'une connexion partagée à Internet. La crainte qu'il soit utilisé à des fins non professionnelles évoquée par quelques répondants peut aussi justifier l'absence de partage de la connexion. Un partenaire a récemment réduit de quatre à deux le nombre de postes connectés à Internet en réseau, car il jugeait que les sites visités n'étaient pas suffisamment liés au travail.

Plusieurs organisations ont offert une ou plusieurs formations en informatique à certains de leurs employés. Des répondants issus de chaque organisation ont indiqué que des formations avaient été offertes. Quatorze organisations ont déjà bénéficié de l'appui d'un ou de plusieurs stagiaires Cyberjeunes d'Oxfam-Québec. Ces stagiaires renforcent les partenaires dans l'utilisation des TIC. Si ce n'était du travail réalisé par ces stagiaires, l'étendue des formations serait certainement beaucoup plus limitée.

#### 4.5 Les coûts d'Internet ainsi que les avantages et les difficultés rencontrés lors de son utilisation

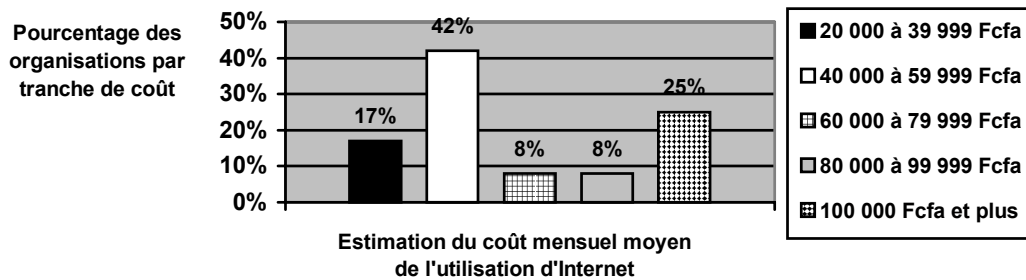
Les 45 répondants considèrent tous, pour diverses raisons, qu'Internet est un outil rentable. Voici les principaux arguments évoqués pour appuyer cette réponse : la rapidité (20 réponses) ; le coût abordable (19 réponses) ; l'accès à l'information (7 réponses) ; l'étendue géographique des communications possibles (4 réponses) ; le nombre de contacts et la réduction des déplacements (3 réponses) ; la fiabilité, le volume d'information traité, la réduction de l'utilisation du papier et la possibilité de vendre ses produits (2 réponses chacune). Chaque répondant a donné plusieurs réponses.

##### 4.5.1 Les coûts

Les partenaires ne savent pas précisément ce que leur coûte Internet. L'estimation des coûts s'est faite selon le temps d'utilisation : 17 % des partenaires dépenseraient entre 20 000 et 39 999 francs cfa<sup>16</sup> mensuellement, 42 % entre 40 000 et 59 999 Fcfa, 8 % entre 60 000 et 79 999 Fcfa, 8 % entre 80 000 et 99 999 Fcfa, et enfin, 25 % plus de 100 000 Fcfa (figure 4.3). Ces coûts comprennent les frais d'abonnement, autour de 15 000 Fcfa par mois, et les communications locales où l'impulsion de trois minutes<sup>17</sup> s'élève à 60 Fcfa. Ces estimations sont inférieures aux coûts réels pour deux raisons. Premièrement, les problèmes de connexion font en sorte que chaque tentative ratée – au cours de laquelle une communication avec le serveur du fournisseur d'accès se produit malgré tout – coûte 60 Fcfa. Deuxièmement, la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) de 18 % s'applique aux factures de téléphone, mais n'a pas été prise en compte dans les calculs. Les abonnés du service Internet Fasonet ne voient pas apparaître les détails du temps de connexion sur leur facture téléphonique, ce qui complique l'évaluation des coûts. La localisation géographique des organisations n'affecte pas le montant qu'elles allouent à Internet.

<sup>16</sup> Un dollar canadien s'échangeait à 410 Fcfa le 14 mai 2003.

<sup>17</sup> L'impulsion est l'unité de coût des communications téléphoniques. La durée de l'impulsion varie selon le moment de l'appel et la localisation de l'interlocuteur.



**Figure 4.3** Estimation du coût mensuel moyen de l'utilisation d'Internet par les douze organisations connectées

Selon les répondants, le tiers des organisations a déjà utilisé Internet dans les cybercafés pour des raisons professionnelles. En aucun cas, plus de 5 000 Fcfa n'a été dépensé en un mois à cet effet. Un seul partenaire indique que les cybercafés sont fréquentés lorsqu'un employé est en mission. Quelques autres s'en servent lorsqu'ils éprouvent des difficultés techniques avec leur connexion. Les cybercafés sont rarement visités pour des raisons professionnelles par les employés des organisations participant à l'étude.

Bien que tous considèrent qu'Internet est rentable, ils disent qu'il coûte cher. Internet est rentable à certaines conditions, que les partenaires ne parviennent pas toujours à rassembler : bonne formation des utilisateurs, temps suffisant pour explorer l'outil, navigation sur des sites pertinents pour le travail, absence de problème de connexion, bonne gestion de la ressource, etc. De plus, la rentabilité d'Internet n'est pas immédiate : les utilisateurs doivent apprendre à bien l'utiliser avant que les retombées positives ne dépassent les coûts.

Quarante-quatre répondants jugent qu'il est pertinent, pour les organisations de développement, d'investir dans l'utilisation d'Internet. Dans un contexte où les ressources financières et humaines sont limitées, on considère qu'Internet constitue, malgré tout, un bon investissement. Une répondante affirme toutefois qu'il est préférable d'utiliser Internet dans les cybercafés pour réduire les coûts d'utilisation.

Nous avons demandé aux répondants des organisations non connectées si le fait de ne pas utiliser Internet pouvait avoir des effets négatifs sur leur organisation. Huit répondants sur neuf ont répondu par l'affirmative. Les inconvénients suivants ont été évoqués : ils ont moins de clients pour acheter les produits, ils sont moins connus des partenaires, les bailleurs de fonds leur demandent une adresse électronique qu'ils n'ont pas, l'organisation est difficile à rejoindre, il faut faire plus de déplacements pour aller chercher l'information et l'essence est chère, ils risquent de rater de possibilités de projets s'ils ne font pas partie du « réseau ».

Malgré ces effets négatifs perçus, aucun des neuf répondants n'utilise Internet dans les cybercafés. Pourtant, deux répondants naviguent occasionnellement pour des raisons personnelles. Chez ces partenaires, tout comme dans les bureaux régionaux des autres organisations impliquées dans la recherche, les cybercafés sont peu utilisés.

Les trois organisations non connectées au début de l'étude ont toutes plus de huit ans d'existence. Elles ont cependant acquis tardivement leur matériel informatique et les répondants espèrent tous avoir une connexion d'ici un an. C'est déjà chose faite pour l'Association Paga la Yiri. Les trois organisations comptent notamment utiliser Internet pour vendre leurs produits : vêtements, artisanat, beurre de karité, etc. Une organisation affirme avoir beaucoup de difficulté à écouler localement sa production et cherche à développer de nouveaux marchés.

Bien que 11 organisations sur 13 connectées (85 %) aient accès à Internet depuis au moins 2 ans, peu d'entre elles ont élaboré des stratégies de suivi. Lorsqu'elles existent, ces stratégies se limitent au contrôle du temps de connexion et, dans certains cas, à l'accès limité à certains employés. Un seul partenaire a une politique écrite sur l'utilisation d'Internet. Celle-ci vise notamment à préciser les conditions d'utilisation d'Internet, telles que la durée des séances de navigation, les types de sites à visiter (et à ne pas visiter...) et l'entretien du matériel.

#### 4.5.2 Les avantages perçus

Les répondants des organisations connectées devaient indiquer les trois principales contributions de l'utilisation d'Internet dans leur milieu de travail. Au total, 34 personnes ont répondu en mentionnant de une à quatre contributions. Les 100 réponses obtenues ont été regroupées en 19 catégories figurant dans le tableau 4.2.

**Tableau 4.2**  
Contributions de l'utilisation d'Internet chez les partenaires connectés selon 34 répondants

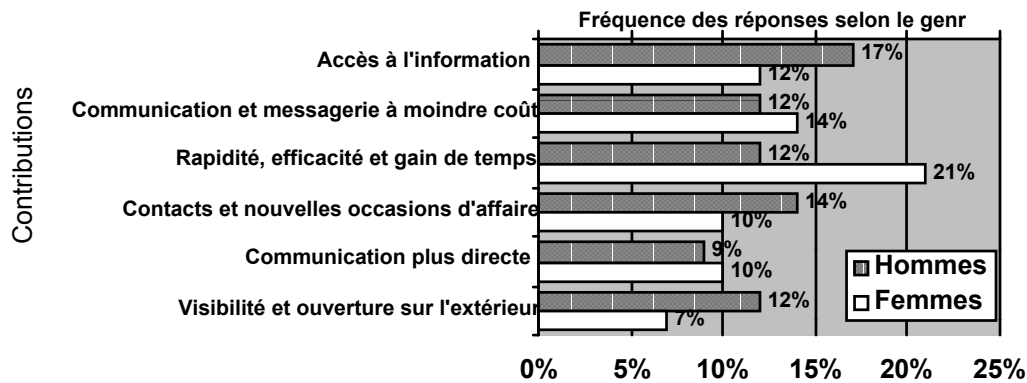
Rang	Catégorie de contributions évoquées	Nombre de réponses (sur un total de 99)	Fréquence de la réponse chez les répondants (%)
1	Rapidité, efficacité et gain de temps	16	47
2	Accès à l'information – possibilité de diffusion	15	38,9
3	Communication et messagerie à moindre coût	13	30,2
4	Contacts (nombre et fréquence) et nouvelles occasions d'affaire	12	27,9
5	Visibilité et ouverture sur l'extérieur accrues	10	23,3
6	Communication plus directe	9	20,9
7	Utilisation du courrier électronique	4	9,3
8	Élaboration et exécution de projets	3	7
	Collaboration en ligne et réduction du nombre de déplacements	3	7
	Mobilisation	3	7
9	Promotion et défense des droits	2	4,7
	Acquisition de logiciels	2	4,7
10	Possibilités d'Internet comme outil de formation	1	2,3
	Économie de papier (documents électroniques)	1	2,3
	Diffusion de résultats de recherche par l'organisation	1	2,3
	Facilité d'utilisation (sans intermédiaire)	1	2,3
	Volume accru d'information traitée et échangée	1	2,3
	Pouvoir accru pour les secrétaires (documents sans signature à apposer)	1	2,3
	Bonne ambiance au travail	1	2,3

Les contributions d'Internet évoquées par les répondants sont nombreuses. Elles dépendent des besoins des organisations, mais aussi des compétences du personnel en informatique. La rapidité, l'efficacité et le gain de temps figurent en première place des contributions d'Internet. On rapporte qu'il est maintenant possible d'envoyer un rapport à un partenaire situé à l'autre extrémité du pays – voire hors du Burkina Faso ou du continent africain – et de recevoir, le jour même, ses commentaires. En réduisant le nombre de déplacements et en permettant de trouver rapidement l'information recherchée, Internet fait gagner du temps.

L'accès à l'information est considéré comme la deuxième principale contribution d'Internet. La plupart des organisations disposent de relativement peu de documentation en comparaison de leurs besoins. Lorsqu'elles ont des documents, ceux-ci peuvent dater de plusieurs années. Certains répondants ont observé que les organisations burkinabès ont rarement une « culture d'archive ». Les documents ne sont pas toujours conservés et lorsqu'ils le sont, leur classement ne permet pas de les localiser facilement. En utilisant Internet, les répondants peuvent rechercher eux-mêmes les informations, les entreposer et les retrouver facilement.

En troisième position, la communication et la messagerie à moindre coût sont appréciées par les répondants. Elles permettent aux organisations de correspondre plus souvent, surtout avec leurs partenaires situés ailleurs en Afrique ou à l'extérieur du continent.

Les hommes et les femmes voient différemment les contributions de l'utilisation d'Internet. La figure 4.4 illustre la fréquence des réponses selon le genre.



**Figure 4.4** Principales contributions de l'utilisation d'Internet par les organisations connectées selon les répondants en fonction du genre

#### 4.5.3 Les difficultés rencontrées

Interrogés sur les difficultés affectant l'utilisation d'Internet dans leurs organisations, 36 répondants ont apporté entre une et quatre réponses. Celles-ci sont regroupées en 18 catégories dans le tableau 4.3. Le total des réponses s'élève à 97.

**Tableau 4.3**  
Difficultés rencontrées affectant l'utilisation d'Internet chez les partenaires connectés selon 36 répondants

Rang	Causes de difficultés évoquées	Nombre de réponses (sur un total de 97)	Fréquence de la réponse chez les répondants (%)
1	Manque de formation – besoin de formation	19	52,7
2	Difficulté de connexion	16	44,4
3	Coût d'utilisation de l'outil et du matériel	15	41,6
4	Manque de lignes téléphoniques – ligne occupée pendant la navigation	12	33,3
5	Problème d'accès – lieu d'accès – réseau insuffisant ou inexistant	9	25
6	Manque d'ordinateurs ou vétusté du parc informatique	8	22,2
7	Manque de temps pour utiliser Internet – manque de ressources humaines	5	13,8
8	Gestion du temps de connexion et de l'utilisation d'Internet	2	5,5
	Utilisation de l'outil à des fins non professionnelles	2	5,5
9	Manque de confiance en Internet (préférence pour courrier ou téléphone)	1	2,7
	Manque de confiance envers les employés (on ne leur permet pas toujours d'utiliser l'ordinateur)	1	2,7
	Mauvaise maîtrise de la langue anglaise qui prédomine sur Internet	1	2,7
	Manque de cybercafé dans les provinces	1	2,7
	Site Internet de l'organisation non hébergé	1	2,7
	Pas de personne responsable d'Internet dans l'organisation	1	2,7
	Dépense de papier (un courriel destiné à quatre personnes est imprimé 4 fois)	1	2,7
	Crainte de briser le matériel informatique et de se faire blâmer	1	2,7
	Virus	1	2,7

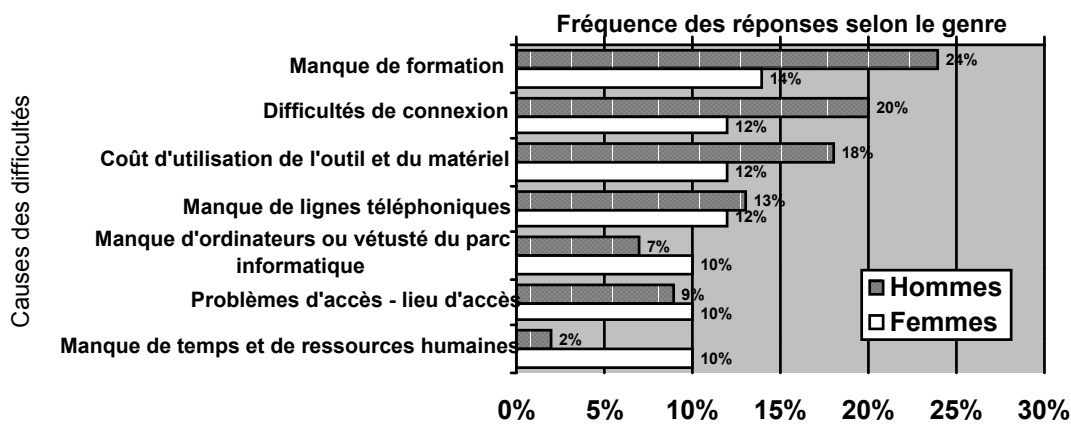
Les difficultés perçues peuvent varier au sein d'une même organisation. En effet, le niveau de formation, l'accès réel à un ordinateur (et à Internet), ainsi que la possibilité de choisir le moment de la connexion varient beaucoup d'un individu à l'autre ; ces différences peuvent se répercuter sur la perception individuelle des difficultés que rencontre l'organisation dans l'utilisation d'Internet. En revanche, certaines difficultés affectent sans distinction tous les utilisateurs. Chez deux des trois partenaires abonnés à Internet et situés hors de la capitale, tous les répondants ont indiqué que la connexion à Internet était souvent difficile à établir et de mauvaise qualité. Ainsi, la localisation géographique influe sur certaines difficultés rencontrées.

Le manque de formation ressort comme la première difficulté affectant l'utilisation d'Internet. Plusieurs répondants ont indiqué avoir reçu des formations, mais la pratique insuffisante leur a fait perdre des notions. Formation, utilisation effective et accès à Internet sont étroitement liés. Sans ces trois éléments, la capacité de l'utilisateur à bien exploiter Internet diminue.

En deuxième lieu, les problèmes de connexion sont évoqués parmi les difficultés rencontrées. Plusieurs répondants ont souligné la difficulté de se relier au réseau à certaines périodes de la journée, l'interruption fréquente de la connexion et la lenteur du débit. Ces problèmes se répercutent sur les coûts d'utilisation, sur le temps où la ligne téléphonique est occupée et sur le rendement de l'utilisation d'Internet.

En troisième lieu, selon les répondants, les coûts de connexion et du matériel informatique affectent l'utilisation d'Internet. Les coûts élevés d'Internet sont en partie liés aux problèmes de connexion, puisque ceux-ci font en sorte que les utilisateurs passent plus de temps sur le réseau pour accomplir une tâche. De plus, le prix du matériel rend difficile l'acquisition de nouveaux ordinateurs, périphériques et logiciels. Une fois acquis, il faut aussi défrayer les coûts d'entretien du parc informatique.

Encore une fois, les difficultés rencontrées par l'organisation dans l'utilisation d'Internet ne sont pas vues de la même façon par les hommes et par les femmes. Le manque de formation est considéré comme une source de difficulté par près de deux fois plus d'hommes que de femmes : 24 % contre 14 %. En revanche, cinq fois plus de femmes jugent que le manque de temps et de ressources humaines entravent l'utilisation d'Internet : 10 % contre 2 %. La figure 4.5 présente la fréquence des principales réponses chez les hommes et chez les femmes.



**Figure 4.5** Principales difficultés rencontrées affectant l'utilisation d'Internet par les organisations connectées, selon les répondants, en fonction du genre

#### 4.6 L'utilisation d'Internet au sein de l'organisation

Internet offre de nombreuses ressources. Toutefois, il ressort des entrevues individuelles que les usagers se limitent très souvent à la messagerie électronique et à la navigation. Le courriel est de loin l'application la plus utilisée chez les partenaires rencontrés. Plusieurs utilisateurs s'y adonnent avant de développer d'autres usages d'Internet.

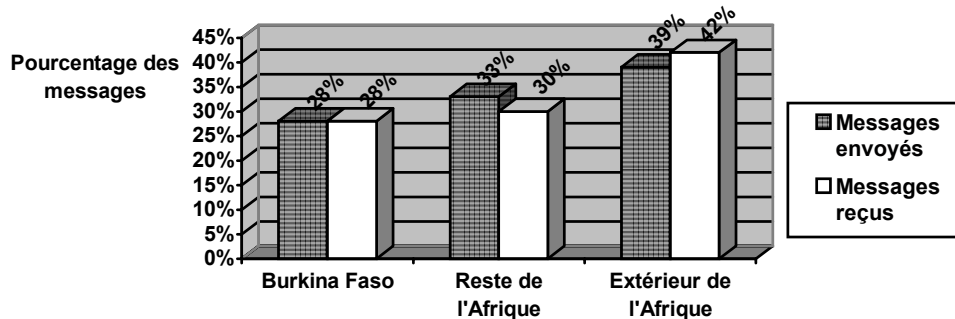
Les applications telles que les groupes de discussion, le *chat*, la téléphonie par Internet ou le téléchargement de logiciels sont peu répandues. Parmi les 36 répondants travaillant pour les organisations connectées, dix ont indiqué qu'ils participaient ou souhaiteraient participer à des forums de discussion. Parmi les six partenaires ayant un site web en ligne, un seul a indiqué avoir géré un forum de discussion. Un répondant a affirmé avoir déjà participé à une vidéoconférence sur Internet.

Les secteurs d'activités bénéficiant le plus de l'utilisation d'Internet chez les partenaires, pour un total de 33 réponses formulées, sont notamment : l'information (7 réponses), la formation (6 réponses) ; l'administration (5 réponses) ; la

communication (4 réponses) ; la commercialisation (3 réponses). À l'opposé, parmi ceux qui profitent le moins d'Internet, on trouve, pour un total de 30 réponses, la formation et l'éducation (7 réponses) ; la recherche-action (3 réponses) ; la défense des droits humains sur le terrain (2 réponses) ; la comptabilité et l'administration (2 réponses) ; l'initiation de base à l'informatique (2 réponses). Un secteur, tel que la formation, peut bénéficier grandement d'Internet chez un partenaire et très peu chez un autre. Comme l'ont souligné plusieurs répondants, les secteurs qui bénéficient le plus de l'utilisation d'Internet sont ceux où les employés sont les mieux formés. On peut supposer que ces secteurs sont également ceux dont les employés ont le plus grand accès au matériel informatique et à la connexion.

#### 4.6.1 La messagerie électronique

Interrogés sur la localisation géographique des correspondants avec qui leur organisation échange des courriers électroniques, les répondants ont fourni les estimations suivantes : en moyenne 28 % des messages envoyés sont destinés au Burkina Faso, 33 % à un autre pays africain et 39 % à l'extérieur du continent. Quant aux messages reçus, hormis les courriers non sollicités, ils proviennent dans 28 % des cas du Burkina Faso, dans 30 % des cas d'un autre pays africain et dans 42 % des cas de l'extérieur du continent (figure 4.6). Pour dix messages envoyés ou reçus, on estime que plus de sept impliquent un correspondant situé hors du Burkina Faso. Ces estimations ont généralement été réalisées par le répondant assurant la gestion de la messagerie chez chaque partenaire connecté. L'utilisation de la messagerie électronique peut varier considérablement selon les mois de l'année : il y a des périodes calmes et d'autres où le nombre d'échanges augmente considérablement.



**Figure 4.6** Estimation du nombre de messages en provenance ou à destination du Burkina Faso, du reste de l'Afrique et de l'extérieur du continent

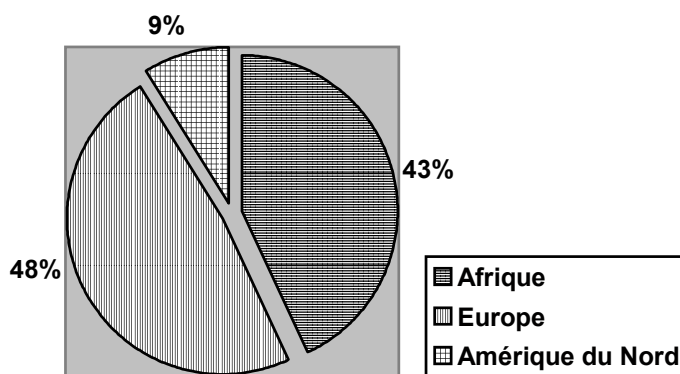
Quotidiennement, les partenaires connectés estiment en moyenne à 5,4 le nombre de messages envoyés et à 8,2 le nombre de messages reçus. Sur les douze organisations connectées, neuf considèrent qu'elles reçoivent plus de messages qu'elles en envoient (sans compter les messages non sollicités) et trois jugent que le nombre de messages envoyés et reçus est sensiblement le même. Aucun partenaire ne considère envoyer plus de messages qu'il n'en reçoit.

Dans 66 % des cas, les répondants ont cité les partenaires techniques et financiers parmi les structures avec lesquelles ils correspondent régulièrement par courriel. Les clients sont évoqués par 21 % des répondants, alors que seulement 13 % mentionnent les échanges avec leurs membres. Le courrier électronique est un outil de communication davantage orienté vers l'extérieur des organisations, le plus souvent hors du Burkina Faso.

La gestion du courrier électronique est centralisée au sein des organisations. Même chez les partenaires partageant une connexion en réseau, le courrier institutionnel est géré sur un seul ordinateur. Cette pratique est due en partie aux difficultés techniques liées à la gestion partagée de la messagerie. Dans 42 % des organisations connectées, deux personnes assurent la gestion de la messagerie, par exemple une de la direction et une du secrétariat. Ailleurs, cette tâche est confiée au directeur, à une secrétaire, à une assistante administrative ou au responsable de l'informatique. Selon certains répondants, pour éviter de recourir à un intermédiaire pour envoyer et recevoir leurs messages, certains employés choisissent d'utiliser le téléphone. Ainsi, ils n'ont pas à faire connaître aux autres employés le contenu de leurs communications. Généralement, le courrier électronique reçu est imprimé et traité comme une lettre ordinaire : il est envoyé à la direction qui l'achemine à la personne indiquée.

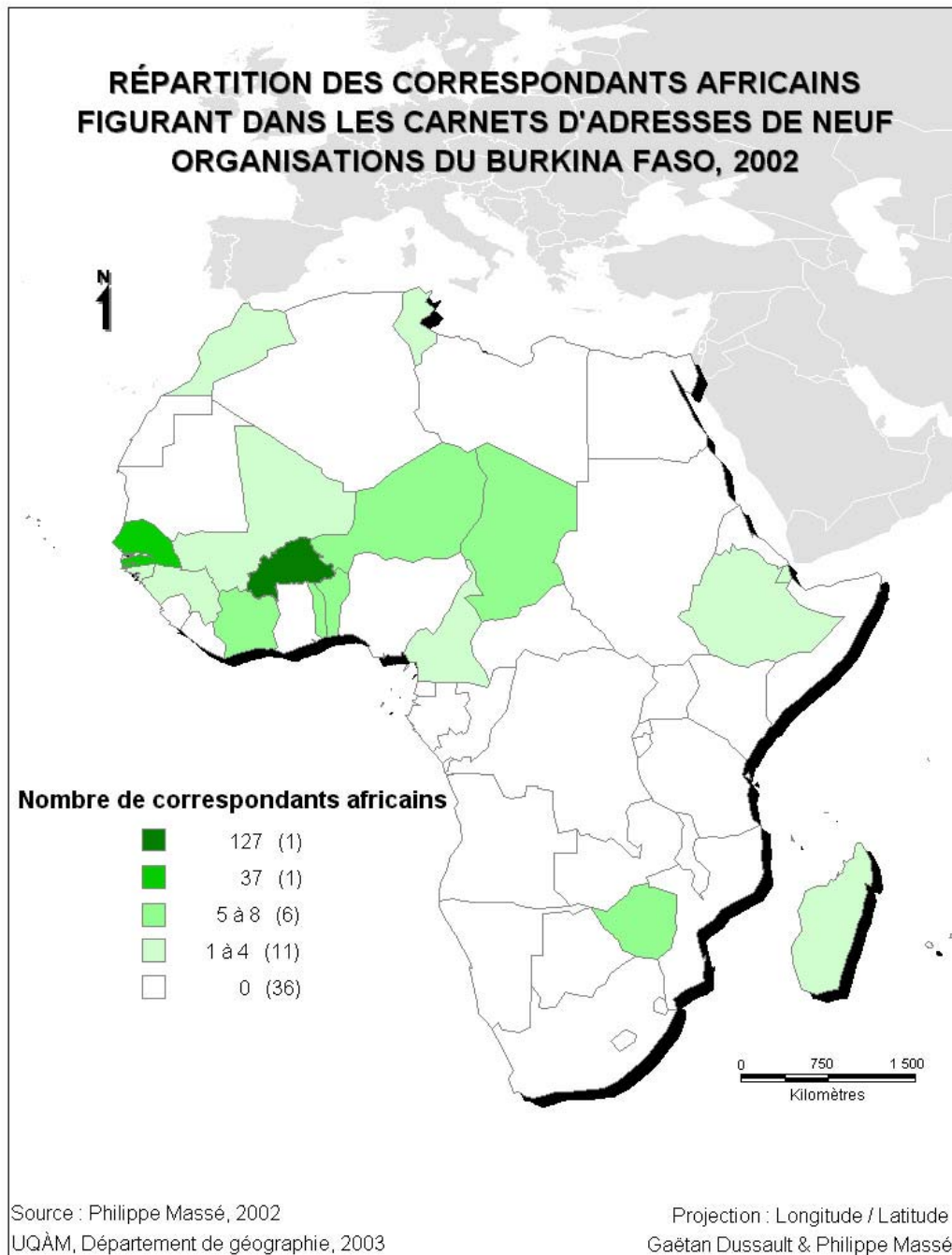
Nous avons pu consulter neuf carnets d'adresses électroniques de partenaires connectés. Au total, 944 adresses de courriel ont été recensées, soit une moyenne de 105 adresses par organisation. Le plus petit carnet compte 17 adresses, alors que le plus garni en affiche 323. Soixante-six pour cent des carnets contiennent moins de 100 adresses. La liste n'est pas exhaustive puisque les adresses ne sont pas systématiquement inscrites dans les carnets. De plus, les adresses de correspondants personnels, sans lien direct avec l'organisation, n'ont pu être départagées de l'ensemble.

La figure 4.7 présente la répartition géographique du contenu des carnets. Pour chaque adresse recensée, nous n'avons retenu que la séquence suivant le dernier point (ex. : XXXX@XXX.com) ; cette séquence permet, dans certains cas, de localiser géographiquement le correspondant. Sur l'ensemble, 46 % ne sont pas localisables. Il s'agit des « .com », « .org », « .net » et « .int ». Les « .com » sont les plus fréquents, soit 27 % de l'ensemble. En excluant les adresses non localisables, 48 % des adresses proviennent d'Europe, 43 % d'Afrique et 9 % d'Amérique du Nord. En Europe, on retrouve des adresses de onze pays (surtout d'Europe occidentale) : au premier plan, de la France (69 % des adresses d'Europe), suivie des Pays-Bas et de la Belgique (9 % chacun). Il faut noter que plusieurs adresses de France sont hébergées par Yahoo.fr. Les utilisateurs de ces adresses ne sont pas tous en France, ce qui tend à surestimer les correspondants de ce pays. Les adresses africaines sont hébergées dans 19 pays. Le Burkina Faso représente 58 % des adresses africaines, suivi du Sénégal (17 %) et du Togo (4 %). En Amérique du Nord, les adresses localisables proviennent du Canada et du gouvernement des États-Unis. Les organisations états-uniennes utilisent cependant beaucoup plus les « .com » et les « .org ». Enfin, aucune des adresses recensées ne provenait d'Asie, d'Amérique Centrale ou du Sud, ou d'Océanie.



**Figure 4.7** Répartition géographique des adresses de courriel des carnets d'adresses de neuf organisations connectées à Internet

La figure 4.8 présente le nombre de correspondants africains de neuf organisations de développement du Burkina Faso selon les adresses de messagerie électronique recueillies. Seules les adresses géographiquement localisables ont pu être représentées. La très grande majorité des correspondants est située en Afrique de l'Ouest. Le caractère francophone des échanges est perceptible : aucune adresse ne provient du Ghana voisin, de Gambie, du Nigeria, de Sierra Leone et du Libéria, pourtant situés non-loin du Burkina Faso. Par ailleurs, des échanges se déroulent hors de l'Afrique de l'Ouest avec le Maroc, la Tunisie, l'Éthiopie, Djibouti, Comores, Maurice, le Zimbabwe et Madagascar, notamment dans le cadre de réseaux interafricains.



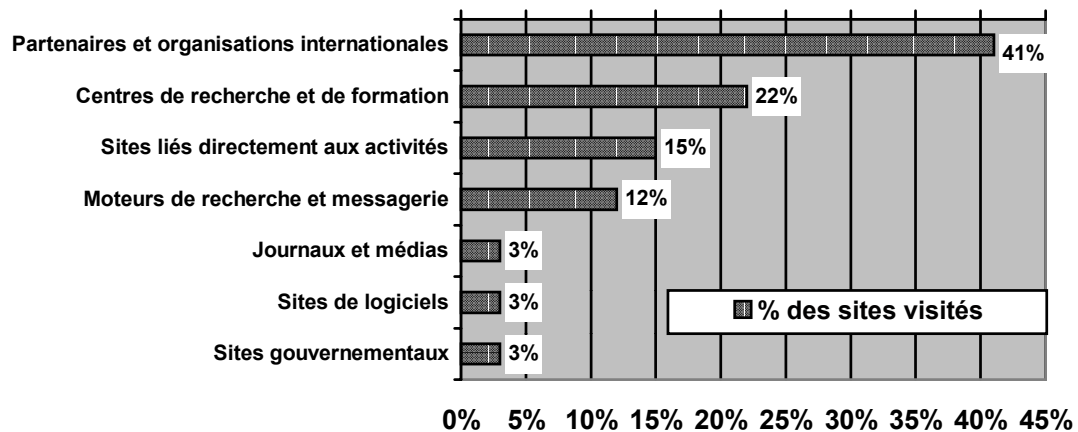
**Figure 4.8 :** Répartition des correspondants africains figurant dans les carnets d'adresses de neuf organisations du Burkina Faso, 2002

#### 4.6.2 La navigation

Chez chacun des douze partenaires connectés, au moins une personne navigue sur Internet pour des raisons professionnelles. La navigation vise généralement à rechercher des informations en lien avec les domaines d'activités des partenaires : jeunesse, environnement, droits de la personne, agriculture, etc. Les organisations recherchent aussi du financement, des partenaires techniques et des documents didactiques. Les initiatives suivantes ont notamment été rapportées pour illustrer des projets ou activités ayant bénéficié de l'utilisation d'Internet : préparer un atelier, une formation ou une activité (6 réponses) ; soutenir l'élaboration d'un projet (4 réponses) ; informer et sensibiliser le public cible (4 réponses) et développer un nouveau marché pour vendre des produits (4 réponses).

Vingt répondants ont donné des adresses de sites web visités par leur organisation pour des motifs professionnels (figure 4.8). Au total, 74 sites ont été identifiés. Un même site pouvait être mentionné par plusieurs répondants. Les sites les plus fréquemment visités sont ceux des partenaires et des organisations internationales (41 % des sites

identifiés). Viennent ensuite les sites de centres de recherche et de formation (22 %), les sites liés aux domaines d'activités des organisations tels que ceux sur la consommation ou les droits humains (15 %), les moteurs de recherche et sites de messagerie (12 %), les journaux et médias (3 %), les sites de logiciels (3 %) et les sites gouvernementaux (3 %). Au total, 12 % sont des sites bukinabès hébergés au pays ou à l'extérieur. Un seul partenaire a indiqué consulter une base de données pour laquelle des frais sont exigés : il s'agit d'un site répertoriant les coûts de vente et d'achat de différents produits agricoles dans plusieurs régions du Burkina Faso. En excluant les sept femmes qui n'utilisent pas Internet, seules 24 % des répondantes étaient en mesure de nommer des sites web visités par leur organisation. Chez les hommes, cette proportion monte à 76 %. Il semble que les femmes se limitent – ou sont limitées par différents facteurs – à l'utilisation du courrier électronique. Chez 66 % des partenaires connectés, au moins une femme participe à la gestion de la messagerie électronique.



**Figure 4.9** Types de sites web visités pour raisons des professionnelles par vingt répondants

Plusieurs répondants ont indiqué qu'ils visitaient surtout des sites dont la référence leur a été donnée par leurs partenaires. La recherche d'informations – notamment à l'aide de moteurs – n'est pas maîtrisée par bon nombre de répondants. Ainsi, il faut plus de temps pour effectuer une recherche et l'information voulue n'est pas toujours trouvée. De façon générale, Internet est davantage perçu par les répondants comme un outil pour rechercher des informations que pour en produire et en diffuser.

#### 4.6.3 La production d'information

La moitié des douze organisations disposant d'un abonnement à Internet a un site web en ligne. Les sites ont été conçus par des stagiaires, des employés ou des consultants externes. De façon générale, les mises à jour sont peu fréquentes et irrégulières. Le partenaire effectuant les mises à jour les plus régulières les réalise, en moyenne, chaque trois à six mois. Certains sites n'ont pas été modifiés depuis plus d'un an. La majorité des partenaires ne dispose pas des capacités à l'interne pour mettre elle-même le site à jour. Un des répondants a indiqué que le fait d'avoir un site web dont la mise à jour n'est pas récente peut avoir des effets négatifs : un site contenant des informations périmées donnerait une mauvaise image de l'organisation.

La totalité des 45 répondants juge qu'il est pertinent de diffuser sur Internet des informations provenant des populations à la base. La création d'un site web ou la conception de pages web représente, pour 60 % des répondants, un moyen de partager les connaissances issues des populations cibles. Toutefois, si la pertinence de la diffusion de ces informations est reconnue, on l'observe rarement dans la pratique. Peu de sites web laissent une place à l'expérience des populations cibles. Une répondante indiquait que les sites web des partenaires du Nord rapportent plus d'exemples de réalisations des populations rurales que les sites des organisations qui travaillent elles-mêmes sur le terrain.

Pour profiter plus efficacement d'Internet, les répondants jugent qu'une attention particulière doit être apportée à la formation des employés et des membres (58 % des répondants), ainsi qu'à l'élargissement de l'accès auprès du personnel et des sections provinciales (33 % des répondants). On souligne également la pertinence de sensibiliser les employés et de nommer une personne responsable d'Internet dans l'organisation.

#### 4.6.4 À qui Internet sert-il le plus?

Internet est-il plus utile à Ouagadougou ou en province ? Soixante-seize pour cent des répondants considèrent qu'Internet – lorsqu'on peut y avoir accès – est aussi utile dans la capitale que dans les villes secondaires. La réponse « Internet est utile partout » est généralement expliquée par le grand besoin de s'informer pour quiconque, où qu'il soit.

Dix-huit pour cent sont d'avis qu'Internet est plus utile aux organisations en province. Pour justifier cette réponse, on mentionne : l'isolement géographique, l'accès à moins de moyens de communication et la nécessité d'accroître sa visibilité. Une répondante considère qu'Internet est plus utile en province, car à Ouagadougou on peut envoyer le coursier si le correspondant n'est pas loin : Internet est alors perçu comme un second choix plutôt qu'un moyen de communication de premier plan. Un partenaire travaillant pour les droits des consommateurs considère qu'Internet sert plus dans les provinces frontalières : avec cet outil, les bureaux régionaux peuvent aviser le siège lorsque des produits de consommation douteux entrent au pays. Enfin, 6 % des répondants croient que c'est à Ouagadougou qu'on peut le mieux en profiter : Internet y serait plus utile car il y a plus d'infrastructures et d'activités. Les répondants travaillant en province estiment qu'Internet peut leur être plus utile dans 25 % des cas, alors que 75 % pensent qu'il est aussi profitable partout.

Seize pour cent des répondants pensent qu'Internet peut être utile à toutes les organisations sans distinction. Les autres jugent que ce besoin varie selon certains facteurs : il augmenterait avec le volume et le type d'activités, le nombre de partenaires et de membres, le rayonnement géographique, la taille de l'organisation et l'importance des échanges d'informations. Les organisations locales auraient moins besoin d'Internet, car elles ont plus facilement accès aux informations qui les intéressent.

Les répondants considèrent qu'une organisation souhaitant utiliser Internet doit répondre à certaines exigences. Premièrement, elle doit avoir l'équipement requis et être située dans une zone où Internet est accessible. Deuxièmement, elle doit être en mesure de former son personnel et de lui donner un accès régulier à l'outil. Troisièmement, elle doit avoir suffisamment de ressources financières pour entretenir le matériel et le remplacer au besoin. Sept répondants, tous issus d'organisations différentes, connectées ou non, considèrent que leur organisation ne satisfait pas à toutes ces exigences. Chez la moitié des partenaires connectés, au moins un répondant juge que les « conditions préalables » à l'implantation d'Internet ne sont pas toutes réunies. Le manque de formation et l'accès insuffisant aux ordinateurs connectés justifient leur réponse.

#### 4.7 Le travail en réseau

##### 4.7.1 Les populations à la base

Malgré son large potentiel, Internet demeure peu utile pour communiquer avec les populations cibles. Celles-ci sont souvent situées en zone rurale, sans accès à l'électricité et à un ordinateur, et encore moins à Internet. Mais l'utilisation d'Internet par les organisations œuvrant pour le développement se manifeste-t-elle jusqu'à la base ? À la question *Vos membres bénéficient-ils des retombées positives (directes ou indirectes) de votre utilisation d'Internet ?*, 90 % des personnes interrogées ont répondu oui. Les retombées peuvent être directes, par exemple si une information recueillie sur Internet est restituée à la base par des animateurs, ou encore indirectes, comme l'ont mentionné certains répondants : « Internet nous permet de mieux gérer les projets et, en bout de ligne, ce sont les populations à la base qui en bénéficient. »

Invités à citer des projets où Internet a été utile directement ou indirectement aux populations à la base, les répondants ont, entre autres, apporté les exemples suivants :

- L'élaboration d'une formation sur les NTIC ;
- La recherche de nouveaux marchés pour les entrepreneurs ;
- La découverte d'informations publiées ensuite dans le journal de l'association ;
- La résolution d'un problème lié à l'utilisation des pompes à eau à pédale en zone rurale ;
- La participation d'un membre à une mission en Europe grâce à un contact réalisé sur Internet ;
- La découverte d'un produit pour lutter contre les sauterelles qui détruisent les récoltes ;
- La commercialisation de certains produits des paysans locaux en Europe.

Dans l'ensemble, il semblait difficile aux répondants d'illustrer l'impact d'Internet à la base. Jusqu'à présent, peu d'entre eux se sont interrogés à ce sujet. Les retombées sont certainement plus grandes que ce que les répondants ont rapporté, mais les indicateurs témoignant des résultats sont encore mal définis.

Les structures ayant des sections en province utilisent peu Internet dans leurs communications internes. Les bureaux régionaux n'ont souvent pas de matériel informatique, parfois même pas de locaux pour travailler. Les communications avec ces structures se font essentiellement par téléphone et par courrier acheminé par les transporteurs.

Plusieurs répondants ont soulevé la nécessité de connecter leurs sections provinciales pour accroître la fréquence des contacts et le volume d'information échangé. Même lorsque les sections sont situées en zone où des cybercafés sont accessibles, elles y recourent très rarement. Certains répondants évoquent le manque de confidentialité pour expliquer la faible fréquentation des cybercafés : des employés mentionnent que les clients peuvent facilement voir l'écran des autres utilisateurs et d'autres craignent que les données envoyées sur le réseau ne soient localement entreposées et récupérées.

#### 4.7.2 L'administration publique

Lorsque nous avons demandé aux répondants avec qui leur organisation échangeait le plus de courriels, aucun n'a mentionné un service de l'administration publique. Les démarches officielles nécessitent très souvent un déplacement, par exemple pour acheminer un document signé et estampé. Ainsi, la plupart des partenaires n'utilisent pas Internet pour communiquer avec l'administration. Le fait que l'envoi d'un courrier électronique n'offre pas de confirmation – l'équivalent d'une signature dans un cahier de transmission – réduit son caractère officiel et limite son utilisation : on peut douter de sa fiabilité et, advenant un litige, la preuve qu'un message a réellement été acheminé est difficile à établir.

#### 4.7.3 Les partenaires

La totalité des répondants considère qu'Internet est un outil efficace pour développer et consolider les partenariats. L'utilisation d'Internet permet, selon les répondants, de se faire connaître par plus d'organisations et d'échanger rapidement un grand volume d'information. L'acquisition d'Internet est, dans 64 % des cas, due à une initiative de l'organisation. Dans les autres cas, un partenaire a recommandé ou financé la connexion à Internet. Deux structures disposent d'Internet depuis leur création.

Quatre-vingt huit pour cent des personnes interrogées trouvent important qu'un partenaire potentiel soit connecté à Internet. Les partenaires qui n'y accordent pas d'importance sont ceux qui ne disposent pas d'une connexion. Certains répondants ont souligné le fait qu'il y ait désormais un espace pour inscrire l'adresse électronique sur les fiches de présences distribuées lors des réunions. Un répondant mentionnait qu'il regardait toujours sur les cartes de visite pour voir si l'adresse électronique y figure. Enfin, pour certains, avoir un abonnement Internet fait « plus sérieux » lorsque l'on rencontre des partenaires.

Les répondants ont identifié les cinq partenaires principaux de leur organisation, en plus de préciser s'ils ont un accès à Internet. Sur 83 partenaires identifiés, on en rapporte 69 connectés et 5 non connectés. Dans neuf cas, on ignorait si le partenaire était abonné à Internet. Les cinq partenaires non connectés sont basés au Burkina Faso et quatre d'entre eux sont du domaine public.

Dans certaines conditions, 48 % des répondants croient qu'Internet peut, en dépit de son utilité, avoir des effets négatifs sur les relations de partenariat. Parmi ces effets, l'on relève : la « froideur » du courrier électronique, la transmission de virus, le mauvais suivi de la messagerie, la diffusion de fausses informations, l'appropriation d'information produite par d'autres structures, la réduction du nombre de contacts humains et la fuite d'information. Quelques répondants ont évoqué qu'un accès à Internet donne l'impression que l'on peut instantanément envoyer l'information. Ainsi, des bailleurs de fonds demandent des précisions sur un projet « au plus tard aujourd'hui ». Un répondant basé en province rapporte que certains de ses collaborateurs internationaux ont du mal à comprendre qu'il soit incapable de se connecter pendant plusieurs jours en raison de problèmes techniques.

#### 4.7.4 La mobilité

Parmi les répondants, 93 % considèrent que l'utilisation efficace d'Internet peut amener le personnel de leur organisation à moins se déplacer dans la ville, le pays ou à l'étranger. Par exemple, on indique que plusieurs problèmes peuvent se régler par Internet, qu'un contact régulier par courrier électronique peut remplacer une mission de préparation, que le coursier a moins de courrier à livrer, qu'il n'est plus toujours nécessaire d'aller à la bibliothèque chercher un livre et qu'une vente peut être préparée par Internet. Quelques répondants regrettent le fait que certains de leurs partenaires ont considérablement réduit la fréquence de leurs visites depuis qu'ils utilisent Internet : ils reçoivent maintenant par courrier électronique de nombreuses informations qui demandaient auparavant des déplacements.

## CHAPITRE V

### DISCUSSION

La recherche a permis de récolter des données intéressantes sur l'utilisation d'Internet par les organisations de développement au Burkina Faso. La discussion qui suit reprendra certains résultats et les situera dans le contexte de travail en réseau propre aux organisations de développement. Dans un premier temps, nous résumerons les principaux résultats de la recherche. Dans un deuxième temps, l'utilisation d'Internet dans les réseaux externes et internes des organisations sera commentée. Dans un troisième temps, nous verrons comment les organisations peuvent intégrer Internet de manière plus efficace dans leurs communications et activités. Dans un quatrième temps, une comparaison avec les résultats d'une étude semblable menée auprès d'organisations non gouvernementales sénégalaises sera réalisée. Dans un cinquième temps, nous verrons si l'étude a pu rejoindre les trois objectifs fixés au départ et si l'hypothèse s'avère vérifiée. Enfin, dans un sixième temps, nous proposerons des pistes pour la poursuite des travaux de recherche liés à la problématique.

#### 5.1 Synthèse des résultats

Les données recueillies ne concernent qu'une partie des membres du personnel des organisations. Puisque les employés n'utilisant pas Internet n'ont pas été pris en compte, l'échantillon n'est pas représentatif de l'ensemble du personnel et la prudence est requise lors du traitement des données. Parmi les répondants, les hommes utilisent Internet depuis plus longtemps que les femmes et se limitent plus rarement à la seule utilisation du courriel. Aucun lien n'a pu être établi entre l'âge des employés et leur utilisation d'Internet. Les répondants qui se servent d'Internet au bureau l'utilisent trois fois plus à l'extérieur que ceux qui n'y ont pas accès au lieu de travail. Il est probable que le premier contact avec Internet soit établi au bureau et que par la suite les employés s'en servent à partir d'autres lieux.

L'acquisition d'Internet semble dépendre grandement des moyens financiers des organisations. Les organisations non connectées considèrent que l'absence d'Internet peut se répercuter négativement sur elles. Aucune d'entre elles n'a choisi de ne pas être connectée. Les organisations sans abonnement Internet au début de la recherche ont au maximum deux ordinateurs alors que la moyenne de l'échantillon est de onze. Cet écart suggère qu'elles ont accès à moins de ressources matérielles et financières que les autres. Dans ce contexte, même si l'organisation juge qu'elle a besoin d'Internet, des motifs financiers peuvent l'empêcher d'acquiescer cette technologie.

Internet est considéré comme un outil rentable pour lequel il est pertinent d'investir. On juge qu'il peut grandement servir aux relations de partenariat. Les échanges verticaux sont ceux qui profitent le plus d'Internet, à l'exception des contacts avec l'administration publique car celle-ci l'utilise encore peu dans ses échanges avec la société civile. Plus spécifiquement, Internet est apprécié pour sa rapidité, pour l'accès accru aux informations et pour la baisse des coûts de communication qu'il permet. Internet et l'outil informatique favorisent les échanges, le traitement et le stockage des informations. Les données numériques sont plus faciles à ranger et à retrouver que les documents sur papier.

Les problèmes affectant le bon usage d'Internet sont dus au manque de formation, à la connexion lente et irrégulière et aux coûts d'utilisation. Les causes de difficultés peuvent être internes ou externes. Parmi les causes internes, en plus des besoins en formation, on souligne notamment : le manque de lignes téléphoniques, les problèmes d'accès, le manque de ressources humaines et de temps, l'utilisation de l'outil à des fins non professionnelles et le manque de confiance des membres de la direction envers les employés. Ces aspects peuvent être considérés dans une politique d'utilisation d'Internet que nous présenterons plus loin.

L'application la plus utilisée est le courriel. Il sert surtout aux échanges internationaux et les organisations reçoivent davantage de messages qu'elles n'en envoient. À l'échelle nationale, le courriel est encore relativement peu utilisé. Pour rejoindre les populations à la base, ce n'est pas un outil adéquat puisque son accès est très limité hors des centres urbains. Les organisations ont toutefois peu recherché comment Internet pourrait servir à leurs populations cibles. Le rôle d'interface que propose Ossama (2001) n'est pas encore envisagé par les organisations ; elles pourraient déjà diffuser à la base des informations recueillies sur Internet en utilisant différents moyens d'échange auxquels elles ont accès : émission de radio, visite d'un animateur ou théâtre populaire.

La navigation sur Internet est aussi pratiquée. Les employés visitent principalement les sites web de leurs partenaires. La faible maîtrise des moteurs de recherche réduit les possibilités d'identifier des contenus pertinents. Les organisations visitent surtout des sites qu'on leur a conseillés, ce qui ne leur donne pas accès aux informations dont elles ignorent même l'existence.

La plupart des personnes interrogées jugent que la localisation géographique d'une organisation – dans la capitale ou dans une ville de province – n'influence pas son besoin d'Internet. On considère que peu importe où elles se trouvent, les organisations ont toutes besoin d'échanger. En revanche, certaines caractéristiques des organisations influeraient sur la nécessité d'utiliser Internet : le volume d'activités, les secteurs d'intervention ou le rayonnement des interventions. Selon certains répondants, les organisations ne travaillant qu'à l'échelle locale n'ont pas besoin d'utiliser Internet.

## 5.2 Utilisation d'Internet dans les réseaux externes et internes

Malgré la taille relativement petite de l'échantillon de l'étude, certaines tendances d'utilisation d'Internet ressortent clairement. Malgré tous les avantages qu'on reconnaît à cette technologie, elle est rarement privilégiée pour les communications. À l'échelle nationale, pour diverses raisons que nous suggérerons plus loin, son utilisation est limitée. La réflexion qui suit se situe à deux niveaux : les réseaux externes et internes. Les réseaux externes relient les organisations à leurs bailleurs de fonds, aux partenaires, à l'administration et à la population en général. En revanche, les membres, le personnel, les bureaux régionaux de l'organisation et les populations cibles composent le réseau interne. Nous y incluons les populations cibles puisqu'elles sont généralement actrices des projets en plus d'en être les bénéficiaires. Géographiquement, les réseaux externes et internes sont entrecroisés : une organisation peut être localisée très près de ses partenaires principaux et se trouver à plusieurs centaines de kilomètres de certaines de ses populations cibles.

### 5.2.1 Réseaux externes

Les organisations de développement du Burkina Faso sont interdépendantes : malgré toutes les ressources dont elles disposent à l'interne, elles doivent nécessairement compter sur leurs partenaires. Les rapports qu'elles entretiennent avec eux leur offrent un accès accru aux ressources financières, aux expertises techniques, aux infrastructures et aux informations. La nécessité de s'insérer dans divers réseaux amène les organisations à se rapprocher physiquement les unes des autres. En dépit du fait que leurs activités sont souvent destinées aux populations rurales, les organisations ont généralement pignon sur rue dans les villes, lorsqu'elles ne sont tout simplement pas dans la capitale.

Les grandes villes sont les lieux de convergence des partenaires techniques et financiers du développement. On y retrouve les principaux bureaux des programmes de coopération publique étrangère, structures administratives et organisations non gouvernementales étrangères. Les entreprises privées, fournissant les biens et les services nécessaires au déroulement des projets, sont aussi le plus souvent établies en zone urbaine. Malgré le fait que moins de 20 % de la population du Burkina Faso y vive, les villes forment les points centraux des réseaux d'organisations de développement.

Pour assurer les contacts avec leurs partenaires, les organisations utilisent plusieurs moyens de communication. Ceux-ci sont complémentaires et leur utilisation varie selon différents facteurs tels que la distance qui séparent les correspondants, les coûts impliqués, la nature du message ou le profil de l'organisation à contacter. Dans chaque circonstance, les organisations, ou plutôt les membres de leur personnel, choisissent le moyen qui semble le plus approprié pour communiquer ou recueillir une information. Les répondants ont ainsi affirmé recourir au téléphone, au télécopieur, au déplacement personnel, aux envois par coursier, aux services postaux, aux envois par transporteurs, et depuis quelques années, à Internet et au courriel.

À l'échelle nationale, plusieurs réseaux se sont développés pour assurer une meilleure articulation des projets de développement. Le Secrétariat permanent des ONG (SPONG) sert ainsi d'interface entre les organisations de développement et l'État burkinabè. Il cherche à recenser les initiatives de développement selon les acteurs, les secteurs et les zones géographiques d'intervention. Cette coordination, qui favorise une meilleure allocation des ressources, est cependant difficile à assurer, car elle implique un nombre important de partenaires dispersés dans l'espace et n'ayant pas accès aux mêmes moyens de communication. Dans ces réseaux, l'utilisation d'Internet est limitée jusqu'à présent puisque cette technologie ne permet de rejoindre qu'une minorité de membres.

Malgré tous les avantages attribués à Internet et au courriel, ils servent essentiellement aux échanges internationaux ; or, c'est à l'échelle nationale, voire locale, que se déroulent la plupart des communications. Pourquoi Internet est-il si peu utilisé pour les communications dans le pays ? Plusieurs explications peuvent être proposées.

Premièrement, avec approximativement 3 000 abonnés, le réseau Internet en est encore à sa phase de décollage. Une très grande partie de la population et des organisations de développement n'y ont pas facilement accès. Le réseau ne profiterait ainsi pas encore de l'*effet de club* qui incite les organisations à y adhérer : l'attrait pour Internet croît à mesure que le nombre d'adhérents augmente puisque que les possibilités d'échanges sont multipliées. Même en disposant d'une connexion Internet, les organisations ne peuvent rejoindre qu'une partie de leurs partenaires, ce qui rend encore essentiels les autres outils de communication. De plus, les partenaires ayant accès à Internet sont souvent localisés en zone urbaine – voire dans la même ville que l'organisation – et peuvent facilement être rejoints par d'autres moyens. La valeur ajoutée d'Internet pour les communications de proximité est donc réduite. Les groupes les plus

difficiles à rejoindre, par exemple les populations villageoises, durant la saison des pluies, alors que l'état des routes se détériore, ne peuvent être contactés par ce moyen.

Deuxièmement, l'usage actuel d'Internet suggère que l'on ne s'y intéresse vraiment qu'à partir du moment où il permet de réaliser des économies importantes. Les organisations de développement considèrent-elles qu'il peut favoriser la communication ? Contrairement à la situation dans les pays industrialisés, où l'informatisation s'est faite de manière très progressive, l'Afrique de l'Ouest a pu bénéficier directement d'un outil perfectionné sans avoir vécu les étapes transitoires. Il est probable que de nombreuses organisations ont acquis Internet sans avoir eu le temps nécessaire pour en saisir toutes les particularités. Des facteurs culturels peuvent aussi freiner l'utilisation d'Internet. Plusieurs répondants ont ainsi évoqué que c'est un outil froid : Internet n'offre pas la qualité des échanges directs entre les correspondants, ce qui peut amener certaines personnes à ne pas s'en servir. L'appropriation d'Internet en fonction des réalités locales reste à faire avant que cette technologie ne soit bien intégrée aux outils et aux habitudes de communication.

Troisièmement, l'utilisation du courriel n'offre pas à l'expéditeur la certitude que son message a bien été reçu. Plusieurs organisations se sont créées des adresses courriels après avoir constaté la popularité croissante d'Internet. L'existence d'une adresse ne garantit pas pour autant que les messages seront régulièrement récupérés. La communication asynchrone que permet Internet, si elle offre l'avantage de pouvoir envoyer un message à tout moment, peut laisser planer un doute sur sa réception. On peut considérer qu'il est risqué d'utiliser le courriel, surtout pour communiquer avec des partenaires pouvant ne pas recueillir les messages. Certains répondants ont rapporté qu'ils devaient parfois appeler leurs partenaires pour leur dire de prendre leurs courriels ! Dans ce cas, il est plus rapide de téléphoner directement. Les organisations utilisent quand même d'autres outils de communication qui n'offrent pas de confirmation immédiate, comme le télécopieur ou le courrier postal ; ceux-ci sont techniquement beaucoup moins complexes et requièrent peu d'actions de la part du récepteur.

La grande majorité des partenaires principaux des organisations ayant participé à la recherche est connectée à Internet. Tous les partenaires internationaux avec lesquels les organisations entretiennent des liens importants y ont accès. Ainsi, Internet peut être un outil très utile pour rejoindre les grands partenaires. Son utilisation peut favoriser un bon positionnement dans certains réseaux qui l'exploitent davantage, comme c'est le cas de ceux des bailleurs de fonds. Toutes les organisations impliquées dans l'étude comptent des partenaires internationaux qui financent une grande partie de leurs projets. Ces partenaires peuvent avoir une représentation dans le pays ou encore gérer leurs opérations à distance en effectuant des missions de terrain occasionnelles. En plus des contacts avec les partenaires financiers, les échanges techniques sont fréquents. La communication avec les partenaires techniques et financiers est extrêmement importante et doit se faire selon des échéances strictes. Internet offre des outils très efficaces pour ces échanges : envoi de courriels avec pièce jointe, vidéo-conférence, accès aux bases de données en temps réel, etc.

Les sites web des partenaires et des organisations internationales sont ceux que les répondants visitent le plus pour des raisons professionnelles. La navigation vise à recueillir des informations pertinentes, notamment pour élaborer des projets et trouver du financement. L'utilisation d'Internet par les organisations se fait le plus souvent dans une perspective de consommation d'information, alors que très peu d'organisations diffusent un contenu significatif. Cette dynamique ouvre forcément le réseau vers l'extérieur : on cherche sur Internet des éléments qui s'ajoutent aux ressources disponibles sur place. D'ailleurs, Internet est d'abord perçu par les répondants comme un outil d'ouverture vers l'extérieur du pays.

Avec le courriel, on observe le même phénomène. Les répondants estiment que sept fois sur dix la communication implique un correspondant hors du pays. Les échanges verticaux auxquels participe un partenaire financier situé en Europe ou en Amérique du Nord se font presque toujours par courriel. Celui-ci sert ainsi essentiellement à rejoindre les partenaires éloignés qui pourraient difficilement l'être autrement, en raison des coûts élevés. Tous moyens de communication confondus, les échanges nationaux sont cependant beaucoup plus nombreux que les échanges internationaux. Avant l'arrivée d'Internet, on peut supposer que seuls les communications réalisées dans le cadre de partenariats jugés profitables et nécessaires étaient maintenues sur une base régulière avec des organisations hors du pays. Les coûts inhérents à ces échanges réduisaient les possibilités de communication et devaient du même coup circonscrire les réseaux de contacts, particulièrement dans le cas des petites organisations au budget limité. Internet réduit considérablement ces coûts : Castells (2002) souligne d'ailleurs, en se basant sur des études réalisées aux États-Unis, qu'il permet de maintenir des *liens faibles* qui risqueraient autrement de se rompre. Ainsi, Internet favorise l'élargissement des réseaux : les organisations peuvent créer de nouveaux liens stratégiques à long terme qui auparavant n'auraient pu justifier les coûts des communications.

Quelques organisations rencontrées entretiennent des liens importants avec des partenaires ou des membres situés ailleurs en Afrique. Auparavant, la disponibilité des ressources financières était l'un des principaux facteurs régissant la fréquence et la durée des échanges interafricains. Dans plusieurs cas, ces liens ont considérablement été renforcés grâce à l'utilisation d'Internet. La Ligue des consommateurs a son siège régional à Dakar (Sénégal) et son siège africain se situe à Harare (Zimbabwe). Le siège de l'Institut panafricain pour le développement est basé au Cameroun, tandis que

le Centre régional pour l'eau potable et l'assainissement (CREPA), dont le siège est à Ouagadougou, compte des bureaux dans 15 pays africains. Le Mouvement burkinabè des droits de l'Homme et des peuples (MBDHP) est régulièrement en contact avec des partenaires œuvrant dans le même domaine ailleurs sur le continent. L'impact d'Internet sur la fréquence des contacts et sur la dynamisation des réseaux continentaux est considérable. Il n'est plus nécessaire d'attendre une situation d'urgence pour justifier la communication avec des partenaires éloignés. Jensen (2000) estime d'ailleurs que 65 % des échanges réalisés par courriel en Afrique n'auraient pas lieu autrement.

### 5.2.2 Réseaux internes

Pour se rapprocher de leurs populations-cibles et de certains partenaires, plusieurs organisations ont développé un réseau national décentralisé qui accroît leur rayonnement. Ces réseaux facilitent la gestion des activités. Dans certains cas, le contact est assuré par des personnes agissant à titre de relais qui ne disposent pas de bureau ni d'aucune infrastructure. Les communications avec les structures décentralisées se font essentiellement par téléphone, lorsqu'il est accessible, ou encore par le déplacement de personnes ou l'envoi de courrier par transporteurs. Internet est très rarement utilisé pour communiquer entre deux bureaux régionaux. Si le manque d'infrastructure explique en partie cette situation – ces bureaux n'ont généralement pas d'équipement informatique –, on constate que les cybercafés qui existent pourtant dans de nombreuses villes secondaires sont peu utilisés aux fins de communications régionales.

Plusieurs répondants considèrent que l'équipement de leurs représentations provinciales améliorerait la qualité des communications dans le réseau interne. Les ressources nécessaires pour réaliser un tel projet permettent difficilement à court terme de l'envisager. De plus, la pérennité de cette initiative serait loin d'être assurée en raison de l'entretien requis et des coûts engendrés par l'éventuel remplacement du matériel. Pourquoi ne pas encourager l'utilisation des structures existantes, en l'occurrence les cybercafés ou les cybercentres, pour permettre les échanges par Internet ? Certains répondants ont évoqué le manque de confidentialité des espaces publics de navigation. La conception d'Internet – la qualité de réseau ouvert sur l'extérieur qu'on lui reconnaît – peut également freiner son usage à des fins internes. Plusieurs organisations ne disposant pas d'un téléphone utilisent fréquemment les services des télécentres offerts dans toutes les villes du pays. L'utilisation des cybercafés pourrait de la même manière être encouragée.

Parmi les organisations rencontrées, trois constituent des réseaux et comptent en leur sein des organisations membres. Celles-ci diffèrent des partenaires dans la mesure où elles ont un pouvoir décisionnel, elles paient des cotisations et sont les principales actrices et bénéficiaires des actions menées. Ces réseaux doivent composer avec des organisations membres de tailles différentes localisées à divers endroits sur le territoire national. Les organisations membres disposent de ressources variables et, dans la plupart des cas, elles n'ont pas de connexion Internet. Malgré tout, Internet offre de nombreuses possibilités aux réseaux qui y voient un bon outil pour accroître le volume et la fréquence des échanges, en plus d'en faire diminuer considérablement les coûts. Ainsi, un grand nombre d'appels téléphoniques et de déplacements pourraient être remplacés par des courriels. Les contacts directs demeurent quand même essentiels au bon fonctionnement de ces réseaux.

Dans les conditions actuelles, où l'offre d'information explose avec Internet, un fossé entre les membres risque de se créer : les connectés d'un côté et les non connectés de l'autre. Ce problème a d'ailleurs été rapporté par quelques répondants. Les écarts technologiques font en sorte que le coût d'envoi d'une information – en temps, en argent ou en essence – diffère d'un membre à l'autre. Il est simple et peu coûteux de transférer un courriel à un membre connecté, alors que les frais s'élèvent s'il faut téléphoner ou recourir au coursier. De plus, l'envoi d'un courriel transfère au correspondant les coûts reliés à l'impression des documents. Que faire si l'offre d'information devient trop importante ? Faut-il réduire l'offre pour ne pas pénaliser les membres n'ayant pas d'accès à Internet ? Peut-on envoyer plus d'informations aux membres connectés ? Est-il envisageable de faire payer une cotisation plus élevée aux membres non connectés qui sont souvent les moins nantis ? Une stratégie globale pour favoriser l'utilisation d'Internet par les membres des réseaux reste à définir. Plusieurs d'entre eux ont déjà commencé à former leurs membres à l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet. Certains leurs offrent même un accès à cette technologie, mais cela nécessite un déplacement au bureau de l'organisation.

Le but des organisations de développement est de servir les populations rurales et urbaines du Burkina Faso, que ce soit en travaillant directement à la base ou en renforçant des structures aptes à le faire. Si certaines organisations affirment intervenir sur l'ensemble du territoire burkinabè, dans les faits elles se limitent souvent à quelques provinces où elles disposent d'un réseau suffisant. L'intervention auprès des populations à la base requiert un contact direct. Les actions réalisées, si elles n'excluent pas l'utilisation d'outils de communication tels que le téléphone, demandent régulièrement des déplacements pour rejoindre ces populations. Celles-ci ont peu accès aux outils de communication.

D'après la plupart des répondants, l'utilisation d'Internet peut se répercuter de manière positive sur les populations à la base. S'il est difficile d'évoquer de manière directe comment Internet peut servir à la base, on considère quand même que ces populations profitent du fait qu'Internet accroît l'efficacité de l'organisation qui leur offre des services. Par ailleurs, les répondants ne considèrent pas que l'utilisation d'Internet peut avoir des effets négatifs sur les populations cibles.

Pour l'instant, il n'est pas envisageable d'augmenter de façon significative le nombre de lieux d'accès à Internet dans les régions isolées du pays. Plusieurs régions ne disposent pas encore des infrastructures nécessaires, et encore moins des ressources humaines capables de maintenir le réseau en état et à appuyer les usagers. L'utilisation directe d'Internet, dans le sens où l'utilisateur manipule lui-même l'ordinateur pour effectuer sa recherche, ne concernera pas avant longtemps une part significative de la population burkinabè. Ossama (2001 ; 71) propose de développer des interfaces entre Internet et les populations rurales. Cette fonction pourrait être assurée par les organisations qui travaillent auprès des populations à la base et qui ont un bon accès à l'information. Les organisations pourraient ainsi offrir de nouveaux services à leurs populations cibles et les intégrer de manière plus active à leur réseau. L'expérience serait très valorisante pour les populations à la base qui verraient leurs connaissances diffusées vers d'autres régions d'Afrique et du monde. Cette utilisation communautaire d'Internet répondrait au besoin de désenclavement des régions et favoriserait la création de contenus novateurs.

On considère qu'il serait utile de diffuser sur Internet les connaissances et expériences endogènes. Peu de sites web d'organisations de développement burkinabès font une place à de tels contenus. Certains répondants ont d'ailleurs remarqué que dans leurs milieux de travail, les employés en contact direct avec les populations à la base ne sont pas ceux qui se servent d'Internet. De surcroît, ils ont probablement peu d'influence sur les contenus qui figurent sur le site web, lorsque celui-ci existe. Le personnel qui circule entre le bureau et les villages où l'organisation intervient serait pourtant un élément indispensable à l'interface : pour jouer ce rôle, il lui faut cependant disposer des outils.

Dupuy (2002, 73) soutient que les utilisateurs ne se soucient pas des dizaines de millions de sites web disponibles sur Internet, mais plutôt de ceux qui leur offrent un contenu significatif. Les contenus les plus susceptibles d'intéresser les populations des villes et villages burkinabès sont ceux qui reflètent leurs réalités et répondent à leurs besoins. En contribuant davantage à la production d'informations diffusées sur Internet, les populations à la base verraient augmenter l'offre de contenu significatif. Plusieurs répondants considèrent aussi que la production de contenu est une responsabilité pour les organisations qui recherchent des informations sur Internet : on ne peut pas que prendre, il faut donner en retour.

La production de contenu est un enjeu majeur du développement et de l'appropriation d'Internet en Afrique. Certains auteurs soulignent la nécessité de favoriser la participation locale afin d'éviter que le rôle des Africains ne se limite qu'à la consommation d'information (Pfister, 1999). Si Internet est perçu comme une fenêtre sur l'Occident, il peut être considéré comme une menace pour les valeurs et traditions africaines. D'importants efforts restent à faire pour développer le contenu local. Les organisations de développement devraient profiter de cette ouverture pour faire valoir leurs intérêts sur la toile mondiale en partageant leur expertise. Comme le soulignaient Sagna et Denis (1996), l'Afrique doit éviter de devenir l'auto-stop sur le bord de l'autoroute de l'information. Elle doit développer ses propres véhicules.

### 5.3 Comment les organisations peuvent-elles mieux intégrer Internet ?

En dépit de tous les facteurs externes qui se répercutent sur l'utilisation d'Internet – coût, infrastructures, politiques nationales, etc. –, les organisations de développement peuvent en leur sein développer des stratégies pour mieux exploiter cette technologie. Elles peuvent encourager leurs employés à s'en servir, offrir des formations, partager la connexion en réseau et favoriser les échanges d'expérience entre employés. Au cours de la recherche, nous avons accordé une importance particulière à ces questions, essentiellement pour deux raisons. Premièrement, nous voulions identifier des facteurs sur lesquels les organisations ont une emprise afin qu'elles puissent définir leurs propres stratégies d'utilisation. Oxfam-Québec, partenaire de l'étude, pourra d'ailleurs poursuivre ce travail en s'inspirant des conclusions de la recherche. Deuxièmement, la plupart des documents que nous avons consultés accordent peu de place à la dynamique organisationnelle. Nous souhaitons ici intégrer ce volet essentiel à nos yeux pour une bonne compréhension d'ensemble. La qualité des réseaux, virtuels ou sociaux, dépend notamment de la capacité de leurs membres à bien les exploiter.

Les organisations de développement rencontrées n'ont généralement pas de politique d'utilisation d'Internet. Il a été intégré à un ensemble d'outils de communication sans qu'une réflexion globale n'ait eu lieu. Les organisations ne se sont ainsi pas dotées de moyens pour favoriser sa gestion : calcul des coûts d'utilisation mensuels, responsabilités des utilisateurs, personnes autorisées à l'utiliser, résultats attendus, etc. L'établissement d'une politique assurerait une meilleure coordination des efforts et favoriserait une intégration plus efficace d'Internet. Nous proposons trois éléments majeurs auxquels les organisations devraient accorder une importance particulière pour concevoir une telle politique.

#### 5.3.1 L'identification des besoins internes et des résultats attendus

On dit souvent que la technologie n'est pas une fin en soi. Elle offre des outils pouvant répondre à divers besoins des organisations et peut accroître l'efficacité de leurs interventions. L'identification des besoins est une étape incontournable pour cibler les domaines où Internet peut servir. Une fois que cela est fait, l'organisation peut étudier les avantages et inconvénients liés à diverses alternatives et faire un choix éclairé.

Il n'est pas possible d'anticiper toutes les contributions d'Internet sans l'avoir régulièrement utilisé. Les besoins sont changeants et la pratique permet de découvrir de nouvelles possibilités. Périodiquement, les besoins doivent être réévalués pour tenir compte des changements : nouvelles activités, roulement de personnel, actualisation de la mission ou expansion du réseau de partenaires.

Une fois les besoins ciblés, l'organisation doit se doter des moyens pour évaluer l'impact d'Internet : quels sont les résultats attendus ? Par exemple, dans l'élaboration d'un programme, on peut indiquer au départ la place qu'occupera Internet : production d'information sur le site web, diffusion d'information vers les membres ou les partenaires, recensement des activités semblables réalisées ailleurs, etc. Pour identifier des résultats, les organisations doivent d'abord préciser comment elles mesureront les effets qui découlent de son utilisation. Des indicateurs doivent être identifiés de manière à permettre les évaluations. L'Agence canadienne de développement international (ACDI) applique depuis quelques années la Gestion axée sur les résultats (GAR) ; ce mode de gestion peut être fort utile aux organisations souhaitant mieux intégrer Internet. La GAR exige que l'on identifie au préalable des résultats à long, moyen et court termes escomptés avant de choisir les activités qui les produiront. Elle recherche le meilleur équilibre entre la répartition des ressources, les résultats qualitatifs atteignables et le rayonnement escompté (ACDI, 2003).

Les résultats ciblés doivent autant que possible être mesurables : le nombre de personnes à qui on envoie le bulletin d'information par courrier électronique, le pourcentage de ventes réalisées par Internet, le nombre de visiteurs sur le site web, la fréquence des contacts avec les partenaires (nationaux ou internationaux) en utilisant le courriel, etc. Des résultats non prévus peuvent aussi survenir : nouvelle idée pour réaliser un projet, résolution d'un problème ponctuel, contact avec un nouveau partenaire, accroissement de la visibilité. Une utilisation flexible d'Internet favorise l'atteinte de résultats non prévus. Même s'il n'est pas toujours possible de départager clairement les résultats dus à Internet de ceux qui découlent du reste des activités, une analyse générale de la situation permet d'estimer les contributions d'Internet. Si les organisations sont en mesure d'exposer clairement à leurs partenaires financiers en quoi Internet leur est utile, elles pourront certainement compter sur leur appui lorsque de nouveaux besoins surgiront dans ce domaine.

### 5.3.2 L'organisation du parc informatique et l'accès à Internet

Dans certaines organisations, l'accès à Internet est restreint par la disposition du matériel informatique. Les ordinateurs connectés sont parfois localisés dans des bureaux fermés et seules quelques personnes y ont accès. L'organisation du parc informatique et le choix des horaires de connexion devraient se faire en fonction des besoins des personnes dont les tâches requièrent l'utilisation d'Internet.

Le partage d'une connexion Internet en réseau permet à plusieurs employés de naviguer en même temps. Dans certaines organisations, deux plages horaires quotidiennes d'une trentaine de minutes permettent aux employés de naviguer. Une personne se charge alors de gérer la connexion selon des règles bien établies. Pour les organisations n'ayant qu'une ligne téléphonique, l'horaire de connexion peut se faire aux périodes de la journée où le réseau est moins encombré. La navigation est aussi plus rapide lorsqu'elle se fait au moment où le réseau national est moins utilisé. Plusieurs répondants ont souligné qu'Internet monopolisait souvent l'unique ligne téléphonique au bureau. Pour faciliter les échanges téléphoniques, les organisations n'ayant qu'une ligne peuvent maintenir des horaires de connexion réguliers et les faire connaître à leurs partenaires.

### 5.3.3 La formation et le transfert des connaissances

Les organisations disposent souvent en leur sein de nombreuses expertises liées à l'usage des technologies de l'information et de la communication. Elles auraient grandement avantage à favoriser les échanges et à dégager les ressources nécessaires pour que les employés se renforcent mutuellement. En effet, pour apprendre à utiliser la messagerie électronique, il n'est pas nécessaire de recevoir une formation d'un expert. Un employé qui l'utilise couramment peut facilement, en quelques heures, initier ses collègues. Le perfectionnement vient avec la pratique.

Le transfert des connaissances entre membres du personnel, surtout dans le domaine de l'informatique et d'Internet, est peu fréquent chez les organisations rencontrées. Internet offre un puissant outil technique pour faire circuler l'information. Cependant, comme Wolton (2000) le rappelle, les obstacles à la communication ne sont pas que d'ordre technique : une volonté réelle de partager l'information doit exister. Il est possible que dans certaines organisations la rétention d'information entrave les échanges d'expériences : certains employés peuvent chercher à protéger leur emploi en conservant pour eux leurs connaissances en informatique.

Les employés gagneraient à partager davantage leurs expériences, notamment en ce qui concerne leurs usages d'Internet. Présentement, les formations sont le plus souvent réalisées par des personnes externes qui ne saisissent pas nécessairement le contexte organisationnel. Or, en plus de maîtriser techniquement Internet, il faut savoir en quoi il peut servir spécifiquement. À ce sujet, Castells (2002) rappelait l'importance de la nouvelle pédagogie : il faut transformer l'information en savoir et le savoir en action. Internet n'offre pas un produit de type « prêt-à-appliquer ». Les employés doivent développer des aptitudes pour s'approprier le contenu et l'ajuster selon leurs besoins. Ces

compétences peuvent se développer par la formation du personnel, mais celle-ci semble trop souvent négligée. Plusieurs répondants ont rapporté que leurs collègues sont trop occupés pour suivre des formations. En fait, la formation figure rarement parmi les tâches des employés et elle n'est pas suffisamment encouragée par la direction des organisations. Actuellement, comme l'ont remarqué de nombreux stagiaires d'Oxfam-Québec en informatique, cette activité est très souvent remise à plus tard. Or, selon les répondants, le manque de formation est la principale cause des difficultés liées à l'utilisation d'Internet. Si elles espèrent exploiter plus efficacement Internet, les organisations de développement devront encourager les activités de formation et dégager pour ce faire les ressources nécessaires. Les responsables des organisations appelés à prendre ces décisions ne sont cependant pas tous familiers avec les TIC. Un important travail de sensibilisation est à faire. Par ailleurs, l'auto-formation, qui garantit souvent la pérennité des acquis, est peu fréquente. Lorsqu'elle a lieu, l'apprenant ne se souvient pas seulement du résultat final, mais également de toute la démarche qui l'y a conduit.

Certains employés n'utilisent pas Internet parce qu'ils ne maîtrisent pas ses rudiments. En favorisant les échanges d'expérience, ces employés pourront apprendre à s'en servir. Ils pourront concrètement cibler les activités pouvant en bénéficier. Certains répondants ont mentionné que leur organisation devrait nommer une personne responsable d'Internet ; cette initiative peut grandement favoriser l'intégration d'Internet et la coordination des efforts.

Pour le moment, Internet est surtout un outil pour communiquer hors du Burkina Faso. Les organisations qui souhaitent utiliser davantage Internet peuvent l'indiquer à leurs partenaires nationaux. Le téléphone et les déplacements sont parfois nécessaires, mais le courriel à l'échelle locale est encore largement sous-utilisé en dépit des possibilités qu'il offre. Les répondants constatent que le courriel permet d'envoyer un même message à plusieurs endroits et qu'il réduit les coûts en temps et en argent. Il ne remplacera pas les autres modes d'échange mais il peut constituer un bon complément. Les organisations qui évitent les déplacements non essentiels peuvent allouer plus de ressources aux déplacements nécessaires, notamment ceux auprès des populations à la base. En effet, la majorité des répondants considèrent que l'utilisation d'Internet se répercute sur la mobilité du personnel.

Quelques organisations souhaitent ouvrir un cybercafé pour rendre Internet plus accessible à leurs membres. Cette initiative est louable, mais il faut éviter l'éparpillement des ressources. Lancer une telle initiative demande des investissements importants, ce qui risque de se répercuter sur les autres domaines d'activités des organisations. À Ouagadougou, plusieurs petits cybercafés qui ne comptaient que quelques ordinateurs ont dû fermer leurs portes parce qu'ils n'étaient pas rentables. L'accès à Internet dans la capitale n'est pas tant un problème de déplacement qu'un problème de coûts. Donc, pour répondre aux besoins de ses membres, une organisation devrait offrir des tarifs égaux voire plus bas que ceux qui prévalent sur le marché. Cela est difficilement envisageable compte tenu de la compétition croissante et de la recherche d'autofinancement des organisations. Si la demande des organisations de développement est assez forte, des ententes pourraient être conclues avec des responsables de lieux d'accès pour que ceux-ci offrent des services répondant aux besoins spécifiques de cette clientèle, notamment en matière de confidentialité. Dans les villes secondaires, le problème de l'accès n'est pas lié qu'aux coûts : certaines villes sont dépourvues de cybercafés. Étant donné que les coûts de fonctionnement en province sont plus élevés et que le pouvoir d'achat des populations est moindre, l'implantation de cybercafés dans ces zones ne peut devenir rapidement rentable. Pour éviter que les provinces ne soient coupées de la capitale par manque d'accès au réseau Internet, des initiatives novatrices, telles que les interfaces assurées par les organisations, devront être envisagées.

#### 5.4 Comparaison avec la situation de l'utilisation d'Internet par les organisations non gouvernementales du Sénégal

Le Sénégal est situé en Afrique de l'Ouest et dispose de frontières avec la Mauritanie, le Mali, la Gambie, la Guinée et la Guinée-Bissau. À l'ouest, il fait face à l'océan Atlantique. Au plan économique, ses habitants disposent d'un PIB (PPA)<sup>18</sup> moyen de 1 510 \$, soit plus de 50 % au-dessus de celui des Burkinabès. Les deux pays sont classés parmi les pays les moins avancés (PMA) selon l'Organisation des nations unies.

L'opérateur national de télécommunication, la SONATEL, a relié le pays au réseau Internet en 1996. Un an plus tard, le gouvernement sénégalais reconnaissait dans son plan quinquennal de développement économique et social que « les technologies de l'information ne sont plus considérées comme un luxe au service d'une élite, mais comme une nécessité absolue pour le développement (Sagna, 2001b ; 16) ». Cette position s'est notamment traduite par l'élimination ou la baisse des tarifs douaniers reliés à l'achat de matériel et de logiciels informatiques.

En 1996, le premier cybercafé d'Afrique de l'Ouest a été inauguré à Dakar. L'administration sénégalaise est reconnue pour avoir favorisé l'ouverture de télécentres permettant aujourd'hui à près de 65 % de la population du pays d'être jointe par téléphone. La grande concentration des infrastructures dans la capitale – en 2000, 70 % des lignes téléphoniques se trouvaient à Dakar – limite toutefois l'accès à Internet par les populations habitant les régions moins peuplées. L'accès à Internet est largement supérieur au Sénégal comparativement au Burkina Faso : un peu plus de 1 %

<sup>18</sup> Produit intérieur brut à parité de pouvoir d'achat.

de la population pourrait y accéder, contre environ 0,17 % de la population dans le cas du second (État du monde, 2003).

Depuis le début des années 90, plusieurs projets internationaux liés au développement des TIC ont été réalisés dans le pays. L'ORSTOM et l'ONG Enda Tiers Monde ont été parmi les premiers à s'y intéresser. Ces projets, même s'ils ont contribué au développement d'Internet, tenaient insuffisamment compte des politiques nationales et des besoins locaux. De plus, ils venaient de l'extérieur du pays et n'ont pas permis de développer une grande synergie entre les acteurs du domaine des TIC (Sagna, 2001b).

L'essentiel du matériel informatique dans le pays est fourni par des partenaires extérieurs et l'administration tarde à s'informatiser. La société civile s'est montrée plus dynamique dans l'appropriation d'Internet. L'Observatoire sur les systèmes d'information, les réseaux et les inforoutes au Sénégal (OSIRIS) a ainsi été créé en 1998. Il cherche notamment à recenser les expériences nationales et à promouvoir l'utilisation et l'appropriation des TIC au Sénégal.

Dulau (2002) a mené une étude sur l'utilisation d'Internet par les ONG dakaroises. Elle a réalisé des entretiens avec des membres du personnel de plusieurs ONG nationales et internationales de la capitale sénégalaise. Elle souligne qu'il était difficile d'obtenir des réponses élaborées puisque « [...] les gens ne connaissent pas les véritables impacts, les retombées de l'arrivée d'Internet (Dulau, 2002 ; 16) ».

Environ un cinquième des sites web hébergés au Sénégal relève des ONG du pays. Ces sites visent surtout à faire connaître les organisations et offrent généralement peu de contenu. Les ONG développent un site web pour disposer d'une « vitrine publicitaire » qui favorise une meilleure visibilité. La mise à jour des sites web est souvent irrégulière, ce qui résulte en la présence de nombreux liens non fonctionnels et d'informations périmées. De plus, les organisations qui disposent d'un site web ne sont pas en mesure d'en évaluer l'impact. Des compteurs peuvent y être intégrés, mais les visites fréquentes du personnel tendent à surestimer la fréquentation des sites.

Pour un grand nombre d'ONG sénégalaises, l'utilisation d'Internet se limite souvent à la messagerie électronique. La gestion stricte de la connexion – dans certains cas on ne se connecte que le temps d'envoyer et recevoir les messages – et le manque de formation expliqueraient en partie la sous-utilisation d'Internet. Le recours au courriel se fait davantage pour communiquer hors du pays. À l'échelle locale, l'utilisation du courriel est assez faible ; il sert surtout pour les convocations aux réunions (Dulau, 2002 ; 38). Dans ces conditions, les ONG peuvent difficilement innover dans leur utilisation de l'outil.

L'étude de Dulau ne repose pas sur un large échantillon et toutes les organisations rencontrées sont basées dans la capitale. Nous pouvons cependant relever plusieurs similitudes avec le cas burkinabè. De l'étude de Dulau, il ressort que l'utilisation d'Internet se limite souvent aux fonctions de base en raison des coûts liés à un usage plus étendu et du manque de formation du personnel et que le courrier électronique sert surtout aux échanges internationaux, alors qu'à l'échelle locale on recourt davantage au téléphone et aux déplacements physiques. Au Burkina Faso et au Sénégal, la production de contenu des acteurs du milieu des ONG est limitée. Dans les deux cas, les organisations utilisent essentiellement Internet pour se faire connaître et recueillir des informations.

Cette comparaison expose des similitudes qui se retrouvent sans doute dans plusieurs États de l'Afrique de l'Ouest. Il faut rappeler que le Sénégal et le Burkina Faso entretiennent des liens étroits, tant sur les plans économique que politique : ils sont notamment membres de l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA) et de la Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO). Certains programmes internationaux transcendent leurs frontières. Plusieurs initiatives, telles que le projet ACACIA du Centre de recherche sur le développement international (CRDI) ou la rencontre de Bamako 2000, ont impliqué de nombreux acteurs de toute l'Afrique de l'Ouest. Ces initiatives favorisent les échanges entre partenaires et permettent le développement de stratégies communes. L'intégration régionale et l'influence qu'ont les États entre eux se manifeste sur le développement d'Internet. En Afrique australe, par exemple, le dynamisme de l'Afrique du Sud dans ce domaine se répercute sur les pays voisins.

## 5.5 Retour sur les objectifs et l'hypothèse de recherche

La recherche sur l'utilisation d'Internet au Burkina Faso est encore relativement peu développée. Dans ce mémoire, nous avons tenté d'apporter un éclairage nouveau sur le sujet en plaçant au premier plan les organisations de développement. Compte tenu des conditions dans lesquelles s'est déroulée la recherche – nécessité de recueillir les données sur place, connaissance limitée du sujet par les organisations de développement, évolution rapide de la situation, etc. –, nous sommes satisfaits de degré d'atteinte des résultats. Nous reviendrons ici sur chacun des objectifs exposés en début de mémoire ainsi que sur l'hypothèse de recherche.

### 5.5.1 Retour sur les objectifs

Trois objectifs ont été ciblés pour cette recherche. Le premier était *d'identifier les circonstances dans lesquelles les organisations de développement utilisent Internet (avec qui, à quelles échelles et pourquoi ?)*. Nous avons pu constater qu'Internet, et plus spécifiquement le courriel, sert surtout à communiquer hors du Burkina Faso. Les répondants estiment qu'il est davantage utilisé pour échanger avec des organisations basées en Europe et en Amérique du Nord que sur le continent africain. Les contacts internationaux impliquent le plus souvent des bailleurs de fonds, des partenaires techniques ou des organisations œuvrant dans le même domaine. Malgré l'efficacité attribuée à Internet, il semble qu'on ne le favorise qu'à partir du moment où il permet de réaliser des économies importantes. Sur les plans local et national, les autres outils de communication lui sont préférés.

Le deuxième objectif consistait à *vérifier l'utilité d'Internet dans la consolidation de réseaux entre les organisations de développement à l'échelle nationale, continentale et internationale*. La consolidation des réseaux est difficilement observable. Idéalement, cet objectif aurait requis au moins deux mesures espacées dans le temps. À l'échelle nationale, l'utilisation d'Internet est limitée car de nombreux partenaires et la quasi-totalité des membres n'y ont pas facilement accès. Les répondants travaillant pour des organisations ayant des partenaires ailleurs en Afrique considèrent presque tous que l'utilisation d'Internet a significativement augmenté la fréquence de ces échanges. Ceci est particulièrement vrai pour les organisations qui disposent d'un budget très limité. Rappelons que dans certains cas, le personnel des organisations ne peut utiliser la ligne téléphonique au bureau que pour faire des appels locaux. Enfin, à l'échelle internationale, Internet est considéré comme un outil indispensable. Plusieurs organisations ont ainsi pu rencontrer de nouveaux partenaires.

Le troisième objectif visait à *concevoir une stratégie permettant aux organisations de développement d'intégrer plus efficacement Internet dans leurs outils de communication pour obtenir de meilleurs résultats*. Dès le départ, nous souhaitons que la recherche trouve une application pratique à court terme. Des recommandations ont ainsi été formulées à l'égard des partenaires (section 5.2). En octobre 2002, à la fin de la phase terrain de la recherche, une rencontre visant à valider les résultats auprès des partenaires s'est tenue à Ouagadougou. Les conclusions de l'étude ont dans l'ensemble été bien accueillies par les partenaires. Il apparaît cependant nécessaire de poursuivre le travail en développant des outils de gestion. Ceux-ci pourraient servir à effectuer un diagnostic interne des communications, à développer une politique d'utilisation d'Internet et à définir le rôle d'interface que les organisations pourraient éventuellement jouer auprès de leurs populations cibles.

### 5.5.2 Retour sur l'hypothèse générale

L'hypothèse de recherche soutient que *L'utilisation d'Internet par les organisations de développement au Burkina Faso est complémentaire aux autres moyens de communication existants : Internet sert davantage aux échanges internationaux, alors qu'on recourt à d'autres moyens (téléphone, déplacement, poste, etc.) pour les échanges nationaux*.

L'hypothèse est confirmée. Plus leur correspondant est éloigné, plus les organisations recourent à Internet et au courriel pour communiquer. Pour échanger au-delà des frontières nationales, Internet est préféré à 80 %. Les échanges internationaux réalisés par Internet peuvent impliquer des bailleurs de fonds et des partenaires techniques (échanges verticaux), mais également des organisations semblables partageant des intérêts communs (échanges horizontaux). L'utilisation d'Internet permet à plusieurs organisations de maintenir un contact régulier avec leurs partenaires situés ailleurs en Afrique. Le coût fixe d'Internet, qui n'augmente pas avec la distance, fait en sorte qu'il est particulièrement avantageux pour les communications internationales.

À l'échelle nationale, le téléphone demeure le moyen de communication privilégié par les organisations rencontrées. Les communications par Internet ne peuvent se faire qu'avec les organisations connectées, ce qui en exclut d'emblée un grand nombre. Il faut rappeler que la grande majorité des organisations de développement au Burkina Faso n'ont pas accès directement à Internet ; très souvent, elles ne disposent même pas d'une ligne téléphonique. Ainsi, Internet sert peu aux échanges internes, sauf dans le cas des grands réseaux d'organisations dont les membres sont mieux équipés. Pour rejoindre les populations cibles et les bureaux régionaux, l'utilisation du téléphone, l'envoi d'une lettre ou le déplacement physique sont généralement nécessaires. Pour les échanges nationaux dans les réseaux externes, le courriel sert surtout à l'envoi de pièces jointes et à diffuser un même message à plusieurs partenaires.

Internet est complémentaire aux autres outils de communication à la disposition des organisations de développement. L'accès à Internet est encore trop restreint au Burkina Faso pour que le courriel serve à un grand nombre de contacts, notamment dans les réseaux internes où se déroule la majorité des échanges. Le type de message à envoyer, la personne à rejoindre et le coût d'utilisation amènent les organisations à faire un choix entre leurs divers outils de communication.

## 5.6 Propositions pour la poursuite des travaux de recherche

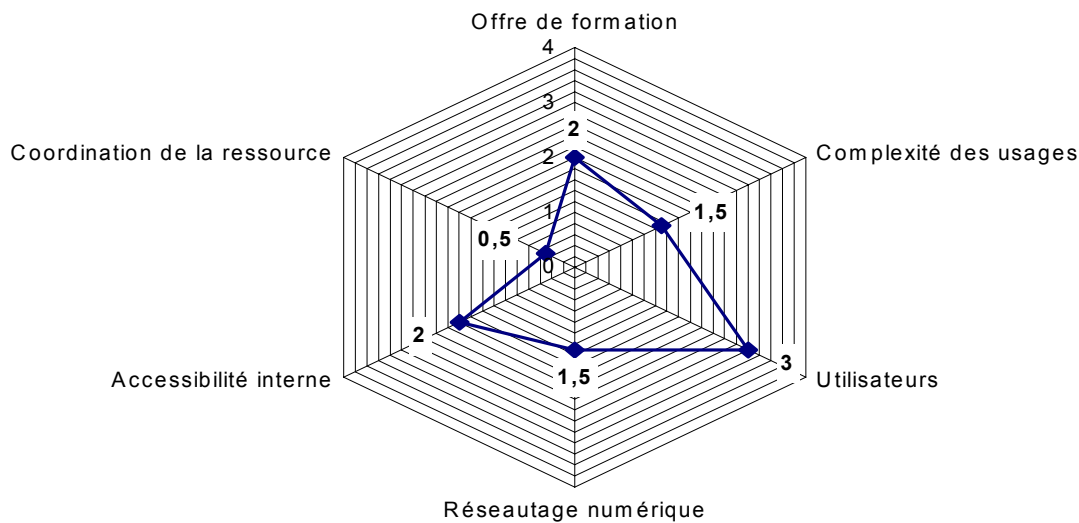
L'évolution du réseau Internet depuis 1995 est spectaculaire. Près de 10 % de la population de la planète l'utilise occasionnellement, soit environ 605 millions de personnes en septembre 2002 contre seulement 26 millions en 1995 (NUA, 2003). L'expansion du réseau suscite beaucoup d'enthousiasme et de nombreuses organisations œuvrent à sa promotion. Au moment où l'on y injecte des ressources importantes, tant dans les pays du Nord que Sud, il apparaît essentiel de se questionner sur l'impact réel d'Internet sur le développement humain. Dans le contexte des pays en développement où les ressources sont extrêmement limitées par rapport aux besoins à combler, il devient plus que jamais nécessaire de démontrer clairement en quoi Internet peut constituer un levier pour le développement. Certains auteurs dénoncent le fait qu'il soit considéré comme intrinsèquement bon (Sagna, 2001) sans que de réels questionnements n'aient lieu. Un processus d'évaluation aux échelles locale, nationale et internationale devrait être mené de manière à réduire les risques et maximiser les résultats de l'utilisation d'Internet.

Sans avoir consulté les nombreuses sources disponibles sur Internet, la réalisation de cette recherche aurait été difficile. Nous avons pu bénéficier de l'expérience de prédécesseurs, notamment pour concevoir la méthodologie. La diversité des approches de recherche – celles-ci se rattachent à la géographie, à la sociologie, à l'anthropologie ou encore aux sciences de la communication – a permis d'enrichir la problématique. La démarche que nous avons entreprise pourra certainement servir à la réalisation de futures recherches sur l'utilisation d'Internet en Afrique de l'Ouest. Plusieurs auteurs (Elie, 2000 ; Sagna, 2001b) ont souligné l'importance de bien connaître la situation relative à Internet dans une région donnée avant de chercher à évaluer son impact. On souligne aussi que trop souvent les recherches sont axées sur les dimensions techniques au détriment des aspects humains. Dans cette perspective, quelques considérations méthodologiques seront d'abord partagées, après quoi nous soulèverons plusieurs questions qui mériteraient des réponses.

Les organisations de développement, bien qu'elles visent des objectifs convergents, présentent des profils fort variés. La présence ou l'absence d'accès à Internet dans une organisation, que nous souhaitons initialement prendre comme une variable indépendante pour évaluer son effet sur la dynamique de réseautage, va bien au-delà d'un choix technique. Parmi les organisations qui disposent de matériel informatique, on peut supposer que celles qui se sont abonnées à Internet ont plus de ressources financières que les autres. Les organisations qui utilisent le plus Internet sont aussi sans doute celles qui investissent le plus pour communiquer, ce qui se traduit par un réseautage et des résultats accrus. La réalisation d'une étude transversale impliquant à la fois des partenaires connectés et non connectés risque de biaiser les résultats en raison de l'hétérogénéité de l'échantillon. Si les ressources le permettent, une étude longitudinale s'avère très pertinente. Celle-ci pourrait porter sur les changements internes survenant dans différentes organisations qui utilisent Internet pendant un certain nombre d'années.

L'impact de l'utilisation d'Internet est difficilement mesurable. Les chiffres disponibles nous informent sur le nombre d'abonnés, d'adresses de courriel, de sites web ou de fournisseurs d'accès. Or, quand vient le temps de mesurer l'impact de cette technologie, le défi est de taille. Des indicateurs doivent être conçus de manière à l'évaluer. Idéalement, ceux-ci devraient être adaptés aux conditions locales pour intégrer les particularités des différents milieux organisationnels, économiques et culturels. Une recherche longitudinale pourrait ainsi définir des indicateurs et établir une stratégie de collecte de données à des moments précis. Par exemple, on pourrait mesurer le nombre de partenaires « rencontrés » à la suite d'échanges sur Internet, évaluer les coûts de communication de chacun des outils utilisés et recenser les projets ayant bénéficié d'informations recueillies sur Internet. Les résultats liés à la production de contenu sont, comme le soulignait Dulau, très difficiles à évaluer. En identifiant les indicateurs dès le départ, les organisations peuvent prendre les dispositions nécessaires pour que les mesures soient prises régulièrement. La stratégie de mesure doit être planifiée au début de la recherche pour éviter la perte de données survenant avec le passage du temps.

Pour définir le degré d'intégration d'Internet à l'échelle d'une organisation, un indicateur général pourrait être développé. Sur le plan national, un indicateur visant à mesurer la diffusion d'Internet a déjà été élaboré par Wolcott et al. (2001). Celui-ci attribue un pointage entre zéro et quatre pour six critères liés à l'intégration d'Internet. La même mesure est appliquée à plusieurs pays, notamment par l'Union internationale des télécommunications, ce qui permet de réaliser des comparaisons. À l'échelle des organisations, un tel indicateur pourrait être développé avec les critères suivants : l'offre de formation aux employés, la complexité des usages d'Internet (fonctions exploitées, production de contenus, etc.), les utilisateurs dans l'organisation (nombre, fonction, etc.), l'étendue du réseautage (national et international) réalisé avec Internet, l'accessibilité d'Internet (horaire, lieu d'accès, etc.) et la coordination de la ressource (politique de gestion, responsabilités bien déterminées, etc.). L'indicateur global obtenu, allant de 0 à 24 points, pourrait servir aux comparaisons entre organisations. On pourrait ainsi supposer que les organisations obtenant un pointage élevé ont plus de chances de profiter efficacement d'Internet que celles qui reçoivent une note plus faible. La figure 5.1 illustre les pointages d'une organisation fictive en se basant sur le modèle proposé par Wolcott et al. (2001).



**Figure 5.1** Indicateur d'intégration d'Internet pour une organisation fictive

Les entretiens réalisés avec le personnel sont une source riche en informations. Les réponses subjectives révèlent comment les employés perçoivent la contribution d'Internet à l'organisation. Cette subjectivité doit impérativement être considérée pour comprendre comment Internet est utilisé dans le milieu, et éventuellement, pour développer de nouvelles pratiques. En plus des entretiens, il faudrait envisager de prendre certaines mesures objectives. Pour évaluer l'utilisation du courriel, les employés pourraient noter combien ils envoient et reçoivent de messages quotidiennement, ainsi que la localisation du correspondant et la nature du message. Cette mesure serait beaucoup plus fiable qu'une question ouverte posée aux utilisateurs qui ne portent pas nécessairement attention à ces détails.

Sur le plan géographique, la comparaison entre divers pays africains peut mettre en relief les facteurs affectant le développement d'Internet, notamment les politiques nationales, la maîtrise des langues européennes – et plus spécifiquement de l'anglais qui domine largement sur le réseau –, ou encore la situation économique des États concernés. En Afrique de l'Ouest, le cas du Ghana serait intéressant à étudier. Ce pays côtier anglophone est entouré d'États francophones avec lesquels il n'est pas très intégré régionalement : il ne fait notamment pas partie de la zone Franc CFA. Il serait pertinent de voir en quoi cet « isolement » géographique influence ses contacts à l'extérieur et comment Internet est utilisé dans ce contexte. Cet outil permet-il, par exemple, d'établir un corridor virtuel entre le Ghana et le Nigeria, le plus proche pays anglophone ?

Plusieurs répondants ont évoqué les problèmes d'écoulement de marchandises de leur organisation. Le marché local est saturé dans certains secteurs et il est difficile d'exporter les produits à l'extérieur. Le développement du commerce électronique répondrait ainsi à certains besoins des organisations et des coopératives. Est-il possible de développer des réseaux commerciaux virtuels au Burkina Faso en dépit des infrastructures limitées qui s'y trouvent ? Peut-on envisager que les échanges se fassent par Internet, à l'exception des transactions financières ? On présente très souvent Internet comme un outil permettant la réduction des dépenses ; il serait intéressant d'exploiter son potentiel générateur de revenus.

La dynamique de réseau que nous avons étudiée est inhérente à Internet. Les objectifs des réseaux qui se créent ou se consolident par son utilisation peuvent toutefois grandement différer. Une recherche future pourrait cibler de manière plus spécifique un ou plusieurs secteurs d'intervention reliés au développement humain : droits de la personne, sécurité alimentaire, environnement, activités économiques des femmes ou santé. Y a-t-il des secteurs d'activités où Internet s'avère plus utile pour répondre aux besoins spécifiques ?

Malgré la taille limitée de l'échantillon, des différences importantes ont été observées entre les hommes et les femmes en ce qui concerne l'utilisation d'Internet. Les femmes internautes sont trois fois moins nombreuses que les hommes à pouvoir identifier les sites web visités par leur organisation. Très souvent, elles ne gèrent que la messagerie. La plupart des organisations impliquées dans la recherche ont adopté l'approche Genre et développement (GED) qui s'intéresse aux rapports hommes-femmes. Puisque ces organisations ne sont pas nécessairement représentatives de celles qui

œuvrent au Burkina Faso, il est probable que les différences d'utilisation selon le genre sont plus marquées ailleurs. Une recherche sur l'utilisation d'Internet en fonction du genre répondrait à un besoin réel. Les différences d'utilisation en fonction de l'âge des utilisateurs pourraient aussi être étudiées.

La perspective adoptée était orientée vers les partenaires du Sud. Il serait intéressant d'intégrer les bailleurs de fonds qui, en raison de leur capacité à mobiliser et distribuer les ressources, jouent un rôle important dans l'appropriation d'Internet par leurs partenaires. Quelle est leur position face à Internet ? Sont-ils prêts à financer des projets impliquant un volet Internet (frais d'abonnement, de communication, de formation ou d'équipement) et dans quelles circonstances ? Se satisfont-ils d'un bon contact par Internet avec leurs partenaires du Sud ou les encouragent-ils à intégrer l'outil dans leurs réseaux locaux ?

## CHAPITRE VI

### CONCLUSION

Internet est aujourd'hui une technologie très répandue à travers le monde. La quasi-totalité des États du monde est connectée : chacun a pu trouver une place – parfois bien petite, il faut le dire – dans la grande toile mondiale. Au moment où l'Afrique doit procéder à d'importants choix technologiques, notamment par le déploiement de réseaux de fibres optiques et la privatisation de services, il est nécessaire de s'interroger sur les contributions réelles qu'Internet peut apporter aux populations des pays en développement. Dans ce mémoire, nous avons cherché à mieux connaître l'utilisation de cette technologie par les organisations de développement, notamment à des fins de réseautage.

Les objectifs que nous visions initialement étaient très ambitieux. Il était en effet très difficile d'identifier l'impact d'Internet en ayant au départ si peu de données sur la situation au Burkina Faso. La recherche, qui a pris la forme d'un état des lieux, pourra cependant fournir des données intéressantes aux chercheurs et aux organisations souhaitant poursuivre dans la même voie. Dans l'ensemble, nous sommes très satisfaits des résultats obtenus et considérons avoir atteint nos objectifs. En plus des résultats atteints, la démarche qui nous y a conduit fut également extrêmement intéressante. Lors des entrevues, de nombreux répondants ont indiqué qu'ils ne s'étaient auparavant jamais posés de questions sur leur utilisation d'Internet.

Internet est encore peu maîtrisé par les organisations de développement du Burkina Faso. Elles reconnaissent son potentiel mais dans la pratique, elles se limitent souvent à ses fonctions de base. Ainsi, la messagerie électronique et la navigation sur le web sont les applications les plus utilisées. Les limites que rencontrent les organisations dans leur utilisation d'Internet semblent dues en partie à l'absence de politique de gestion de la ressource. Actuellement, les organisations ne savent pas combien leur coûte l'utilisation d'Internet et elles disposent de peu d'informations sur son impact réel. Certes, les organisations reconnaissent qu'il s'agit d'un outil de communication efficace, notamment en raison de son faible coût et de sa flexibilité, mais il leur est difficile d'indiquer en quoi son utilisation se répercute positivement sur leurs activités.

Présentement, Internet sert surtout à échanger avec des partenaires situés à l'extérieur du pays. De plus, les organisations ayant participé à la recherche considèrent toutes qu'elles consomment davantage d'informations qu'elles n'en diffusent sur Internet. Rapidement, Internet a été reconnu comme un outil très efficace dans le développement et la consolidation des réseaux internationaux. À titre d'exemple, la Marche mondiale des femmes de l'an 2000 – qui a impliqué des femmes de 157 pays – n'aurait sans doute jamais suscité une telle mobilisation sans l'utilisation d'Internet. En revanche, la production et la diffusion d'informations sur Internet par les organisations de développement du Burkina Faso demeurent jusqu'à présent très faibles. Les organisations ne semblent pas encore reconnaître l'utilité de partager leur expertise sur Internet ou elles ne disposent pas des ressources requises pour le faire.

Les réseaux dans lesquels opèrent les organisations de développement comptent de nombreux membres sans accès régulier à Internet. D'emblée, cette caractéristique limite l'utilisation que les organisations peuvent faire de cette technologie. Toutefois, le rôle d'interface mériterait d'être considéré par les organisations de développement qui souhaitent établir un lien entre Internet et leur population cible. Il n'est pas nécessaire d'utiliser directement Internet pour pouvoir bénéficier de son contenu, tout comme il est possible, avec l'appui de partenaires, d'y diffuser des informations sans être connecté. Les organisations qui se situent à la fois dans des réseaux numériques et non numériques auraient tout avantage à interrelier leurs multiples réseaux de manière à maximiser les échanges d'informations. Présentement, les populations cibles sont très souvent coupées du réseau Internet alors qu'elles pourraient y partager leurs expériences et bénéficier de celles des autres.

De nombreux auteurs remarquent que, très souvent, les études menées sur l'utilisation d'Internet dans les pays africains le sont par des chercheurs étrangers. C'est d'ailleurs le cas de notre recherche. Au cours des prochaines années, les populations africaines auraient avantage à s'approprier Internet et à l'ajuster en fonction de leurs besoins. Le modèle de développement d'Internet préconisé par les pays industrialisés n'est pas nécessairement celui qui servira le mieux les intérêts de l'Afrique. Internet est un outil flexible qui peut être adapté : par exemple, il est possible de développer une interface graphique axée davantage sur les éléments visuels qui permettent aux analphabètes de s'y retrouver plus facilement. Les contenus peuvent quant à eux être conçus en fonction des besoins spécifiques exprimés par les membres et les partenaires.

Pour exploiter Internet de manière plus efficace, les organisations de développement auront besoin de l'appui de leurs partenaires techniques et financiers. L'envoi de stagiaires dans le domaine des nouvelles technologies est certes une bonne initiative, mais il faudra aussi encourager les organisations à exploiter les expertises locales désormais

disponibles. Le recours important aux ressources humaines étrangères peut donner l'impression que les TIC sont l'affaire des Occidentaux, ce qui ne manquerait pas de décourager les spécialistes locaux.

La production de contenu, même si elle n'apporte pas de bénéfices immédiats aux organisations qui l'assurent, devrait être davantage encouragée par les partenaires techniques et financiers. Les réseaux électroniques entre le Nord et le Sud se sont rapidement développés : ils permettent notamment aux bailleurs de fonds d'obtenir plus rapidement les informations demandées en plus de faciliter le suivi des projets. Il reste maintenant à promouvoir les réseaux Sud-Sud qui cadrent tout à fait dans une perspective de développement humain durable qui favorise le renforcement des capacités des organisations.

La collaboration avec Oxfam-Québec et ses partenaires a été très positive. La recherche était orientée vers des besoins réels et aura, nous l'espérons, des retombées concrètes auprès des organisations impliquées et de celles qui en prendront connaissance. Malgré tout, beaucoup reste à faire pour qu'Internet soit mieux intégré aux activités des organisations de développement. Au chapitre cinq, nous avons exposé quelques pistes pour de futures recherches. Puisque les organisations connectées et non connectées sont difficilement comparables, de nouvelles recherches pourraient viser à identifier l'impact d'Internet dans les organisations en fonction d'un éventuel indicateur d'intégration d'Internet présenté à la section 5.6. Une future hypothèse de recherche pourrait ainsi suggérer que les organisations obtenant l'indicateur le plus élevé sont celles dont les interventions ont le meilleur impact : croissance des activités, satisfaction des membres et des populations cibles, degré d'atteinte des objectifs, etc. La mesure de ces résultats demanderait l'identification d'indicateurs assez fiables, ce qui exigerait des recherches approfondies et une collaboration étroite avec les organisations impliquées dans l'étude.

Internet est encore peu accessible au Burkina Faso, surtout pour les populations cibles des organisations de développement. Il redéfinit la distance qui sépare deux correspondants : pour une organisation du Burkina Faso, il peut être plus facile de contacter un partenaire à Paris ou à New York qu'un responsable de groupement situé dans un village à cinquante kilomètres de distance. Internet doit s'insérer dans une stratégie globale de communication. La combinaison de plusieurs outils – téléphone, déplacement physique, poste, courrier électronique – est nécessaire pour rejoindre efficacement l'ensemble des partenaires et des membres.

Les organisations de développement travaillent souvent avec très peu de ressources financières et matérielles. L'autofinancement figure désormais comme une préoccupation des organisations et de leurs partenaires financiers. Dans ce contexte, Internet, s'il est bien géré et utilisé, peut offrir à la fois les moyens de réduire les coûts et de générer des revenus pour les organisations qui l'utilisent : les frais liés à certaines communications diminuent ; les coûts moyens d'accès aux informations sont moindres ; les contacts accrus favorisent la vente de produits et services ; etc.

L'amélioration des conditions de vie des populations cibles est le fondement du travail des organisations de développement. Internet, comme toute autre TIC, devrait toujours être utilisé en ce sens. Les associations ont les moyens, en leur sein et avec l'appui de leurs partenaires, de mieux l'exploiter. Elles peuvent concevoir une politique de gestion d'Internet, favoriser la formation, promouvoir l'utilisation d'Internet, l'intégrer de façon ciblée dans leurs programmes et produire des contenus novateurs. Elles peuvent aussi jouer le rôle d'interface entre Internet et leurs populations cibles. C'est dans cette dynamique de réseau, à l'interne comme à l'externe, qu'Internet peut s'avérer efficace pour renforcer l'impact des actions des organisations de développement.

## APPENDICE A

## QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE

**Questionnaire d'entrevue avec les organisations partenaires**  
*Impact d'Internet sur le développement au Burkina Faso*  
 Philippe Massé ♦ mai-octobre 2002

Numéro du questionnaire :

**I- Personne interrogée :**

- 1.1 Nom de la personne :
- 1.2 Fonction dans l'organisation :
- 1.3 Genre :  Masculin  Féminin
- 1.4 Âge :  Moins de 20 ans  
 20 à 29 ans  
 30 à 39 ans  
 40 à 49 ans  
 50 ans et plus  
 Pas de réponse
- 1.5 Dernier diplôme obtenu :
- 1.6 Quelles formations avez-vous suivies (notamment en informatique) ?
- 1.7 Depuis combien de temps travaillez-vous dans l'organisation ?  
 Moins de 12 mois  
 12 mois à 23 mois  
 24 mois à 35 mois  
 36 mois à 47 mois  
 48 mois et plus  
 Pas de réponse
- 1.8 Avez-vous personnellement accès à Internet au travail ?  
 Oui  
 Non  
 Pas de réponse
- 1.9 Utilisez-vous personnellement Internet au travail pour des raisons professionnelles ?  
 Oui  
 Non  
 Pas de réponse
- 1.10 Utilisez-vous Internet ailleurs qu'au travail ? Si oui, indiquez où et pour quel usage.  
 Oui : \_\_\_\_\_  
 Non  
 Pas de réponse
- 1.11 Depuis combien de temps utilisez-vous personnellement Internet ?  
 Moins de 12 mois  
 12 mois à 23 mois  
 24 mois à 35 mois  
 36 mois à 47 mois  
 48 mois et plus  
 N'utilise pas personnellement Internet  
 Pas de réponse

## II- Organisation :

---

- 2.1 Nom de l'organisation :
- 2.2 Depuis quand l'organisation existe-t-elle ?
- Moins de 2 ans
- $\geq 2$  ans et  $< 4$  ans
- $\geq 4$  ans et  $< 6$  ans
- $\geq 6$  ans et  $< 8$  ans
- $\geq 8$  ans
- Pas de réponse
- 2.3 Mission de l'organisation :
- 2.4 Localisation géographique du siège :
- 2.5 Combien l'organisation compte-elle de membres et d'employés ?
- Pas de réponse
- \_\_\_\_\_ membres
- \_\_\_\_\_ employés
- 2.6 L'organisation compte-t-elle des bureaux dans d'autres villes ? Si oui, où et combien ?
- Oui : \_\_\_\_\_
- Non
- Pas de réponse
- 2.7 L'organisation est-elle membre d'un réseau ? Si oui le(s)quel(s) ?
- Oui : \_\_\_\_\_
- Non
- Pas de réponse
- 2.8 Qui sont les principaux partenaires actuels (financiers, techniques, etc.) de l'organisation et où se trouvent-ils ?
- 2.9 Quels sont les grands secteurs d'intervention (alphabétisation, droits de la femme, micro- crédit, etc.) de l'organisation ?

## III- Communication et équipements :

---

- 3.1 L'organisation a-t-elle un parc informatique ?
- Oui
- Non
- Pas de réponse
- Si oui combien d'ordinateurs, de quel type ?
- \_\_\_\_\_ ordinateurs
- 3.2 Les ordinateurs sont-ils reliés à un réseau ?
- Oui
- Non
- Ne s'applique pas
- Pas de réponse
- Si oui, combien de postes sont reliés ?
- \_\_\_\_\_ postes
- 3.3 L'organisation souscrit-elle à un abonnement Internet ?
- Oui
- Non
- Pas de réponse
- Si oui depuis quand, quel forfait, avec quel ISP ?
- 3.4 Pourquoi votre organisation ne souscrit-elle pas à un abonnement Internet ?
- Ne s'applique pas       Pas de réponse

- 3.5 Avez-vous déjà eu un abonnement Internet ? Détaillez.  
 Oui  
 Non  
 Ne s'applique pas  
 Pas de réponse
- 3.6 L'organisation a-t-elle une adresse e-mail ? Laquelle ?  
 Oui : \_\_\_\_\_  
 Non  
 Pas de réponse
- 3.7 L'organisation a-t-elle :  
 Le téléphone (nombre de lignes) ?  Oui  Non  Pas de réponse  
 Le téléphone cellulaire (combien) ?  Oui  Non  Pas de réponse  
 Le télécopieur ?  Oui  Non  Pas de réponse
- 3.8 L'organisation a-t-elle un coursier (planton) pour l'envoi de documents sur courte distance ?  
 Oui  
 Non  
 Pas de réponse

#### IV- Informations générales sur les outils de communication :

- 4.1 Quel outil de communication utilisez-vous le plus souvent pour communiquer \_\_\_\_\_. Pourquoi ?  
**Ne cocher qu'une case par colonne.**

	...dans votre ville	...dans une autre province du Burkina Faso	...à l'extérieur du pays
Téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déplacement physique personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coursier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poste recommandée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre : _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pas de réponse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 4.2 Depuis l'arrivée d'Internet (si l'organisation est branchée), y a-t-il des changements au niveau de l'utilisation de ces outils de communication ? Si oui lesquels ?  
 Oui : \_\_\_\_\_  
 Non  
 Ne s'applique pas  
 Pas de réponse

#### V- Accès à Internet dans l'organisation :

- 5.1 Combien de personnes ont accès à Internet dans votre organisation ?  
 \_\_\_\_\_ personne(s)  
 Pas de réponse
- 5.2 Qui sont ces personnes (fonction, âge, genre, etc.) ?  
 Ne s'applique pas  Pas de réponse
- 5.3 Quels facteurs font en sorte que des employés ou membres aient accès à Internet et d'autres non ?
- 5.4 Vos membres ont-ils accès à Internet à partir de vos infrastructures ? Si oui l'accès est-il payant ?  
 Accès ?  Oui  Non  Ne s'applique pas  Pas de réponse  
 Payant ?  Oui  Non  Ne s'applique pas  Pas de réponse

- 5.5 Votre organisation a-t-elle offert des formations en informatique ou à l'utilisation d'Internet à ses employés et membres ? Détaillez.
- Oui : \_\_\_\_\_
- Non
- Pas de réponse

## VI- Coûts d'Internet, avantages et inconvénients :

---

- 6.1 Votre organisation a-t-elle une politique écrite concernant l'utilisation d'Internet ? Si oui laquelle ?
- Oui : \_\_\_\_\_
- Non
- Ne s'applique pas
- Pas de réponse
- 6.2 Combien dépensez-vous environ par mois pour l'utilisation d'Internet à partir de vos bureaux (communications locales + abonnement) ?
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Moins de 20 000 Fcfa | <input type="checkbox"/> 20 000 à 39 999 Fcfa |
| <input type="checkbox"/> 40 000 à 59 999 Fcfa | <input type="checkbox"/> 60 000 à 79 999 Fcfa |
| <input type="checkbox"/> 80 000 à 99 999 Fcfa | <input type="checkbox"/> 100 000 Fcfa et plus |
| <input type="checkbox"/> Ne s'applique pas    | <input type="checkbox"/> Pas de réponse       |
- 6.3 Votre organisation utilise-t-elle Internet dans les cybercentres ou autres services ? Si oui combien en coûte-t-il environ chaque mois ?
- Oui  Non  Pas de réponse
- Moins de 5 000 Fcfa
- 5 000 à 9 999 Fcfa
- 10 000 Fcfa à 14 499 Fcfa
- 15 000 Fcfa et plus
- 6.4 Selon vous, Internet est-il un outil de communication rentable ? Pourquoi ?
- Oui : \_\_\_\_\_
- Non : \_\_\_\_\_
- Pas de réponse
- 6.5 Selon vous, compte tenu du contexte du milieu associatif, est-il pertinent d'investir dans le développement d'Internet ? Pourquoi ?
- Oui : \_\_\_\_\_
- Non : \_\_\_\_\_
- Pas de réponse
- 6.6 Comment avez-vous financé votre connexion à Internet ? Un partenaire a-t-il appuyé le projet ?
- Oui  Non
- Ne s'applique pas  Pas de réponse
- 6.7 Avez-vous déjà demandé un financement pour un abonnement Internet ? Détaillez.
- Oui : \_\_\_\_\_
- Non
- Ne s'applique pas
- Pas de réponse
- 6.8 Selon vous, le fait de ne pas avoir accès à Internet à partir de vos bureaux a-t-il des effets négatifs sur votre organisation ? Si oui lesquels ?
- Oui : \_\_\_\_\_
- Non
- Ne s'applique pas
- Pas de réponse
- 6.9 Selon vous, le fait de ne pas utiliser Internet a-t-il des effets négatifs sur votre organisation ? Si oui lesquels ?
- Oui : \_\_\_\_\_
- Non
- Ne s'applique pas
- Pas de réponse



- 8.4 Votre organisation a-t-elle un site web ?
- Oui
- Non
- Pas de réponse

Si oui depuis quand, qui l'a conçu, qui le met à jour, quelles informations s'y trouvent, à qui est-il destiné ? Si non, est-il prévu d'en concevoir un ? Qui le fera et quand ?

### **IX- Internet dans l'organisation :**

---

- 9.1 Quels secteurs de vos activités bénéficient le plus de l'utilisation d'Internet ? Pourquoi ?
- Ne s'applique pas       Pas de réponse
- 9.2 Quels secteurs de vos activités bénéficient le moins de l'utilisation d'Internet ? Pourquoi ?
- Ne s'applique pas       Pas de réponse
- 9.3 En ordre d'importance, donnez les trois principales contributions de l'utilisation d'Internet dans votre organisation. Illustrez à l'aide d'exemples.
- Ne s'applique pas       Pas de réponse
- 9.4 En ordre d'importance, donnez les trois principales difficultés liées à l'utilisation d'Internet dans votre organisation. Illustrez à l'aide d'exemples.
- Ne s'applique pas       Pas de réponse
- 9.5 Selon vous, Internet représente-t-il un outil important pour accroître l'efficacité de votre organisation ? Pourquoi ?
- Oui : \_\_\_\_\_
- Non : \_\_\_\_\_
- Ne s'applique pas
- Pas de réponse
- 9.6 Que pouvez-vous faire personnellement et que peut faire votre organisation pour profiter plus efficacement d'Internet ? Expliquez.
- Ne s'applique pas
- Pas de réponse

### **X- Internet à la base :**

---

- 10.1 Quel type d'informations sur Internet peut servir aux populations à la base ? Pourquoi ?
- Pas de réponse
- 10.2 Donnez quelques exemples parmi vos projets où Internet a été particulièrement utile – directement ou indirectement – aux populations de la base.
- Ne s'applique pas       Pas de réponse
- 10.3 Donnez quelques exemples de projets où Internet ne peut pas être utile aux populations de la base.
- Ne s'applique pas       Pas de réponse
- 10.4 Vos membres bénéficient-ils des retombées positives (directes ou indirectes) de votre utilisation d'Internet ? Expliquez.
- Oui
- Non
- Ne s'applique pas
- Pas de réponse
- 10.5 Vos membres peuvent-ils être affectés par des retombées négatives (directes ou indirectes) liées à votre utilisation d'Internet ? Expliquez.
- Oui
- Non
- Ne s'applique pas
- Pas de réponse

- 10.6 Que peut faire votre organisation pour augmenter les répercussions positives d'Internet sur vos populations cibles ?
- Ne s'applique pas       Pas de réponse
- 10.7 Est-il ou serait-il pertinent de partager les connaissances des populations à la base et des membres de votre organisation sur Internet ? Pourquoi ?
- Oui  
 Non  
 Pas de réponse
- 10.8 S'il est pertinent de partager les connaissances des populations à la base, comment cela peut-il se faire concrètement ?
- Ne s'applique pas  
 Pas de réponse

#### **XI- Le travail en réseau (partenariat):**

- 11.1 Quels sont les cinq organisations ou personnes avec lesquelles vous communiquez le plus souvent par courrier électronique ? Pourquoi ?
- Ne s'applique pas       Pas de réponse
- 11.2 Combien de communications (téléphone, e-mail, coursier, etc.) avez-vous en moyenne chaque jour avec vos partenaires:
- Moins de 5  
 5 à 9  
 10 à 14  
 15 à 19  
 20 et plus
- 11.3 Depuis que vous utilisez Internet, le nombre de contacts avec vos partenaires a-t-il augmenté ? Si oui estimez l'augmentation en pourcentage.
- Oui : Augmentation d'environ \_\_\_ % de contacts par semaine.  
 Non  
 Ne s'applique pas  
 Pas de réponse
- 11.4 Dresser la liste de vos partenaires principaux et indiquez lesquels ont accès à Internet.
- Pas de réponse

Partenaires	Accès à Internet	
1-	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
2-	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
3-	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
4-	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
5-	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

- 11.5 Votre organisation a-t-elle pris un abonnement Internet suite à la demande ou la recommandation d'un partenaire ? Expliquez.
- Oui : \_\_\_\_\_  
 Non  
 Ne s'applique pas  
 Pas de réponse
- 11.6 Considérez-vous qu'Internet peut représenter un outil de communication efficace pour développer et consolider les partenariats ? Expliquez.
- Oui  
 Non  
 Ne s'applique pas  
 Pas de réponse

- 11.7 Lorsque vous développez de nouveaux partenariats, le fait que le partenaire potentiel soit connecté à Internet est-il important pour votre organisation ? Expliquez.
- Oui  
 Non  
 Ne s'applique pas  
 Pas de réponse
- 11.8 Selon vous, Internet est-il plus utile pour les organisations basées à Ouagadougou, en province, ou cela ne fait pas de différence ? Détaillez.
- 11.9 Internet peut-il avoir des effets négatifs sur les relations de partenariats ? Expliquez.
- Oui  
 Non  
 Ne s'applique pas  
 Pas de réponse
- 11.10 Croyez-vous qu'une utilisation efficace d'Internet peut ou pourrait amener le personnel de votre organisation à moins se déplacer dans votre ville, votre pays ou à l'extérieur ? Pourquoi ?
- Oui  
 Non  
 Ne s'applique pas  
 Pas de réponse

#### **XI- En terminant...**

---

- 12.1 Le besoin d'Internet varie-t-il d'une organisation à l'autre ? Si oui, quelles sont les caractéristiques d'une organisation ayant davantage besoin d'Internet ?
- Oui : \_\_\_\_\_  
 Non  
 Pas de réponse
- 12.2 Quelles sont selon vous les conditions préalables à l'implantation d'Internet dans une organisation ?
- Pas de réponse
- 12.3 Considérez-vous que votre organisation remplit actuellement ces conditions ? Expliquez.
- Oui  
 Non  
 Pas de réponse
- 12.4 Avez-vous d'autres précisions à ajouter ?

## APPENDICE B

## ANALYSE DES RÉSULTATS

Numéro de question	Question	Type de question et base de répondants	Réponses	Nombre de réponses (aux questions fermées)	Taux de réponse : nombre de réponse/base de répondants (%)
1,1	Nom de la personne	Ouverte (B=45)	Noms	45	100
1,2	Fonction dans l'organisation	Ouverte (B=45)	Fonction	45	100
1,3	Genre	Fermée : choix de réponse (B=45)	Masculin	21	100
			Féminin	24	
1,4	Âge	Fermée : choix de réponse (B=45)	Moins de 20 ans	0	100
			20 à 29 ans	7	
			30 à 39 ans	23	
			40 à 49 ans	12	
			50 ans et plus	3	
			Pas de réponse	0	
1,5	Dernier diplôme obtenu	Ouverte (B=45)	Réponses obtenues	45	100
1,6	Quelles formations avez-vous suivies (notamment en informatique)	Ouverte (B=45)	Formation quelconque	37	100
			Aucune formation	8	
			Pas de réponse	0	
1,7	Depuis combien de temps travaillez-vous dans l'organisation ?	Fermée : choix de réponse (B=45)	Moins de 12 mois	5	100
			12 à 23 mois	2	
			24 à 35 mois	10	
			36 à 47 mois	8	
			48 mois et plus	20	
			Pas de réponse	0	
1,8	Avez-vous personnellement accès à Internet au travail ?	Fermée : choix de réponse (B=45)	Oui	31	100
			Non	14	
			Pas de réponse	0	
1,9	Utilisez-vous personnellement Internet au travail pour des raisons professionnelles ?	Fermée : choix de réponse (B=45)	Oui	28	100
			Non	17	
			Pas de réponse	0	
1,10	Utilisez-vous Internet ailleurs qu'au travail ? Si oui, indiquez où et pour quel usage.	Fermée : choix de réponse (B=45)	Oui	27	100
			Non	18	
			Pas de réponse	0	
1,11	Depuis combien de temps utilisez-vous personnellement Internet ?	Fermée : choix de réponse (B=45)	Moins de 12 mois	2	100
			12 à 23 mois	7	
			24 à 35 mois	16	
			36 à 47 mois	7	
			48 mois et plus	6	
			N'utilise pas personnellement Internet	7	
			Pas de réponse	0	

Numéro de question	Question	Type de question et base de répondants	Réponses	Nombre de réponses (aux questions fermées)	Taux de réponse : nombre de réponse/base de répondants (%)
2,1	Nom de l'organisation	Ouverte (B=15)	Nom précisé	15	100
2,2	Depuis quand l'organisation existe-t-elle ?	Fermée : choix de réponse (B=15)	Moins de 2 ans	0	
			≥ 2 ans et < 4 ans	2	
			≥ 4 ans et < 6 ans	0	
			≥ 6 ans et < 8 ans	1	
			≥ 8 ans	12	
			Pas de réponse	0	
2,3	Mission de l'organisation :	Ouverte (B=15)	Mission précisée	15	100
2,4	Localisation géographique du siège	Ouverte (B=15)	Ville précisée	15	100
2,5	Combien l'organisation compte-elle de membres et d'employés ?	Ouverte (B=15)	Nombre de membres indiqué	15	100
			Nombre d'employés indiqué	15	
2,6	L'organisation compte-t-elle des bureaux dans d'autres villes ? Si oui, où et combien ?	Fermée : choix de réponse (B=15)	Oui	8	100
			Non	7	
			Pas de réponse	0	
2,7	L'organisation est-elle membre d'un réseau ? Si oui le(s)quel(s) ?	Fermée : choix de réponse (B=15)	Oui	10	100
			Non	5	
			Pas de réponse	0	
2,8	Qui sont les principaux partenaires actuels (financiers, techniques, etc.) de l'organisation et où se trouvent-ils ?	Ouverte (B=15)	Liste de partenaires présentée	15	100
2,9	Quels sont les grands secteurs d'intervention (alphabétisation, droits de la femme, micro-crédit, etc.) de l'organisation ?	Ouverte (B=15)	Grands secteurs rapportés	15	100
3,1	L'organisation a-t-elle un parc informatique ? Combien d'ordinateurs ?	Fermée : choix de réponse (B=15)	Oui	15	100
			Non	0	
			Pas de réponse	0	
3,2	Les ordinateurs sont-ils reliés à un réseau ?	Fermée : choix de réponse (B=15)	Oui	7	100
			Non	8	
			Pas de réponse	0	
3,3	L'organisation souscrit-elle à un abonnement Internet ?	Fermée : choix de réponse (B=15)	Oui	13	100
			Non	2	
			Pas de réponse	0	
3,4	Pourquoi votre organisation ne souscrit-elle pas à un abonnement Internet ?	Ouverte (B=6)	...ont évoqué une raison	4	87
			Ne s'applique pas	39	
			Pas de réponse	2	
3,5	Avez-vous déjà eu un abonnement Internet ? Détaillez.	Fermée : choix de réponse (B=15)	Oui	1	100
			Non	1	
			Ne s'applique pas	13	
			Pas de réponse	0	
3,6	L'organisation a-t-elle une adresse e-mail ? Laquelle ?	Fermée : choix de réponse (B=15)	Oui, adresse :	13	100
			Non	2	
			Pas de réponse	0	

Numéro de question	Question	Type de question et base de répondants	Réponses	Nombre de réponses (aux questions fermées)	Taux de réponse : nombre de réponse/base de répondants (%)
3,7	L'organisation a-t-elle le téléphone (nombre de lignes), le téléphone cellulaire ou le fax ?	Fermée : choix de réponse /trois réponses à recueillir (B=15)	Téléphone oui	15	100
			Téléphone non	0	
			Pas de réponse	0	
			Cellulaire oui	7	
			Cellulaire non	8	
			Pas de réponse	0	
			Fax oui	12	
			Fax non	3	
			Pas de réponse	0	
3,8	L'organisation a-t-elle un coursier (planton) pour l'envoi de documents sur courte distance ?	Fermée : choix de réponse (B=15)	Oui	14	100
			Non	1	
			Pas de réponse	0	
4,1	Quel outil de communication utilisez-vous le plus souvent pour communiquer ?	Ouvrte (B=45)	...ont énuméré des outils	39	87
			Pas de réponse	6	
4,2	Depuis l'arrivée d'Internet (si l'organisation est branchée), y a-t-il des changements au niveau de l'utilisation de ces outils de communication ?	Fermée : choix de réponse (B=36)	Oui	21	64
			Non	2	
			Ne s'applique pas	9	
			Pas de réponse	13	
5,1	Combien de personnes ont accès à Internet dans votre organisation ?	Ouvrte (B=36)	...ont précisé le nombre de personnes	22	61
			Ne s'applique pas	9	
			Pas de réponse	14	
5,2	Qui sont ces personnes (fonction, âge, genre, etc.) ?	Ouvrte (B=36)	Information sur les personnes	21	58
			Ne s'applique pas	9	
			Pas de réponse	15	
5,3	Quels facteurs font en sorte que des employés ou membres aient accès à Internet et d'autres non ?	Ouvrte (B=36)	...ont évoqué des facteurs	16	44
			Ne s'applique pas	9	
			Pas de réponse	20	
5,4	Vos membres ont-ils accès à Internet à partir de vos infrastructures ? Si oui l'accès est-il payant ?	Fermée : choix de réponse (B=11)	Accès ? : Oui	8	100
			Non	3	
			Ne s'applique pas	4	
			Pas de réponse	0	
			Payant ? : Oui	5	
			Non	3	
			Ne s'applique pas	7	
			Pas de réponse	0	
5,5	Votre organisation a-t-elle offert des formations en informatique ou à l'utilisation d'Internet à ses employés et membres ?	Fermée : choix de réponse (B=45)	Oui	28	71
			Non	4	
			Pas de réponse	13	
6,1	Votre organisation a-t-elle une politique écrite concernant l'utilisation d'Internet ?	Fermée : choix de réponse (B=12)	Oui	1	100
			Non	10	
			Ne s'applique pas	3	
			Pas de réponse	0	

Numéro de question	Question	Type de question et base de répondants	Réponses	Nombre de réponses (aux questions fermées)	Taux de réponse : nombre de réponse/base de répondants (%)
6,2	Combien dépensez-vous environ par mois pour l'utilisation d'Internet à partir de vos bureaux (communications locales + abonnement) ?	Fermée : choix de réponse (B=12)	Moins de 20 000 Fcfa	0	100
			20 000 à 39 999	2	
			40 000 à 59 999 Fcfa	5	
			60 000 à 79 999 Fcfa	1	
			80 000 à 99 999 Fcfa	1	
			100 000 Fcfa et plus	3	
			Ne s'applique pas	3	
			Pas de réponse	0	
6,3	Votre organisation utilise-t-elle Internet dans les cybercentres ou autres services ? Si oui combien en coûte-t-il environ chaque mois ?	Fermée : choix de réponse (B=45)	Oui : Moins de 5 000 Fcfa	8	60
			Oui : 5 000 à 9 999 Fcfa	0	
			Oui : 10 000 à 14 999 Fcfa	0	
			Oui : 15 000 Fcfa et plus	0	
			Non	19	
			Pas de réponse	18	
6,4	Selon vous, Internet est-il un outil de communication rentable ?	Fermée : choix de réponse (B=45)	Oui	45	100
			Non	0	
			Pas de réponse	0	
6,5	Selon vous, compte tenu du contexte du milieu associatif, est-il pertinent d'investir dans le développement d'Internet ?	Fermée : choix de réponse (B=45)	Oui	44	100
			Non	1	
			Pas de réponse	0	
6,6	Comment avez-vous financé votre connexion à Internet ? Un partenaire a-t-il appuyé le projet ?	Fermée : choix de réponse (B=13)	Oui	9	92
			Non	3	
			Ne s'applique pas	2	
			Pas de réponse	1	
6,7	Avez-vous déjà demandé un financement pour un abonnement Internet ?	Fermée : choix de réponse (B=2)	Oui	0	100
			Non	2	
			Ne s'applique pas	13	
			Pas de réponse	0	
6,8	Selon vous, le fait de ne pas avoir accès à Internet à partir de vos bureaux a-t-il des effets négatifs sur votre organisation ?	Fermée : choix de réponse (B=9)	Oui	7	100
			Non	2	
			Ne s'applique pas	36	
			Pas de réponse	0	
6,9	Selon vous, le fait de ne pas utiliser Internet a-t-il des effets négatifs sur votre organisation ?	Fermée : choix de réponse (B=9)	Oui	7	100
			Non	2	
			Ne s'applique pas	36	
			Pas de réponse	0	
6,10	Pensez-vous que votre organisation aura accès à Internet d'ici un an ?	Fermée : choix de réponse (B=6)	Oui	6	100
			Non	0	
			Ne s'applique pas	39	
			Pas de réponse	0	
6,11	L'utilisation d'Internet peut-elle entraîner des effets négatifs sur votre organisation ?	Fermée : choix de réponse (B=36)	Oui	19	94
			Non	15	
			Ne s'applique pas	9	
			Pas de réponse	2	

Numéro de question	Question	Type de question et base de répondants	Réponses	Nombre de réponses (aux questions fermées)	Taux de réponse : nombre de réponse/base de répondants (%)
7,1	Qui a la responsabilité d'envoyer et de recevoir les messages e-mail dans votre organisation ?	Ouvverte (B=12)	...ont nommé une personne ou fonction	12	100
			Ne s'applique pas	3	
			Pas de réponse	0	
7,2	Comment les messages e-mail sont-ils distribués lorsqu'ils arrivent dans votre organisation ?	Ouvverte (B=12)	...ont exposé la procédure	12	100
			Ne s'applique pas	3	
			Pas de réponse	0	
7,3	Combien de messages envoyez-vous en moyenne chaque jour ? Indiquez quel pourcentage de vos correspondants est au Burkina Faso, ailleurs en Afrique et hors de l'Afrique. Détails sur les pays ou régions d'origine des correspondants.	Ouvverte (B=12)	...ont précisé le nombre de messages	12	100
			Ne s'applique pas	3	
			Pas de réponse	0	
7,4	Combien de messages recevez-vous en moyenne chaque jour ? Indiquez quel pourcentage de vos correspondants est au Burkina Faso, ailleurs en Afrique et hors de l'Afrique. Détails sur les pays ou régions d'origine des correspondants.	Ouvverte (B=12)	...ont précisé le nombre de messages	12	100
			Ne s'applique pas	3	
			Pas de réponse	0	
7,5	Quel genre d'informations échangez-vous par e-mail (attachement, photo, texte, etc.) ?	Ouvverte (B=36)	Réponse quelconque	26	72
			Ne s'applique pas	9	
			Pas de réponse	10	
7,6	Avec qui communiquez-vous le plus souvent par e-mail ? Pourquoi ?	Ouvverte (B=36)	Réponse quelconque	24	67
			Ne s'applique pas	9	
			Pas de réponse	12	
7,7	Dans votre carnet d'adresses lié au travail de votre organisation... Combien y a-t-il d'adresses et comment se terminent-elles (« .bf », « .com », « .ca », « .fr », etc.) ?	Ouvverte (B=12)	Réponse quelconque	9	75
			Ne s'applique pas	3	
			Pas de réponse	3	
8,1	Votre organisation navigue-t-elle sur Internet ? Si oui, quel type d'information allez-vous chercher ?	Fermée : choix de réponse (B=36)	Oui	30	92
			Non	6	
			Ne s'applique pas	6	
			Pas de réponse	3	
8,2	Quels sont les cinq sites web que vous visitez le plus souvent ?	Ouvverte (B=36)	... ont rapporté des sites web	20	56
			Ne s'applique pas	9	
			Pas de réponse	16	
8,3	Produisez-vous de l'information sur Internet ? Partagez-vous votre expertise sur un site web, dans des forums de discussion, sur des listes de diffusion, etc. ?	Fermée : choix de réponse (B=45)	Oui	11	58
			Non	15	
			Pas de réponse	19	
8,4	Votre organisation a-t-elle un site web ?	Fermée : choix de réponse (B=15)	Oui	7	100
			Non	8	
			Pas de réponse	0	

Numéro de question	Question	Type de question et base de répondants	Réponses	Nombre de réponses (aux questions fermées)	Taux de réponse : nombre de réponse/base de répondants (%)
9,1	Quels secteurs de vos activités bénéficient le plus de l'utilisation d'Internet ?	Ouvverte (B=36)	Secteurs énumérés	33	92
			Ne s'applique pas	9	
			Pas de réponse	3	
9,2	Quels secteurs de vos activités bénéficient le moins de l'utilisation d'Internet ?	Ouvverte (B=36)	Secteurs énumérés	31	86
			Ne s'applique pas	9	
			Pas de réponse	5	
9,3	En ordre d'importance, donnez les trois principales contributions de l'utilisation d'Internet dans votre organisation.	Ouvverte (B=36)	Contributions énumérées	34	94
			Ne s'applique pas	9	
			Pas de réponse	2	
9,4	En ordre d'importance, donnez les trois principales difficultés liées à l'utilisation d'Internet dans votre organisation.	Ouvverte (B=36)	Difficultés énumérées	36	100
			Ne s'applique pas	9	
			Pas de réponse	0	
9,5	Selon vous, Internet représente-t-il un outil important pour accroître l'efficacité de votre organisation ?	Fermée : choix de réponse (B=45)	Oui	40	91
			Non	1	
			Ne s'applique pas	0	
			Pas de réponse	4	
9,6	Que pouvez-vous faire personnellement et que peut faire votre organisation pour profiter plus efficacement d'Internet ?	Ouvverte (B=36)	Réponses quelconques	36	100
			Ne s'applique pas	9	
			Pas de réponse	0	
10,1	Quel type d'informations sur Internet peut servir aux populations à la base ?	Ouvverte (B=45)	Réponse quelconque	42	93
			Pas de réponse	3	
10,2	Donnez quelques exemples parmi vos projets où Internet a été particulièrement utile – directement ou indirectement – aux populations de la base.	Ouvverte (B=36)	...ont rapporté des exemples	27	75
			Ne s'applique pas	9	
			Pas de réponse	9	
10,3	Donnez quelques exemples de projets où Internet ne peut pas être utile aux populations de la base.	Ouvverte (B=36)	Peut toujours servir	13	67
			...ont donné des exemples	11	
			Ne s'applique pas	9	
			Pas de réponse	12	
10,4	Vos membres bénéficient-ils des retombées positives (directes ou indirectes) de votre utilisation d'Internet ?	Fermée : choix de réponse (B=36)	Oui	27	83
			Non	3	
			Ne s'applique pas	9	
			Pas de réponse	6	
10,5	Vos membres peuvent-ils être affectés par des retombées négatives (directes ou indirectes) liées à votre utilisation d'Internet ?	Fermée : choix de réponse (B=33)	Oui	13	97
			Non	19	
			Ne s'applique pas	12	
			Pas de réponse	1	
10,6	Que peut faire votre organisation pour augmenter les répercussions positives d'Internet sur vos populations cibles ?	Ouvverte (B=36)	Réponse quelconque	36	100
			Ne s'applique pas	9	
			Pas de réponse	0	

Numéro de question	Question	Type de question et base de répondants	Réponses	Nombre de réponses (aux questions fermées)	Taux de réponse : nombre de réponse/base de répondants (%)
10,7	Est-il ou serait-il pertinent de partager les connaissances des populations à la base et des membres de votre organisation sur Internet ?	Fermée : choix de réponse (B=45)	Oui	45	100
			Non	0	
			Pas de réponse	0	
10,8	S'il est pertinent de partager les connaissances des populations à la base, comment cela peut-il se faire concrètement ?	Ouvrte (B=45)	Réponse quelconque	40	89
			Pas de réponse	5	
11,1	Quels sont les cinq organisations ou personnes avec lesquelles vous communiquez le plus souvent par courrier électronique ?	Ouvrte (B=12)	...ont rapporté des organisations	12	100
			Ne s'applique pas	3	
			Pas de réponse	0	
11,2	Combien de communications (téléphone, e-mail, coursier, etc.) avez-vous en moyenne chaque jour avec vos partenaires:	Fermée : choix de réponse (B=45)	Mois de 5	1	71
			5 à 9	4	
			10 à 14	7	
			15 à 19	5	
			20 et plus	15	
			Pas de réponse	13	
11,3	Depuis que vous utilisez Internet, le nombre de contacts avec vos partenaires a-t-il augmenté ? Si oui estimez l'augmentation en pourcentage.	Fermée : choix de réponse (B=36)	Oui	17	47
			Non	0	
			Ne s'applique pas	9	
			Pas de réponse	19	
11,4	Dresser la liste de vos partenaires principaux et indiquez lesquels ont accès à Internet.	Ouvrte (B=15)	...ont donné la liste	15	100
			Pas de réponse	0	
11,5	Votre organisation a-t-elle pris un abonnement Internet suite à la demande ou la recommandation d'un partenaire ?	Fermée : choix de réponse (B=13)	Oui	4	85
			Non	7	
			Ne s'applique pas	2	
			Pas de réponse	2	
11,6	Considérez-vous qu'Internet peut représenter un outil de communication efficace pour développer et consolider les partenariats ?	Fermée : choix de réponse (B=45)	Oui	45	100
			Non	0	
			Pas de réponse	0	
11,7	Lorsque vous développez de nouveaux partenariats, le fait que le partenaire potentiel soit connecté à Internet est-il important pour votre organisation ?	Fermée : choix de réponse (B=45)	Oui	35	89
			Non	5	
			Pas de réponse	5	
11,8	Selon vous, Internet est-il plus utile pour les organisations basées à Ouagadougou, en province, ou cela ne fait pas de différence ?	Fermée : choix de réponse (B=45)	Organisations à Ouagadougou	3	100
			Organisations en province	9	
			Pas de différence	33	
11,9	Internet peut-il avoir des effets négatifs sur les relations de partenariats ?	Fermée : choix de réponse (B=45)	Oui	20	93
			Non	22	
			Pas de réponse	3	

Numéro de question	Question	Type de question et base de répondants	Réponses	Nombre de réponses (aux questions fermées)	Taux de réponse : nombre de réponse/base de répondants (%)
11.10	Croyez-vous qu'une utilisation efficace d'Internet peut ou pourrait amener le personnel de votre organisation à moins se déplacer dans votre ville, votre pays ou à l'extérieur ?	Fermée : choix de réponse (B=45)	Oui	42	100
			Non	3	
			Pas de réponse	0	
12,1	Le besoin d'Internet varie-t-il d'une organisation à l'autre ? Si oui, quelles sont les caractéristiques d'une organisation ayant davantage besoin d'Internet ?	Fermée : choix de réponse (B=45)	Oui	37	98
			Non	7	
			Pas de réponse	1	
12,2	Quelles sont selon vous les conditions préalables à l'implantation d'Internet dans une organisation ?	Ouvverte (B=45)	...ont rapporté des conditions	44	98
			Pas de réponse	1	
12,3	Considérez-vous que votre organisation remplit actuellement ces conditions ? Expliquez.	Fermée : choix de réponse (B=45)	Oui	37	96
			Non	6	
			Pas de réponse	2	
12,4	Avez-vous d'autres précisions à ajouter ?	Ouvverte (B=45)	...ont apporté des précisions	29	64
			Pas de réponse	16	

## APPENDICE C

MISSIONS ET ADRESSES DES SITES WEB DES ORGANISATIONS  
AYANT PARTICIPÉ À LA RECHERCHE

Organisation	Site Web	Mission
Réseau Afrique Jeunesse	<a href="http://afriquejeunesse.zcp.bf/">http://afriquejeunesse.zcp.bf/</a>	La mission du RAJ est de contribuer au renforcement et à la dynamisation des organisations de jeunesse d'Afrique à travers des actions de communication, d'information et de formation.
Mouvement burkinabè des droits de l'Homme et des peuples	Aucun site en ligne en mai 2003	Le MBDHP a pour objectifs la promotion, la protection et la défense des droits fondamentaux et des libertés individuelles et collectives de la personne humaine dont les principes sont énoncés dans la déclaration universelle de droits de l'homme de 1948, et dans la charte africaine des droits de l'homme et des peuples de 1981.
Secrétariat permanent des ONG	Aucun site en ligne en mai 2003	Le SPONG a une triple mission. 1- une mission d'information et de facilitation en direction des mouvements, associations de la société civile pour la coordination des interventions ; 2- une mission de concertation et d'animation propre à favoriser la mobilisation de l'opinion du secteur non-gouvernemental ; 3- une mission de représentation et de rôle d'interface entre ses membres et le gouvernement, les partenaires non-gouvernementaux et autres institutions.
Fondation Entreprendre	Aucun site en ligne en mai 2003	Mobiliser des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles afin de stimuler et de consolider la croissance des PME/PMI du Burkina Faso dans des secteurs d'activités ciblées, en leur offrant des services d'appui. La fondation encourage et participe à des activités de promotion des PME/PMI, et de la vie associative, et collabore également à des projets de recherches sur celles-ci.
Ligue des consommateurs du Burkina Faso	Aucun site en ligne en mai 2003	La Ligue s'est assignée comme mission : informer, former et regrouper les consommateurs des biens et des services au Burkina Faso, pour la défense de leurs intérêts matériels et moraux; renseigner sur les droits, les devoirs et les problèmes liés à la consommation et leur conséquence sur la famille et l'environnement ; dénoncer la toxicité des produits, leur mauvaise qualité, les dangers de leur présentation et la pratique des prix illicites ; contribuer à la production et à la consommation de biens et de services de bonne qualité ; favoriser les conditions nécessaires à la défense des droits du consommateur.
Point d'accès aux inforoutes pour la jeunesse de la Commission nationale pour la Francophonie	<a href="http://www.f-i-a.org/reseau-paje/">http://www.f-i-a.org/reseau-paje/</a>	Le programme PAJE (Points d'accès aux inforoutes pour la jeunesse) s'inscrit dans la foulée du Plan d'action mis sur pied lors de la conférence des ministres francophones chargés des inforoutes à Montréal en 1997. Il vise à implanter des points d'accès auprès d'organisations où des jeunes pourront accéder à l'Internet pour trouver des informations, communiquer avec d'autres jeunes francophones de part le monde, participer à des projets communs, etc. Ces points peuvent se situer dans différents milieux oeuvrant déjà auprès des jeunes, notamment dans des établissements d'enseignements, des centres documentaires, des organisations de jeunes, etc.
Réseau de communication, d'information et de formation des femmes dans les ONG au Burkina Faso	Aucun site en ligne en mai 2003	RECIF/ONG-BF vise à contribuer au renforcement de la position et du pouvoir de décision des femmes dans les ONG et associations à travers des actions de communication, d'information et de formation afin que ces femmes soient davantage prises en compte, intégrées et reconnues à part entière dans la société.

Organisation	Site Web	Mission
Centre régional pour l'eau potable et l'assainissement	<a href="http://www.oieau.fr/crepa/module1.html">http://www.oieau.fr/crepa/module1.html</a>	Le CRÉPA est engagé dans la lutte pour l'amélioration des conditions de vie des populations en particulier les plus démunies en facilitant leur accès à l'eau potable et aux services d'assainissement de base en Afrique francophone de l'Ouest et du Centre, à travers la mise en réseau, la dissémination de l'information, la formation, la recherche appliquée, le développement communautaire, l'application d'approches innovatrices et participatives avec un accent particulier sur le GENRE dans le secteur de l'eau et de l'assainissement. Le CRÉPA assure également la mise en oeuvre, et le suivi évaluation des projets de démonstration, l'appui conseil aux institutions et organisations de base communautaires (ONG, associations de base, GIE, etc.).
Institut panafricain pour le développement – Afrique de l'Ouest et Sahel	<a href="http://www.ipdaos.bf">www.ipdaos.bf</a>	Fondé en 1964, l'IPD est une organisation internationale africaine non gouvernementale. Il contribue au développement de 44 pays africains sub-sahariens en fournissant une formation en cours d'emploi, des études/recherche et des conseils/appuis. Il travaille à travers quatre instituts régionaux opérationnels et un secrétariat général. L'IPD mène des activités pour un développement intégré participatif et durable des populations rurales et urbaines et participe au processus de développement local.
Association pour les veuves et les orphelins	Aucun site en ligne en mai 2003	L'AVOB s'assigne le devoir de : recenser toutes les veuves volontaires de la nation burkinabè ; étudier avec elles leurs problèmes spécifiques et ceux de leurs enfants à charge ; favoriser leur formation - recyclage professionnel, etc.
Association Tin Tua	Une page web : <a href="http://www.ccaeburkina.org/att.html">http://www.ccaeburkina.org/att.html</a>	Le but de l'Association Tin Tua est de doter ses membres organisés en groupement de savoirs, savoir-faire et savoir-être en vue de mener à bien des activités d'auto-développement pour un mieux-être des populations. L'ATT est à but non lucratif. Elle est non-confessionnelle et apolitique. A travers des formations dans divers domaines, l'ATT aide des groupements de personnes néo-alphabétisées, des jeunes et des femmes en particulier, à se prendre en charge et à promouvoir leur auto-développement.
Association Paga la Yiri	Aucun site en ligne en mai 2003	La stratégie d'intervention de Paga la Yiri est de développer des actions en utilisant mieux les valeurs traditionnelles d'entraide, de solidarité et d'organisation en tenant compte des desiderata des membres. Son objectif global est de transformer qualitativement la société en faveur des couches les plus défavorisées à savoir les femmes, les enfants, les vieilles personnes et les handicapées. Paga-la-Yiri considère que la femme est au centre de la famille. En accordant une place de choix à la femme dans la société, c'est toute la famille qui en profite.
Établissement scolaire polyvalent Assomption Koudougou	Aucun site en ligne en mai 2003	Offrir un programme d'administration commerciale et comptable aux jeunes ayant le BEPC pour qu'ils puissent créer leur propre emploi.
Centre de formation en artisanat de Dédougou	Aucun site en ligne en mai 2003	Favoriser l'épanouissement de la femme dans son foyer ou son futur foyer. Permettre aux femmes de mener des activités génératrices de revenus ; calculer, écrire et lire en langue nationale ; bien gérer leurs activités et leur temps.
Union des groupements pour la commercialisation de productions agricoles	<a href="http://www.ifrance.com/ugcpa/">http://www.ifrance.com/ugcpa/</a>	Assurer un meilleur revenu à ses membres ; Mettre à la disposition des consommateurs des produits de qualité ; promouvoir les normes de qualité et de poids au Burkina Faso.

## BIBLIOGRAPHIE

**Articles et monographies**

- Adam, L. 1999. « Web Content for Africa ». *Information Development*, vol. 15, no 2, p. 127-132.
- Alema, A. A. 1999. « The Impact of New Information Technology in Africa ». *Information Development*, vol. 15, no 3, p. 167-170.
- Anashin, V. 2000. « La situation à l'échelle mondiale ». *Rapport mondial sur la communication et l'information 1999-2000*. UNESCO, p. 187-200. Disponible sur Internet : <http://www.unesco.org/webworld/wcir/fr/report.html>
- Breton, P. 2002. *Le culte de l'Internet*. Paris : Éditions La Découverte
- Bonjawo, J. 2002. *Internet : Une chance pour l'Afrique*. Paris : Karthala.
- Castells, M. 2002. *La galaxie Internet*. Paris : Éditions Fayard.
- Chachage, B. L. 2001. « Internet Cafés in Tanzania : a study of the knowledge and skills of end-users ». *Information Development*, vol. 17, no 4, p. 226-233.
- Chéneau-Loquay, A. 2000. « Quelle insertion de l'Afrique dans les réseaux mondiaux ? ». *Enjeux des technologies de la communication en Afrique : du téléphone à Internet*, sous la dir. d'Annie Chéneau-Loquay. Paris : Karthala, p. 101-113.
- Dulau, C. 2002. *L'Internet au Sénégal : mode d'insertion, différents usages et réseaux de communication mis en place par les ONG dakaroises*. Université de Montaigne – Bordeaux 3, Dynamique des milieux et sociétés : Espaces tropicaux, domaines européens, Mémoire de DEA. Disponible sur Internet en mai 2003 : <http://www.osiris.sn/article12.html>
- Dupuy, G. 2002. *Internet : Géographie d'un réseau*. Paris : Éditions Ellipses. Collection Carrefour.
- Elie, Michel. 2000a. « Décrypter les chiffres de l'Internet ». *Enjeux des technologies de la communication en Afrique : du téléphone à Internet*, sous la dir. d'Annie Chéneau-Loquay. Paris : Karthala, p. 101-113.
- . 2000b. « Internet et développement global ». *Enjeux des technologies de la communication en Afrique : du téléphone à Internet*, sous la dir. d'Annie Chéneau-Loquay. Paris : Karthala, p. 115-128.
- État de monde. 2003. Montréal : Éditions du Boréal
- Foucart, S. 2001. « L'Afrique a-t-elle besoin d'Internet ? » Interview réalisée avec Olivier Sagna. *Le Monde interactif*. 9 mai 2001. Disponible sur Internet en mai 2003 : <http://www.osiris.sn/article193.html>
- Godeluck, S. 2002. *La géopolitique d'Internet*. Paris : Éditions La Découverte.

- Hafkin N. et Menou, M. 1995. *Impact of Electronic Communication on Development in Africa*. Disponible sur Internet en mai 2003 : <http://www.idrc.ca/books/focus/783/hafkin.html>
- Jensen, M. 2000. « L'Afrique subsaharienne ». *Rapport mondial sur la communication et l'information 1999-2000*. UNESCO, 201-221. Disponible sur Internet en mai 2003 : <http://www.unesco.org/webworld/wcir/fr/report.html>
- . 2001. *The African Internet – A Status Report*. Disponible sur Internet en mai 2003 : <http://www3.sn.apc.org/africa/afstat.htm>
- Lohento, K. 2001. « Maîtrise sociale des TIC en Afrique : Analyse d'expériences d'utilisation des NTIC ». *Réseaux humains, réseaux électroniques : de nouveaux espaces pour l'action collective* sous la dir. de Valérie Peugeot. Paris : Éditions C. L. Mayer, 91-107. Disponible sur Internet en mai 2003 : [http://www.aftidev.net/fr/ressources/documents/rtf/analyse\\_experience.rtf](http://www.aftidev.net/fr/ressources/documents/rtf/analyse_experience.rtf)
- Negroponte, N. 1995. *L'homme numérique*. Paris : Éditions Robert Laffont.
- Ossama, F. 2001. *Les nouvelles technologies de l'information : Enjeux pour l'Afrique subsaharienne*. Paris : Éditions L'Harmattan.
- Ouédraogo, M. & Tankoano, J. 2001. *Internet au Burkina Faso : réalités et utopies*. Paris : Éditions L'Harmattan.
- Ouédraogo, S. 2002. *Les réseaux et associations de développement dans la dynamique de l'appropriation des Technologies de l'Information et de la Communication : Analyse de la situation au Burkina Faso*. Association Yam Pukri. Disponible sur Internet en mai 2003 : <http://www.burkina-ntic.org/publica.html>
- Parker, J. S. 2001. « Searching for the Digital Divide ». *Information Development*, vol. 17, no 4, p. 205-208.
- Pfister, R. 1999. « Africa's right to information ». *Social Science Computer Review*, vol. 17, no 1, p. 88-106.
- Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD). 2001. « Les transformations technologiques d'aujourd'hui : vers la société en réseau ». *Rapport mondial sur le développement humain 2001*. Paris, Bruxelles : De Broeck & Larcier, p. 27-63.
- . 2002. *Rapport sur le développement humain – Burkina Faso : La lutte contre le VIH-SIDA*. Programme des nations unies pour le développement. Ouagadougou.
- Sagna, O. & Denis, J.-P. 1996. « L'Afrique, les inforoutes et la Francophonie ». *Documentaliste – science de l'information*, vol. 33, no 3, p. 142-148.
- Sagna, O. 2001b. *Les technologies de l'information et de la communication et le développement social au Sénégal : Un état des lieux*. Institut de recherche des Nations Unies pour le développement social. Disponible sur Internet en mai 2003 : <http://cifdi.francophonie.org/Corps/InforTI/Ouvrage.cfm>
- Sanguin, A. L. 1981. « La géographie humaniste ou l'approche phénoménologique des lieux, des paysages et des espaces ». *Annale de Géographie*, no. 500. 560-587.

- Tshimbulu, R. N. 2001. *L'Internet, son web et son E-mail en Afrique : Approche critique*. Paris : Éditions L'Harmattan.
- Wolcott et al. 2001. « A Framework for Assessing the Global Diffusion of the Internet ». *Journal of the Association for Information System*, vol. 2, art. 6. Disponible sur Internet en mai 2003 : [http://mosaic.unomaha.edu/2001\\_GDI\\_Framework.htm](http://mosaic.unomaha.edu/2001_GDI_Framework.htm)
- Wolton, D. 2000. *Internet, et après ? Une théorie critique des nouveaux médias*. Paris : Éditions Flammarion.
- Zook, M. 2001. « Être connecté est une affaire de géographie ». *Networker*, vol 5, no 3, p. 13-17. Disponible sur Internet en mai 2003 : <http://www.africanti.org/resultats/index.htm>

### **Principaux sites web**

Africa'NTI – Observatoire de l'insertion et de l'impact des technologies de l'information et de la communication en Afrique (France)

<http://www.africanti.org>

Agence canadienne de développement international (ACDI)

<http://www.acdi-cida.gc.ca>

Délégation générale à l'informatique du Burkina Faso (DELGI)

<http://www.delgi.gov.bf>

Famafrique : Espace d'information et de ressources sur le développement durable pour les femmes d'Afrique francophone

<http://www.famafrique.org>

Jensen, Mike (site de) – consultant TIC en Afrique (Afrique du Sud)

<http://www3.wn.apc.org/africa>

NUA surveys online – firme de sondage irlandaise sur Internet

[http://www.nua.com/surveys/how\\_many\\_online/index.html](http://www.nua.com/surveys/how_many_online/index.html)

Organisation des nations unies (ONU) – Agenda 21 de Rio

<http://www.un.org/french/events/rio92/agenda21/action40.htm>

Oxfam-Québec

<http://www.oxfam.qc.ca>

Programme des nations unies pour le développement (PNUD) de Yaoundé – Programme de réseautage pour le développement durable

<http://www.sdnpc.undp.org/sdncmr/fawecam/tokpano1.htm>

Radio France Internationale (RFI)

<http://www.rfi.fr>