

DYNAMIQUE D'INTÉGRATION DES SYSTÈMES DE COMMUNICATION. EXPÉRIENCE DE BUTEMBO (Est de la RD Congo)

Augustin Kahindo MUHESI

Assistant à la Faculté des Sciences
Politiques et Administratives de
l'U.C.G. - Butembo

Résumé.

Cet article fait la radioscopie du processus de domestication des technologies de communication modernes dans une entité urbaine qui oscille entre pratiques traditionnelles et les valeurs modernes. Il en présente non seulement les auteurs mais aussi les heurts qui l'entravent. En revanche, les stratégies palliatives aux embûches sont, ici, mises en exergue.

INTRODUCTION

Au cours d'une conférence du G7 en 1995, Thabo Mbeki, alors vice-président de l'Afrique du sud, déclarait : « Plus de la moitié du genre humain n'a jamais composé un numéro de téléphone. Il y a plus des lignes téléphoniques à Manhattan que dans toute l'Afrique subsaharienne »¹

Une année plus tard, un rapport de la Banque Mondiale déplorait que les pays d'Afrique subsaharienne ne fussent pas du tout reliés au réseau internet. Le réseau est quasi absent de 68 des 150 pays comptant un million d'habitants. Les 42 millions d'habitants de la R.D.Congo² comme les 30 millions du Soudan ne possèdent aucun accès à l'Internet.³

En ce début du XXI^e siècle, la carte de la connectivité aux systèmes modernes de communication s'est certainement élargie. Et cette réalité est vérifiable aussi bien dans les pays occidentaux qu'en Afrique. A propos de l'Internet, Tonus et Delamotte soutiennent que « dans le monde on compte aujourd'hui 205 millions d'internautes, soit une augmentation de 80 % depuis 1995. L'Europe rattrape actuellement son retard et, en France, les internautes ont augmenté de 60 % depuis 1996. Même la Chine est en train de s'y mettre et compte 33 millions de connectés »⁴

Dans certains pays Africains, spécialement l'Afrique du Sud, le développement des technologies modernes de communication occupe une place de choix dans les programmes gouvernementaux dans la mesure où la courbe d'évolution technologique y est assez satisfaisante

En R.D.C, l'État semble inactif dans la dynamique d'intégration des moyens de communication. Ses réalisations dans ce domaine sont

rares surtout en cette période de conflits armés où le territoire national est administré d'un côté par le gouvernement et de l'autre côté par les rebelles du Rassemblement Congolais pour la Démocratie (R.C.D) et par ceux du Mouvement de Libération du Congo (M.L.C).

Butembo fait partie des entités urbaines dépourvues d'assistance étatique en matière de communication mais où émergent progressivement de petites entreprises du domaine en dépit des conflits armés. Dans la ville coexistent des pratiques traditionnelles et des pratiques modernes de diffusion de l'information. En effet, on sonne encore les cloches pour annoncer les nouvelles de deuil aux environs. On bat les tambours pour alerter les voisins d'une éventuelle insécurité la nuit. De même, le recours à la trotinette pour assurer le déplacement d'un site à un autre n'est pas étrange à Butembo.

L'objectif à atteindre dans cette recherche est d'y faire l'état de lieu du processus d'intégration des systèmes de communication en prenant soin d'identifier non seulement les entreprises de communication fonctionnelle mais aussi et surtout les contraintes techniques, socio-culturelles, humaines et politico-économiques qui gênent cette dynamique.

En outre, cette étude permettra de proposer des stratégies pouvant défier les obstacles et promouvoir ainsi cette initiative essentiellement privée.

Méthodologie

La délicatesse du présent exercice nous contraint de solliciter des démarches intellectuelles de collecte et de traitement de données. Nous avons recouru à la méthode structuro-fonctionnaliste pour analyser les informations. Nous sommes parti du postulat fondamental de Talcott Parsons, selon lequel l'action humaine présente toujours les caractères d'un système et comporte quatre fonctions élémentaires pour satisfaire ses besoins, moyens, buts, et le système social se divise en quatre sous-système dont le système politique. Ce processus d'intégration parsonien concerne l'entreprise (communicationnelle, ici) en tant que communauté économique, compte tenu de la

¹Douzet, F., « Internet géopolitise le monde », in Hérodote, n° 86/87, 3^{ème} et 4^{ème} trimestre, Paris, 1997.

² La République Démocratique du Congo comptait 50 millions d'habitants en l'an 2000.

³ Ibidem : Douzet, F.

⁴ Tonus, B. et Delamotte, B., « Internet : Quels changements pour et autour de l'entreprise » in *Problèmes économiques*, n° 2667, Mercredi 31 mai 2000, Paris, p. 3.

division des tâches en fonction des compétences complémentaires ou des besoins d'adaptation.⁵

Dans ce cas d'espèce, la dynamique d'intégration des outils de communication à Butembo est une activité liée à plusieurs structures constituant le sous système économique. Ce sont les opérateurs économiques, les techniciens, et les clients dans une interaction réciproque.

Dans cette action concertée, chaque structure remplit des tâches spécifiques correspondant aux quatre impératifs fonctionnels indispensables au maintien du système. Il s'agit de l'AGIL c'est-à-dire : A comme Adaptation à l'environnement, G comme Goal attainment (réalisation des objectifs), I comme Intégration et L comme Latent pattern maintenance and tension management (maintien de la cohérence du système de valeurs et résolutions des tensions).

Ainsi ce sont les entrepreneurs ou mieux les opérateurs économiques en connivence avec les autres intervenants (techniciens) qui mettent sur pied des agences de communication adaptées au contexte socio-culturel et technologique de Butembo. Par ce fait, cette jonction devient le cadre de réalisation aussi bien des objectifs latents que manifestes: désenclavement communicationnel et bénéfices matériels.

En revanche, ce processus d'intégration est l'affaire de tous les partenaires engagés dans ce sous système économique: opérateurs économiques, clients, techniciens ... tous interagissent, concourent à cette machine intégrative. Chacune de ces structures participe non seulement au maintien mais aussi à la régulation des dysfonctions éventuelles.

Du reste, ce sous système économique au sein duquel se déroule cette chaîne d'activités intégratives fait partie du système urbain. Il se situe à coté des sous-systèmes politique, culturel,...Et, certes, le sous système en question subit les influences d'autres qui l'entourent.

Le questionnaire a été la technique essentielle dans la récolte des données. Les questions conçues à l'avance ont été soumises aux tenants de huit entreprises de communication opérationnelles à Butembo : Graben Télécom, C.I.B., Mweka Agence, Ets Muyali, TSF Butembo II, Congo-Gate, Evêché/Procure et Musocom.

De plus, l'analyse de contenu a été manipulée pour le traitement des réponses provenant des enquêtes précitées. Cette étape a largement été consacrée à la découverte non seulement des capacités technologiques, professionnelles et opérationnelles des entreprises ciblées mais aussi des obstacles de diverses natures et, enfin, des stratégies managériales en vogue.

En cas de nécessité, tous ces aspects susmentionnés ont été groupés en catégories avant d'être quantifiées et traduites en pourcentage. Les fréquences ainsi calculées ont servi de ciment à nos appréciations qu'il convient de parcourir dans la partie suivante.

Résultats

1. Identification et date de lancement des entreprises de communication fonctionnelles à Butembo

Huit entreprises y sont opérationnelles en dépit de la conjoncture socio-économique et politique. Elles peuvent être réparties selon les communes où se situent.

Le tableau ci-après nous les présente.

Tableau 1 : Répartition des entreprises par commune.

N°	Commune	Entreprises	fréquence
1	Kimemi	- Graben Télécom - C.I.B. - Mweka Agence - Ets Muyali - TSF Butembo II	5
2	Bulengera	- Congo- Gate - Evêché / Procure	2
3	Vulamba	MUSOCOM	1

Source: Nos enquêtes personnelles de juin 2002

Ce tableau localise les huit entreprises de communication et d'information réellement opérationnelles à Butembo au moment des nos investigations. Il indique que la commune KIMEMI abrite en elle seule cinq contre deux à BULENGERA et enfin 1 à VULAMBA .Cette configuration isole la commune MUSUSA qui n'a aucun site de communication et d' information moderne

La suprématie de la commune KIMEMI pourrait être expliquée par sa situation géographique. .En effet la partie de cette entité où foisonnent ces entreprises précitées constitue en quelque sorte le noyau urbain de l'ancienne cité de Butembo. C'est en outre dans cette zone où se concentrent les activités commerciales, artisanales et industrielles telles que grand marché, les magasins et boutiques etc.

Reparties de manière disproportionnelle sur l'étendue urbaine elles ne datent pas de longtemps comme le montre le tableau ci-après:

⁵ Parsons, T., *The structure of social action*, Glencoe, Free Press, 1949 cité par Muheme, G.B., *op. cit.* 2001, p. 48

Tableau 2 : Date d'ouverture des entreprises de communication à Butembo

Année d'ouverture	Nombre
1996	2
1997	1
1998	1
1999	2
2000	1
2001	2
Total	8

Source : Nos observations personnelles de Janvier 2001

Le constat qui se dégage de ce tableau est que le processus d'intégration de la technologie moderne de communication et d'information est une initiative récente. Aucune entreprise n'a une durée de plus de 6ans.

2. Capacités technique et commerciale des entreprises de communication présentes à Butembo

Evaluer la capacité technique d'une entreprise revient logiquement à s'interroger sur l'appareillage technologique dont elle dispose. En outre, comme le reconnaît F. Chevaldonne, F., : « L'analyse de pratiques concrètes de communication passe ainsi par l'étude des dispositifs et des dotations matérielles dont chacun est pourvu »⁶.

Le tableau qui suit, décrit la situation de huit entreprises opérationnelles à Butembo.

Tableau 3: Capacité technologique de huit entreprises retenues.

N°	Types d'appareils de communication
1	Valise satellitaire
2	Point to point
3	Motorola
4	Kenwood
5	Nokia al bash
6	Ericsson
7	Fax (Télécopieur)
8	Téléphone mobile
	Total

Source: Construction émanant de nos données recueillies en Janvier 2001

La découverte des marques d'appareils manipulés à Butembo nous conduit à en rechercher aussi les usagers.

Le tableau suivant nous brosse leurs portraits et nous fixe sur la régularité de la demande des services.

Tableau 4: Les usagers des appareils de communication à Butembo

N°	Catégories d'usagers
1	Opérateurs
2	Gestionnaires des ONG
3	Journalistes
4	Intellectuels avec correspondants
5	Religieux (Prêtres pasteurs)
6	Quelques particuliers occasionnels
	Total

Source: nos enquêtes de Janvier 2002

Cet inventaire nous donne une idée exacte sur la gamme d'appareils de communication en usage à Butembo.

La prévalence des opérateurs économiques est due à leur implication dans les échanges commerciaux avec non seulement les pays d'Afrique de l'est mais aussi avec ceux d'Asie tels que l'Inde, le Pakistan, etc.

Ainsi que l'a insinué Douzet, F.⁷, « (...) La technologie sans fil est avant tout développée pour satisfaire les besoins d'une élite commerciale fortunée(...) . La promotion de la technologie dans les pays sous-équipés reste à la merci de décisions obéissant avant à des logiques marchandes (...).

Viennent en seconde position des gestionnaires des O.N.G compte tenu du fait que la plupart d'entre elles entretiennent des relations avec des partenaires et bailleurs oeuvrant sous d'autres cieux. La distance qui les sépare les oblige au recours à la technologie moderne de communications

Les journalistes, les religieux aussi, ainsi que les intellectuels avec correspondants occupent une position commune.

Après la découverte des clients, il s'est avéré important de connaître le volume de leurs demandes. Ce qui revient à l'établissement de la fiche de régularité

⁶ Chevaldonne, F., cité par Pedlet, E., *Sociologie de la communication*, éd. Nathan, Paris, 2000, p. 27

⁷ Douzet, F., *op. cit.*, p. 225.

Tableau 5: Fiche de régularité des usagers.

Estimation de la clientèle par mois
156/mois
300 à 360/mois
230/mois (réception)
250/mois
280/mois

Source: Nos enquêtes de janvier 2002

Ces estimations de la clientèle par mois ne font que confirmer la phase quelque peu embryonnaire du processus. La moyenne calculée ci-haut est assez éloquente (200/mois)

Elle annonce un jugement assez nuancé de la part des investisseurs.

Tableau 6: Evaluation qualitative de la vente de services au regard des attentes

Qualification d'appréciation	f	%
Suffisant	3	42,8
En croissance	2	28,5
Stationnaire	1	14,5
Moins rentable	1	14,5
Total	7	100

Source: Nos enquêtes de Janvier 2002

La plupart des investisseurs se disent satisfaits du volume de la clientèle, et cette attitude transparaît à travers les deux premières rubriques qui s'échelonnent dans les proportions de 42.8%et 28.5%. Cette satisfaction relative observable chez la plupart des opérateurs économiques engagés est facteur de poids dans l'évolution positive de la dynamique.

La même appréciation dégage à propos des capacités techniques des réseaux opérationnels à Butembo

Tableau 7: capacités techniques des réseaux vis-à-vis du flux de demandes locales.

Estimations par rapport aux demandes des clients	f	%
Adapté	4	50
Modeste	3	37,5
Développé	1	12,5
Total	8	100

Sources : Nos observations personnelles de Janvier 2002

La moitié des investisseurs jugent les réseaux conformes aux besoins des usagers .Suit la tendance des modérés qui représentent 37.5% des investisseurs. Comparée à la première ,elle s'avère assez faible . Cet écart relativement faible entre les deux catégories susmentionnées nous a incité à la découverte des obstacles qui entravent ce processus d'intégration des moyens de communication à Butembo.

Nos enquêtes ont révélé comme l'indiquent les tableaux ci-après, qu'ils sont d'ordre matériel, financier et humain.

Tableau 8: Les heurts d'ordre matériel et technique

Catégorie	Composantes	f	%
Matérielle	Manque de courant électrique	3	37,5
	Vétusté et problèmes d'adaptation du matériel	2	25
	Insuffisance d'équipement technique	2	25
	Dépendance technique extérieur	1	12,5
Total		8	100

Nos recherches de janvier 2001

Parmi les difficultés d'ordre matériel courant électrique est l'handicap essentiel soit à 36%. Cette situation est consécutive à l'absence d'une centrale hydro-électrique capable d'alimenter la jeune ville de Butembo. La vétusté et les problèmes d'adaptation du matériel ainsi que l'insuffisance d'équipement technique occupe la deuxième place soit 25%.

A ces contraintes matérielles s'ajoutent celles d'ordre humain comme le présente le tableau ci-après:

Tableau.9: Les problèmes liés aux ressources humaines.

Catégorie	Composantes	f	%
Humaine	Carence des techniciens qualifiés locaux	4	44,4
	Mobilité et instabilité du personnel	2	22,2
	Modicité de la rémunération	2	22,2
	Dépendance extérieure en technicien	1	11
Total		9	100

Source: Nos observations personnelles de Janvier 2001

Nous concluons, à partir de ce qui précède, que la rareté du personnel spécialisé en technologies

modernes entrave le plus le processus dont il est question. La mobilité du personnel ainsi que la faible rémunération renforcent conjointement à 22.2% ce handicap majeur. De ce trio découle la dépendance extérieure en techniciens spécialisés dans la proportion de 11.1%

A coté de ces difficultés relatives aux ressources humaines figurent celles enfin d'ordre financier.

Tableau.10: Les contraintes d'ordre financier.

Catégorie	Composantes	f	%
Financière	Insolvabilité des clients	4	50
	Manque d'institutions financières de prêts au pays	2	25
	Modestie des ressources financières disponibles	1	12,5
	Pas d'évaluation exacte du coût	1	12,5
Total		8	100

Sources: Nos recherches de janvier 2002

L'insolvabilité caractérise les usagers de moyens de communication basés à Butembo. Dans pareille circonstance, le recours aux institutions financières de prêt serait envisageable. Malheureusement Butembo semble en être privé comme l'attestent nos enquêtes à 25%

Bien que faiblement insinués, le manque d'évaluation exact du coût ainsi que la modestie des ressources financières mobilisées alourdissent le tableau des difficultés d'ordre financier.

A ces trois rubriques se greffe une quatrième qui somme les aspects ci-après:

Tableau 11: Les autres contraintes.

Catégories	Composante	f	%
Autres	Insuffisance de la clientèle due à la modestie du pouvoir d'achat	3	42,8
	Conception clanique d'entreprise	1	14,2
	Difficultés de démarrage	1	14,2
	Tracasseries	1	14,2
Total		7	100

Sources: Nos recherches de janvier 2002

L'insuffisance de la clientèle pèse lourd (42.8%) dans cette dernière rubrique. D'après nos enquêtes, cet état est consécutif à la faiblesse du pouvoir d'achat que caractérise les usagers de nouvelles technologies à Butembo. Les composantes additionnelles prises globalement concurrence celle estimée en terme de 42.8%.

En effet, cumulés, ces pourcentages apparemment faibles, valent 56.8%.

Face à cette panoplie des heurts les opérateurs engagés dans le processus de domestication des nouvelles technologies de communication à Butembo, ont développé toute une gamme de tactiques défenses.

Elles sont corollaires aux trois rubriques préétablies. Groupées elles se réduisent en deux catégories

Tableau 12: Tactiques managériales spécifiques aux contraintes d'ordre matériel et financier

Catégorie	Composantes	f	%
En rapport aux contraintes matériel et financières	Stockage des pièces de rechange	1	12,5
	Pré-paiement	1	12,5
	Autofinancement	5	62,5
	Recours aux institutions financières externes et prêt à long terme	1	12,5
Total		8	100

Sources : Nos recherches de janvier 2002

La plupart des entrepreneurs versés dans la dynamique en étude, comptent sur l'autofinancement comme arme contre le manque de capitaux(62.5%). Les autres tactiques qui reviennent régulièrement dans la frange de 12.5% certifient que le processus en cours est essentiellement une affaire privée. Comme l'écrivait il y a quelques années, Mirembe, K., « La construction de l'économie à Butembo est liée à la dynamique des différents acteurs sociaux et leur capacité à prendre les initiatives, à imaginer ou à perpétuer des stratégies face aux défis vitaux selon le contexte de temps et d'espace »⁸.

La deuxième note de la gamme de tactiques défensives est appropriée aux contraintes liées aux ressources humaines.

Tableau 13: Tactiques managériales palliatives aux carences en ressources humaines

⁸ Mirembe, K., *La dynamique de l'économie informelle à Butembo (R.D. Congo) et le développement local*, U.C.Louvain, Faculté des Sciences économiques, Sociales et Politiques, mémoire de D.E.A., Janvier 2001, p. 59

Catégorie	Composantes	f	%
en rapport aux carences en personnel qualifié	Formation sur le tas	2	20
	Formation en personnel à l'étranger	5	50
	Recours aux techniciens étrangers	3	30
Total		10	100

Source: Nos enquêtes de janvier 2002

Le recours aux compétences techniques extérieures(50%) marque la dynamique en cours à Butembo. Cette tendance extravertie est renforcée par la sollicitation à 30%des techniciens étrangers en cas de panne.

En ces termes, la formation locale du personnel est négligée(20%).Tout en acceptant que les seuls opérateurs privés ne sauraient l'instituer, il faut aussi craindre que son absence ne fragilise à la longue le processus en marche.

De surcroît, ces étapes franchies n'ont connu aucune intervention étatique. Et, les auteurs de la dynamique ont émis un certain nombre de demandes y afférentes.

Tableau 14 : Demandes formulées à l'Etat Congolais (pouvoir public)

Nature des demandes	f	%
Implication de l'Etat	4	26,6
Réduction des taxes	3	20
Cessation de la guerre, sécurité des personnes et de leurs biens et réorganisation des services de l'Etat	4	26,6
Attrait des investisseurs étrangers	2	13,3
Aménagement de la politique salariale	1	6,6
Electrification de la ville	1	6,6
Total	15	100

Source: Nos enquêtes de janvier 2002

L'implication de l'Etat ainsi que la garantie sécuritaire s'avère prioritaires dans le processus en marche à Butembo. A ce cahier de charge s'ajoute non

seulement la diminution de la taxation(20%) mais aussi la mobilisation des capitaux étrangers soit 13.3%.

L'électrification du système urbain et la reforme de la politique salariale se pointe en second lieu et c'est, simultanément dans les proportions de 6.6%.

Dans ces conditions la dynamique nécessite la construction d'un Etat interventionniste dans les secteurs socio-économiques dont le développement intégral est le principal de bataille.

Dans l'attente d'une suite favorable à ces desiderata, les opérateurs économiques qui font cavalier seuls intensifient des stratégies de marketing.

Tableau no.15: La place du marketing dans la dynamique en cours.

Techniques de marketing	f	%
Publicité à la radio	4	30,7
Diminution de la taxation	3	23
Alourdissement des mesures de recouvrement	3	23
Du boniment envers les clients	3	23
Total	13	100

Source: Nos enquêtes de janvier 2001

La radio joue un grand rôle dans la construction publicitaire des acteurs engagés dans la dynamique (soit 30.7%). Les pratiques agissant sur le poids de la facture n'interviennent du reste que, dans les proportions de 23%.

Conclusion

Ce rapide parcours de la dynamique d'intégration des technologies modernes de communication dans la jeune ville de Butembo nous permet de dresser le tableau ci- après:

1. Elle est l'œuvre des acteurs privés qui agissent dans l'indifférence de l'Etat

Leurs entreprises se répartissent inégalement sur les quatre communes

2.La valise satellitaire ainsi que le télécopieur (fax) couvrent l'essentiel des liaisons avec l'extérieur de la ville et surtout de Butembo .

Par contre, le téléphone mobile de diverses marques assure les correspondances locales.

3. Les hommes d'affaire et les gestionnaires des organisations non Gouvernementales en sont les principaux usagers. Les journalistes ainsi que quelques intellectuels avec correspondants extérieurs n'interviennent qu'occasionnellement.

A cette phase débutante, les acteurs affichent un optimisme assez poussé à propos et de la courbe de la clientèle et de la capacité opérationnelle des réseaux. Cette apparente satisfaction n'occulte pas pour autant les entraves au processus en cours qui sont de nature structurelle et conjoncturelle.

Si l'aspect structure renferme les aspects techniques, financier et enfin les ressources humaines, la dimensions conjoncturelle par contre concerne les secondes sont liées aux tracasseries administratives (sur-taxation) et l'imbroglio entretenu par les conflits armés persistants à l'Est de la R.D.C depuis cinq ans.

Hormis les solutions déjà forgées par l'ingénierie des acteurs en scène, nous préconisons une

Références bibliographiques :

1. Douzet, F., « Internet géopolitise le monde », in *Hérodote*, no.86/87, 3e-4e trimestre, Paris, 1997.
2. Mirembe, K., *La dynamique de l'économie informelle à Butembo (R.D Congo) et le développement local*, U.C Louvain, Faculté des sciences économiques, Sociales et politiques, mémoire de D.E.A, Janvier 2001
3. Muheme, G., *Politiques de l'entreprise (Stratégies des affaires)*, Cours destiné aux étudiants de 2^{ème} licence gestion Financière, U.C.G., Février 2001.
4. Nguyen, J., D., T., *Méthode de la science politique*, éd. Erasme, 2 éd., Paris, 1990
5. Pedler, E., *Sociologie de la communication*, éd. Nathan, Paris, 2000
6. TONUS, B et DELAMOTTE, B., « Internet: Quels changements pour et autour de l'entreprise » in *Problèmes économiques*, Hebdomadaire no.2667, France, mercredi 31 mai 2000

démarche bipolaire intégrant simultanément le privé et l'Etat. D'une part les investisseurs en action devront focaliser leurs énergies sur l'intensification des techniques de marketing en usant au maximum des supports médiatiques locaux. Aussi, dans le contexte actuel, la mise sur pied d'un organe d'articulation et de défense des intérêts des acteurs s'avère impérative.

D'autre part, l'Etat devra s'ériger en force réductrice des contraintes technico-matérielles, financières et de celles liées aux ressources humaines. Mais, les premiers pas de cette longue marche partiront sûrement de la redéfinition du rôle de l'Etat congolais dans l'entreprise de reconstruction nationale après les guerres dites de « Libération ». Ce dernier préalable est sine qua non dans la constitution du dispositif visant la décrispation des nuages conjoncturels et structurels qui pèsent sur les initiatives privées en cours.