

Conclusion

Ce travail de recherche avait deux objectifs distincts : d'une part, celui de créer un modèle permettant d'identifier les villes africaines pour lesquelles les besoins en matière de NTIC sont avérés ; d'autre part, celui de faire émerger des solutions susceptibles d'améliorer la situation des villes concernées. Cette approche s'appuyait sur une double hypothèse : celle qu'il existe une forme de progression de la maîtrise des NTIC au sein des territoires ; et celle, si cette progression existe, que les villes européennes comme les capitales africaines disposent d'une certaine « avance » sur les villes secondaires africaines. L'examen de la littérature et une enquête de terrain au Burkina Faso ont permis de délimiter les contours technologiques et géographiques de cette étude. Il est ainsi apparu pertinent d'envisager la valorisation des villes en tant que territoires en étudiant leur image sur Internet. Ce choix était très structurant ; il a consisté à ne plus concentrer l'attention sur les uniques fournisseurs d'informations que sont les collectivités locales, mais à s'intéresser à l'inverse à ce que perçoivent les internautes effectuant des requêtes sur les villes africaines. De façon sous-jacente, cela revenait à s'intéresser à tous les contenus Internet en rapport avec ces dernières.

Cette approche inhabituelle s'appuyait en outre sur l'hypothèse selon laquelle l'utilisation d'Internet comme outil de communication efficace nécessitait une évolution culturelle et organisationnelle qu'on supposait actuellement hors de portée de la majorité des collectivités locales africaines.

L'axe principal de cette étude était dès lors clairement tracé : il s'agissait d'examiner l'image que les villes africaines renvoient sur Internet ; ce qui a été traduit comme l' « iceberg numérique » de ces dernières en référence au fait qu'à la suite d'une requête Google fait apparaître une certaine volumétrie de résultats et que seuls les premiers résultats sont dans les faits « visibles » par les internautes.

Il a également semblé pertinent de s'intéresser aux attentes des internautes vis à vis des contenus internet liés aux villes africaines. On a pour cela examiné les mots clés

utilisés par les internautes dans leurs requêtes formulées depuis les moteurs de recherche.

Enfin, on a examiné les sites internet officiels des collectivités locales africaines de manière à apprécier la pertinence technique et éditoriale de ces sites.

Le champ géographique retenu comprenait au total deux cents villes d'Afrique subsaharienne réparties dans quarante pays. A ces deux cents villes africaines, on a ajouté quinze villes des trois principales puissances coloniales, la France, le Royaume Uni et le Portugal. L'examen de cet « échantillon » européen devait permettre de vérifier l'hypothèse, formulée précédemment, selon laquelle les villes européennes font preuve d'un niveau de progression des NTIC plus avancé que leurs consœurs africaines.

Les enquêtes ont permis de dégager les éléments suivants.

L'analyse des intentions de recherche majoritaires des internautes a conduit à examiner 1568 mots clés. On a pu constater que ces requêtes concernent en majorité des recherches génériques et thématiques sur les villes. Les questions de logement, de transport aérien, de scolarité ou la recherche de plans des villes apparaissent de manière récurrente. Des différences significatives apparaissent, qui dépendent du statut des villes (villes capitales ou secondaires) ainsi que de leur appartenance linguistique (anglophone ou francophone notamment).

Les résultats concernant la visibilité ont permis d'élaborer une typologie des contenus visibles pour les villes africaines. Cette typologie se caractérise notamment par l'apparition de contenus dits « géographiques » et d'autres dits « thématiques ».

L'analyse détaillée de la répartition des contenus selon les villes a confirmé les hypothèses émises précédemment. Ainsi, conformément à l'intuition formulée au début de cette étude, les « icebergs numériques » des villes européennes et des villes capitales disposent de caractéristiques spécifiques. Ces dernières s'expriment

notamment par une majorité de contenus entièrement dédiés à des sujets locaux ou à la présentation de la ville. Cette évolution s'effectue au détriment des contenus internationaux ou nationaux. Cette démonstration s'est trouvée renforcée par un constat complémentaire : les villes secondaires des pays africains généralement évoqués comme étant les plus avancés quant à l'adoption des NTIC (Afrique du sud, Sénégal...) montrent des caractéristiques de progression identiques.

Il apparaît que les « icebergs numériques » des villes européennes disposent d'une large majorité de contenus locaux et d'une quantité infime de contenus nationaux ou internationaux. On constate par ailleurs que, dans le cas des villes européennes, les caractéristiques des « icebergs numériques » des villes secondaires se rapprochent de celles des capitales. Cela renforce l'idée selon laquelle les particularités constatées pour ces dernières reflètent davantage une progression qu'une caractéristique structurelle.

Du côté des villes africaines, on constate que les capitales se caractérisent par une position intermédiaire : elles semblent se situer dans une progression à mi-chemin entre les villes européennes et leurs homologues secondaires africaines. Elles disposent en moyenne d'une quantité plus significative de sites Internet dédiés à des aspects locaux ou nationaux que les villes secondaires et font apparaître moins de contenus internationaux. On en a déduit que la progression d'un « iceberg numérique » s'exprime par une plus forte localisation des contenus : les contenus internationaux ont tendance à disparaître au profit d'abord des contenus nationaux et, ensuite, des contenus locaux. L'aboutissement de la progression se caractérise ainsi logiquement par une forte proportion de sites entièrement dédiés à des sujets locaux.

Ce constat est assurément logique : les moteurs de recherche proposent, lorsque les contenus existent, des résultats spécialisés géographiquement qui sont en adéquation avec les recherches précises des internautes.

Il s'est agi, dans un troisième temps, d'analyser les contenus dits « participatifs » apparaissant dans les icebergs numériques des villes étudiées. Ce volet a permis de relever les caractéristiques suivantes : les contributions sont essentiellement

destinées aux touristes et aux candidats à l'expatriation. Aucune information n'est destinée aux investisseurs ou aux résidents. L'Internet participatif qui apparaît au sein des icebergs numériques des villes reste donc, dans le cas des villes africaines, tourné principalement vers le monde développé, et notamment l'Europe. On peut également souligner que les cultures francophones et anglophones s'expriment de manière fort différente pour ce type de contenus. Les contributions anglophones se caractérisent par un fort pragmatisme peu tournées vers l'échange, les avis sont généralement courts, tranchés et accompagnés d'une note ; a contrario, les échanges francophones sont plus détaillés et tournés vers le dialogue. On peut enfin remarquer que les contenus étudiés portent généralement un message positif sur les villes qu'ils évoquent.

Il s'est enfin agi d'étudier les contenus officiels, publiés par les autorités locales ou nationales. On a tout d'abord pu remarquer que les sites des autorités locales sont dans l'ensemble mal conçus, ceci tant sur les plans technique et graphique qu'ergonomique. On a également noté que le processus de publication semblait généralement peu organisé et mal maîtrisé. Les sites observés sont en majorité de type « vitrine » ou « vitrine enrichie ». Les collectivités, dans l'ensemble, ne semblent pas avoir conduit la réorganisation nécessaire à l'animation fluide et « réactive » de leurs sites.

L'analyse des contenus spécifiquement destinés aux touristes, investisseurs et résidents confirme cette impression. On a pu remarquer que ces derniers sont dans l'ensemble insuffisants, tant sur le plan qualitatif que quantitatif. La plupart des sites d'autorités locales africaines étudiés n'apportent pas le niveau minimal d'information à destination des touristes, des investisseurs et des résidents. Or, ce cahier des charges constitue le noyau dur minimal pour autoriser les territoires à répondre au triple enjeu de développer le tourisme, d'attirer les investisseurs et d'offrir des informations et des services de qualité à leurs administrés tout en favorisant l'implication citoyenne.

Ainsi, les collectivités africaines étudiées, ne maîtrisent, pour la plupart, ni le processus technique, ni le processus éditorial qui apparaissent tous deux nécessaires à la « communication numérique » des villes.

On a étendu cette approche aux sites produits par les autorités nationales. On a pu alors remarquer que les informations publiées étaient généralement pertinentes et précises. Cependant, les informations relevées restent très structurelles, l'approche à l'échelle nationale n'étant pas adaptée pour les aspects liés à l'actualité locale.

La progression de l'« iceberg numérique » des villes étant démontrée et ses principales caractéristiques établies, il est devenu relativement aisé de proposer un classement des villes selon le niveau de progression de leur iceberg numérique. Ce classement a été réalisé en distinguant les villes capitales des villes secondaires en raison de certaines spécificités remarquées pour les premières qui accueillent les représentations diplomatiques étrangères et qui montrent une tendance à faire apparaître leurs sites Internet dans la partie visible de leur iceberg numérique.

Ce double classement a permis d'établir une corrélation entre la progression de l'iceberg numérique d'une ville et l'apparition de portails Internet locaux au sein de la partie visible de l'iceberg. Ces portails Internet locaux sont indifféremment des productions officielles ou privées, mais ils disposent tous des caractéristiques propres aux portails et proposent des contenus détaillés à destination des touristes, des investisseurs et des résidents.

Ce constat a permis d'atteindre le principal objectif que nous nous étions fixé. L'approche définie permet désormais de suivre l'évolution des icebergs numériques des villes africaines et d'intervenir de façon ciblée en soutenant le développement de contenus Internet en faveur de telle ou telle ville jugée prioritaire.

Il s'agissait ensuite de déterminer la meilleure façon de favoriser localement la progression d'un iceberg numérique donné. La réponse nécessitait de finaliser l'état des lieux des attentes des internautes vis-à-vis des contenus locaux. On avait effectivement analysé les attentes les plus fréquemment exprimées par les

internauts ; il s'agissait désormais de compléter cette approche par une étude des attentes des cibles jugées prioritaires, c'est-à-dire, celles des touristes, des investisseurs et des résidents.

Cette analyse a été conduite à partir d'un examen de la littérature et des sites Internet spécialisés. Elle a permis de cerner les usages actuels des internautes africains et de montrer la corrélation entre leurs pratiques et l'état des infrastructures locales. On a pu voir que les Africains montraient actuellement une tendance à la diversification des usages. Ces derniers s'orientent notamment vers des pratiques plus interactives et vers un Internet plus ludique, moins directement utilitaire.

L'analyse du comportement des internautes touristes vis-à-vis des villes a ensuite permis de montrer que les touristes recherchent en priorité des informations générales, et qu'ils s'intéressent tout particulièrement aux questions relatives à l'hébergement. Ils sont ensuite très sensibles à la mise à disposition d'une carte interactive pour afficher les lieux de visite, les hébergements, les restaurants, les activités, etc. Ils apprécient en dernier lieu de lire les expériences de voyages et les conseils des internautes qu'ils considèrent généralement valides et sincères.

Enfin, il s'est agi d'examiner les attentes spécifiques des investisseurs vis-à-vis des territoires. Celles-ci n'ayant pu être recueillies directement, on s'est intéressé aux discours tenus par les acteurs des territoires à leur égard. Il est apparu que ces propos s'articulent généralement autour des thèmes suivants : les infrastructures, la qualité et le coût des ressources humaines, la localisation des matières premières, les conditions administratives et fiscales, la situation politique et les caractéristiques du système bancaire et du droit des affaires.

Il a, pour terminer, semblé opportun et utile de prêter attention aux enjeux de production annexes, qui ne correspondent pas aux enjeux directs de valorisation des villes, mais qui sont susceptibles d'agir indirectement sur l'image des territoires concernés en favorisant l'activité de certains acteurs locaux. Cette dernière étape a permis de relever le potentiel de valorisation de la production africaine dans les domaines de l'art, de l'artisanat et de l'agriculture mais également dans certains domaines ciblés tels que l'informatique.

Cette approche qualitative des enjeux de production de contenus et des attentes répertoriées par la littérature pour les cibles prioritaires, a permis d'obtenir une vision précise des contenus susceptibles de constituer une réponse Internet locale en Afrique. Il s'est donc agi par la suite de définir la forme la plus pertinente que devait revêtir cette réponse.

Les enquêtes effectuées ont permis de montrer que la multiplication de contenus locaux au sein de la partie visible de l'iceberg numérique d'une ville en caractérisait la progression. La réponse élaborée devait donc être dédiée au local. On a pu également constater que l'émergence de portails Internet locaux illustre la progression numérique. L'élaboration de portails Internet locaux dédiés aux villes africaines semblait donc *a priori* constituer une réponse pertinente aux enjeux de productions.

En outre, l'ampleur des besoins de diffusion de contenus conduisait à envisager deux approches possibles : soit favoriser la multiplication de sites Internet locaux spécialisés, soit favoriser la création d'un site, de type portail, apportant une réponse dite « transversale » aux besoins des internautes.

Deux arguments ont permis de trancher entre ces deux approches : d'une part plusieurs organisations internationales ainsi qu'un certain nombre d'associations favorisent déjà la création de sites Internet spécialisés. D'autre part, la littérature enseigne que les portails Internet permettent de gagner en visibilité et en ergonomie, que les internautes n'apprécient pas de devoir chercher sur de nombreux sites une information liée à un sujet unique, et qu'en ce sens, les portails offrent une entrée unique aux services et aux contenus propres à un territoire donné.

Une politique internationale visant à favoriser la création de portails Internet locaux en Afrique constitue la meilleure réponse possible pour relever les enjeux de progression de l'image numérique des villes africaines.

Une question, abordée au tout début de ce travail, s'est alors posée à nouveau : les collectivités locales représentent-elles les meilleurs partenaires possibles pour mener cette politique de création de portails Internet locaux ?

Il convenait, pour répondre à cette question, d'une part d'examiner la littérature spécialisée et, d'autre part, de s'appuyer sur l'analyse des productions Internet des autorités locales africaines réalisées dans le cadre de cette étude.

La littérature enseigne sur le sujet que l'adoption d'Internet par les collectivités locales suit un processus progressif qui implique une certaine évolution des mentalités et de l'organisation. Pour atteindre cet objectif, les collectivités locales se heurtent principalement à des obstacles socioculturels. Ils sont notamment liés à une culture administrative particulièrement inadaptée à la communication numérique. L'organisation, pyramidale et cloisonnée, est au service des décideurs ; Internet et l'ordinateur y sont les instruments du pouvoir et non ceux des citoyens. L'adoption des NTIC par l'administration signifie un processus de changement qui, pour réussir, doit être appuyée par une volonté politique permanente, une démarche d'accompagnement du changement et surtout des actions de sensibilisation et de formation. L'organisation doit ainsi se tourner davantage vers l'utilisateur pour permettre à Internet d'exprimer tout son potentiel. On relève en outre qu'Internet est porteur de fluidité et de transparence, ce qui dérange parfois les décideurs africains.

L'examen des sites Internet locaux réalisés par les autorités locales africaines est venu conforter cette analyse. On avait en effet pu constater que ces derniers sont, en général, mal conçus tant sur les plans graphiques que techniques et que leurs contenus sont incomplets et peu pertinents.

Pour toutes ces raisons, il a semblé que la politique de soutien à la création de portails Internet locaux devait être conduite en dehors du cadre officiel, ceci de manière à affranchir ces productions Internet des lourdeurs et des obstacles propres aux administrations locales africaines.

L'élaboration de portails Internet locaux dans un cadre associatif est dès lors apparue comme la solution la mieux adaptée aux objectifs qui sont ceux de cette recherche.

On a pu constater en premier lieu que la création de portails Internet locaux associatifs favorisait une certaine émulation locale. Ainsi, la collectivité locale, se sentant provoquée sur son territoire, semble-t-elle poussée à réagir et à produire des contenus de meilleure qualité. Plusieurs exemples sont venus illustrer ce constat.

On a ensuite pu relever que le cadre associatif offrirait l'avantage d'autoriser une activité commerciale. En louant des espaces publicitaires sur les portails, le modèle assure sa viabilité économique tout en créant une obligation de performance liée à la nécessité de séduire des annonceurs. Ce cadre associatif permettrait en outre de mener cette démarche commerciale tout en conservant une certaine vigilance sur la prise en compte de l'intérêt général à l'échelle de la ville.

On a également pu noter les avantages significatifs qu'autoriserait la création d'une coordination de ce cadre associatif. L'émergence d'une structure associative centrale, agissant en appui de petites structures associatives locales, apporterait une certaine optimisation du fonctionnement des portails. On a ainsi pu souligner l'apport considérable qu'offrirait la maintenance d'un modèle de portail Internet local unique, administré par une structure centrale, l'animation éditoriale étant ensuite assurée par de petites structures associatives locales. Ce concept, en apportant une « dé-technicisation » de la création Internet, favoriserait la professionnalisation de l'édition numérique locale. En garantissant une meilleure prise en compte des normes de conception, elle garantirait tout à la fois une plus forte visibilité de ces sites, une amélioration des règles ergonomiques, une progression de la dimension graphique et une optimisation du champ fonctionnel.

Cette organisation en réseau, favoriserait en outre l'émergence de certaines synergies sur le plan du savoir-faire. Des mutualisations seraient ainsi envisageables en termes de connaissance des pratiques de gestion ou de ressources humaines mais également, parfois, sur le plan éditorial ou de la publicité.

Ainsi, l'élaboration de portails Internet locaux sous une forme associative supprimerait localement la dimension technique d'Internet et répondrait au double enjeu de l'existence d'informations locales pertinentes et répondant aux attentes des internautes et de celui de leur visibilité sur les moteurs de recherche.

Certains exemples de portails Internet locaux ont été examinés. On a pu constater qu'il existait en Europe des portails Internet locaux dont l'organisation et l'approche étaient semblables à celles préconisées dans cette étude. On a également pu relever l'existence d'un modèle en Afrique subsaharienne qui s'inscrit parfaitement dans cette perspective. L'initiative reste cependant encore limitée dans son ampleur, mais elle apporte la preuve du bon fonctionnement des recommandations formulées par ce travail de recherche.

Les avantages significatifs apportés par ce mode d'organisation conduisent ainsi, en conclusion, à recommander l'établissement d'une politique visant à soutenir la création de portails Internet locaux associatifs pour les villes d'Afrique subsaharienne tout en veillant à l'existence d'une coordination et d'un soutien technique centralisé.

L'examen de l'ensemble des attentes des internautes vis à vis des villes africaines a permis d'identifier certaines des informations qui doivent figurer dans ces portails Internet locaux. Ainsi, ces sites élaborés devront-ils apporter prioritairement les services et les informations suivantes. A destination des touristes tout d'abord, il conviendrait de fournir des informations générales sur le territoire, la santé et les formalités d'entrée, une carte interactive de la ville, des adresses de location de véhicules, des informations sur les transports locaux ou pour voyager d'une ville à l'autre, des photographies et vidéos de la ville, une présentation des curiosités touristiques, des indications précises sur les lieux d'hébergement, les restaurants, les lieux de sortie et d'activités ludiques. De manière plus ouverte et interactive, les sites pourront proposer également des services de création de carnets de voyages et des témoignages directs des internautes sous la forme de forums liés aux lieux ou événements.

A destination des investisseurs ensuite, il conviendrait de communiquer des informations sur les infrastructures locales, le coût et la compétence de la main d'œuvre, l'existence de matières premières, la fiscalité locale, les droits de douanes, le contexte bancaire, l'environnement géographique et politique, les caractéristiques du droit des affaires, les facilités administratives offertes pour les implantations d'entreprises, les atouts économiques de la ville, les opportunités d'investissement et l'action locale en faveur de l'investissement durable. De façon pragmatique, on pourra également envisager la mise en ligne de fiches pratiques à destination des investisseurs ainsi qu'un guide d'introduction au commerce local.

A destination des résidents et de la diaspora, les sites pourront diffuser des actualités et un agenda culturel local, des indications précises sur les établissements scolaires et les centres de santé, des services aux associations et des outils de forums pour permettre les échanges directs entre résidents.

Enfin, certains contenus centrés sur la valorisation des villes et de leurs acteurs pourront être envisagés. Il pourra s'agir de liens hypertextes en direction des acteurs ou des services locaux particulièrement attractifs, de présentations des artistes, entreprises et artisans locaux ou encore de la mise en ligne d'une web radio diffusant des morceaux de musiciens locaux.

Ce travail de recherche a permis de montrer que les enjeux liés à l'e-administration et à la société de l'information avaient conduit les politiques de développement local des NTIC à se détourner des enjeux les plus simples ce qui les empêchaient de les atteindre.

La plupart des conférences internationales dédiées au thème des NTIC pour les collectivités locales, insistent généralement sur les enjeux les plus généraux et sur les idéaux à atteindre : ceux du développement de l'e-administration ou de la démocratie participative, ou encore celui du rôle des villes dans la société de l'information. Ces discours présentent le mérite d'indiquer une direction, une ligne de mire, celle que doivent suivre les politiques locales des maires africains. Cependant,

on a pu le voir, les villes africaines sont encore, pour la plupart, très éloignées de cet objectif. Les sites Internet des collectivités locales africaines ne répondent pas aux minima requis, que ce soit sur le plan technique, sur le plan de la visibilité ou sur le plan éditorial. Il paraît donc préférable de compléter cette approche par un soutien plus adapté aux réalités locales.

Il a parallèlement été possible de démontrer qu'au delà du strict cadre des contenus officiels il était difficile de trouver sur Internet des contenus locaux. Les pages Internet dédiées aux villes africaines sont inexistantes ou invisibles.

L'image des villes africaines sur Internet étant déficiente car les contenus visibles sont insuffisants, inutiles et non pertinents par rapport aux attentes des internautes, et les collectivités locales étant actuellement incapables d'assurer leur valorisation numérique, il s'agit donc d'apporter une réponse de court terme qui pallie cette carence. Les portails Internet locaux associatifs apportent des réponses appropriés.

Plus généralement, de manière à permettre aux collectivités locales de progresser dans leur maîtrise d'Internet comme outil de valorisation des territoires locaux, on recommandera de déployer une politique plus pragmatique et adaptée au cas par cas au niveau de progression numérique des villes africaines. Un message unique et trop général brouille la compréhension des enjeux par les responsables politiques locaux africains.

Il s'agit donc, à l'image de la recommandation formulée pour les portails associatifs locaux, de favoriser l'émergence d'un modèle de site gratuit, libre de droit et évolutif, mis à la disposition des collectivités locales africaines. Cette « dé-technicisation » de la publication d'information en ligne représentera un premier pas en direction de la performance numérique locale. Parallèlement, un accompagnement éditorial est nécessaire pour favoriser l'émergence d'un noyau dur de contenus. On a pu voir, du reste, que les autorités nationales apportaient pour la rédaction des contenus structurels, une certaine valeur ajoutée. Des synergies doivent donc être envisagées.

Enfin, des partenariats locaux pourraient être probablement noués entre les collectivités locales et les associations qui gèreront les portails Internet locaux. Cette

communication ouverte et partagée constituerait une sorte d'aboutissement technologique et démocratique : les autorités acceptant le principe de ne pas disposer du monopole de la communication locale, se libéreraient d'une lourde et délicate tâche et démontreraient ainsi une clairvoyance efficace quant aux évolutions inéluctables d'Internet sur le continent.

Elles pourraient dès lors davantage concentrer leurs efforts sur l'interopérabilité entre leurs systèmes d'information et Internet, afin d'avancer en direction d'une véritable e-administration.

L'utilisation d'Internet pour la communication des collectivités locales en Afrique subsaharienne requiert une rupture radicale avec les modes de fonctionnement actuels. Cette rupture doit s'opérer de trois façons :

Les organisations internationales doivent réorienter leurs discours en direction des responsables politiques locaux. La caractéristique progressive de l'adoption d'Internet pour la communication locale doit être expliquée et explicitée. La prise en considération des enjeux démocratiques d'Internet et l'e-administration doit être évoqué comme un aboutissement à l'issue d'une lente évolution. Le potentiel de communication d'Internet doit être précisé en termes de cibles et les enjeux de production de contenus doivent être détaillés. Seule cette approche pragmatique apportera des résultats rapides.

La technique qui représente encore un des freins majeurs à la performance de la communication locale africaine, ne doit plus être un obstacle : Internet évolue vers une dé-technicisation de la publication et une mise en commun des outils, cette caractéristique d'Internet doit être prise en compte en Afrique au niveau local. Cela passe par la fourniture d'un modèle de site standard mis gratuitement à la disposition des villes. Cette évolution peut s'accompagner d'un début de sensibilisation sur la question de la normalisation qui permettra l'interopérabilité future des sites.

Les obstacles culturels qui apparaissent dans les administrations locales doivent enfin être surmontés. Il semble particulièrement vain d'inciter les collectivités locales

à utiliser Internet comme mode de communication prioritaire. La simple création de portails Internet pour pallier leurs carences semble avoir un effet plus significatif : plusieurs exemples sont venus démontrer que la « provocation » locale avait plus d'effets que l'incitation.