

LA COMMUNICATION DES INSTITUTIONS PUBLIQUES A L'ERE DU NUMERIQUE AU BURKINA FASO : ENTRE CONTRAINTES SOCIOTECHNIQUES, OPPORTUNITES ET EFFETS AMBIVALENTS

Evariste DAKOURE

Université Aube Nouvelle
ORCID iD: 0009-0009-5360-2412
evaristedakoure@hotmail.com

&

Dialinli LOMPO

Université Joseph Ki-Zerbo
ORCID iD: 0009-0001-9115-777X
lomdiass@yahoo.fr

Résumé : La communication numérique s'impose de plus en plus au Burkina Faso, depuis plus d'une décennie, comme un levier stratégique dans les organisations publiques ou privées. En effet, l'expansion d'Internet et des technologies de l'information et de la communication ont marqué un tournant important dans le système de communication des organisations. Ces outils constituent des moyens alternatifs qui permettent aux organisations d'échanger directement et de façon diligente des informations et des données avec leurs publics cibles. Ainsi, pour mieux répondre aux besoins et attentes sans cesse croissants des usagers, l'Assemblée Législative du Peuple (ALP), le Conseil Supérieur de la Communication (CSC), la mairie centrale de Ouagadougou et le Ministère de la Transition digitale, des Postes et des Communications Électroniques (MTDPCE) ont décidé de mobiliser plusieurs outils numériques pour se rendre plus présentes, accessibles et attractives. Pour ce faire, des réseaux socionumériques (RSN), des sites web institutionnels et des plateformes collaboratives ont été intégrés dans les pratiques communicationnelles de ces organisations afin de leur permettre de mieux dialoguer avec leurs usagers et d'établir, avec eux, des relations durables. Si, l'adoption de la communication numérique enchante autant qu'elle fascine car les outils numériques véhiculent l'image d'une administration moderne et répondant aux exigences de réactivité, de transparence et de participation croissante des parties prenantes ; face à cela, il faut cependant noter que les effets escomptés qui ont motivé une mobilisation enthousiaste d'outils numériques ne sont pas toujours à la hauteur des attentes. En effet, les pratiques communicationnelles réelles de ces organisations prennent place dans un environnement qui révèle la présence de facteurs défavorables tels que la fracture numérique, le déficit de culture numérique, la cybercriminalité et la dépendance numérique, qui loin d'être des obstacles infranchissables, réduisent tout de même la portée réelle de la communication numérique étudiée.

Mots-clés : communication numérique, effets ambivalents, facteurs défavorables, outils numériques

PUBLIC INSTITUTION COMMUNICATION IN THE DIGITAL AGE IN BURKINA FASO : BETWEEN SOCIO-TECHNICAL CONSTRAINTS, OPPORTUNITIES, AND AMBIVALENT EFFECTS

Abstract : Digital communication has become increasingly important in Burkina Faso for over a decade, serving as a strategic lever for both public and private organizations. Indeed, the expansion of the internet and information and communication technologies has marked a significant turning point in organizational communication systems. These tools provide alternative means for organizations to exchange information and data directly and efficiently with their target audiences. Therefore, to better meet the ever-growing needs and expectations of users, the People's Legislative Assembly (PLA), the High Council for Communication (HCC), the Ouagadougou City Hall, and the Ministry of Digital Transition, Posts and Electronic Communications (MTDPCE) have decided to leverage various digital tools to enhance their presence, accessibility, and appeal. To this end, social media networks (smns), institutional websites, and collaborative platforms have been integrated into the communication practices of these organizations to enable them to better engage with their users and establish lasting relationships with them. While the adoption of digital communication is both exciting and fascinating because digital tools convey the image of a modern administration that meets the demands of responsiveness, transparency, and increasing stakeholder participation, it must be noted that the expected effects that motivated the enthusiastic mobilization of digital tools do not always live up to expectations. Indeed, the actual communication practices of these organizations unfold within an environment characterized by adverse factors, such as the digital divide, a lack of digital literacy, cybercrime, and digital dependency, which, while not insurmountable obstacles, nonetheless limit the real reach of the digital communication examined.

Keywords : digital communication, ambivalent effects, adverse factors, digital tools

Introduction

De nos jours, le progrès technique et scientifique a fortement impacté plusieurs secteurs dont celui de l'information et de la communication. Les canaux d'information et de communication qui étaient jadis entre autres, l'affiche, la presse imprimée, la radio ou la télévision dans les institutions publiques burkinabè sont aujourd'hui complétés par des outils numériques. Avec l'arrivée des outils numériques dans les pratiques communicationnelles de ces institutions publiques, cela a engendré des mutations, de la nouveauté dans les conditions et manières avec lesquelles ces organisations échangent avec leurs différents publics. Qu'il s'agisse de contenu, de format, d'émetteur ou encore de support, les pratiques communicationnelles de ces institutions ont évolué. En effet, si la communication traditionnelle a toujours joué un rôle prépondérant dans le système de communication des institutions publiques, force est de constater que de nos jours, nous sommes dans une période d'« hybridations » des pratiques entre usage d'outils traditionnels de communication et usages d'outils numériques connectés.

Dans cette nouvelle ère, les attentes et les besoins des populations imposent aux institutions plus de proximité, de transparence et de réactivité. Et à ce niveau, la communication numérique se présente comme un outil de prédilection de bon nombre d'institutions publiques pour offrir des services aux publics tout en créant un contact avec ces publics afin de mieux répondre et de manière adaptée à leurs besoins et attentes.

Conscientes de cela, des institutions publiques burkinabè en l'occurrence l'ALP, le CSC, la mairie centrale de Ouagadougou et le MTDPCCE vont chercher à intégrer dans leur système de communication, des outils numériques afin de répondre aux besoins et attentes des usagers de plus en plus exigeants. Mais afin de créer les contacts avec eux en établissant un dialogue régulier pour des relations durables. Ces outils vont des sites web institutionnels, aux pages Facebook officiels en passant par des groupes et des chaînes WhatsApp et YouTube.

Cependant, derrière l'espoir suscité par cette transition numérique, l'intégration et l'appropriation de la communication numérique se heurtent à des facteurs qui pèsent en défaveur des efforts consentis par les différents acteurs. Il s'agit entre autres, de la fracture numérique, du manque de culture numérique, de la dépendance numérique, de la cybercriminalité et du terrorisme. C'est dans ce sens que Firmin Gouba soutient que la digitalisation de la communication au Burkina Faso, « bien que portée par des impératifs d'efficacité, de visibilité et d'innovation, s'inscrit dans un contexte sociotechnique encore fragile, marqué par des inégalités d'accès, des compétences numériques inégalement réparties, et des cultures organisationnelles parfois réticentes au changement » (2025 :206). Ce contexte commande que les porteurs de projets de digitalisation d'institutions publiques pour l'optimisation de services rendus aux citoyens soient davantage ingénieux dans les choix de leurs outils et dans leur approche communicationnelle. Dès lors, on peut se poser les questions ci-dessous. Quels sont les outils numériques que l'ALP, le CSC, la mairie centrale de Ouagadougou et le MTDPCCE mobilisent en vue de réussir l'intégration de la communication numérique dans leur système de communication ? Quelles sont les contraintes auxquelles les organisations étudiées font face dans leurs pratiques de communication numérique ? Quelles sont les incidences de l'introduction du numérique dans les pratiques communicationnelles des institutions étudiées ? De ces questions, découlent les objectifs ci-après : analyser les outils numériques mobilisés par les institutions étudiées en vue de réussir l'intégration de la communication numérique dans leur système de communication ; examiner les contraintes sociotechniques auxquelles fait face la promotion de la communication numérique par les organisations publiques étudiées ; analyser les effets de l'intégration de la communication numérique dans les pratiques de communication des organisations étudiées. Avant d'apporter des éléments de réponse aux questions ci-dessus mentionnées, nous émettons d'ores et déjà les hypothèses ci-dessous.

L'ALP, le CSC, la mairie centrale et le MTDPCCE utilisent des outils digitaux variés qui tiennent compte des dispositifs numériques les plus utilisés au Burkina Faso ; la promotion de la communication numérique par les organisations publiques étudiées se heurte à des contraintes sociotechniques auxquelles elles essaient de s'adapter ; les pratiques de communication numérique des organisations étudiées ont des effets limités du fait de contraintes sociotechniques et d'un manque de culture numérique du côté des citoyens.

Cet article, qui exploite de données de terrain d'une recherche empirique, se propose d'abord d'analyser des pratiques de communication numérique de quatre institutions publiques que sont l'ALP, le CSC, la mairie centrale de Ouagadougou et le MTDPCCE. Ensuite, cette étude met en exergue les facteurs défavorables à ces pratiques communication numérique en analysant un ensemble de contraintes à prendre en compte pour étudier et mieux comprendre l'adoption et l'appropriation de la communication numérique par ces organisations. Et enfin, nous examinons les incidences de l'introduction du numérique dans les pratiques communicationnelles des institutions étudiées.

1. Approche méthodologique

Nous avons dans cet article exploité les données issues d'une recherche plus large entrant dans le cadre d'une thèse de doctorat. La collecte des données dans le cadre de cette étude s'est basée sur une approche mixte combinant l'approche quantitative et l'approche qualitative. S'agissant de l'enquête par questionnaire, elle a permis de collecter des données chiffrées auprès de quatre cents (400) usagers des services publics dans les trois (3) plus grandes villes du Burkina Faso que sont Ouagadougou la capitale, Bobo Dioulasso la capitale économique et Koudougou la troisième ville. L'approche qualitative elle, a permis de collecter des données auprès des responsables de communication d'institutions publiques, d'universitaires spécialistes de la question, d'experts et consultants en communication. En tout dix-neuf (19) entretiens semi-directifs ont été menés. Elle a aussi permis de comprendre les perceptions, représentations et pratiques liées à la communication numérique des organisations publiques. Pour les entretiens semi-directifs qui ont eu une durée moyenne d'une heure de temps, trois (3) guides d'entretiens adaptés aux profils des enquêtés concernés ont été utilisés. Et pour l'enquête par questionnaire, deux questionnaires ont été utilisés dont un destiné à la collecte des avis des citoyens-usagers sur les pratiques de communication numérique de l'ALP, du CSC et du MTDPCCE qui sont des institutions à envergures nationales. Concernant les avis des usagers sur les pratiques de communication numériques de la mairie de Ouagadougou, un questionnaire spécifique a été élaboré et administré dans la mesure où cette institution ne concerne que la ville de Ouagadougou. S'agissant du premier questionnaire mentionné, il a été administré auprès de citoyens des trois (3) principales villes du Burkina Faso, précédemment mentionnées. Les résultats contenus dans cet article sont issus de l'exploitation de l'enquête menée auprès des usagers des quatre (4) institutions publiques (ALP, le CSC, la mairie centrale et le MTDPCCE), des entretiens semi-directifs menés en lien avec la thématique spécifique que nous abordons dans le présent article. Nous avons aussi exploité des données issues de l'enquête par questionnaire pour analyser des interactions que les citoyens ont avec les administrations publiques étudiées, ce, par le biais de plateformes digitales que ces institutions ont intégrées comme outils de communication.

2. Résultats et analyse : de l'utilisation d'outils numériques dans la communication institutionnelle d'institutions publiques au Burkina Faso

Tout comme la communication traditionnelle, l'efficacité de la communication numérique repose sur l'utilisation d'outils adaptés et performants. Dans le but d'assurer une communication capable de répondre adéquatement aux besoins et attentes de plus en plus croissants du public, plusieurs outils digitaux ont été mobilisés par les institutions publiques burkinabè dont celles de notre étude. Ces outils se résument pour l'essentiel, à des sites web, à des applications mobiles et à des réseaux sociaux. En raison des disparités entre les institutions étudiées, nous nous intéressons dans cette étude à trois outils qui sont les plus utilisés à savoir le site web, Facebook et WhatsApp.

2.1 Le site web utilisé comme vitrine d'une organisation publique

Le site web est l'un des outils les plus importants pour les institutions publiques au regard de la place qu'il occupe dans le dispositif de communication des entités étudiées. En effet, si de par le passé disposer de cet outil était perçu comme une option, de nos jours, il est perçu par certains comme une nécessité. C'est ce qui fait dire à N'zue Kouadio Olivier

que de nos jours, « *la plus évidente façon d'être présent sur Internet est de créer un site web* » (2023, p. 33). Ces propos traduisent une certaine importance accordée à cet outil. Une entité qui dispose d'un site web assure potentiellement une présence 24h/24 et 7j/7. Et cette présence numérique permet à l'organisation d'offrir des informations de base sur ses différentes activités, ses services, son fonctionnement et de rester en contact avec ses usagers. Ainsi, sur certains sites web, on trouve des publications d'articles sur les activités réalisées ou en cours de réalisation, des affiches sur des événements d'envergure nationale ou internationale, des capsules vidéo, des communiqués, etc.

Par ailleurs, le développement d'applications liées à l'interactivité montre que cette vision fonctionnaliste du site web voire d'Internet a évolué au fil du temps d'autant plus qu'il permet d'aller au-delà de la recherche d'informations pour être considéré comme un espace de dialogue, notamment avec l'intégration d'autres outils numériques tels que le compte Facebook et WhatsApp. L'un des enjeux de l'intégration de ces plateformes est de permettre aux usagers de recevoir des données (services, informations, renseignements) ou échanger directement avec l'institution.

Enfin, dans un contexte marqué par une propagation des fakes news qui suscitent une méfiance (de certains) vis-à-vis des informations véhiculées sur les réseaux sociaux, le site web devient une source crédible pour les internautes. Par ce canal, ils (internautes-usagers) peuvent accéder aux informations officielles ou vérifier leur authenticité. Dans ce sens, Firmin Gouba (2025), soutient que WhatsApp est devenu un outil quasi-institutionnalisé pour les échanges entre une organisation et ses cibles. Il ajoute que cet outil est perçu comme un canal rapide et souple qui est préféré au courriel jugé moins accessible. Cette idée traduit en partie l'importance de l'application WhatsApp en tant que canal officiel d'information et de communication pour certaines organisations publiques et leurs usagers.

2.2 Facebook ou l'outil de communication interactive par excellence pour les organisations étudiées

L'avènement des réseaux sociaux et des applications mobiles a imposé une certaine proximité entre les institutions publiques et leurs usagers. Pour ce faire, Facebook a été fait appel dans certaines institutions en vue de satisfaire les besoins des citoyens d'une part ; de nouer et maintenir les relations entre ces usagers et l'institution publique d'autre part. Ce qui permet aux citoyens, de faire des requêtes en ligne, de faire des commentaires qui renseigneront les organisations concernées. Pour Dominique Megard (2012), « le Web 2.0 permet à chaque internaute, à tout instant, d'être émetteur, commentateur, journaliste, source d'information ou contributeur via les réseaux sociaux, avec une multitude d'interlocuteurs » (p. 94). Il indique, ensuite, que l'ambition partagée des communicants est de toucher de nouvelles cibles qui s'intéressent peu aux sites institutionnels, aux médias traditionnels ; et de renouer des liens souvent distendus entre institutions publiques et citoyens-usagers. Dans ce sens, il est aisé de comprendre l'engouement des institutions publiques pour un outil comme Facebook, considéré comme le réseau social le plus utilisé au Burkina Faso avec 3,40 millions d'utilisateurs selon un rapport de DataReportal publié en mars 2025¹. Etant le réseau social numérique le plus utilisé au Burkina Faso, il paraît important pour les organisations publiques et privées du Burkina Faso de s'approprier Facebook dans leurs pratiques de communication. En outre, Facebook offre de multiples possibilités de diffusion de contenus sous formes de fichiers, de textes, de vidéos, d'image,

¹ <https://lefaso.net/spip.php?article136694> consulté le 15 mai 2025 à 11h37

et constitue un outil de communication approprié qui permet de faire « du direct » et d'animer des conversations avec les citoyens lors de certaines activités. Par ailleurs, on constate que les pages Facebook des organisations sur lesquelles porte cette étude jouent plusieurs rôles. En plus du partage de fichiers, d'images, de vidéos, de documents, etc. Facebook permet de créer des groupes de communautés, de fédérer les citoyens autour de la vision des institutions publiques ou de les impliquer dans la réalisation d'actions et projets à caractères publics. Enfin, le nombre d'abonnés² et les interactions sur les pages Facebook des structures ci-dessus mentionnées témoignent de l'intérêt de cet outil pour les usagers. Cela, dans la mesure où l'analyse des outils de communication numérique des organisations que nous avons étudiées révèle que les usagers se servent de Facebook comme un canal pour exprimer leurs besoins et attentes d'une part, et participer au fonctionnement et aux activités de ses structures d'autre part. En effet, les résultats de cette étude indiquent que Facebook permet aux citoyens de participer de diverses manières au fonctionnement des institutions étudiées.

In fine, on peut conclure avec Firmin Gouba (2025), que Facebook se positionne comme un outil pour faire face aux impératifs d'efficacité, de visibilité, d'interaction et d'innovation.

2.3 Des groupes et des chaînes WhatsApp pour une communication ciblée et instantanée

Dans ses recherches, Dominique Wolton (2004) indique que la mutation vers une société de communication a apporté son lot de changements. Si l'accès à l'information était un privilège réservé à une élite fortunée, qui disposait d'informations pertinentes et détenait le pouvoir, aujourd'hui l'expansion des technologies de l'information et de la communication, combinée à l'essor des industries médiatiques numériques, ont contribué à changer la donne en réduisant les inégalités d'accès à l'information. Wolton entend dire par là qu'avec les dispositifs numériques, l'information n'est plus la *panacée* d'une catégorie de personnes ou d'une classe sociale (nantie), mais plutôt un bien public qui « *appartient désormais à tous, si on se donne la peine de la chercher* » (Wolton, 2004, p. 226). Pour favoriser une plus grande circulation d'informations publiques, les organisations de notre étude ont créé des chaînes WhatsApp. Une chaîne WhatsApp est un groupe de diffusion où un administrateur a la possibilité d'envoyer des messages, des images, des contenus audiovisuels ou des stickers à son audience. A l'image de Facebook, WhatsApp est considéré par certains responsables de communication enquêtés, comme un outil permettant aux citoyens d'exprimer leurs attentes vis-à-vis de l'administration publique. A ce titre, un responsable à la communication de l'ALP indique : « Ils (populations) peuvent grâce à WhatsApp, non seulement mieux connaître l'ALP et ses missions, mais aussi se prononcer sur les décisions prises, notamment les lois votées ou en cours d'adoption », a-t-il indiqué. Ce propos met en lumière les potentialités que WhatsApp offre aux usagers et à l'ALP. Après avoir énuméré quelques outils de communication numérique des institutions étudiées, intéressons-nous à des facteurs qui entravent l'adoption et l'appropriation de la communication numérique par ces institutions.

² A la date du 11 mai 2026, 133 K, 22 K, 91 K et 78 K de followers respectivement pour l'ALP, le CSC, la mairie centrale de Ouagadougou et le MTDPCE. K=1000

2.3. La promotion de la communication numérique face à des contraintes sociologiques

Au Burkina Faso, la communication numérique s'est développée dans un contexte de modernisation progressive des institutions, encouragée par les politiques publiques (e-gouvernance, digitalisation des services) et la popularisation des outils numériques (Gouba, 2025). Cependant, le développement du numérique et l'utilisation des TIC se sont heurtés à plusieurs facteurs dont la fracture numérique, le manque de culture numérique, la cybercriminalité et le phénomène terroriste.

-Quand la fracture numérique limite les effets de la communication numérique

La fracture numérique est l'un des facteurs qui influencent la digitalisation, la promotion de la communication numérique et l'accès à des services en ligne. Mais avant tout, que faut-il entendre par fracture numérique ? La fracture numérique désigne la disparité d'accès aux technologies informatiques et recouvre parfois le clivage entre « les info-émetteurs et les info-récepteurs ». Cette disparité « est fortement marquée d'une part, entre les pays riches et les pays pauvres d'autre part, entre les zones urbaines denses et les zones rurales » (Bruno, 2006, p. 33). Elle se définit aussi comme une inégalité face aux possibilités d'accéder et de contribuer à l'information, à la connaissance et aux réseaux ou « l'impossibilité pour des populations de bénéficier équitablement des capacités majeures de développement offertes par les TIC à cause de l'insuffisance des infrastructures, du coût élevé de l'accès, le manque de création locale de contenus » (Elie, 2001 :32). Aussi, les disparités dans l'accès aux outils numériques entre zones urbaines et zones rurales et l'inégalité à accéder ou à utiliser les ressources d'Internet entre lettrés et illettrés constituent des facteurs qui compromettent les chances et réduisent les efforts de digitalisation. Au Burkina Faso, il n'est pas aisé de décrire la fracture numérique à cause des écarts qui se créent et se développent entre les différentes localités³. Dans ce sens, Clauris Sana indique que « dans l'espace Union Economique et Monétaire Ouest Africain (UEMOA) dont fait partie le Burkina Faso, la fracture numérique engendre des disparités, en termes d'accès à l'internet et à la mise en place des dispositifs conséquents de communication » (2025 :27). Ce point de vue est partagé par Samdoubwaogo Roger Yaméogo (2023), qui trouve que la digitalisation est fortement tributaire de la connexion, qui fait malheureusement défaut au Burkina Faso. Il indique que

« malgré l'avènement de la 4G, la qualité du réseau reste à parfaire. Non seulement tout le territoire burkinabè n'est pas couvert par Internet, mais mieux encore, là où il existe, il est parfois discontinu avec un débit qui reste parfois faible et donc à améliorer. Il peut arriver que des services fassent plusieurs heures sans travailler par manque de réseau » (2023 :211).

Allant dans le même sens, Hamidou Sangla (2024) souligne que des facteurs sociologiques, notamment le niveau d'alphabétisation moins élevé et la fracture numérique, ne sont pas des variables positives dans le contexte de digitalisation et de promotion de la communication numérique. Et pour Antoine Kouakou et Bassémory Koné (2023), « la fracture numérique est l'une des réalités sociologiques contrariant l'usage de la communication numérique. C'est un obstacle au relent à la fois social et électronique qui, en tant que tel, éprouve puis, annihile le rôle et les efforts de la communication numérique »

³<https://ticmagazine.bf/lessor-numerique-burkina-faso-enjeux-perspectives-leconomie-societe/> consulté le 13 aout 2026 à 19h53

(p.59). Tous ces facteurs montrent que la fracture numérique freine la digitalisation et peut être considérée comme une barrière à la communication numérique en ce sens qu'elle obstrue son usage et son exploitation.

-Les incidences du terrorisme sur les politiques publiques de digitalisation au Burkina Faso

Le Burkina Faso vit sous la menace de groupes armés terroristes (GAT) depuis plusieurs années. Longtemps considéré comme un *havre de paix*, ce pays autrefois épargné des menaces terroristes est devenu depuis une dizaine d'années l'un des pays les plus touchés par ce phénomène. Par ailleurs, l'une des stratégies des terroristes pour isoler certaines localités du pays consiste à détruire les infrastructures numériques et à saboter les installations des réseaux de téléphonie mobile. Selon l'ARCEP⁴, 293 antennes téléphoniques ont été saccagées⁵ à la date du 18 novembre 2022. Cette destruction des infrastructures de communication a des conséquences dramatiques sur la vie des populations, le développement du pays et se dresse comme un frein à l'usage du numérique et à la promotion de la communication numérique. En endommageant les réseaux de communication, les terroristes tentent d'isoler les zones attaquées du reste du monde, empêcher tout secours des forces de défense et de sécurité, ce qui sabote aussi l'effort de l'État dans la promotion du numérique et accentue la fracture numérique.

-Illettrisme, déficit de culture numérique et promotion de la communication numérique

Même si le manque d'infrastructures a été pendant longtemps considéré comme un véritable frein à la digitalisation de l'administration et à l'adoption de la communication numérique, l'illettrisme et le déficit de culture numérique expliquent aussi (en partie) pourquoi Internet et ses services sont sous exploités par une franche importante de la population burkinabè. A ce titre, Yaméogo laisse savoir que « des usagers continuent d'obtenir des services en présentiel ou préfèrent avoir des contacts physiques avec les agents de l'administration et ce, malgré les facilités qu'offre la digitalisation » (Yaméogo, 2023, p. 196). Un autre obstacle à la digitalisation est la méconnaissance des outils numériques par des usagers. Dans cette logique, certains auteurs évoquent une inégalité d'accès aux connaissances, aux opportunités offertes par le numérique et l'incapacité de certains usagers à se servir d'outils numériques afin de subvenir à leurs besoins et à ceux d'autrui. C'est dans cette optique que Antoine Kouakou et Bassémory Koné mentionnent que « plusieurs acteurs de développement manquent de terminaux et de culture nécessaires pour s'approprier les instruments électroniques de la communication » (2023 :60). Ces aspects laissent entrevoir une nécessité d'éduquer davantage la population à l'usage des TIC et des services en ligne à travers des campagnes de sensibilisation et des programmes de formation⁶ dans le but d'accompagner les politiques publiques de digitalisation et faciliter l'usage du numérique.

-La cybersécurité et la dépendance numérique

Les défis rencontrés dans la digitalisation et l'adoption de la communication numérique sont nombreux et perplexes. Pour Julien Gavele (2024), la prédominance des géants technologiques mondiaux tels que les GAFAM (Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft) et les géants du web chinois aggravent la dépendance numérique des pays

⁴ Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

⁵ <https://geo-canal.info/burkina-faso-insecurite-au-total-293-antennes-telephoniques-ont-ete-saccagees/> consulté le 17 juillet 2026 à 20h41

⁶ <https://www.e-academy.bf/la-digitalisation-des-services-publics-au-burkina-faso-les-defis-se-dressent/> consulté le 13 juillet 2026 à 21h19

africains et menace leur souveraineté numérique. Pour lui, « les GAFAM dominent les marchés numériques africains et posent des défis en matière de souveraineté des données et de protection de la vie privée » (Gavele, 2024 :21)⁷. Aussi, l'IRIS⁸ note que les plateformes et les services numériques des pays de l'Afrique occidentale sont contrôlés par les GAFAM qui influencent les dynamiques socioculturelles locales, les politiques et les réglementations en matière du numérique dans ces pays⁹. Ces exemples mettent en évidence les défis en termes de digitalisation tant pour le Burkina Faso que pour d'autres pays africains. A cet obstacle à la digitalisation s'ajoute la cybercriminalité marquée par l'augmentation des cyberattaques et la faiblesse des systèmes de protection des données personnelles¹⁰.

Enfin, Julien Gavele (2024) mentionne que les cadres juridiques et réglementaires relatifs à la cybersécurité et à la protection des données sont insuffisants ou mal appliqués, compromettant ainsi la capacité des États à protéger leurs infrastructures numériques et leurs données. Cette situation est aggravée par une dépendance vis-à-vis des technologies et des infrastructures étrangères. Il convient donc de retenir que la digitalisation de la communication s'inscrit dans un contexte sociotechnique encore fragile, marqué par des inégalités d'accès, des compétences numériques inégalement réparties, et des cultures organisationnelles parfois réticentes au changement (Gouba, 2025). Tout cela milite dans le sens de l'augmentation des compétences numériques des populations, de l'adoption de mesures de sécurité conséquentes ; et milite aussi pour un travail en synergie d'actions entre plusieurs acteurs sur le plan national et international.

3. Discussion des résultats

L'intégration de la communication numérique dans les pratiques de communication des institutions publiques est parfois positivement perçue au regard des opportunités qu'elle offre aux institutions elles-mêmes, mais aussi aux usagers. Cependant, les espoirs placés dans la communication numérique ne sont pas toujours au rendez-vous à l'épreuve des pratiques réelles sur le terrain.

3.1 Opportunités ou effets escomptés de la communication numérique

Par moment l'introduction de la communication numérique est présentée comme une avancée dans les pratiques de communication des organisations : elle traduit l'innovation de l'organisation, marque l'ère de la e-citoyenneté et constitue un tremplin pour de nouvelles formes de participation et d'engagement citoyens.

⁷ GAVELE Julien. (2024). *Enjeux et défis de la souveraineté numérique de l'Afrique de l'Ouest en 2024 : du principe de souveraineté à une autonomie numérique stratégique, adaptative et résiliente*, <https://pasas-minika.fr/en/resources/download/685>, consulté le 13 juillet 2026 à 21h19

⁸ Institut des relations internationales et stratégiques

⁹ IRIS «Les GAFAM et l'État : quelles évolutions du champ du pouvoir » <https://www.iris-france.org/167483-les-gafam-et-letat-queelles-evolutions-du-champ-du-pouvoir/>, consulté 13 juillet 2026 à 21h23

¹⁰ <https://ticmagazine.bf/lessor-numerique-burkina-faso-enjeux-perspectives-leconomie-societe/> consulté le 13 juillet 2026 à 21h23

-La communication numérique et ses usages pour des prestations de services administratifs

L'intégration du numérique dans le système de communication des organisations sur lesquelles porte cette étude est parfois présentée comme un signe d'évolution et de rupture avec des lenteurs bureaucratiques qui caractérisent bon nombre d'entités publiques burkinabè (Yaméogo, 2023 ; Gouba, 2025). A cet effet, les fonctionnalités intégrées aux sites web permettent d'aller au-delà de l'aspect informatif pour offrir aux citoyens la possibilité d'effectuer des démarches administratives en vue d'obtenir des données ou services publics dont ils ont besoin. Ainsi, un responsable à la communication du CSC que nous avons interrogé indique que la rubrique « nos services en ligne » intégrée au site web du CSC « permet aux citoyens de faire des déclarations d'existence de médias en ligne et d'obtenir des attestations de diffusion pour les médias audiovisuels ou des attestations de parution pour la presse imprimée »¹¹.

D'autres institutions sont aussi dans cette tendance d'innovation comme la mairie de Ouagadougou qui prévoit intégrer à son site internet une fonctionnalité dénommée « E-services » dont l'objectif est de faciliter l'obtention de données ou de services en ligne. Pour un des responsables à la communication de cette structure, « cette fonctionnalité se présente comme une innovation et permettra aux citoyens d'obtenir des documents administratifs tels que l'acte de naissance, l'acte de mariage, l'acte de décès, le certificat de célibat et de procéder à la location des salles pour la célébration des cérémonies »¹². Mais encore faut-il que cette volonté se traduise en action, car une chose est de prévoir, une autre est de traduire cette volonté en action. Depuis la réalisation de l'entretien le 28 février 2025 à nos jours, ces fonctionnalités prévues pour s'ajouter au site web de la mairie ne sont pas encore opérationnelles.

Enfin, la communication numérique est aussi appréhendée comme un outil permettant une connexion ou une interaction directe entre une organisation et ses publics cibles. Grâce aux fonctionnalités intégrées à certains sites internet, les usagers peuvent faire des recherches, donner leurs points de vue sur le fonctionnement ou les activités d'une entité publique dialoguer avec celle-ci. Cette forme de désintermédiation marque une rupture avec les procédures ou démarches administratives classiques qui nécessitent la présence d'une personne physique en face du citoyen pour l'obtention d'une donnée quelconque.

-Communication numérique et nouvelles formes de participation et d'engagement citoyens

La communication numérique a impacté les pratiques de communication traditionnelle en faisant naître une nouvelle manière de s'approprier l'information, de défendre les causes communes et de gérer la chose publique. Autrefois, la participation et l'engagement se matérialisaient par une présence plus ou moins physique. De nos jours, le développement des pratiques de communication numérique a favorisé l'e-participation. Cette participation se définit comme la participation virtuelle, à distance ou en ligne des citoyens aux activités et/ ou aux décisions prises par les institutions publiques. Par le biais de cette communication devenue bidirectionnelle, les citoyens sont informés plus rapidement dans certains cas sur les actions, les décisions prises par les gouvernants, les administrations publiques et peuvent y participer de différentes manières. Cela laisse voir une possibilité plus accrue que les citoyens ont pour participer au débat public sur des sujets d'intérêt général. En effet, la communication numérique a donné plus de possibilité de

¹¹ Extrait de l'entretien réalisé le 28/02/2025

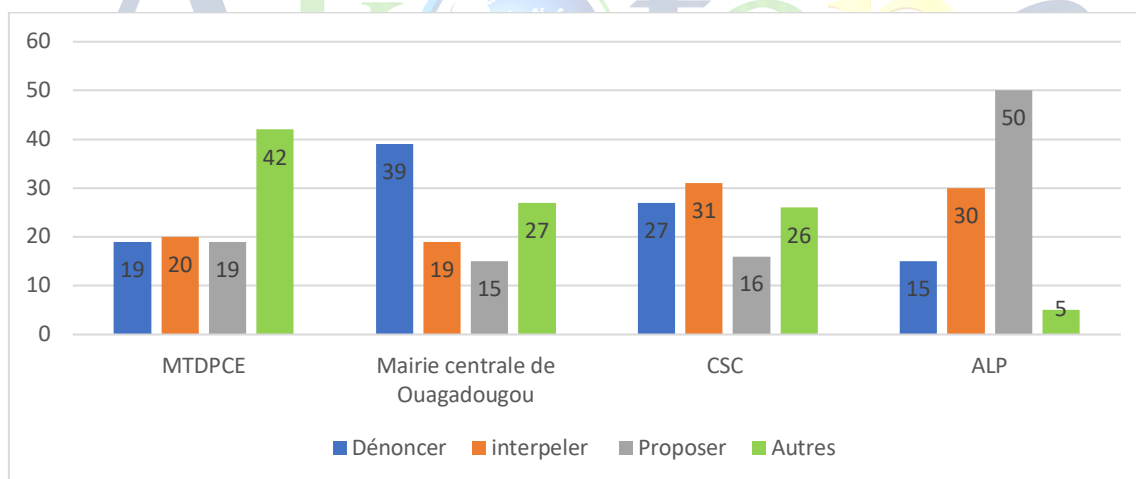
¹² Extrait de l'entretien réalisé le 12/05/2025

prise de parole aux Burkinabè cela, plus de possibilité de donner un avis, parfois cela se fait en franchissant des contraintes spatio-temporelles par rapport aux difficultés de maillage numérique du pays dont on a fait cas *supra*. Dans ce sens, une fonctionnalité comme « Alerte-nous »¹³ sur le site internet du CSC permet de dénoncer des dérives des médias publics ou privés. Selon un responsable à la communication de cette structure,

« cette fonctionnalité est conçue pour permettre la saisie en ligne du CSC lorsque l'on constate un manquement dans le traitement de l'information et ou le fonctionnement d'un média (arrêt d'émission, brouillages, émission ou article dont le contenu ne respecte pas les textes régissant le secteur de la communication ou contraire aux règles de l'éthique et de la déontologie du journaliste)¹⁴ ».

Il s'agit là d'un moyen par lequel le public peut participer à la régulation de contenus médiatiques au Burkina Faso. Du reste, des résultats de l'enquête quantitative menée auprès des citoyens montrent que les usagers participent de diverses manières à la vie (activités, fonctionnement) des institutions publiques étudiées dont le CSC, comme le montre ce graphique suivant.

Graphique : Formes de participation des citoyens au fonctionnement des institutions étudiées



Source : Réalisé à partir des données que nous avons collectées auprès des usagers

Ce graphique met en évidence trois formes de participation : la dénonciation, l'interpellation et la proposition. Ainsi, les données de ce graphique montrent que 39 %, 27%, 19% et 15% d'enquêtés ont eu recours à la communication numérique comme outil de dénonciation respectivement auprès de la mairie centrale, du CSC, du MTDPCE et de l'ALP. En plus, les dispositifs numériques ont été utilisés par 31% et 30% d'enquêtés pour interpeler respectivement le CSC et l'ALP tandis que 20% et 19 % se sont servi du numérique pour interpeler le MTDPCE et la mairie centrale de Ouagadougou. En outre, 50%, 19%, 16% et 15% des citoyens enquêtés ont utilisé des canaux digitaux pour faire des propositions respectivement à l'ALP, au MTDPCE, au CSC et à la mairie centrale de Ouagadougou.

¹³ <https://www.csc.bf/index.php/actions-de-regulation/saisir-le-csc>, consulté le 14 juillet 2026 à 12h38

¹⁴ Extrait de l'entretien réalisé le 28/02/2025

Par ailleurs, l'analyse des pages Facebook des institutions étudiées illustre aussi cette participation des citoyens à la « gestion » de la chose publique. A ce propos, nous avons retenu pour exemple, la suspension des programmes de la radio et de la télévision du *groupe Omega* le 08 juin 2021 par le CSC. Cette suspension a suscité la réaction des internautes, traduisant leur participation à la vie de cette structure.

Figure : Publication du CSC sur la suspension de la radio et de la télévision de Oméga



Source : capture d'écran sur la page Facebook du CSC¹⁵

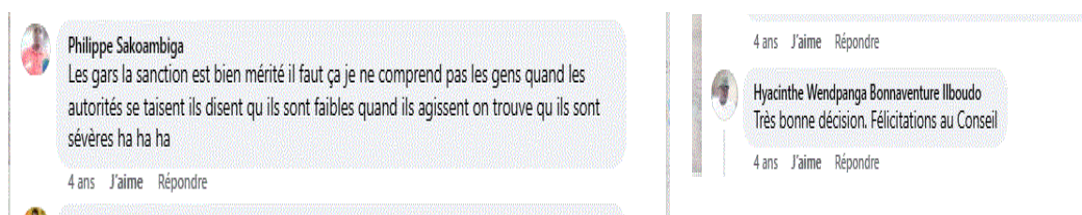
Cette décision du CSC a été diversement appréciée.

Certains internautes l'ont critiquée vivement comme le montrent ces captures (toujours issues de la page Facebook du CSC).

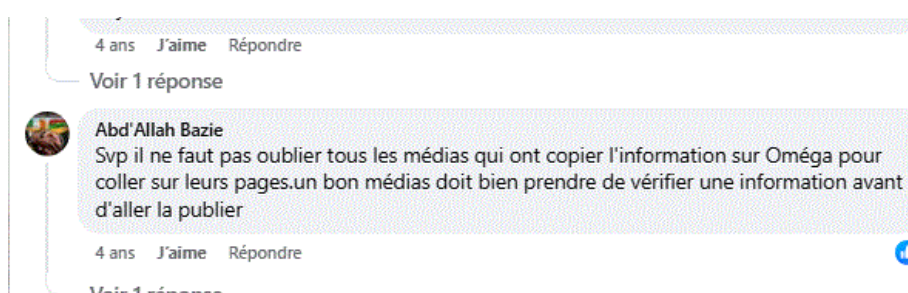


15 <https://web.facebook.com/search/posts?q=conseil%20sup%C3%A9rieur%20de%20la%20communication%20-%20csc&filters=eyJvcF9jcmVhdGlvb190aW11OjAiOiJ7XCJ1uYW1lXCi6XCJ1cmVhdGlvb190aW1lXCi5XCjhmcmdzXCI6XCj7XFxcInN0YXJ0X3llYXJcFwiOlxcXCiYMDIxcXFxcIxcXFwicz3RhenRfbW9udGhcXFwiOlxcXCiYMDIxlTFcXFwiLFxcXCjlbmRfeWVhckxcXCi6XFxcIjwMjFeFwiLFxcXCjlbmRfbW9udGhcXFwiOlxcXCiYMDIxlTFcXFxcIxcXFwicz3RhenRfZGF5XFxcIjpcXFwiMjAyMS0xLTFeFwiLFxcXCjlbmRfZGF5XFxcIjpcXFwiMjAyMS0xMi0zMVxcXCj9XCj9In0%3D#:~:text=programmes%20de%20la,g%C3%A9n%C3%A9ral%20de%200mega,capture d'écran faite le 02 juin 2025 à 16h15>

Par contre, d'autres ont trouvé cette décision juste et l'ont même « saluée » comme l'indiquent les captures d'écran suivantes.



Au-delà des appréciations et de dénonciations, des propositions ont été faites par des internautes.



Toutes ces réactions sont des traces numériques qui montrent que les internautes ont participé d'une manière ou d'une autre au débat public à l'occasion de cette décision prise par le CSC.

3.2. Limites de l'appropriation de la communication numérique par les organisations étudiées

L'introduction des outils numériques dans les pratiques communicationnelles des organisations étudiées a donné lieu à une panoplie d'usages que les professionnels interrogés lors de notre enquête perçoivent comme des opportunités pour se rapprocher de leurs usagers. Nonobstant ces opportunités, l'intégration de cette communication a aussi mis en relief des limites liées à l'appropriation des dispositifs numériques dans les pratiques communicationnelles des institutions analysées.

-Une pléthore d'informations qui affaiblit la crédibilité des informations officielles et augmente la charge cognitive et émotionnelle des communicants

Le développement de dispositifs numériques a eu des incidences sur les pratiques communicationnelles des quatre institutions notamment pour ce qui concerne : la production, la diffusion et le partage des données (informations, documents) et services. Ainsi, ces institutions rendent de plus en plus leurs informations disponibles sur les réseaux sociaux, les sites internet et les applications mobiles. Contrairement aux canaux traditionnels de communication à savoir la télévision, la radio, le journal papier, etc. qui proposent un contenu en fonction de l'actualité et de codes éthique et professionnel, les réseaux sociaux permettent de faire circuler sans limites des informations et ne disposent généralement pas de cadre éthique ce qui néanmoins pose parfois des problèmes de qualité de l'information, amenant Dominique Wolton (2009), à dire que : « les techniques de collecte et de diffusion de l'information sont rapides mais provoquent la perte de crédibilité des informations

publiées en ligne » (p. 114). Ainsi, on constate que l'usage massif des réseaux sociaux sans cadrage éthique et professionnel avéré, peut affecter la crédibilité des informations du fait qu'ils amplifient les libertés d'expression et donnent le champ libre « aux fakes news », à la « désinformation » et à la « mésinformation » qui vont à l'encontre des informations officielles des institutions publiques. Même si

« les réseaux sociaux peuvent être perçus comme des outils complémentaires aux médias traditionnels, les individus doivent avoir conscience que les informations véhiculées sur ces derniers sont vulnérables à la circulation de fakes news » (Diallo, 2022, p.4). Ce point de vue est soutenu par Ivan Ivanov (2021) pour qui « les rumeurs, les fausses nouvelles, les deepfakes et la désinformation à travers les médias sociaux brouillent les informations officielles » (p. 221).

Hormis cet aspect, la communication numérique peut augmenter la charge cognitive et émotionnelle des communicants et usagers étant donné que ses outils (site web, réseaux sociaux, applications mobiles) riment avec une pléthore de contenus (vidéos, images, textes, audios, etc.) qui submergent souvent les usagers qui ont du mal à distinguer les contenus pertinents et utiles de ceux qui ne le sont pas. En outre, Garcia Perruchot (2016, cité par Elkam et Faridi, 2023) indique que le traitement des emails, par exemple, demande un temps non négligeable et une partie des mails reçus est perçue comme inutile. Cette situation peut avoir des répercussions sur la qualité et le délai des décisions prises. Par ailleurs, l'intégration du numérique a engendré des transformations dans les pratiques communicationnelles en modifiant les circuits décisionnels, les rapports hiérarchiques, les modalités de collaboration, ainsi que les formes d'interaction médiatisées, notamment à travers les réseaux sociaux et les messageries instantanées. De ce fait, l'ouverture au dialogue numérique redéfinit les attentes (les usagers attendent des réponses rapides, des prises de positions publiques et des preuves concrètes d'écoute), ce qui confronte les organisations à de nouveaux impératifs de réactivité et de transparence. Cette dynamique, même si elle enrichit les relations organisation-public, accentue aussi la charge cognitive et émotionnelle des communicants, « *on est tout le temps connecté, il faut répondre même le weekend* » témoigne un responsable de communication interrogé. En cela, l'instantanéité des outils induit une attente implicite de disponibilité constant, notamment dans les groupes professionnels où l'on s'attend à ce que chacun réagisse rapidement, même en dehors des heures ouvrables (Gouba, 2025). Cela augmente la charge émotionnelle des acteurs, notamment les communicants.

-La communication numérique comme facteur de déshumanisation des échanges et de fuite de données officielles

Comme évoqué précédemment l'usage accru du numérique dans les administrations publiques crée une proximité virtuelle entre les institutions publiques et leurs usagers et renforcent les relations entre les deux. Elle facilite aussi la participation et l'engagement citoyens. En plus, certains acteurs apprécient favorablement les opportunités que la communication numérique offre aux institutions publiques ou privées pour interagir avec leurs publics. Pour eux, les réseaux sociaux tels que Facebook, X et Instagram permettent une communication bidirectionnelle, favorisant l'engagement des publics-usagers et l'établissement de relations durables. En outre, Firmin Gouba (2025) indique que l'essor de

la communication numérique dans les organisations burkinabè s'accompagne d'un enchantement généré par les promesses d'efficacité, de modernité et de transparence.

Cependant, d'autres auteurs affirment que la transformation digitale, y compris celle de la communication, peut parfois être perçue comme une menace par les collaborateurs, qui peuvent craindre la déshumanisation des échanges (Frimousse et Peretti, 2017 ; Benedetto-Meyer et Boboc, 2019, cités par Elkam Khadija, Mohammed Faridi, 2023 :4). En outre, les données de cette étude montrent qu'en permettant les interactions et l'accès à des données en ligne, la communication numérique favorise l'établissement d'une relation virtuelle au détriment de la relation physique ou réelle, ce qui crée un éloignement physique entre les deux du fait que les plateformes numériques ont transformé les modalités de collaboration. Pour des communications formelles, certaines organisations étudiées utilisent souvent des courriels (pour le partage des états ou des rapports d'activités) et les applications de discussion instantanée, notamment WhatsApp pour certaines réunions. Nous reconnaissons que l'usage de certains outils numériques en l'occurrence WhatsApp, Télégram, Google Docs, Microsoft Teams ou Zoom facilite le travail à distance, le partage de documents, mais diminue les rencontres physiques et par conséquent contribue à exacerber une « déshumanisation » des relations entre les agents des institutions publiques.

Autant dire que la communication numérique favorise les relations virtuelles, mais contribue à diminuer les contacts physiques entre l'ALP, le CSC, la mairie centrale de Ouagadougou, le MTDPCCE avec leurs publics ; et exacerbe la « déshumanisation » des relations. En prenant l'exemple de la Covid 19, Ivan Ivanov (2021) trouve que « cette pandémie a vidé les organisations de la présence humaine et arrimé le travail et la vie professionnelle à domicile » (pp. 220-221). Cela veut dire que même si la communication numérique (ou le numérique en général) est perçue comme une opportunité pour l'Homme, cela n'est pas une raison suffisante pour oublier ses effets ambivalents, notamment la déshumanisation des échanges et des relations. Même si dans le cas du Burkina Faso on n'est pas arrivé à un degré de digitalisation des rapports entre les administrations publiques et les Burkinabè dans leur ensemble (au vu de contraintes déjà évoquées), mais il convient d'indiquer que ce risque existe.

Derrière l'espoirs (promesses d'efficacité, de modernisation, de fluidité des échanges, etc.) porté par la communication numérique, l'analyse des données révèle aussi que l'une des difficultés auxquelles les administrations publiques doivent faire face est la fuite ou la diffusion par inadvertance d'informations confidentielles. En effet, le numérique a modifié les circuits d'information car dans certaines organisations, la circulation de l'information ne passe plus systématiquement par les canaux hiérarchiques formels. Des informations ou messages sont parfois diffusés via des groupes WhatsApp (où chaque agent peut publier ce qu'il veut, comme il veut et à qui il veut). Dans ces conditions un agent subalterne peut dans certains cas, transmettre directement des données sans avoir recours aux relais intermédiaires. Ce contournement d'itinéraire normal (voie hiérarchique) peut semer une confusion dans la prise de parole publique ou provoquer des fuites d'informations officielles, inappropriées ou incorrectes. Pour Ludovic Boursin et Laetitia Puyfaucher (201 :21), « même si les fuites mal intentionnées n'ont pas attendu les réseaux sociaux pour exister, ces nouveaux médias confrontent les institutions à un nouveau type d'hémorragie

causée, le plus souvent, par inadvertance et par méconnaissance de la puissance et de la rémanence des outils numériques ». Toute organisation qui diffuse (par inadvertance ou volontairement) des informations confidentielles, inappropriées ou incorrectes, peut payer un lourd tribut conduisant notamment à une atteinte à son image/réputation, des accusations de diffamation, calomnie, dommages financiers, entre autres.

Conclusion

La communication traditionnelle a pendant longtemps été utilisée comme un outil important pour les institutions publiques du fait qu'elle leur permet de se faire connaître, de faire connaître leurs missions, de justifier et légitimer leurs actions ou décisions et de mobiliser les différents publics pour l'atteinte des résultats pour l'intérêt général. Face au développement du numérique aussi bien au niveau des usages professionnels que des usages sociaux, avec une appropriation progressive de dispositifs digitaux par les citoyens pour s'informer, se distraire et solliciter des services, les administrations publiques ont intégré un volet communication numérique dans leurs pratiques communicationnelles pour se rapprocher des citoyens. Ainsi par ce canal de la communication numérique, les citoyens interagissent, commentent, partagent, et parfois même remettent en question des décisions publiques et attendent des institutions qu'elles soient présentes, réceptives et réactives. Conscients de cela, l'ALP, le CSC, la mairie centrale de Ouagadougou et le MTDPCE ont alors intégré la communication numérique dans le but d'améliorer leur efficacité et d'offrir des services qui répondent au mieux aux besoins et aux attentes des citoyens burkinabè. En se focalisant sur les pratiques de communication numérique de ces institutions précitées, notre recherche a permis de comprendre des changements induits par l'intégration du numérique et saisir des contraintes auxquelles fait face la digitalisation de la communication (fracture numérique, terrorisme, déficit de culture numérique, etc.).

Références bibliographiques

- AGAOUA Melaz et ALOUI Manel. (2021). La communication numérique et la construction de l'image de marque de l'entreprise. Cas pratique : l'entreprise Bejaia Mediterranean Terminal, mémoire de master en sciences de l'information et de la communication.
- BAZYOMO Emile Pierre et BATCHO Lucien. (2022). La communication publique territoriale des communes abritant des sites miniers au Burkina Faso, In Wiiré, n°13, Presses universitaires de Koudougou 02, n°13, 339-61.
- BLONDEL Hélène. (2012). L'implication de la communication digitale dans une stratégie de communication https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01689389/file/M2IDEMM_2012_BLONDEL.pdf , consulté le 14 juillet 2026.
- BOURSIN Ludovic et PUYFAUCHER Laetitia. (2011). Le média humain, dangers et opportunités des réseaux sociaux pour l'entreprise, Paris, Eyrolles
- COMPIÈGNE Isabelle. (2011). La société numérique en question(s), Auxerre, Sciences Humaines Editions.
- DIALLO Taibou. (2022). L'utilisation des réseaux sociaux et la confiance aux médias, <https://archive-ouverte.unige.ch/unige:164856>, consulté le 14 juillet 2026.

- ELIE Michel. (2001). Le fossé numérique. L'Internet, facteur de nouvelles inégalités ? in Problèmes politiques et sociaux, Paris, La Documentation française.
- ELKAM Khadija et FARIDI Mohammed. (2023). Au-delà des opportunités : Les défis de la digitalisation de la communication interne- Une étude de cas exploratoire auprès d'une compagnie d'assurance marocaine, <https://hal.science/hal-05105872v1> consulté le 14 juillet 2026.
- IVANOV Ivan. (2021). La communication de crise à l'ère de numérique, stratégies, processus et pratiques, Québec, Presses de l'université du Québec.
- GAVELE Julien. (2024). Enjeux et défis de la souveraineté numérique de l'Afrique de l'Ouest en 2024 : du principe de souveraineté à une autonomie numérique stratégique, adaptative et résiliente, <https://pasas-minka.fr/en/resources/download/685>, consulté le 14 juillet 2026
- GOUBA Firmin. (2018). Réseaux sociaux et communication publique/politique au Burkina Faso, in La communication publique en Afrique : regards croisés, 199-2016. Agadir : Faculté des Lettres et des Sciences Humaines-LARLANCO, 199- 216.
- KOUAKOU Antoine et KONE Bassémory. (2023). Communication numérique, gouvernance territoriale et développement durable, In communication en question, numéro spécial, juillet 2023, 54-66.
- KRA KOUASSI Raymond. (2019). Stratégies de communication des communes de Marcory et Yopougon : ressemblances, dissemblances et particularités, Communication en Question, no 12, 396-416.
- MEGARD Dominique. (2012). La communication publique et territoriale, Les topos, Paris, Dunod.
- MIEGE Bernard. (2007). Les industries du contenu face à l'ordre informationnel, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.
- N'ZUE KOUADIO Olivier. (2023). Communication digitale et gouvernance territoriale : un état des lieux de l'intégration des TICs par les communes de Cocody et de Yamoussoukro - In Communication en Question, n° spécial, juillet 2023, 29-40.
- OLLIVIER Bruno. (2006). Fracture numérique : ne soyons pas dupes des mots, in HERMES. Fractures dans la société de la connaissance, Paris, CNRS Editions, 33-34.
- SANA Clauris. (2025). La communication territoriale des villes capitales de l'UEMOA à l'ère de la convergence médiatique. Entre innovation et impératif de développement local, thèse de doctorat en Sciences de l'information et de la Communication, Université Joseph Ki-Zerbo.
- SANGLA Hamidou. (2024). La communication publique face à la lutte contre le terrorisme au Burkina Faso, thèse de doctorat en Sciences de l'information et de la Communication, Université Joseph Ki-Zerbo.
- WOLTON Dominique (2009). Informer n'est pas communiquer, Paris, CNRS éditions.
- WOLTON Dominique. (2004). Le moment de la communication, in Les sciences de l'information et de la communication : savoirs et pouvoirs / [numéro coordonné par Yves Jeanneret et Bruno Ollivier], Hermès no 38, 9-11.
- YAMÉOGO Samdoubwaoga Roger. (2023). Digitalisation des services publics et changement organisationnel : une étude du rôle des managers opérationnels dans

l'administration publique au Burkina Faso, thèse de doctorat en Sciences de Gestion,
à université Côte d'Azur.

