

Article

Communication institutionnelle de la société civile face aux massacres à Beni : messages, médias, réception et réactions de la population

January-Mwangaza Mumbere Kapalata

Domaine des Sciences de l'Information et de la Communication, Université Officielle de Semuliki, Beni, République démocratique du Congo

Correspondant : kapalatajanuary@gmail.com

Citation : Mumbere Kapalata, J.-M. Communication institutionnelle de la société civile face aux massacres à Beni : messages, médias, réception et réactions de la population. *Etincelle*. 2026, vol. 26, no. 2. <https://doi.org/10.61532/rime262184>

Reçu : 17 juillet 2026

Accepté : 25 août 2026

Publié : 18 septembre 2026

Note de l'éditeur : Ishango-uac reste neutre en ce qui concerne les revendications juridictionnelles dans les cartes géographiques publiées et les affiliations institutionnelles des auteurs.



Copyright: © 2026 par l'auteur. Soumis pour une publication en libre accès selon les termes et conditions de la licence Creative Commons Attribution (CC BY) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: Cette étude analyse la communication institutionnelle de la société civile dans un contexte de violences armées prolongées à Beni, en s'intéressant au contenu des messages diffusés, aux canaux mobilisés ainsi qu'à leur réception par la population. L'étude adopte une approche descriptive mixte et porte sur 393 personnes de la commune de Ruwenzori, dont 91 membres d'organisations citoyennes et 302 habitants. Les données ont été recueillies au moyen de questionnaires, d'entretiens en français et en swahili et d'une consultation documentaire, puis synthétisées à l'aide de fréquences, de pourcentages et d'une analyse thématique descriptive. Les résultats montrent que la vigilance (27,99 %) et l'espoir d'un retour à la paix (23,41 %) constituent les messages les plus fréquemment rapportés. La radio est le canal le plus cité (41,73 %), devant l'usage combiné de la radio et de la télévision (27,99 %). Les réactions déclarées sont dominées par les tensions suivies d'un retour au calme (39,95 %) et la collaboration (36,64 %). Enfin, 65,90 % des répondants qualifient de moyen leur degré d'écoute des messages de la société civile. Ces résultats suggèrent que la communication de crise joue un rôle d'intermédiation important, mais qu'elle est reçue dans un environnement marqué par la peur, la fatigue informationnelle et une confiance institutionnelle fragile. L'étude recommande de privilégier des messages cohérents, vérifiables, adaptés aux besoins locaux et articulés à des mécanismes de rétroaction communautaire.

Mots clés: communication institutionnelle ; communication de crise ; société civile ; Beni ; médias ; réception ; sécurité.

1. Introduction

Depuis octobre 2014, la région de Beni, au Nord-Kivu, est confrontée à des épisodes répétés de violences contre les civils. Pour la période allant du 1er octobre au 31 décembre 2014, le Bureau conjoint des Nations Unies aux droits de l'homme a documenté au moins 237 civils tués dans le territoire de Beni et a souligné la vulnérabilité durable des populations locales (United Nations Joint Human Rights Office [UNJHRO], 2015). Dans un tel environnement, l'information n'est pas seulement un support de visibilité institutionnelle : elle devient un élément de protection, d'orientation, de confiance et de coordination entre acteurs.

La littérature sur la communication de crise montre que les situations marquées par l'incertitude et la menace exigent des messages rapides, cohérents, crédibles et adaptés aux besoins des publics. Le modèle de Crisis and Emergency Risk Communication insiste notamment sur l'importance de l'information utile à l'action, de l'écoute et de l'ajustement des messages aux différentes phases d'une crise (Reynolds & Seeger, 2005). De son côté, la théorie situationnelle de la communication de crise souligne que la perception de responsabilité, la confiance et la cohérence des réponses influencent la

réception des messages par les parties prenantes (Coombs, 2007). Des travaux plus récents montrent également que les stratégies de communication en situation d'urgence répondent imparfaitement aux besoins des groupes vulnérables lorsqu'elles ne tiennent pas compte des barrières linguistiques, sociales et informationnelles (Carbon et al., 2022).

À Beni, les organisations de la société civile occupent une position intermédiaire entre les institutions publiques et les communautés. Elles diffusent des alertes, des appels à la vigilance, des messages d'apaisement, de solidarité ou de dénonciation. Toutefois, la multiplication des prises de parole dans un contexte de violences prolongées peut aussi produire de la lassitude, de la confusion ou une réception sélective des messages. La question scientifique n'est donc pas uniquement de savoir si la société civile communique, mais de comprendre ce qu'elle communique, par quels canaux et comment ses messages sont perçus.

Cette étude répond à trois questions principales : (1) quels sont les messages les plus fréquemment attribués aux organisations citoyennes par la population enquêtée ? (2) quels médias ou canaux sont mobilisés pour leur diffusion ? et (3) comment la population déclare-t-elle réagir à ces messages et quel niveau d'écoute leur accorde-t-elle ? L'objectif général est d'analyser la communication institutionnelle de la société civile face aux massacres à Beni, en mettant en relation le contenu des messages, les canaux de diffusion et les réactions déclarées de la population.

2. Cadre conceptuel

2.1. Communication de crise et confiance

La communication de crise peut être appréhendée comme l'ensemble des pratiques par lesquelles une organisation informe, oriente et maintient la relation avec ses publics dans un contexte d'incertitude élevée. Reynolds et Seeger (2005) considèrent qu'une communication efficace en situation d'urgence doit réduire l'ambiguïté, soutenir la compréhension des risques et proposer des informations directement utilisables. Coombs (2007) ajoute que la crédibilité de la source et la cohérence de la réponse institutionnelle conditionnent la manière dont les messages sont interprétés.

2.2. Société civile, participation et médiation

Dans les contextes où l'accès à l'information institutionnelle est irrégulier, les organisations citoyennes peuvent agir comme relais de proximité. Leur rôle dépasse la diffusion descendante de messages : il peut inclure l'écoute des préoccupations, la remontée des alertes et la médiation entre communautés et institutions. Cette fonction de proximité rejoint l'idée d'une communication participative dans laquelle les publics sont considérés comme des acteurs de la production, de l'interprétation et de la circulation de l'information plutôt que comme de simples récepteurs.

2.3. Communication auprès de populations exposées à une crise prolongée

Les populations exposées durablement à l'insécurité peuvent développer une fatigue informationnelle, une attention fluctuante et une défiance envers les promesses non suivies d'effets. Dans ces conditions, la répétition d'un message ne garantit pas son appropriation. La clarté, la cohérence entre les sources, l'accessibilité linguistique et la possibilité de poser des questions deviennent essentielles. Carbon et al. (2022) montrent ainsi que la communication de crise doit être adaptée à l'hétérogénéité des publics et aux besoins spécifiques des groupes vulnérables.

3. Méthodologie

3.1. Type d'étude et terrain

L'étude adopte un dispositif descriptif à méthodes mixtes, combinant des données quantitatives issues d'un questionnaire et des informations qualitatives recueillies par

entretien et consultation documentaire. Le terrain d'étude est la commune de Ruwenzori, dans la ville de Beni. Le manuscrit initial indique une population générale de 53 944 personnes et une population de référence de 22 514 hommes et femmes adultes, d'après les archives de la mairie de Beni.

3.2. Population et échantillonnage

L'enquête a concerné des membres de la Société civile de la ville de Beni, des membres de la Convention pour le respect des droits humains (CRDH) et des habitants de la commune de Ruwenzori. La taille de l'échantillon a été déterminée à partir d'une population de référence $N = 22\,514$ et d'une marge d'erreur $e = 5\%$, au moyen de la formule simplifiée $n = N / [1 + N(e^2)]$ (Yamane, 1967), ce qui donne environ 393 participants.

Le recrutement effectif a reposé sur un échantillonnage de disponibilité ou de volontaires. Cette procédure facilite l'accès aux répondants dans un contexte sensible, mais elle ne garantit pas la représentativité statistique de l'ensemble de la population de Beni. Les résultats doivent donc être interprétés comme descriptifs de l'échantillon étudié.

3.3. Collecte des données

Les membres des organisations citoyennes ont principalement répondu à un questionnaire, tandis que des entretiens ont été utilisés auprès de certains habitants afin d'inclure également des personnes peu à l'aise avec un questionnaire écrit. Les entretiens ont été conduits en français et en swahili. Un canevas d'entretien a organisé les échanges autour des thèmes suivants : types de messages diffusés, canaux de communication, réactions de la population et degré d'écoute. La consultation documentaire a complété les données de terrain.

3.4. Traitement et analyse

Les réponses fermées ont été synthétisées à l'aide de fréquences et de pourcentages. Les réponses ouvertes et les informations issues des entretiens ont fait l'objet d'un regroupement thématique descriptif. Cette démarche consiste à identifier les régularités de sens dans les réponses, puis à les rapprocher des catégories quantitatives du questionnaire ; elle s'inscrit dans une logique d'analyse thématique telle que décrite par Braun et Clarke (2006). Aucune analyse causale ou inférentielle n'a été réalisée.

3.5. Considérations éthiques

Les participants ont été informés du caractère volontaire de leur participation. Aucune identité nominative n'a été exigée lors de la collecte, et les réponses ont été traitées de manière anonyme. Le consentement des répondants a été obtenu avant la participation. Compte tenu de la sensibilité du sujet, l'analyse a été conduite de manière à éviter toute identification individuelle ou tout détail susceptible d'exposer les participants.

À compléter avant soumission : dates exactes de collecte, procédure détaillée de consentement, autorisation ou avis du comité d'éthique le cas échéant, et modalités de conservation/sécurisation des données.

3.6. Limites méthodologiques

Quatre limites principales doivent être prises en compte. Premièrement, l'échantillonnage non probabiliste réduit la généralisation des résultats. Deuxièmement, l'étude est limitée à la commune de Ruwenzori et à des répondants âgés de 20 à 35 ans, ce qui exclut d'autres groupes d'âge susceptibles d'avoir des pratiques médiatiques et des perceptions différentes. Troisièmement, les résultats reposent sur des déclarations des participants et peuvent être affectés par la mémoire, la désirabilité sociale ou le contexte émotionnel. Quatrièmement, certaines catégories du questionnaire, notamment « condescendance », gagneraient à être définies plus précisément dans de futures enquêtes.

4. Résultats

Les résultats présentés ci-dessous reprennent les effectifs observés dans le manuscrit initial. Les pourcentages ont été recalculés à partir de N = 393 afin d'assurer la cohérence arithmétique.

4.1. Caractéristiques sociodémographiques

Tableau 1. Répartition des enquêtés selon le sexe et l'âge

No	Sexe	n	%	No	Âge	n	%
1	Masculin	250	63,61	1	20–25 ans	103	26,21
2	Féminin	143	36,39	2	26–30 ans	85	21,63
				3	31–35 ans	205	52,16
Total		393	100,00	Total		393	100,00

Source : Enquête de terrain de l'auteur.

Les hommes représentent 63,61 % de l'échantillon et les femmes 36,39 %. La tranche d'âge de 31 à 35 ans est la plus représentée (52,16 %), suivie de celle de 20 à 25 ans (26,21 %) et de celle de 26 à 30 ans (21,63 %). Cette structure reflète les critères de recrutement de l'étude et ne doit pas être interprétée comme la distribution démographique de l'ensemble de la commune.

Tableau 2. Répartition des enquêtés selon l'activité ou la fonction

No	Fonction/activité	n	%
1	Coiffeurs	29	7,38
2	Cultivateurs	128	32,57
3	Enseignants	66	16,79
4	Étudiants	66	16,79
5	Journalistes	13	3,31
6	Membres d'organisations citoyennes	91	23,16
Total		393	100,00

Source : Enquête de terrain de l'auteur.

Les cultivateurs constituent le groupe le plus représenté (32,57 %), suivis des membres d'organisations citoyennes (23,16 %). Les enseignants et les étudiants représentent chacun 16,79 % de l'échantillon. Cette diversité de profils permet de confronter les perceptions d'acteurs directement engagés dans la société civile à celles d'autres habitants.

4.2. Contenu des messages et canaux de diffusion

Tableau 3. Messages attribués aux organisations citoyennes et canaux utilisés

No	Message communicationnel	n	%	No	Canal/média	n	%
1	Appel à ne pas paniquer	61	15,52	1	Face-à-face	28	7,12
2	Espoir du retour à la paix	92	23,41	2	Radios locales, nationales et internationales	164	41,73
3	Compassion	19	4,83	3	Catalogues / supports imprimés	91	23,16
4	Dénonciation de tout cas suspect	59	15,01	4	Radio et télévision	110	27,99
5	Esprit patriotique	19	4,83				
6	Désolidarisation avec les auteurs des massacres	18	4,58				
7	Vigilance	110	27,99				
8	Alerte des FARDC en cas de suspicion	15	3,82				
Total		393	100,00	Total		393	100,00

Source : Enquête de terrain de l'auteur.

La vigilance est le message le plus fréquemment cité (27,99 %), devant l'espoir d'un retour à la paix (23,41 %). Les appels à ne pas paniquer (15,52 %) et à signaler les cas suspects (15,01 %) occupent également une place importante. Les messages de compassion, d'esprit patriotique, de désolidarisation avec les auteurs des violences et d'alerte des FARDC sont moins fréquemment mentionnés.

Concernant les canaux, la radio est largement dominante : 41,73 % des répondants citent les radios locales, nationales ou internationales. L'association radio-télévision arrive en deuxième position (27,99 %), suivie des supports imprimés désignés dans le questionnaire comme « catalogues » (23,16 %). Le face-à-face représente 7,12 % des réponses.

4.3. Réactions et degré d'écoute

Tableau 4. Réactions déclarées et degré d'écoute des messages

No	Réaction	n	%	No	Degré d'écoute	n	%
1	Tensions suivies d'un retour au calme	157	39,95	1	Faible	35	8,91
2	Condescendance (catégorie du questionnaire)	92	23,41	2	Moyen	259	65,90
3	Collaboration	144	36,64	3	Élevé	99	25,19
	Total	393	100,00		Total	393	100,00

Source : Enquête de terrain de l'auteur.

Les réactions les plus souvent rapportées sont les tensions suivies d'un retour au calme (39,95 %) et la collaboration (36,64 %). La catégorie « condescendance », telle qu'elle figure dans le questionnaire, représente 23,41 % des réponses ; son interprétation doit rester prudente en l'absence d'une définition opérationnelle plus précise.

Le degré d'écoute est surtout qualifié de moyen (65,90 %). Un quart des répondants environ le considère élevé (25,19 %), tandis que 8,91 % le jugent faible. Le profil général qui se dégage est donc celui d'une exposition réelle aux messages de la société civile, mais sans adhésion uniforme ni attention maximale.

5. Discussion

Le premier enseignement de l'étude est la prédominance des messages de vigilance. Dans un environnement où les populations sont exposées à des menaces récurrentes, ce résultat est cohérent avec la fonction d'alerte que peut exercer une organisation de proximité. Toutefois, une communication centrée presque exclusivement sur la vigilance peut aussi entretenir une perception permanente du danger si elle n'est pas accompagnée d'informations pratiques, vérifiables et régulièrement mises à jour. Le modèle de Reynolds et Seeger (2005) rappelle précisément que la communication en situation de crise doit aider le public à comprendre ce qu'il peut faire, quand et à partir de quelles sources.

Le deuxième résultat majeur concerne le poids de la radio. Le fait que 41,73 % des répondants la citent comme canal principal confirme sa place structurante dans un contexte où l'accès à internet, à l'électricité ou à la télévision peut être inégal. Ce constat plaide pour des stratégies multicanales dans lesquelles la radio reste centrale, mais est complétée par le face-à-face, les relais communautaires et, lorsque cela est possible, les outils numériques. La littérature contemporaine sur la communication de crise insiste sur la nécessité d'adapter le format et le langage aux caractéristiques du public (Carbon et al., 2022).

Le troisième résultat porte sur la réception. Le degré d'écoute est majoritairement moyen, alors même que les répondants déclarent une exposition importante aux messages. Ce décalage peut être interprété comme le signe d'une attention conditionnelle :

la population écoute, mais elle évalue la crédibilité des messages à partir de son expérience immédiate, de la répétition des violences et des résultats concrets observés. Dans la perspective de Coombs (2007), la confiance dépend notamment de la cohérence entre la parole institutionnelle, la perception de responsabilité et les actions effectivement observées.

Les réactions déclarées montrent également que la communication ne produit pas un effet univoque. La collaboration représente 36,64 %, mais les tensions suivies d'un retour au calme atteignent 39,95 %. Ces résultats suggèrent que les messages de la société civile interviennent dans un espace social déjà traversé par des émotions fortes et des attentes sécuritaires élevées. Il serait donc excessif de conclure que la communication institutionnelle « influence » directement les comportements au sens causal. Les données permettent plutôt de décrire des associations entre exposition aux messages, perception et réactions déclarées.

Enfin, l'étude met en évidence un enjeu de rétroaction. Une communication de crise plus robuste ne devrait pas se limiter à transmettre des consignes ; elle devrait aussi organiser la remontée des questions, corriger les rumeurs, signaler les incertitudes et expliciter les informations qui ne peuvent pas être confirmées. Cette dimension participative est particulièrement importante dans un contexte où des informations contradictoires peuvent circuler rapidement et fragiliser davantage la confiance.

6. Implications pratiques

- Structurer les messages autour d'informations vérifiables : nature de l'alerte, zone concernée, conduite recommandée et source de confirmation.
- Conserver la radio comme canal prioritaire tout en la combinant à des relais communautaires, au face-à-face et à des canaux numériques adaptés au contexte.
- Différencier les messages d'alerte, d'apaisement, de solidarité et de plaidoyer afin d'éviter leur confusion.
- Prévoir un mécanisme de rétroaction permettant à la population de poser des questions, signaler des cas suspects et vérifier une information avant sa diffusion.
- Adapter le langage au niveau de littératie et aux langues utilisées localement, notamment le swahili et le français.
- Évaluer régulièrement la confiance accordée aux différentes sources afin d'identifier les canaux et porte-paroles les plus crédibles.

7. Conclusion

Cette étude met en évidence les principales caractéristiques de la communication institutionnelle de la société civile face aux massacres à Beni. Dans l'échantillon étudié, les messages de vigilance et d'espoir de retour à la paix sont les plus fréquemment cités, et la radio constitue le canal dominant. La population ne demeure pas passive face à ces communications : elle rapporte des formes de collaboration, mais aussi des tensions et une attention le plus souvent jugée moyenne.

Ces résultats montrent que la communication de la société civile remplit une fonction de médiation dans un environnement de crise prolongée, sans toutefois pouvoir être considérée comme un substitut à la réponse sécuritaire, humanitaire ou institutionnelle. Son efficacité dépend de la crédibilité des sources, de la cohérence des messages, de leur caractère opérationnel et de la capacité des organisations à écouter les préoccupations communautaires.

Des recherches ultérieures pourraient comparer les perceptions entre communes, inclure des groupes d'âge plus larges, analyser séparément les organisations de la société civile et les organisations de défense des droits humains, et étudier la manière dont les autorités publiques répondent aux messages de protestation ou d'alerte. Un dispositif longitudinal permettrait également d'observer l'évolution de la confiance et de la réception des messages dans le temps.

Contributions : Conceptualisation, K.M.J- M. ; méthodologie, K.M.J- M.; validation K.M.J- M.; investigation, K.M.J- M.; ressources, K.M.J- M.; traitement des données, K.M.J- M.; écrire le manuscrit, K.M.J- M.; visualisation, K.M.J- M.; supervision, K.M.J- M.; correction du manuscrit, K.M.J- M. L’auteur a lu et approuvé la version publiée de ce manuscrit.

Sponsor financier : Cette recherche n’a reçu aucun soutien financier.

Disponibilité des données : Les données ne sont pas disponibles.

Remerciement : Non applicable.

Conflits d’intérêt : L’auteur déclare aucun conflit d’intérêt.

Références

1. Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
2. Carbon, D., Arnold, A., Görgen, T., & Wüller, C. (2022). Crisis communication in CBRNe preparedness and response: Considering the needs of vulnerable people. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 79, 103187. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2022.103187>
3. Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163–176. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
4. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE.
5. Descamps, F. (Ed.). (2006). *Les sources orales et l’histoire : Récits de vie, entretiens, témoignages oraux*. Bréal.
6. Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of Health Communication*, 10(1), 43–55. <https://doi.org/10.1080/10810730590904571>
7. Sfez, L. (Ed.). (1993). *Dictionnaire critique de la communication*. Presses Universitaires de France.
8. United Nations Joint Human Rights Office. (2015). Report of the United Nations Joint Human Rights Office on international humanitarian law violations committed by Allied Democratic Forces (ADF) combatants in the territory of Beni, North Kivu Province, between 1 October and 31 December 2014. OHCHR & MONUSCO. https://www.ohchr.org/Documents/Countries/CD/ReportMonusco_OHCHR_May2015_EN.pdf
9. Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper & Row.