

LE SEMEUR DU KASAÏ

Revue pluridisciplinaire

Numéro 2, deuxième semestre 2018

Le Semeur du Kasai (LSK) est une revue scientifique pluridisciplinaire. C'est un des résultats durables du projet « Leadership en développement coopératif ». Ce dernier a été financé, de 2003 à 2008, par l'Agence canadienne de développement international, dans le cadre du programme de partenariat des Collèges canadiens (PPCC). Le Collège Boréal en était le maître d'oeuvre.

Les textes publiés dans cette revue expriment librement les opinions de leurs auteurs. Ils n'engagent pas la responsabilité des éditeurs institutionnels que sont l'Institut supérieur de développement rural (ISDR-Tshibashi) et l'Institut supérieur de développement intégral (ISDI). Un comité d'appui scientifique constitué de Kasaiens de la Diaspora collabore à la réalisation de la revue.

Pour toute correspondance concernant les droits d'auteur et le contenu de la revue (articles, comptes rendus, notes et remarques) et toute demande concernant la rédaction, prière de s'adresser à : Le Semeur du Kasai, ISDR-TSHIBASHI, B. P. 70 Kananga, Kasai -Occidental, République démocratique du Congo. isdr_tshibashi@yahoo.ca ou Comité scientifique appui akbululu@hotmail.com.

© 2018 Le Semeur du Kasai et les auteurs
Dépôt légal – Deuxième semestre 2018
Bibliothèque nationale de la RD Congo
KK 3.0704 – 57 057 ISSN 1913-9608 (en ligne : www.kuetu.com)
ISSN 1913-9594 (imprimé)

Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur au Canada. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

Rédacteur en chef

Jean Pierre Kapongo, Professeur à l'ISDR-Tshibashi

Comité de rédaction

Pour l'ISDR : Professeur Bwabwa Bakalowa, Secrétaire général académique

Pour l'ISSR : Jacques Kanku, Secrétaire académique

Comité scientifique de sélection

Tshilumbaye Musau, Modeste Bukasa Tubadikukub, Gustave Tshilumba Washala, Nyoka Mupangila, Bien-Aimé Kabemba, Gegoire Ngalamulume, Philippe Kanku Tubenzele, Lambert Museka, Beya Ngindu, Antoine Bushabu, Joseph Kabamba, Évariste Lufuta Mujangi, Paul Mukenge Bantu, André Kabasele, François Kabasele, Joseph Mulumba Musumbu, Etienne Mutshipayi, Pierre Mvita, Albert Ndomba, Alphonse Ngindu Mushete, Ntumba Mwena Mwanza, Lushiku Nkombua, Paulin Ntumba Ngandu, René Okitundu, Albertine Tshibiondi, Jean-Pierre Tshikuna Matamba, Pierre Tshimbombo, Sylvain Kalamba.

Comité scientifique de la diaspora

Bululu Kabatakaka, Eddie Kabasele, André Kazadi, Martin Kalulambi, Stéphane Tubene, Thomas Bakajika Banjikila.

Études et essais

Grégoire Ngalamulume Tshiebue et Emmanuel Tshiboba Musasa. *Gestion du secteur agricole et défis de la relance de l'agriculture en Rd Congo*. P.5-22

Cédric Muamba Muya et Jeanpy Chrinovic Lukusa Kapajika. *Nouvelles technologies de l'information et de la communication : marketing de l'épanouissement des institutions bancaires de l'espace centre kasaien*. P. 23-42

Albert Basukulayi Ngalamulume. *Promouvoir la « sécurité alimentaire populaire » pour mieux combattre la faim et la pauvreté dans la province du Kasai Central*. P.43-53

Gaston Balamukayi Ngoyi. *Analyse des causes majeures des pannes des ordinateurs dans la ville de Kananga. État des lieux et Pistes de solution*. P.55 -73

Rachel Bibi Mpanya. *Relance de la traction bovine par le PRESAR dans l'hinterland de la ville de Kananga : études des avancées et des reculs*. P. 75-87

Gestion du secteur agricole et défis de la relance de l'agriculture en Rd Congo

Grégoire NGALAMULUME TSHIEBUE,
Professeur/ISDR-TSHIBASHI
Emmanuel TSHIBOBA MUSASA
Assistant/ISDR-TSHIBASHI

INTRODUCTION

La situation agricole du Congo-Zaïre est l'une des plus paradoxales au monde étant donné le caractère préoccupant de la faim et de la misère qui y sévissent alors que le pays regorge d'immenses ressources et compte d'énormes potentialités. Plusieurs rapports spécialisés récents évoquent des difficultés congolaises sur le plan alimentaire et nutritionnel. L'observatoire de l'insécurité alimentaire dans le monde (FAO et PAM, 2009), relevait une situation alimentaire très préoccupante en République Démocratique du Congo « RDC » pour la période 2000-2006. Alors que des pays comme le Congo d'en face, le Ghana, le Mali et le Nigéria avaient déjà atteint le premier Objectif du Millénaire pour le Développement consacré à la réduction de la faim et de la pauvreté pour la période 2005-2007 (FAO et PAM, 2010), et que d'autres comme l'Éthiopie¹, jadis connue pour des situations de famine, était sur le point d'y parvenir, la situation ne faisait que se détériorer en RDC. Selon ce rapport en effet, le nombre des personnes sous-alimentées a presque quadruplé, passant de 11,4 millions en 1990-1992 à 43,9 millions en 2004-2006 (36,6 millions en 2000-2002) et la prévalence est passée de 29 à 75% (70% en 2000-2002) de la population.

Confirmant les tendances défavorables, l'indice de la faim dans le monde 2010² (IFPRI, Concern Worldwide and Welthungerhilfe, 2010) recense 25 pays dans lesquels la faim atteint des niveaux "alarmants" et 4 pays en Afrique subsaharienne (RDC, Burundi, Tchad et Érythrée) dont les niveaux de faim sont jugés "extrêmement préoccupants". L'on y relève que la RDC est le pays qui a subi la plus forte détérioration de cet indice. C'est également le pays qui a le plus fort taux de mortalité infantile au monde.

Par ailleurs, l'état de l'insécurité alimentaire dans le monde 2010 (FAO et PAM, 2010), classe la RDC parmi les 22 pays en situation de « crise prolongée », confrontés à des difficultés

¹ Notons que la sécheresse qui sévit depuis quelques mois dans la corne de l'Afrique a anéanti tous les efforts de l'Éthiopie et replacé ce pays dans la liste des pays les plus en difficulté sur le plan alimentaire et nutritionnel.

² Cet indice de la faim dans le monde est calculé à partir de trois indicateurs: la proportion de la population sous-alimentée (environ 75% de la population), l'insuffisance pondérale infantile (environ un quart d'enfants (MICS 2010)) et le taux de mortalité infantile (158‰ (MICS 2010)).

colossales, telles que les crises alimentaires à répétition et la prévalence extrêmement élevée de la faim.

Les causes de ces faibles performances sont multiples et complexes, à la fois internes et externes (Bagalwa, 2007 ; Lebailly, 2010 ; Ngalamulume, 2011). Sur le plan interne, les politiques économiques appliquées par les différents gouvernements ont négligé l'agriculture au profit du secteur minier, en privilégiant les importations alimentaires à bas prix. Les conflits armés qui sévissent depuis 1996 avec des poches de tensions qui perdurent malgré la fin officielle de la guerre en 2003, ont largement contribué à la détérioration de la situation économique et alimentaire. Ils sont à la base des pillages, des vols, de l'insécurité et des déplacements massifs de populations surtout rurales dans bon nombre des provinces, notamment celles de l'Est (RDC, Plan, 2005 ; 2006). En outre, la mauvaise gouvernance et la faiblesse des institutions paralysent toute dynamique de sortie du gouffre : absence de politique agricole cohérente, absence et/ou insuffisance d'infrastructures, absence d'incitants, multiplicité des tracasseries, modicité du budget alloué au secteur... Sur le plan externe, l'environnement économique international défavorable (crises économiques, cours des matières premières, etc. influant sur la demande interne) ainsi que l'intrusion des instances supranationales dans les affaires intérieures à travers l'imposition de politiques inappropriées compliquent davantage la donne. L'aide alimentaire justifiée par les difficultés sérieuses des populations à la suite des catastrophes humaines a accru l'influence négative des politiques en vigueur sur l'activité agricole.

Loin de minimiser l'impact des autres facteurs internes et externes, cet article se focalise sur la gestion du secteur agricole, considérée par nous comme essentielle pour susciter une dynamique de sortie de crise. Ainsi, considérons-nous que cette situation déplorable reste en grande partie redevable à l'absence dans le chef des dirigeants qui se sont succédé depuis l'indépendance, de vision claire et de politiques appropriées pour permettre une relance réelle du secteur agricole, moteur de l'économie nationale. L'espoir d'une agriculture capable de juguler la pauvreté, la faim et la malnutrition est ainsi contrarié par le cadre institutionnel, infrastructurel et logistique dans lequel vivent et travaillent les paysans congolais.

Or, l'histoire nous renseigne que le contexte agricole et les politiques adoptées par des pays qui sont dans une large mesure autosuffisants sur le plan alimentaire sont ceux qui ont poursuivi des objectifs précis d'accroissement de la productivité agricole, d'assurance d'un niveau de vie acceptable aux populations paysannes et rurales par l'accès aux marchés et au crédit d'une part, et de prix raisonnables et supportables par les consommateurs et populations non agricoles d'autre part par la stabilisation des marchés, de garantie de sécurité pour les approvisionnements tant en intrants pour les paysans qu'en produits vivriers pour les consommateurs. Ces politiques s'appuient sur une batterie d'instruments comprenant notamment des prix minimums garantis, une organisation des marchés et des mécanismes de régulation (gestion de stocks, gel des terres...), des dispositifs d'approvisionnement et de financement incluant de nombreuses formes de subventions. Les enjeux actuels en termes de développement durable commandent que la réalisation de ces objectifs se fasse dans le respect de l'environnement. Cela a été le cas de la plupart des pays d'Europe occidentale depuis la fin du 18^e siècle dont les politiques nationales ont muté en politique agricole commune (PAC) depuis les années 1950, et, des États-

Unis, qui ont consolidé des politiques agricoles interventionnistes de soutien et de protection de l'agriculture pour développer des capacités de production et d'exportation alimentaires, du Japon ou encore de la Corée, voire de l'Inde actuellement (Félix, 2006 ; Kroll, 2002 ; Roudart, 2002 ; Debar, 2000 ; Dufumier, 2004).

La mise en œuvre des politiques publiques poursuivant de tels objectifs requiert la manifestation réelle de la volonté politique en termes d'engagement des dirigeants politiques par leur vision à travers des appuis juridiques, institutionnels et logistiques conséquents ; ce qui n'est pas du tout le cas en RDC à l'heure actuelle.

Pour rappel, l'Union africaine s'est fixé en juin 2003 l'objectif d'un taux annuel moyen de croissance agricole de 6% au niveau national dans la composante agricole du Nouveau Partenariat pour le Développement de l'Afrique NEPAD (FIDA et ROPPA, 2010).

Cet article examine le contexte de mise en œuvre des actions du secteur agricole pour comprendre son fonctionnement réel, y relever des dysfonctionnements éventuels et proposer des recommandations en termes de politique agricole cohérente en vue de la relance agricole au Congo, en ce moment de mise en œuvre de la décentralisation.

1. DE LA GESTION DU SECTEUR AGRICOLE CONGOLAIS

1.1. Des acteurs, de la conception et de l'exécution de la politique agricole en RDC

Trois composantes constituent des acteurs principaux de la politique agricole au Congo. Il s'agit des autorités politiques (gouvernement central et provincial, entités territoriales décentralisées), des services publics (administration publique) et de la société civile (Organisations des producteurs et des consommateurs, ONG du secteur, opérateurs économiques). À ces trois composantes internes, on peut associer une externe constituée des bailleurs de fonds du secteur (agences de la coopération, projets de développement).

Les deux premières composantes sont formées d'acteurs publics, mais leur différenciation permet d'insinuer sur le rôle de décideur de l'une (composante politique) et d'exécutant de l'autre (administration publique). Tous ces acteurs ont leurs relais à chaque niveau inférieur de pouvoir (district, territoire, secteur).

Le Gouvernement provincial et les services publics provinciaux mettent en œuvre les directives et instructions du gouvernement central dans le secteur agricole et rural : production et commercialisation des intrants et des produits agricoles, réglementation campagnes agricoles (date d'ouverture officielle pour la vente des produits de la saison, vente des licences d'achat et de vente des produits agricoles), infrastructures de base, régime agraire, formation et recherche agricoles, supervision programmes et projets agricoles, encadrement activités de terrain...

Toutefois sur le terrain, nous observons que l'intervention de certaines autorités publiques se fait plus sentir en aval de la production et ne concerne que les opérations susceptibles de rapporter de l'argent aux services : date officielle d'ouverture de la campagne agricole (les

contrevenants sont sommés de payer des amendes), vente des licences, etc., et pas en amont pour impulser la production et l'encadrer. Comparativement aux autorités coloniales qui supervisaient l'ensemble du processus agricole depuis le choix et l'ouverture des lotissements jusqu'à la vente des produits, les autorités actuelles semblent privilégier les opérations qui leur coûtent moins, donnant l'impression d'abandonner les populations agricoles et rurales à leur triste sort. Ainsi, l'encadrement des producteurs en début de campagne sur les lotissements à ouvrir (choix terrain, dimensions champs), l'approvisionnement en intrants indispensables (outillage aratoire, semences et boutures de qualité, fertilisation...) et en produits manufacturés essentiels, les conseils techniques, voire l'organisation de la commercialisation par l'octroi des crédits de campagne, le désenclavement des milieux ruraux par la construction et l'entretien des pistes rurales ou l'évacuation des produits des champs vers les villages, des villages vers les gares ou les centres et de ceux-ci vers les grands centres de consommation semblent être reléguées au second plan, alors que c'est sur elles que repose une quelconque relance de l'activité agricole.

Par ailleurs, la mise en œuvre de la décentralisation reste encore problématique et le niveau central du pouvoir à Kinshasa continue à jouer un rôle de premier plan dans le secteur alors que cette charge pouvait bien revenir aux provinces et aux entités décentralisées. L'adoption des politiques réellement provinciales, cohérentes et appropriées issues de concertations aux niveaux locaux entre tous les acteurs impliqués n'est pas encore à l'ordre du jour, malgré le lancement dans certaines provinces du Conseil agricole rural de gestion CARG, prévu dans la perspective de la restructuration du Ministère de l'Agriculture et comme outil de la décentralisation agricole, et le Conseil consultatif de l'agriculture au niveau national et provincial, retenu lors de l'adoption de la loi portant principes fondamentaux relatifs à l'agriculture au parlement (Makala N., 2010 ; la voix du Congo profond, n°3-2010). Toutes les actions qui se mènent sur le terrain, à l'image de certains projets de développement et de certaines directives gouvernementales, sont dans la plupart des cas conçues par les services centraux de l'agriculture et la hiérarchie gouvernementale, sous la pression et/ou sur injonction de l'extérieur (agences de coopération au développement) et sans la participation réelle de tous les acteurs provinciaux et les partenaires de terrain (Ngalamulume, 2008 ; Makala N., 2009 ; Peemans, 2010 ; Ngalamulume, 2011a, 2011b). Or, qui dit décentralisation suppose d'une part, la maîtrise de la planification du développement à l'échelon provincial et, d'autre part, la création des institutions permettant de gérer dans la proximité les problèmes qui se posent dans la province (Aide et Action pour la Paix, 2010). Aussi, les CARG mis en place manquent encore de base juridique, n'ayant pas été retenus par la loi agricole au profit du Conseil consultatif de l'agriculture et les structures déjà mises en place manquent cruellement de moyens de leur politique. Nous pensons que la réalisation du potentiel congolais en termes de développement agricole implique l'internalisation comme il se doit du processus d'élaboration et de mise en œuvre des politiques et des actions agricoles. La promotion d'une agriculture moderne et durable à même de remplir les fonctions économiques, sociales et écologiques de la création des richesses en milieu rural, de la préservation de la solidarité familiale et nationale, et de la gestion équitable et durable des ressources naturelles à travers un appui particulier aux petites et moyennes entreprises agricoles et d'élevage tel que consacré dans le volet agricole du

DSCRCP adopté depuis 2006 et renouvelé par le DSCRCP2 tarde à se concrétiser (DSCRCP, 2006 ; 2011 ; Note de politique agricole, 2009).

En outre, les conférences agricoles provinciales qui servaient de cadre à tous les acteurs provinciaux de réfléchir et de discuter sur la situation du secteur agricole en analysant ses principales préoccupations, en relevant ses opportunités réelles et en proposant des actions réalistes et appropriées en fonction des spécificités de chaque coin ne se sont plus tenues depuis plusieurs années dans certaines provinces; de même que les conférences économiques provinciales qui consacraient une large place au secteur agricole. Au regard de l'approche participative mise en place, ces forums ressemblent au récent Conseil agricole rural de gestion CARG ou au Conseil consultatif de l'agriculture prévus par la nouvelle loi agricole. Bien que la situation du secteur y fût tout de même passée au peigne fin par des acteurs au fait des réalités du milieu, les recommandations de ces forums finissaient toutefois dans les placards et ne connaissaient la moindre réalisation, faute de moyens. Depuis des décennies, l'absence ou l'insuffisance de moyens constitue l'une des principales contraintes à la mise en œuvre d'actions facilitant la relève du secteur agricole congolais. Elle sera certes l'une des difficultés centrales de fonctionnement de la future décentralisation agricole au niveau local comme on le voit déjà avec les CARG. En effet, le cadre provincial ne reçoit pas les moyens adéquats pour mettre en œuvre des actions pouvant impulser le secteur agricole ; les 40% des recettes provinciales devant être retenues à la source ne le sont pas encore et depuis de nombreuses années, la part allouée à l'agriculture dépasse rarement les 2% du budget national et ce, malgré l'adhésion du pays au protocole de Maputo qui recommande à tous ses signataires de consacrer au minimum 10% de leur budget au secteur agricole, et, des discours creux du genre : « agriculture, priorité des priorités » ! D'ailleurs, plus des 2/3 des crédits inscrits au budget de l'agriculture ne sont jamais décaissés selon plusieurs observateurs. Force est de constater que ce budget va même en dessous de 1% et depuis la déclaration de Maputo en 2003, le budget n'a jamais atteint 3%. Notons qu'en 2015, il a été de 0,5% ; de 2% en 2016 et en 2017 (CONAPAC 2014, Rapport IPAPEL Kasai Central, 2017). De ce fait, la faim est devenue le lot non seulement des habitants des villes et des centres, mais aussi des ruraux et paysans censés produire la nourriture (N'kwembe, 2006 ; Briand, 2007 ; Mazoyer et Roudart, 2005). Les paysans sont ainsi de plus en plus victimes des importations massives³ et des dons alimentaires (Tollens, 2007) ; ils deviennent même dépendants des semences importées à cause de la faillite des centres de recherche en provinces et des difficultés de fonctionnement de l'INERA; ils accèdent difficilement aux marchés nationaux dans les différents centres de consommation par manque de routes de desserte agricole et l'impraticabilité de celles qui existent, sans compter la multiplicité des intermédiaires.

Toutefois, il sied de mentionner la prise en charge par le Gouvernement central de la campagne agricole 2012-2014 en dotant les provinces des moyens importants pour mener des actions de bonne envergure dans le secteur. Au cours de cette période, le gouvernement a débloqué, selon

³Selon les dernières estimations, la RDC importe plus d'un milliard de tonnes d'aliments qui lui coûte plus d'un milliard de dollars chaque année. Quelle perte de revenus en devises au vu des potentialités agricoles du pays !

les chiffres qui circulent, environ 26 millions USD pour la campagne agricole en 2012-2013 et environ 30 millions USD pour la campagne 2013-2014. Ce soutien était destiné aux organisations et structures locales en vue du développement des spéculations principales en fonction des spécificités provinciales : maïs, manioc, pomme de terre, haricot, arachide (Ngalamulume, 2016 : pp. 131-132). Mais, la sélection des structures partenaires s'est déroulée de manière clientéliste au détriment de certaines structures viables et qui ont pignon sur rue, alors que des plaintes faisant état des opérations retour ont été enregistrées dans beaucoup de provinces.

À partir des années 2007-2008, un autre soutien aux agriculteurs avec la dotation en tracteurs agricoles avait été consenti par le gouvernement pour encourager la mécanisation agricole et l'extension des superficies cultivables. L'opération a concerné environ 2 225 tracteurs agricoles distribués à travers le territoire national (Idem, p.132). Il faudra noter toutefois que la mécanisation agricole ne s'impose pas du sommet ; elle devrait être le résultat d'une évolution des pratiques agricoles au pays. En fonction de l'histoire et des spécificités de chaque coin, il aurait été nécessaire d'introduire d'abord des technologies appropriées avec un matériel simple dans un premier temps, adaptées au contexte et faciles d'utilisation, ne nécessitant que des formations simples et de très courte durée et des pièces de rechange disponibles localement. La mécanisation par les tracteurs devrait faire l'objet d'études de faisabilité assez poussées qui détermineraient son introduction progressive (matériel à utiliser, accessibilité, rentabilité, compatibilité, durabilité). La non-observance de ces principes de base est à l'origine des résultats souvent mitigés, voire nuls de l'utilisation de ces engins dans certaines provinces et certains territoires. D'ailleurs, dans beaucoup de cas, des facteurs autres que techniques, notamment le clientélisme, le militantisme politique, l'affairisme, le tribalisme, etc. ont été plus déterminants dans le dispatching des tracteurs à travers les provinces. Ainsi, certains députés, ministres provinciaux et nationaux, cadres des partis proches du pouvoir, opérateurs économiques, officiers militaires, chefs coutumiers, notables, etc. se sont retrouvés sur la liste des acquéreurs même s'ils n'ont pas à la base des activités agricoles évidentes. D'où, certains engins pourtant destinés en priorité aux activités champêtres ont trouvé de nouvelles vocations comme le transport des matériaux de construction (briques cuites, moellon, sable, etc.), le transport des fûts d'eau, etc. sans avoir jamais labouré même 10 m² de champ ! Quel gâchis ?

En outre, le cadre institutionnel et réglementaire de l'activité agricole issu de la loi portant principes fondamentaux relatifs au secteur agricole promulgué en décembre 2011 tarde à se mettre réellement en place. Bien que des textes aient existé créant des offices et des services compétents dans des matières touchant à l'agriculture, ou instituant des programmes et/ou des projets de développement agricoles, l'activité réglementaire a consisté essentiellement en des mesures de réorganisation du Ministère de l'Agriculture (Aide et Action pour la Paix, 2010).

Par ailleurs, l'insécurité foncière grandit à la suite de la complexité des lois et de l'absence d'harmonisation de différents codes en vigueur : code forestier, code minier, et bientôt code agricole (Sakata, 2010). D'où, les conditions nécessaires à l'exercice d'une activité agricole florissante ne sont pas réunies, ce qui constitue selon nous une faiblesse majeure et limite

d'avantage la portée des actions à entreprendre et résulte d'une véritable absence de volonté politique.

1.2. Capacité institutionnelle et actionnelle agricole congolaise

Dans le fonctionnement actuel des services publics d'encadrement agricole, il s'observe un manque criant de coordination des différentes interventions et actions sur le terrain résultant des dysfonctionnements dans la marche de ces services, de l'insuffisance et de la qualité des ressources humaines, des moyens matériels et financiers. Ces services semblent œuvrer en ordre dispersé, sans synergie réelle.

Au vu des missions respectives des services chargés de l'activité agricole (Agriculture et Développement rural), il ressort clairement des matières qui chevauchent. C'est le cas de l'encadrement des populations rurales et de l'organisation de la commercialisation des produits agricoles. Sur le terrain, ces deux services pourtant complémentaires et qui devraient travailler en parfaite synergie, se combattent et se disputent les paysans qui semblent désabusés par la doublure des interventions.

Aussi, certaines entités (localités, groupements, secteurs) des territoires ne sont-elles pas couvertes par ces services (agents de développement, moniteurs agricoles, vétérinaires) dont les effectifs sont faibles. Là où ils existent, leurs agents déjà retraitables pour beaucoup, trop peu recyclés, très mal payés, sous-équipés et à la recherche de leur survie, abandonnent l'aspect technique pour privilégier les aspects administratifs et la perception des taxes (taxes sur la vente et l'écoulement des produits agricoles, sur le fonctionnement des associations paysannes et ONG...), ce qui renforce la méfiance des populations rurales à leur égard.

Les projets de développement agricole financés par les bailleurs de fonds interviennent quand ils existent, mais leur action connaît des limites et produit parfois des effets pervers, en accroissant la dépendance, car, certaines approches d'intervention méprisent les acteurs locaux et privilégient les systèmes de pensée et d'action importés. Le renforcement des dynamiques locales s'en trouve du coup biaisé et compromis. D'où, le monde paysan se retrouve à la croisée des chemins, ayant perdu sa tradition et incapable de maîtriser la modernité (Ngalamulume, 2011a). Même chose pour les ONG dont, malgré de bonnes actions, certaines brillent par d'énormes dysfonctionnements (amateurisme, absence de transparence, faibles capacités institutionnelles...) qui ternissent leur crédibilité et leur ancienne image de marque (Poncelet et al, 2006). Parmi les ONG, notons l'action remarquable des communautés religieuses (catholiques et protestantes surtout) dans la mobilisation et l'encadrement des populations rurales autour des actions de développement agricole. Mais, avec la crise des vocations dans le Nord d'où provenaient des financements, leur action recule sensiblement dans certaines localités. Les commerçants acheteurs et vendeurs des produits agricoles semblent jouer un rôle capital dans les villages très reculés, abandonnés par l'État, de même que certains projets et ONG, en apportant des produits de première nécessité (sel, sucre, thé, lait, etc.) aux paysans et en achetant leurs productions. Seulement, leurs actions se situent parfois à la marge de l'exploitation, utilisant le rapport de force qui leur est favorable dans de telles circonstances.

Les organisations paysannes et les paysans individuels constituent ainsi la base de toute l'action agricole à l'heure actuelle. Leur encadrement adéquat s'avère indispensable.

L'absence pendant plusieurs décennies d'un cadre légal organisant et réglementant les activités du secteur agricole et définissant les rapports entre l'État et le secteur privé est perçue par plusieurs observateurs comme un obstacle majeur à l'expansion du secteur. L'actuelle loi agricole sensée combler cette lacune propose une restructuration profonde des services publics opérant dans le secteur agricole dans la perspective de la décentralisation pour permettre leur réelle efficacité et une proximité avec la base. Une telle restructuration s'avère plus qu'indispensable et devrait tenir compte, dans le contexte des entités décentralisées, du rôle essentiel et de la participation des principaux acteurs du secteur, notamment les Organisations paysannes et les ONG. Un modèle de vulgarisation agricole basé sur les animateurs endogènes, membres des communautés pouvant bénéficier des formations techniques permanentes encadrées par des techniciens et jouissant d'un appui logistique approprié pourrait se justifier dans ce contexte.

2. UNE POLITIQUE AGRICOLE COHÉRENTE PLUS QUE NÉCESSAIRE POUR ACCOMPAGNER LA DÉCENTRALISATION ET FAVORISER LA RELANCE DU SECTEUR AGRICOLE.

L'analyse de la gestion du secteur agricole que nous avons faite ci-haut débouche sur une proposition d'une politique susceptible de permettre la relance du secteur agricole dans ce pays à vocation agricole.

L'ambition de cette proposition est de fonder toute la politique agricole sur l'agriculture paysanne en donnant la priorité à la sécurité alimentaire populaire et à la souveraineté alimentaire. Tel fut déjà le souci de l'Union africaine qui lors de son 23^e Sommet tenu à Malabo a invité les États membres à accroître leur budget alloué au secteur agricole pour assurer la sécurité alimentaire sur le continent. L'année 2014 fut même proclamée « année de l'agriculture et la sécurité alimentaire en Afrique » (UA, 2014). Cela a pour effet de restituer la dignité perdue aux populations paysannes en respectant leurs valeurs, leurs pratiques et stratégies de sécurisation et leur culture. Elle clarifie et détermine le rôle de l'agriculture dans le développement à long terme du pays.

Cette politique proposée se fonde sur six piliers essentiels sous forme d'objectifs et des actions à entreprendre. Elle clarifie, précise et complète la Note de politique agricole proposée par le Ministère de l'Agriculture en 2009. Elle se fonde sur la stratégie de développement rural proposée il y a quelque temps (Ngalamulume, 2016).

2.1. Accroissement de la productivité de principales cultures vivrières et du travail paysan

L'analyse pour les 20 dernières années des rendements des principales cultures vivrières pratiquées au pays révèle leur stagnation, voire leur chute constante depuis 1990 (données du Service National des Statistiques Agricoles, SNSA, Kinshasa, 2009). Les problèmes liés tant à l'infertilité des sols, à la qualité du matériel végétal (boutures et semences peu productives,

malades), aux attaques des maladies et insectes, à l'absence de fertilisation et d'irrigation, et aux pratiques culturales en sont à la base. La faible productivité du travail paysan est consécutive à l'outillage rudimentaire et au matériel utilisé qui lui consomment trop de temps et d'énergie pour un maigre résultat.

Nous proposons pour remédier à cela des actions ciblées d'ouverture et d'installation des filières d'approvisionnement en intrants agricoles de base : semences de qualité, outillage aratoire, petit équipement de production, de conservation et de transformation des produits agricoles. Ces filières devraient être animées par des organisations paysannes ou des coopératives paysannes de commercialisation suffisamment appuyées selon la démarche d'intervention « Identifier-Préparer-Appuyer, IPA », que nous avons proposée au cours de nos travaux (Ngalamulume, 2011a). Celle-ci vise à concilier efficacité et durabilité d'une action, en mettant l'accent sur le renforcement des capacités d'analyse, de réflexion, de décision et d'action des bénéficiaires suivant une cadence ou un rythme approprié. Elle encourage les parties prenantes (projets et dynamiques locales) à consacrer un temps relativement suffisant à la préparation de l'action à travers les échanges, les discussions, les analyses, les formations, les négociations. De cette manière, des bases solides pour l'action sont jetées et une fois démarrées, celles-ci ont plus de chances de se dérouler convenablement, et à un rythme suffisamment maîtrisé par les communautés locales.

Par ailleurs, certains opérateurs économiques soucieux du développement du secteur agricole sont les bienvenus dans le sous-secteur approvisionnement en intrants. Ils devraient toutefois se réserver et épargner le secteur de toute action spéculative. À ce stade, le matériel proposé devrait rester dans un premier temps simple, adapté au contexte et facile d'utilisation, ne nécessitant que des formations simples et de très courte durée et des pièces de rechange disponibles localement. Dans cette optique, la fertilisation vulgarisée pourrait être davantage organique (enfouissement matière organique, compost, engrais vert comme mucuna, cassia, tithonia, stylosanthes) dont l'usage devrait être généralisé à travers une forte sensibilisation. Le recours à des engrais minéraux ne devrait être que l'apanage des groupes suffisamment forts techniquement et financièrement, susceptibles de les rechercher eux-mêmes sans difficulté où qu'ils se trouvent.

Au niveau de la production, le modèle privilégié est celui d'une agriculture paysanne menée par des paysans organisés en groupes (Van Hoof, 2011). En fonction de l'histoire et des spécificités de chaque coin, on pourra introduire des technologies appropriées comme la traction bovine. La mécanisation agricole avec des tracteurs comme le Gouvernement en a distribué dernièrement devrait faire l'objet des études de faisabilité assez poussées qui détermineront son introduction progressive (matériel à utiliser, rentabilité, compatibilité, durabilité). La vulgarisation de nouvelles pratiques devrait se fonder sur la formule d'animateurs endogènes au sein des OP et des communautés rurales qui devraient réfléchir à leur prise en charge effective pour quitter le statut de bénévole. Le rôle des animateurs étatiques (agronomes, agents de développement, vétérinaires) pourrait se limiter aux actions d'appui à ces animateurs endogènes (formations) et aux communautés.

Le rôle de la recherche agronomique ne devrait pas être sous-estimé. Ainsi, la réhabilitation et la remise complète en fonction de l'INERA et des anciens centres d'adaptation et de production des semences améliorées dans les provinces devraient être envisagées en les dotant des moyens matériels et humains conséquents. Ces centres devraient être en mesure de disponibiliser au moins 50 % des semences et boutures nécessaires en provinces. L'accroissement de la productivité devrait se faire dans le respect de l'environnement, en conduisant les paysans à utiliser rationnellement les ressources naturelles (terres, forêts) et à cesser de les surexploiter grâce à des modes de gestion appropriés.

2.2. Garantir la sécurité de la commercialisation des produits agricoles et de l'approvisionnement en produits manufacturés par la stabilisation des marchés

Étant donné que l'enclavement des campagnes du pays constitue un frein réel à l'augmentation de la production agricole et au relèvement du bien-être de leurs habitants, nous suggérons dans le cadre de cette proposition de politique, une action courageuse et de grande envergure d'ouverture et d'entretien des pistes rurales. Les gouvernements centraux et provinciaux devront établir un plan d'aménagement et d'entretien de toutes les routes de desserte agricole dans différents territoires. Ce plan devrait prioriser les territoires et milieux réputés de greniers agricoles, tout en veillant à inclure l'ensemble des régions. Pour les territoires et milieux situés le long du rail ou des cours d'eau navigables, le gouvernement central et les responsables de la SNCC, de l'ONATRA et de la RVF devraient envisager la modernisation de leurs services et infrastructures (voies ferrées, locomotives, voitures, wagons, containers, bateaux et baleinières, balisage...) en vue de permettre une activité régulière de circulation des personnes et de leurs biens entre les différents milieux. Notons par ailleurs que la plupart des infrastructures au pays (ports, voies ferrées, routes, etc.) datent de l'époque coloniale et se trouvent à l'heure actuelle dans un état de délabrement indescriptible ; d'où, l'idée de leur modernisation.

Aussi, une politique de crédits-camions aux opérateurs économiques du secteur agricole comme cela a existé dans les années 1980 avec la Société financière du développement SOFIDE peut être réintroduite. Elle pourrait être ouverte aux organisations paysannes et à leurs fédérations les plus en vue, pour faciliter la commercialisation de leurs produits. L'amélioration des infrastructures de transport (routes, voie ferrée...) devrait s'accompagner de l'élimination des autres barrières à la commercialisation, notamment les diverses tracasseries administratives et policières : assainissement de la fiscalité, suppression des taxes irrégulières, levée des barrières routières, etc. Cela pourrait avoir un impact direct sur les prix à la production et à la consommation comme l'ont démontré diverses études (Mastaki, 2006 ; Ministère de l'Agriculture, 2009).

Par ailleurs, l'environnement économique général devrait en principe être amélioré pour faire profiter de ses effets bénéfiques au secteur agricole. Des mesures macro-économiques particulières (maîtrise de l'inflation, stabilité du taux de change, tarifs douaniers favorables aux investissements agricoles, exonérations spécifiques, protection appropriée des produits agricoles stratégiques...) peuvent bien soutenir la relance de l'activité agricole locale. Au sujet de la protection agricole, des mesures particulières (barrières douanières et tarifaires) devraient

être prises pour protéger des produits agricoles stratégiques pour le pays (maïs, riz, viandes) pendant un certain temps et limiter les importations alimentaires qui consomment l'essentiel des recettes en devises (Lapeyre, 2007).

2.3. Améliorer l'accès au financement du monde rural

Toute augmentation de la productivité et de la production agricole requiert un financement particulier du monde rural. Celui-ci pourrait se faire par le canal des institutions de microfinance. Toutefois ces institutions classiques, se tournent très rapidement vers les activités commerciales à faible durée de rentabilité et basées en ville et dans les centres, en excluant les paysans et agriculteurs vivant dans des campagnes et exerçant des activités à cycle de rentabilité long. Plusieurs études d'impact ont montré que la microfinance classique n'aidait pas suffisamment les paysans et le secteur agricole. Les activités agricoles impliquent en effet, des coûts de transaction et des risques (aléas climatiques, incertitude des marchés, prix peu rémunérateurs) que les prêteurs jugent trop élevés ou ne savent pas gérer, et les offres de microcrédit sont le plus souvent inadaptées aux besoins et au contexte des paysans pauvres. À cause certes des logiques commerciales, l'activité microfinancière est très souvent concentrée sur des segments de clientèle intermédiaires et la détention d'actifs préalables (terre, bétail, épargne sur compte) souvent jugée comme une barrière et une discrimination pour les paysans pauvres (Morvant-Roux et al, 2010 ; Labie et al, 2010 ; Niyongabo et Perilleux, 2010 ; Duflo et Parienté, 2009 ; Banerjee et al, 2009).

C'est la raison pour laquelle nous plaillons, dans le cadre de la politique que nous proposons, de recourir à des institutions appropriées, capables de mobiliser des ressources paysannes en complément d'appuis extérieurs pour le financement des actions agricoles. La formule d'institutions mises en place par les organisations paysannes elles-mêmes dans certaines provinces a retenu notre attention, quitte à la renforcer et l'étendre dans d'autres coins du pays. Il s'agit des caisses paysannes dans le Kivu ou des caisses villageoises dénommées Fonds de solidarité pour le développement FONSDEV⁴, initiées par INADES-Formation dans le cadre de son approche d'intervention ADOP. Ces caisses qui fonctionnent déjà bien montrent une certaine capacité paysanne à récolter l'épargne. Les paysans seuls se mettent ensemble et mettent en place une organisation chargée de la collecte de leur épargne et de sa redistribution à travers des crédits. Comme il s'agit de leurs propres fonds, ils se surveillent mutuellement et le taux de remboursement avoisine les 100%. Nous pensons que de tels dispositifs devraient être renforcés en les capitalisant davantage avec des fonds extérieurs (de la coopération ou du gouvernement) pour permettre aux paysans de mener de grandes actions : acquisition des intrants, appui à la commercialisation de la production. Des appuis particuliers en formation à la gestion de l'épargne et du crédit devraient être assurés aux équipes gestionnaires ainsi que celles liées à la culture de l'épargne et du crédit assurées à l'ensemble des communautés. Aussi

⁴Lire à ce sujet, Ngalamulume Tshiebue, G., 2013, « Les expériences alternatives de financement du monde rural. Cas de Fonds de solidarité pour le développement au centre de la RD Congo », *Cahiers de l'Association Tiers-Monde*, n° 28, p. 169-176.

des appuis logistiques (coffre-fort, fiches diverses) peuvent permettre à ces structures de bien démarrer leurs activités dans une relative autonomie.

Par ailleurs, l'assurance contre les risques de production agricole n'est pas développée dans le paysage agricole congolais. Des instruments innovants de transfert des risques, basés sur des indices climatiques en cours d'expérimentation dans plusieurs pays (Hardelin, 2010) pourraient être tentés dans le cadre du futur fonds de gestion des risques et des catastrophes agricoles proposé par la future loi agricole.

2.4. Renforcer les capacités institutionnelles et des ressources humaines

En l'absence d'institutions fortes et suffisamment capables de fonctionner normalement et des hommes susceptibles de les animer et d'impulser le changement, le développement agricole et rural restera un leurre au Congo. C'est la raison pour laquelle nous plaillons pour le renforcement des capacités des différentes institutions partenaires du processus agricole : administration publique, organisations paysannes et diverses structures associatives à la base, ONG. Ce renforcement devrait concerner des aspects à la fois organisationnel (structuration, gestion, logistique), technique (méthodes et approches d'intervention) et humain (formations diverses). Au niveau de l'administration publique, cela devrait avoir lieu dans le cadre de la restructuration des services d'encadrement en rapport avec la décentralisation déjà en place alors que pour les autres acteurs, un vaste plan d'accompagnement devrait être envisagé.

2.5. Assurer un niveau de vie acceptable à la population paysanne et en milieu rural

Le désenclavement des campagnes permettant la libre circulation des personnes et des biens dans les deux sens peut à lui seul amorcer la relève des revenus paysans par la vente facile et régulière de leurs produits et l'accès aux produits manufacturés à des prix convenables. Si l'on associe à cette action la fourniture des services de base (soins de santé, éducation, divertissement) par la création des infrastructures convenables dans les campagnes (écoles, adduction d'eau potable, centres de santé, maternités, hôpitaux, centres d'alphabétisation, centres sportifs et récréatifs, énergie appropriée comme les panneaux solaires), on aurait ainsi créé des conditions de vie et de travail convenables permettant non seulement d'endiguer l'exode rural en maintenant les populations rurales dans leurs milieux, mais contribué à l'accroissement de leur bien-être en amorçant les conditions d'un développement réellement rural.

2.6. Améliorer la gouvernance

Il est impérieux d'améliorer la gouvernance à tous les niveaux (entités politiques, services publics, mouvements associatifs, opérateurs économiques). Des actions de sensibilisation à chaque niveau pour promouvoir la culture de redevabilité s'avèrent nécessaires. Ainsi, tous les animateurs des institutions, en commençant par celles de la base comme les organisations paysannes et les différents groupes associatifs en passant par les ONG, les collectivités et entreprises publiques pour déboucher sur les Institutions politiques (exécutifs locaux, provinciaux et central, conseils locaux, municipaux et parlements centraux, présidence de la

république) doivent gérer conformément aux principes de transparence et se soumettre à l'obligation de rendre des comptes, étant donné qu'ils gèrent des biens publics dont la plupart sont financés par l'argent du contribuable congolais. La gestion transparente devra se constituer en une obligation non seulement morale, mais aussi civique et s'inscrire comme une règle non négociable. La population devra également cultiver l'esprit de vigilance en ayant un droit de regard sur la gestion publique et en dénonçant les bévues.

Pour garantir et renforcer la bonne gouvernance, nous pensons qu'il est indispensable de mettre en place un arsenal juridique compatible et de l'appliquer à la lettre. Dans ce sens, l'adoption et la mise en œuvre d'un cadre juridique compatible avec la décentralisation et la gestion du secteur rural s'avère une étape indispensable à franchir. L'harmonisation de différentes lois (Code minier, Code forestier, loi foncière, Code agricole...) s'invite ainsi au débat. Cela permettra de garantir un meilleur accès aux terres agricoles et aux ressources naturelles et leur usage harmonieux par les populations paysannes pour en assurer une meilleure conservation. Aussi, l'accaparement des terres comme cela est de coutume actuellement par des personnes qui en abusent pourrait être évité. Le renforcement des droits fonciers des communautés locales avec un accent particulier sur l'accès des femmes à la terre devrait être envisagé (Peemans, 2007). Aussi, l'adoption de lois complémentaires notamment sur la fiscalité agricole et sur l'organisation des filières spécifiques (élevage, semences, pêche...) peut permettre d'attirer des investissements nécessaires et la restructuration des services publics d'encadrement paysan.

L'amélioration de la gouvernance devra s'accompagner de l'autonomisation et de l'indépendance du pouvoir judiciaire pour garantir l'exécution par tous des lois de la République et sanctionner tout contrevenant, qui qu'il soit, ce qui réduirait le phénomène d'impunité en vogue actuellement.

Concrètement, la capacité annoncée de la décentralisation à susciter et à accompagner une dynamique de développement rural à travers l'instauration d'une gouvernance locale en RD Congo tarde à se manifester, faute de volonté politique pour finaliser le processus. La réussite de celui-ci s'inscrit dans une dynamique globale et complexe de gouvernance qu'il faudrait davantage renforcer. Dans le secteur rural, le renforcement de la gouvernance reste une condition essentielle et un défi majeur pour la relance d'une agriculture multifonctionnelle, moteur de l'économie nationale (Ngalamulume, 2015).

Les engagements des partenaires techniques et financiers devraient être soutenus et renforcés dans leur mise en œuvre dans ce secteur, en concertation permanente avec l'État et les autres acteurs de terrain. La gouvernance dans le secteur agricole à travers la décentralisation des services devrait permettre à terme d'améliorer la performance et la fonctionnalité du cadre institutionnel et organisationnel du service public ainsi que la participation active des acteurs non étatiques à la définition et l'exécution des politiques de développement agricole, pour un développement rural durable du pays.

Le pouvoir politique est donc prié d'accélérer la mise en place effective de toutes les conditions nécessaires à la matérialisation du processus de décentralisation censée améliorer l'offre des

services ruraux et en conséquence, l'amélioration des conditions de vie des paysans et ruraux. Des synergies innovantes avec tous les partenaires et intervenants du monde rural sont donc souhaitables dans la mise en œuvre de ces processus.

Pour conclure : quelle faisabilité pour cette proposition de politique ?

L'agriculture demeure incontestablement le principal vecteur d'un développement durable pour la RDC, ainsi, il nous semble pertinent d'analyser la faisabilité de notre proposition de politique agricole pour éviter que celle-ci ne soit vite jetée dans les tiroirs, à l'image de beaucoup d'autres documents de lois et de politiques afin d'envisager sa promotion pour autant qu'elle emploie environ 70% de la population congolaise occupant les milieux ruraux.

Dans sa formulation actuelle, notre projet est réalisable, à condition de remplir deux préalables majeurs:

Le premier est relatif à la manifestation d'une vraie volonté politique dans le chef des dirigeants à travers l'affectation correcte et judicieuse des ressources nécessaires au secteur agricole. Il ne sert à rien de proclamer « agriculture priorité des priorités » sans que cela ne se concrétise dans les faits. Nous pensons que le relèvement, même progressif de la part du budget national consacré au secteur agricole au cours des 4 prochaines années pour atteindre au moins les 10% recommandés par le protocole de Maputo peut permettre d'amorcer la relance du secteur. En effet, 10% du budget national représente au regard des budgets 2013, 2014 et 2015, environ 800 millions de dollars à répartir entre 26 provinces après le découpage territorial, soit en moyenne 30 millions annuels par province en tenant compte du poids de chacune. Cette somme peut permettre la réhabilitation et la reconstruction, dans les délais raisonnables des infrastructures de base (routes, ponts, chemins de fer...) et d'encadrer convenablement les populations paysannes et rurales pour une modernisation de l'agriculture familiale⁵.

Les recettes provenant de l'exploitation et de la vente des ressources naturelles (minières, forestières) devraient davantage être affectées au développement du secteur agricole. Ces fonds nouveaux seraient entièrement consacrés au soutien des producteurs et de l'activité agricole à travers des aides et des crédits à l'acquisition d'intrants et d'équipement, à la commercialisation des produits d'une part, et à la construction et l'amélioration des infrastructures de transport, de conservation des produits, à la recherche agricole pour la mise en œuvre de nouvelles technologies appropriées et à l'encadrement technique d'autre part.

La communauté internationale pourrait soutenir cet effort de relance à travers le financement des actions et des interventions judicieusement discutées avec les partenaires de terrain et qui s'inscrivent dans cette proposition de politique.

Le deuxième préalable est celui de garantir la paix et la sécurité tant physique que juridique aussi bien des producteurs, des investisseurs que de l'ensemble des consommateurs. La sécurité

⁵Il faudra rappeler que le gros des ressources destinées au secteur agricole provient essentiellement de la coopération au développement, la contribution du gouvernement étant dérisoire au regard du budget consacré au secteur. Cela signifie que la contribution réelle du gouvernement rapporterait des moyens supplémentaires qui pourraient être très bénéfiques.

physique implique la fin totale de la guerre et des vellétés conflictuelles à travers le pays ainsi que l'avènement des services de sécurité (police, armée, renseignements, immigration) réellement républicains, jouant leur rôle de protection des personnes et de leurs biens. La sécurité juridique implique pour sa part l'adoption des lois et surtout leur application impersonnelle pour créer le maximum d'incitants dans le secteur et limiter au maximum les tracasseries. L'application de la bonne gouvernance et de la décentralisation s'inscrivent dans cette sécurité juridique en vue d'une gestion conforme aux principes de transparence, de proximité, de légitimité et de crédibilité. La mise en œuvre d'une action réellement concertée par le biais d'approches suffisamment inclusives et de partenariats innovateurs entre les diverses parties prenantes est vivement souhaitée. C'est à ce prix que la relance de l'agriculture congolaise serait réalisée.

BIBLIOGRAPHIE

1. AIDE ET ACTION POUR LA PAIX AAP (2010) *Législation et politique agricoles. Examen critique du projet de Code agricole*, Étude juridique n° 8, 1^{re} édition 2010.
2. BAGALWA M.B. (2007) Relance agricole et réduction de la pauvreté en République Démocratique du Congo, dans Ministère de L'Agriculture, de la Pêche et de l'Élevage, *Agriculture en R.D. Congo : situation actuelle, réaction, décentralisation et comités provinciaux*, Kinshasa, mai 2007, p.1-9.
3. BANERJEEY A. et al. (2009) The miracle of microfinance? Evidence from a randomized Evaluation, J-PAL, *Document de travail*, mai 2009.
4. BRIAND V. (2007) *Manger au quotidien. La vulnérabilité des familles urbaines en Afrique*, Paris, IRD-Karthala.
5. CAVTK (2010) *La voix du Congo profond*, n°3-décembre 2010.
6. DEBAR J-C (2000) *États-Unis : les avatars de la régulation agricole*, Déméter 2001, Paris, Armand Colin.
7. DUFLO E., PARIENTE W. (2009) Développements récents sur l'impact et les mécanismes de la microfinance, *Secteur privé et Développement*, numéro 3, septembre 2009, p.10-12.
8. DUFUMIER M. (2004) *Agricultures et paysanneries des Tiers mondes*, Karthala, Paris.
9. FAO et PAM (2009) *L'état de l'insécurité alimentaire dans le monde 2009 - Crises économiques - répercussions et enseignements*, FAO, Rome.
10. FAO et PAM (2010) *L'état de l'insécurité alimentaire dans le monde 2010 - Combattre l'insécurité alimentaire lors des crises prolongées*, FAO, Rome.
11. FIDA et ROPPA (2010) *Les agriculteurs prennent la parole : vision et recommandations des organisations paysannes africaines pour le Programme détaillé pour le développement de l'Agriculture Africaine*, Rome.
12. HARDELIN J. (2010) Les instruments alternatifs de couverture des risques climatiques en agriculture : une opportunité pour les pays en développement ? », *Mondes en développement n° 151*, 2010/3, p. 25-34.
13. IFPRI, CONCERN et WELTHUNGERHILFE (2010) *Global Hunger Index. The Challenge of hunger: Focus on the crisis of child undernutrition*, Bonn, Washington D.C., Dublin.
14. KROLL J-C. (2002) Politique agricole et échanges internationaux : dynamique de la régulation en Europe et aux États-Unis, *Mondes en développement n° 117*, 2002/1, p. 65 à 74.
15. LA VOIX DU PAYSAN CONGOLAIS (2010) Trimestriel d'informations du monde rural et de l'environnement.
16. LAPEYRE F. (2007) Les Accords de partenariat économique (APE) : Enjeux pour la souveraineté alimentaire des pays ACP, in S. Charlier et G. Warnotte (éd.), 2007, *La souveraineté alimentaire : regards croisés*, Presses Universitaires de Louvain, Louvain-la-Neuve, p.71-80.
17. LEBAILLY P. (2010) Cinquante années de dépendance alimentaire en RDC : situation et perspectives, Communication au Colloque sur *Contributions de la formation et de la*

recherche agronomiques au développement durable du Congo, Gembloux Agro-Bio Tech, Gembloux, 19 octobre 2010.

18. MAKALA N.P. (2009) *Politiques publiques et gestion du secteur agricole et rural en République Démocratique du Congo*, Kinpress, Kinshasa.
19. MAKALA N.P. (2010) La gestion du secteur agricole et rural et la décentralisation, dans *La voix du paysan congolais*, n°10-juillet 2010, p.3.
20. MASTAKI N.J.L. (2006), *Le rôle des goulots d'étranglement de la commercialisation dans l'adoption des innovations agricoles chez les producteurs vivriers du Sud-Kivu (Est de la R.D. Congo)*, Thèse de doctorat, Unité d'économie et développement rural, FUSAGx, Gembloux.
21. MAZOYER M., ROUDART L. (éd) (2005) *La fracture agricole et alimentaire mondiale. Nourrir l'humanité aujourd'hui et demain*, Paris, Universalis.
22. MORVANT-ROUX S. et al. (2010) Politiques d'inclusion financière, microfinance et financement de l'agriculture. Les cas de l'Inde et du Mexique, *Mondes en développement* n° 151, 2010/3, p. 9 à 24.
23. NGALAMULUME T.G. (2008) De l'autosuffisance à la sécurité alimentaire : quelle place pour la souveraineté alimentaire en Afrique subsaharienne ?, *Les Cahiers de l'Association Tiers-Monde*, n° 23-2008, p.251-264.
24. NGALAMULUME T.G. (2011a) *Politique agricole et sécurité alimentaire au Congo-Kinshasa. Évolution historique, enjeux et perspectives*, Berlin, Editons Universitaires Européennes.
25. NGALAMULUME T.G. (2011b) *Projets de développement agricole, dynamiques paysannes et sécurité alimentaire. Essai d'analyse transversale et systémique de la rencontre entre les Actions globales et les Initiatives locales au Kasai occidental/RD Congo*, Presses Universitaires de Louvain, Thèse de doctorat, Université Catholique de Louvain, Centre d'études du développement, Louvain-la-Neuve.
26. NGALAMULUME T.G. (2013) Les expériences alternatives de financement du monde rural. Cas des Fonds de solidarité pour le développement "FONSDEV" au centre de la RD Congo, *Les Cahiers de l'Association Tiers-Monde*, n° 28, p. 169-176.
27. NGALAMULUME T.G. (2015) Décentralisation agricole, développement rural et gouvernance locale en République Démocratique du Congo, *The African Journal of Democracy and Governance (AJDG) / Revue africaine de la démocratie et de la gouvernance (RADG)*, Volume 2, Issue 1 & 2, 2015, p.113-130.
28. NGALAMULUME T.G. (2016) *Le développement rural en RD Congo. Quelles réalités possibles ?* Academia-L'Harmattan, Louvain-la-Neuve.
29. NIYONGABO E., PERILLEUX A. (2010) Microfinance et financement de l'investissement en milieu rural. Potentiel des coopératives et synergies avec les politiques publiques, *Mondes en développement* n° 152, 2010/4, p.45-56.
30. NKWEMBE U.G-B. (2006) *La problématique de la pauvreté des ménages agricoles ruraux et urbains dans la périphérie de la Ville de Kinshasa. Essai d'analyse du phénomène et de ses implications sur la sécurité alimentaire*, Ciaco, Louvain-la-Neuve.
31. PEEMANS J-P. (2007) Les politiques agricoles au fil du temps : logiques dominantes et conséquences, in S. Charlier et G. Warnotte (éd.) *La souveraineté alimentaire : regards croisés*, Presses Universitaires de Louvain, Louvain-la-Neuve, p.29-52.

32. PEEMANS J-P. (2010) Acteurs, histoire, territoires et la recherche d'une économie politique d'un développement durable, *Mondes en développement*, 2010/2 n°152, p.23-48.
33. PONCELET M. et al. (2006) *Les ONG en villes africaines. Études de cas à Cotonou (Bénin) et à Lubumbashi (RDC)*, Academia Bruylant, Louvain-la-Neuve.
34. RDC (2006) *Document de la Stratégie de Croissance et de Réduction de la Pauvreté DSCR*, Kinshasa.
35. RDC, MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE (2001) *La relance de l'Agriculture congolaise : politique et stratégies de développement du secteur agricole et rural*, Kinshasa.
36. RDC, MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE (2009) *Note de Politique agricole*, Kinshasa.
37. RDC, MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, SNSA (2009) *Statistiques de Production agricole, Série 1999-2009*, Kinshasa.
38. RDC, MINISTÈRE DU PLAN (2005) *Analyse participative de la pauvreté en RDC. Rapport national*, Kinshasa.
39. RDC, MINISTÈRE DU PLAN (2006) *Pauvreté, Insécurité et exclusion en RDC*, Kinshasa.
40. RDC, MINISTÈRE DU PLAN (2010) *Enquête par grappes à indicateurs multiples-MICS RDC 2010. Résultats préliminaires*, Kinshasa.
41. RDC/PNUD/UNOPS (1997) *Programme National de Relance du Secteur Agricole et Rural (1997-2001), Volume I : Programme National*, Kinshasa.
42. ROPPA (2003) NEPAD-Cycle de Doha (OMC). *Propositions paysannes de l'Afrique de l'Ouest pour des Politiques agricoles en faveur de l'exploitation familiale et des règles commerciales solidaires*, Ouagadougou.
43. ROUDART L. (2002) L'alimentation dans le monde et les politiques publiques de lutte contre la faim, *Mondes en développement*, 2002/1- n°117, p.9-23.
44. SAKATA M.T.G. (2010) *Code forestier congolais et ses mesures d'application*, Academia-Bruylant, Louvain-la-Neuve.
45. TOLLENS E. (2007) Les importations alimentaires et la protection douanière en RDC, dans Ministère de L'Agriculture, de la Pêche et de l'Élevage, *Agriculture en R.D. Congo : situation actuelle, réaction, décentralisation et comités provinciaux*, Kinshasa, p.18-25.
46. TSHIBUABUA K.K.B-J. (2006) Le fédéralisme et la gouvernance locale en RDC, *Mondes en développement*, 2006/1 n° 133, p.45-61.
47. VAN HOOH F. (2011) *Changer l'agriculture congolaise en faveur des familles paysannes*, Alliance Agri Congo, Pays-Bas.

Nouvelles technologies de l'information et de la communication : marketing de l'épanouissement des institutions bancaires de l'espace centre kasaien.

Cédric MUAMBA Muya
Assistant/U.PRE.CO-Kananga
Jeanpy Chrinovic LUKUSA Kapajika
Assistant/ISES/KGA

RÉSUMÉ

Le marketing traditionnel basé sur une harmonisation entre les 4 P (produit, prix, place et promotion) n'est plus suffisant pour intégrer la puissance du progrès technologique dans les politiques de développement des banques et des assurances. L'e-marketing qui a pour but, à travers l'utilisation de l'ensemble de technologies disponibles, d'optimiser le profit des institutions en s'efforçant de satisfaire les besoins intimes de chaque client devient le nouveau moyen de gestion adéquat qui répond aux mutations technologiques de nos jours.

Le succès d'e-marketing provient largement de la qualité de l'harmonisation dans le temps et dans l'espace des quatre variables évoquées. Cette harmonisation permet d'optimiser la valeur ajoutée du service financier offert au client et maximise le profit global de l'institution. Le rôle d'e-marketing est donc, en se basant sur la gestion de la relation client (GRC), d'apporter un éclairage pertinent sur la quadruple relation client/technologie/logistique/ressources humaines ainsi qu'évaluer l'efficacité du dialogue instauré de manière interactive entre l'apport technologique et le niveau réel du besoin de la clientèle.

Mots clés : *NTIC, Marketing, institutions bancaires, kasaien*

INTRODUCTION

La révolution de l'information et de la communication modifie considérablement les économies du XXI^e siècle, de la même manière que la révolution industrielle a orienté celle du XX^e. Pour de nombreux experts, il s'agit de l'avènement d'une ère nouvelle qui ouvre de vastes possibilités de communication entre les hommes et les entités s'affranchissant des barrières du temps, de l'espace, parfois même de la réalité concrète⁶.

Le secteur monétaire et financier, dont les métiers reposent majoritairement sur la gestion de l'information monétaire et financière, se situe à l'épicentre de ces mutations et s'est vu dans le besoin de modifier son approche managériale tant au niveau stratégique qu'opérationnel. Ceci permet aux institutions financières d'offrir à leur clientèle des produits et services moins chers

⁶ BRUNEL G., LAFONT S., *Les technologies de l'information*, Paris, PUF, 1990, p.23.

et de meilleure qualité répondant à leurs besoins. Proposer des services de qualité qui demeurent rentables, être moderne sans perdre le sens humain constitue le vrai défi à surmonter.

Le Marketing, discipline qui a pour rôle de rapprocher les institutions de leur clientèle, se situe au cœur de cette nouvelle adaptation. L'approche opérationnelle traditionnelle axée principalement sur le rôle des 4 P devrait être désormais complétée par l'intégration de 3 nouveaux facteurs : l'information, les ressources humaines et la logistique pour ainsi passer du marketing traditionnel à « l'e-marketing », marketing de l'intimité des besoins de chaque client.⁷

En effet, le marketing traditionnel mis en cause par l'e-marketing bouleverse considérablement le marketing bancaire. L'apparition des NTIC notamment l'internet va permettre aux spécialistes en marketing de concevoir des offres bancaires de masse personnalisées aux besoins de chaque client « mass one-to-one marketing ». Cette nouvelle gestion de la relation client (GRC) n'a pour but principal que de rentrer en relation avec le consommateur afin de pouvoir connaître ses besoins financiers et lui concevoir une offre bancaire ciblée.

La concurrence internationale de plus en plus vive, l'émergence de nouveaux acteurs sur le marché financier et l'invasion des technologies du futur amènent les banques et les sociétés d'assurance à chercher des solutions pour développer leur spécificité, mais aussi se bâtir une identité propre afin d'être ainsi au cœur de l'innovation technologique. Les banques locales comme RawBank, TMB, FBNBank, AdvansBank pour ne citer que celles-ci et le Crédit congolais conscients de l'enjeu primordial que jouent les nouvelles technologies dans le processus de l'intermédiation bancaire, ne cessent de modifier leur organisation interne, innover leurs canaux de distribution et d'agrandir leur division marketing afin d'être capables de gérer de façon intelligente les flux d'information.

L'évolution du marketing bancaire traditionnel vers un marketing relationnel/sociétal basé sur les nouvelles technologies sera traitée ci-dessous en cinq parties. Dans les premières et deuxièmes parties, on indiquera l'impact de la globalisation sur le marketing traditionnel ainsi que l'évolution du marketing traditionnel vers l'e marketing et dans les troisièmes et quatrièmes parties nous exposerons le rôle crucial que jouent la gestion de relation avec le client et le marketing relationnel dans toute approche bancaire personnalisée et enfin dans la cinquième partie nous allons présenter l'univers d'enquête et pratique des notions d'étude.

1. MARKETING TRADITIONNEL MIS EN CAUSE PAR LA GLOBALISATION ET L'ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE

Le système économique hérité de la révolution industrielle rassemble des entités de fabrication à grande échelle qui standardisent la production, les produits et les processus de fabrication et bénéficient ainsi d'économie d'échelle. À l'opposé de ce modèle, l'économie numérique repose sur l'échange d'information qui facilite la différenciation et la personnalisation. Selon Kotler,

⁷ KAYEMBE A., Communication marketing des organisations, Kinshasa, 1^{er} éd. Cœur Communiquant, 2003, p. 68.

« la personnalisation combine à la fois l'adaptation opérationnelle des produits aux souhaits des clients et la construction d'une relation individualisée avec eux par l'adaptation des outils marketing employés »⁸.

Le progrès technologique ainsi que la globalisation bouleversent les pratiques managériales et à priori l'approche marketing traditionnelle. Quatre critères majeurs incarnent ce changement:

- 1) **Avènement du numérique.**
- 2) **Phénomène de désintermédiation et de réintermédiation.** La désintermédiation correspond à la disparition des intermédiaires classiques tandis que la réintermédiation représente l'apparition de nouveaux intermédiaires en particulier sur le net.
- 3) **Personnalisation des produits et des approches marketing :** qui consiste à personnaliser l'approche marketing des clients afin de répondre à leurs besoins financiers à travers des outils de marketing de haute technologie.
- 4) **Convergence intersectorielle.** Les frontières entre secteurs deviennent de plus en plus floues. Les entités doivent désormais se développer sur de nouveaux marchés et faire face à de nouveaux concurrents.⁹

On peut donc affirmer que le marché n'est plus ce qu'il était, il a évolué rapidement sous l'effet du progrès technologique, de la globalisation et de la dérégulation. Les implications sont nombreuses :

- Les clients s'attendent à des produits et services de plus en plus personnalisés.
- Les fabricants sont de plus en plus soumis à une concurrence féroce.
- Les détaillants souffrent d'une saturation de leurs approches commerciales et devront nécessairement être plus créatifs et innovateurs dans les NTIC.

Tous ces grands changements et bouleversements économiques et technologiques ne peuvent qu'affecter directement le marketing et placer en surface de nouveaux thèmes :

- Le marketing relationnel qui nous permet de forger des relations à long terme avec le client ;
- Un ciblage personnalisé ;
- Le rôle crucial que joue la base de données au-delà des données de vente : on élabore de véritables entrepôts de données qui recensent les achats, les préférences et la rentabilité de chaque client ;
- Le développement des techniques de communication intégrées ;
- L'essor du rôle du marketing au sein des entités et en particulier dans le secteur bancaire.

Le secteur bancaire, moteur de l'activité économique mondiale se trouve notamment bouleversé par le phénomène de la mondialisation et la révolution technologique. Les banques prennent conscience que sans une étude approfondie des besoins du client, une segmentation intelligente

⁸ KOTLER P., DUBOIS B., *Marketing-Management*, Paris, 11^e éd. Pearson Education, 2004, p.24.

⁹ DEMEURE C., *Marketing*, Paris, Dalloz, 2001, p. 67.

et un ciblage personnalisé, leurs parts de marché se trouveraient extrêmement réduites, voire anéanties par de nouveaux concurrents.

2. DU MARKETING TRADITIONNEL À L'AVÈNEMENT DU E-MARKETING

2.1. Évolution du marketing

L'évolution des banques et sociétés d'assurance, vers un concept d'e-marketing, véritable marketing de l'intimité interactif, s'est produite dans le cadre d'un processus progressif. En effet, du marketing de l'offre on est passé successivement au marketing de la demande puis au marketing management de la distribution et enfin au début du XXIe siècle au marketing interactif qui n'est autre que l'e marketing. Ce changement relativement rapide en moins de trente ans est illustré dans la figure ci-dessous :

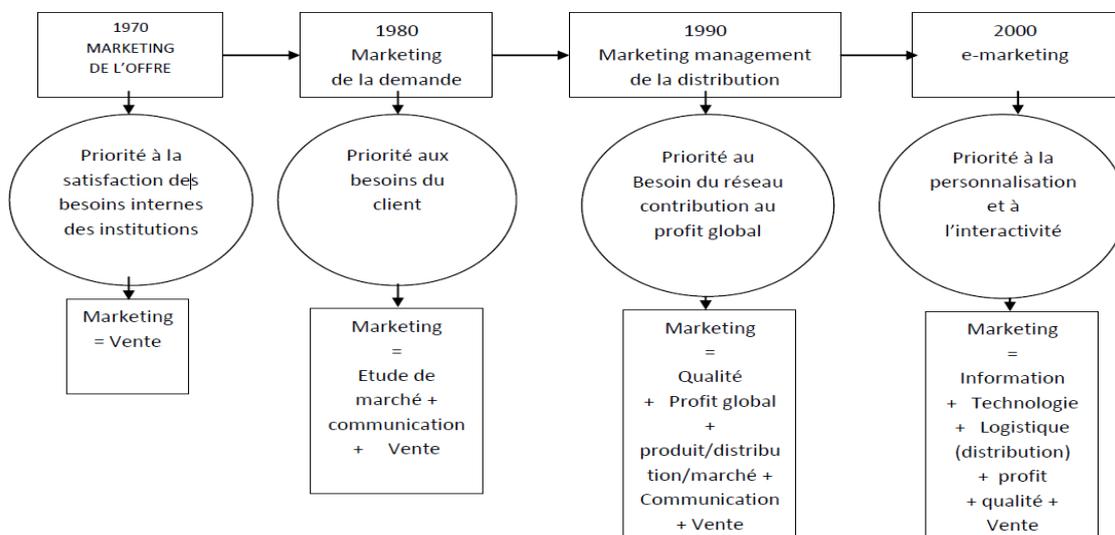


Fig. 1 : évolution du concept marketing¹⁰

Cette évolution est conditionnée par trois facteurs à savoir :

- Le premier est relatif à l'évolution des technologies de l'information et de la communication, mais également aux possibilités de les mettre en place avec des coûts raisonnables.
- Le second émane de la facilité d'utiliser ces technologies et de leur degré d'acceptation par la clientèle.
- Le troisième facteur est lié à la capacité d'adaptation des ressources humaines aux nouvelles technologies de l'information et de la communication.¹¹

¹⁰ KOTLER P., DUBOIS B., *op.cit.*, p.48.

¹¹ RECHENMANN F., *L'internet et le marketing*, Paris, Éditions d'organisation, 2000, p.67.

2.2. Marketing électronique (e-marketing)

2.2.1. Généralités

Le marketing électronique ou web marketing ou marketing numérique, correspond à l'ensemble des méthodes et des pratiques marketings sur Internet : communication en ligne (influence et réseaux sociaux), optimisation du commerce électronique, création de trafic au travers de tous supports numériques (ordinateur, téléphone mobile, lecteur de podcast, jeux vidéo et affichage dynamique-panneau publicitaire extérieur et télévision en point de vente). En d'autres termes, *l'e-marketing* peut être défini, quant à lui, comme le processus de planification et de mise en œuvre de l'élaboration, de la tarification, de la communication, de la distribution d'une idée, d'un produit ou d'un service permettant de créer des échanges, effectué en tout ou en partie à l'aide des technologies digitales, en cohérence avec des objectifs individuels et organisationnels.

La mise en œuvre des techniques d'e-marketing a pour objectif d'acquérir de nouveaux clients ou d'améliorer la gestion de la relation avec les clients actuels. Le marketing électronique s'intègre bien entendu aux outils marketing traditionnels dans une stratégie marketing multi canal. Il modifie le marketing traditionnel de deux manières :

- Premièrement, il améliore l'efficacité et l'efficience des fonctions marketing traditionnelles.
- Deuxièmement, les technologies de l'e-marketing transforment les stratégies marketing. Elles permettent l'apparition de nouveaux *business* modèles qui ajoutent de la valeur au consommateur et/ou augmentent la rentabilité de l'entreprise.

La récolte et l'analyse des données clients sont des éléments clés du marketing électronique. La constitution d'une base de données (BDD) riche et segmentée est une des priorités pour les e-commerçants. Une BDD efficace permet une stratégie différenciée, discriminante et personnelle qui amène la pertinence des actions. Par ailleurs, le marketing électronique doit établir une relation permanente avec les prospects ou les clients, et ce, à chaque étape de la relation client. De l'inscription du client jusqu'à sa fidélisation, un élément important du marketing électronique est le timing de la relation.¹²

La segmentation en temps réel est un des atouts prédominants du marketing électronique. Cet atout, propre au cybercommerce, constitue une véritable force, comparée aux outils de la vente à distance (VAD) traditionnelle.

2.2.2. Spécificités du marketing électronique

Les propriétés des médias digitaux tels qu'Internet font que le marketing électronique présente des spécificités et diffère sensiblement du marketing classique. En effet, les médias digitaux

¹² <http://www.e-marketing.fr/Marketing-Magazine/Article/IBM-ecrit-le-chapitre-2-de-l-ebusiness-7506-1.htm>, consulté le 15/08/2018 à 18h30'.

autorisent de nouvelles formes d'interactivité et d'échanges d'informations, une plus grande possibilité de personnalisation des produits ou services et/ou de la relation avec le client grâce à l'intelligence des technologies digitales.

2.2.3. Interactivité

Sur Internet, généralement, c'est le consommateur qui initie le contact avec le site. L'approche marketing est renversée, le consommateur est «actif» dans sa démarche et l'e-marchand doit apprendre à écouter et à être «passif», il doit donc être rapide, réactif et même proactif. On a l'habitude de dire que sur Internet on ne vend pas, mais que c'est le consommateur qui achète. Il est à la recherche d'informations ou d'une expérience en ligne (approche *pull*). Il est donc important pour l'entreprise de se trouver en bonne position sur son chemin (moteurs de recherche, sites de portail...).

Lorsque le consommateur est sur le site, l'entreprise peut obtenir et mémoriser ses réponses et ses préférences pour de futurs échanges. Ces éléments favorisent l'instauration d'une communication et des échanges bilatéraux entre l'entreprise et le consommateur *via* le site. Il y a établissement d'un dialogue et non pas d'un simple monologue, comme c'est le cas pour les médias traditionnels.

2.2.4. Connaissance du consommateur

Internet peut être utilisé pour collecter à un coût relativement faible des informations marketing, en particulier celles relatives aux préférences du consommateur, permettant d'améliorer la connaissance du consommateur. Chaque fois qu'un consommateur charge le contenu d'une page, cette information est stockée par le site et peut être analysée afin d'établir la manière dont les consommateurs interagissent avec le site. Grâce à la mesure d'audience (*click-stream analysis*), il est possible de déterminer les préférences des internautes et leurs comportements en fonction des sites et du contenu qu'ils visionnent.

2.2.5. Piliers du marketing électronique

Le marketing électronique s'organise autour de quatre piliers que constituent : L'information, la technologie, la distribution (logistique), les hommes.

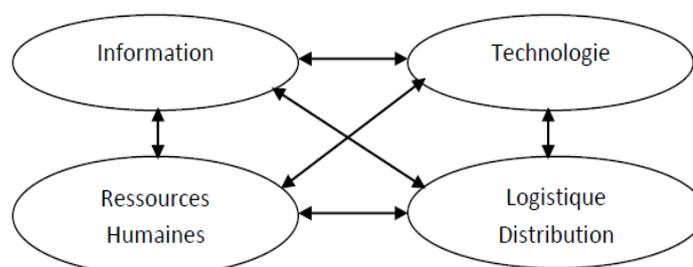


Fig. 2 : Les piliers de base du marketing électronique

Chacune de ces variables ci-dessus peut être considérée comme source autonome de développement de nouvelles clientèles ou d'offres bancaires. Cependant, l'information, les

ressources humaines et la logistique deviennent indissociables et complètent la variable technologique.

- 1) **L'information** : Elle constitue une source de développement à travers le rôle crucial que joue l'entrepôt des données « *Data ware house* » dans toute approche personnalisée et la création de nouveaux produits.
- 2) **Les ressources Humaines** : Elles constituent une des richesses majeures de l'entité. À travers elles, le pilotage des campagnes marketing ainsi que des outils informatiques de gestion s'effectuent.
- 3) **La logistique/la distribution** : Elle optimise la communication avec le client grâce à une approche basée essentiellement sur l'interactivité des canaux de distribution et l'aspect relationnel du contact.
- 4) **La technologie** : Source et moteur du changement. ¹³

Les experts en marketing doivent harmoniser leurs actions au quotidien avec les hommes de l'informatique, des ressources humaines et de la gestion des réseaux. Cette cohérence ne pourrait être accomplie sans le passage d'un marketing mix traditionnel vers le marketing électronique mix représenté dans le schéma ci-dessous.

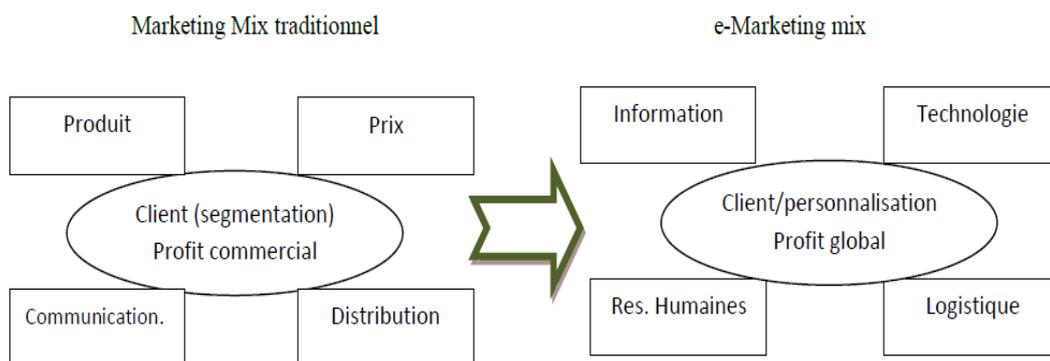


Fig. 3 : Du marketing mix traditionnel à l' « e-Marketing mix ».

3. GÉNÉRALITÉS SUR LA GESTION DE LA RELATION CLIENT (GRC) AU SEIN DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES

3.1. Définition et importance des technologies sur la gestion de la relation client

Grâce à l'apparition des NTIC, les dirigeants marketing, afin d'assurer une harmonisation totale entre les composantes du e marketing, se reposent essentiellement sur des logiciels de gestion de la relation client (GRC) pour coordonner la relation entre production, distribution et collecte des informations personnalisées. En effet la gestion de la relation client est l'art de combiner technologie et stratégies commerciales pour offrir aux clients les produits et les services qu'ils attendent. La gestion de la relation client est la capacité à identifier, à acquérir et à fidéliser les

¹³ BADOE M., LAVAYSSIERE B., COIN E., *E-marketing de la banque et de l'assurance*, Paris, Éditions d'organisation, 2e édition, 2003, p.45.

meilleurs clients dans l'optique d'augmenter le chiffre d'affaires et le bénéfice d'une institution financière.¹⁴

Des logiciels d'automatisation de la force de vente aux outils de *datamining*, de *Call Center* ou de géomarketing sont mis à la disposition des spécialistes en marketing pour concrétiser leurs nouveaux objectifs. Il faut constater que la technologie permet de traiter, dans une approche unifiée, des politiques qui ont été séparées pendant de nombreuses années : Stratégie marketing, gestion de la force de vente, service client, *re-engineering* des processus d'organisation interne des banques commerciales, étude de rentabilité, conception des produits... à ce titre, elle représente une opportunité importante pour les hommes du marketing.¹⁵

La GRC impose donc à la fonction marketing d'être intégrée en amont avec les fonctions de production et vers l'aval dans le suivi de la commercialisation, en s'appuyant sur les systèmes d'information. Cette mutation technologique s'appuie sur l'intégration de huit tendances suivantes :

- ***Le re-engineering du processus*** : Optimisation des processus de travail. Les logiciels de GRC permettent le partage de l'information entre l'ensemble des canaux de distribution.
- ***La réactivité de production du service offert***, ceci implique aux hommes du marketing de collaborer avec les différents interlocuteurs de différents départements.
- ***La personnalisation de masse*** qui consiste à combiner les économies d'échelles par une organisation optimale des processus et la personnalisation du produit et du service au goût du client. Les logiciels de GRC rassemblent et collectent les informations en se basant sur les préférences du client, pour permettre aux équipes de production l'organisation d'offres bancaires ciblées.
- ***L'apparition du marketing relationnel***. Le marketing relationnel permet de créer des relations avec la clientèle à travers l'ensemble des canaux de distribution. Le logiciel GRC facilite l'échange d'information entre les différents acteurs de production et de distribution.
- ***Améliorer la satisfaction du client***. Le logiciel GRC joue un rôle dans les programmes de satisfaction clientèle.
- ***Le one-to-one marketing***. Les logiciels de GRC développent l'approche individualisée en fournissant un moyen de collecter et de redistribuer les informations sur le comportement du client.
- ***Modification du Mix Marketing traditionnel en e-marketing mix***.
- ***L'intelligence des clients et du personnel*** grâce à un accès plus large aux actualités du monde actuel. Les logiciels de GRC prennent en compte cette sophistication croissante et la redistribution de cette information à l'ensemble des acteurs en charge du service financier offert.

¹⁴ LEFEBURE R., VENTURI G., *Gestion de la relation client*, Paris, Eyrolles, 2000, p.34.

¹⁵ ROSTAND F., *L'importance du Micro Marketing dans la relation client*, dans *Banque stratégie*, N°191, (Mars 2002), p.15.

3.2. Présence et rôle de la GRC au sein de l'organisation bancaire

La gestion de la relation client à travers des logiciels informatiques spécialisés (NCR, Oracle, IBM ...) est donc de nos jours un des piliers pour l'élaboration de toute activité marketing, aussi bien au niveau stratégique qu'opérationnel. Conscient de l'enjeu croissant que joue le trio (informatique, ressources humaines et logistique) les banques et assurances ont conçu des départements de GRC et les ont placés au milieu de leur chaîne de production comme nous le voyons clairement dans la figure ci-dessous.¹⁶

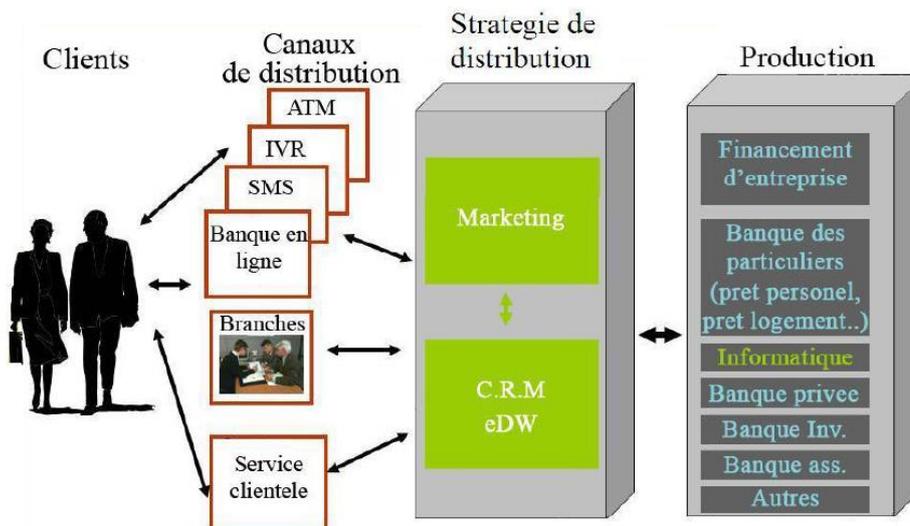


Fig. 4 : Rôle et place de la GRC « CRM » au sein de la banque de détail

Le schéma ci-dessus nous montre clairement comment le processus de production du service financier est acheminé vers client :

- **Division de distribution (Marketing/GRC) :** Division qui a pour rôle de stocker les informations, étudier le comportement du client pour ainsi lancer des campagnes marketing ciblées et gérer le processus de distribution. Recherche, stratégies/segmentation, communication, développement de produit et vente seraient les atouts majeurs de cette entité.
- **Division de production :** Division qui a pour rôle en se basant sur les stratégies marketing élaborées d'établir les procédures et les conditions d'octroi de crédit tout en prenant en compte le volet juridique et comptable.
- **Division des canaux de distribution :** Division qui a pour rôle d'interagir avec les clients à travers ses différents canaux de distribution (Agence, site internet, distributeur automatique de billets, « mobile banking », force de vente...) dont le but ultime serait d'initier une relation bancaire personnalisée.¹⁷

Désormais l'accès au client ne devient possible qu'à travers la division de distribution. L'ampleur donnée à la division Marketing/GRC a pour but de montrer l'importance que donnent les banques et assurances à concevoir des offres personnalisées afin de répondre aux

¹⁶ ZOLLINGER M., LAMARQUE E., *Marketing et stratégie de la banque*, Paris, Dunod, 2004, p.103.

¹⁷ MICHELLE J., *Marketing on line Guide juridique et pratique*, Paris, Eyrolles, 2008, p.14.

besoins des consommateurs. Cette nouvelle réorganisation interne permet aux banques d'enregistrer un avantage concurrentiel de taille sur ses compétiteurs et aide à identifier sa clientèle rentable de non rentable, sachant très bien que selon la loi de Pareto seulement 20% de la clientèle existante génère 80% du profit global des entités.

3.3. Le marketing relationnel

Historiquement, depuis que l'homme échange, le relationnel a toujours été la base du commerce. Toutefois, la production de masse, la distribution extensive et la communication de masse ont réduit, pour quelque temps au XXe siècle, l'importance de la relation qui revient aujourd'hui en force. Le retour du marketing relationnel, exprimé comme tel trouve ses racines dans les logiciels d'automatisation de la force de vente qui visaient à optimiser le travail des vendeurs auprès de clients (SFA ou *sales force automation*). Progressivement, l'ambition de dépasser la seule gestion des ventes et de gérer l'ensemble des contacts et relations de l'entreprise avec ses clients s'est développée, par la gestion de la relation client, principalement au moyen de volumineuses bases de données clients.¹⁸

Le marketing dans l'entreprise et dans l'économie (CRM, customer relationship management). L'idée centrale est que la rétention d'un client actuel est plus rentable que l'attraction d'un nouveau client. Ce principe se vérifie surtout dans les marchés saturés où l'acquisition d'un nouveau client doit forcément commencer par le détournement de ce client de la concurrence. Celle-ci a fait ensuite naître le concept de marketing relationnel.

3.3.1. Les raisons d'être du marketing relationnel

Le marketing relationnel se fonde donc clairement sur une nouvelle philosophie de gestion qui affirme que, dans les marchés saturés, il convient de valoriser la fidélité plutôt que la transaction. Comme la majorité des marchés sont à maturité dans les économies occidentales, le marketing relationnel a donc de bonnes raisons d'être. Il ne s'agit donc plus, pour une entreprise, de chercher prioritairement à maximiser ses parts de marchés, mais bien ses parts de clients (*share of the wallet* en banque, *share of the stomach* en alimentation, par exemple). « Une bonne relation vaut mieux qu'une vente. » Elle est loin l'idée du marketing opérationnel classique où l'objectif ultime était la vente même si celle-ci se fait au détriment de la confiance du client. Au contraire, le marketing relationnel recherche la valeur à long terme du client, même si celle-ci se gagne au prix d'une transaction individuelle perdue. L'arrivée du marketing relationnel se trouve justifiée par les évolutions récentes de l'environnement des marchés : la progression de l'individualisme, la baisse de la fidélité généralisée, le manque de temps augmentant la sensibilité au service, la croissance des exigences dans une société développée, la disponibilité d'outils et de techniques informatiques puissants, la perte d'efficacité des

¹⁸ http://www.marketing_relationnel.fr/transactionnel-/marketing_relationnel.htm, consulté le 01/12/2018 à 13h00'.

médias traditionnels et la montée des médias interactifs, via Internet, la saturation de l'offre et l'accroissement de la pression concurrentielle.

En définitive, on peut définir le marketing relationnel comme : « Une approche stratégique et opérationnelle qui cherche à améliorer la valeur pour l'actionnaire par le développement de relations appropriées avec des clients clés et des segments de clients ».¹⁹ Ainsi, le contraste « opérationnel/stratégique » présenté en marketing transactionnel subsiste bel et bien en marketing relationnel. Aujourd'hui, le terme de CRM (*customer relationship management*).

3.3.2. Marketing transactionnel / Marketing relationnel

- *Mission* : Conquête Fidélisation
- *Objectif* : Transaction, parts de marché Relation, part du client
- *Organisation* : Gestion de marque/de produit Gestion de client
- *Sources d'information* : Étude de marché Dialogue permanent, base de données
- *Communication* : Communication de masse Communication personnelle
- *Contexte favorable* : Marchés non saturés Marchés saturés
- *Secteurs privilégiés* : B2C B2B, services tend à supplanter celui de marketing relationnel, alors que, au départ il était plus strictement orienté vers la gestion des bases de données-clients.

3.3.3. Les composantes du marketing relationnel

Certains éléments de la démarche marketing sont caractéristiques d'une approche relationnelle. Toutefois, comme l'implantation d'un marketing relationnel peut être progressive et partielle, on peut n'en retrouver qu'un nombre restreint dans certaines organisations.

1. **Une segmentation des clients à granularité variable** : La segmentation est basée en théorie sur les profits futurs attendus du client. En pratique, la prédiction du comportement futur se fait sur base de son comportement passé et présent et de caractéristiques descriptives du client, enregistrés dans une base de données. Il s'agit donc d'une segmentation comportementale où l'on identifie successivement des clients prospects, puis prospects qualifiés, premiers acheteurs, acheteurs à répétition, fidèles, avocats et partenaires. La stratégie peut aller jusqu'à concevoir et servir des segments d'une personne (le *one-to-one marketing*), quitte à proposer une segmentation plus grossière à la masse de la clientèle. C'est le principe de segmentation à granularité variable c'est-à-dire une finesse de segmentation changeante.
2. **Un ciblage différencié**, déterminé par la valeur attendue du client. Partant du principe de Pareto qu'un petit nombre de clients assurent à eux seuls une grande part du profit, il vaut la peine de soigner particulièrement ces quelques clients privilégiés. L'entreprise définit alors les caractéristiques des clients qu'elle souhaite particulièrement attirer et retenir (...et ceux qu'elle ne souhaite pas retenir). En effet, aucune firme ne peut réussir

¹⁹ LAMBIN J., MOERLOOSE C., *Marketing stratégique et opérationnel*, Paris, Dunod, 2008, p.57.

en offrant « tout à tout le monde ». Typiquement l'entreprise répartira sa clientèle en plusieurs catégories : les clients prioritaires (or), les clients intéressants (argent), les clients courants (bronze) et les clients inutiles (plomb). Parfois même, il pourrait être avantageux même s'il est dangereux d'éliminer les clients non rentables de la dernière catégorie. En effet, les économies ainsi réalisées compenseraient le supplément de coût des clients privilégiés.

3. **Une surveillance de marché basée sur une collecte de données continue** à chaque contact avec les clients plutôt que des études de marché. Aujourd'hui, les entreprises entendent travailler en temps réel avec les clients, ce que leur permettent les évolutions récentes : grosse capacité de stockage et de traitement de l'information, interaction continue des Internautes et avec leur milieu, via les réseaux sociaux, les blogs, les forums...
4. **Une intégration de multiples canaux de distribution et de communication** : L'entreprise a le choix parmi de nombreux canaux intégrables les uns aux autres pour communiquer et distribuer : vendeurs, magasins, téléphone, marketing direct, commerce électronique, commerce mobile...
5. **Un outil informatique très développé** : Les développements informatiques exponentiels de ces dernières décennies ont permis l'explosion du marketing relationnel, par la gestion fine de bases de données et surtout le *data mining*. Collectant de plus en plus d'informations sur les comportements de leurs clients, les entreprises sont à même de mieux les connaître et donc de mieux les satisfaire individuellement. Les progiciels vendus sur le marché sont très nombreux, tout comme les consultants prêts à sous-traiter leur adaptation dans l'entreprise (SAP, Siebel, Oracle, Amdocs...).
6. **Une métrique spécifique au relationnel** : Selon l'adage : « C'est ce qui est mesuré qui est fait », une entreprise doit évaluer sa performance en cohérence avec ses objectifs : elle doit suivre ses parts de clients (et non ses parts de marché), elle doit rémunérer son personnel à la collaboration au service du client (et non à la commission individuelle), elle doit faire des tableaux de bord à long terme (et non trimestriels). Les indicateurs de performance typiques du CRM sont, par exemple, la valeur à vie d'un client (CLV, *customer lifetime value*), le taux de rétention, le taux de satisfaction, la récurrence d'un client, le nombre de clients... La CLV se calcule par une analyse comparée des coûts et des bénéfices futurs d'acquisition et de rétention, actualisés pour chaque client sur tous les réseaux canaux (Internet, bouche-à-oreille, promotion...).

Le marketing relationnel est un *phénomène à la mode*. C'est déjà, en soi, un sujet d'inquiétude. En effet, les entrepreneurs ne sont pas à l'abri d'un choix qui les amènerait, par simple effet de masse, à suivre un mouvement sans en évaluer préalablement l'intérêt réel dans leur cas. Or, on sait que 55 % des CRM ont été des échecs et que les taux de satisfaction face à cet outil de gestion sont faibles alors que les investissements nécessaires se chiffrent en millions d'euros.

4. EVOLUTION DES CANAUX DE DISTRIBUTION ET LEURS IMPACTS SUR LE MARKETING RELATIONNEL

4.1. Évolution des canaux de distribution

Les nouvelles technologies ont considérablement bouleversé et diversifié les canaux de distribution bancaires (Réseaux d'agences classiques, Kiosks ou agences virtuelles, internet, distributeurs automatiques de billets D.A.B.) téléphones portables, centre d'appel électronique ...).²⁰ La politique de distribution bancaire se trouve donc face à un quadruple défi :

- **Economique** : Baisser le coût des réseaux classiques, en faveur d'autres canaux alternatifs, considérés comme pesant trop lourdement sur la rentabilité globale de l'entité.
- **Commercial** : Être adapté de façon permanente aux attentes et besoins évolutifs de la clientèle en besoin de disponibilités, tarification, ce qui influence d'une manière significative la reconfiguration des réseaux.
- **Concurrentiel** : Faire face à une compétitivité féroce internationale grâce notamment à la mondialisation et à l'apparition d'internet. Les frontières nationales n'existent plus.
- **Technologique** : Pouvoir suivre et s'adapter aux nouvelles technologies qui ne cessent de se développer à une vitesse vertigineuse.²¹

En effet, les réseaux d'agences sont en train d'être remodelés en centre d'accueil à la clientèle. Le merchandising concerne l'ensemble de la politique d'aménagement interne et externe du point de vente dans le but d'optimiser l'accroissement de la clientèle et la commercialisation des produits et services.

Les distributeurs de billets automatiques se transforment en véritables agences virtuelles capables de desservir presque la totalité des transactions bancaires quotidiennes, ce qui diminue considérablement les coûts opérationnels. « NCR7 » l'un des plus grands fabricants mondiaux de distributeurs automatiques de billets, vient de lancer le service de vidéo-conférence sur toutes ses D.A.B. permettant aux institutions financières d'élargir les heures d'ouverture et construire de petites agences virtuelles sur toute la zone géographique convoquée.

Internet a permis de développer les transactions bancaires sur le net (banque à distance) ce qui pousse les clients à être mieux servis et être en relation constante avec sa banque d'où la création d'un web participatif, plusieurs institutions financières pourraient être citées dans ce domaine: Wonga.com8. ING Direct, Fortuneo...

Le « mobile banking » qui permet aux banques de proposer des services financiers (consultations de compte, transfert de compte à compte...) aux possesseurs de téléphone portable, repose sur des dispositifs de technologie destinés à assurer la sécurité des transactions bancaires. Les grands fabricants de téléphones portables comme : Apple, Google, Nokia... les opérateurs de téléphone mobile comme : Bouygues télécom, France Télécom... et finalement

²⁰ THUILLIER P., *De l'étude de marché au plan de Marketing*, Paris, Édition d'organisation, 1989, p.189.

²¹ Idem, p.190.

les banques commerciales comme : RawBank, AdvansBank... sont en train de lancer chaque 2 ou 3 mois de nouvelles technologies dans ce sens, ce qui indique clairement l'importance et l'ampleur que prend ce moyen de paiement face aux autres moyens de paiement plus classiques: Paiement en espèces et chèques.

En effet, une étude approfondie a été faite sur cette question, nous avons constaté que la population centre Kasaienne utilise ce service proposé par les banques à un faible taux ; et portant cette pratique a pour avantage principal : l'épargne de temps ainsi que l'accessibilité rapide aux moyens de paiements bancaires.

Cette grande diversification des canaux de distribution essentiellement due à l'impact des nouvelles technologies pousse les banques à redéfinir leurs politiques de distribution. L'enjeu est celui de préserver un dosage adapté à chaque segment de clientèle et à chaque type de produit entre une relation physique et une relation automatisée. Il s'agit alors de maîtriser de façon optimale les relations avec la clientèle, d'arbitrer entre les configurations de banque relationnelle et de banque transactionnelle, et de tirer profit des nouvelles technologies pour soutenir la fonction de distribution. L'approche multicanal, qui consiste précisément dans la multiplication, la diversification, l'intégration et l'optimisation des canaux d'échanges entre les banques et ses clients prend forme. L'optimisation doit être accomplie du point de vue du client (le canal le plus pertinent pour le meilleur service) et du point de vue de la banque (optimisation du rapport coût/valeur de chaque type de relation).

4.2. Impact des canaux de distribution sur le marketing relationnel

L'apparition des nouvelles technologies de communication bancaire en particulier : Cartes de crédit, distributeurs automatiques de billets (D.A.B.), point de vente électronique, banque en ligne ont considérablement bouleversé l'approche marketing ouvrant de nouvelles opportunités pour les institutions financières.²²

Les banques espèrent grâce à cette mutation technologique de taille de réduire leurs coûts de production, fidéliser leurs clientèles existantes suite à une forte interactivité avec le client et enfin couvrir, grâce à l'internet, un espace géographique universel qui donne aux banques un accès sur de nouveaux marchés virtuels, mais qui aboutissent à l'attraction de nouveaux clients. Le concept du marketing relationnel réfère donc à toutes les activités qui ont pour but d'établir et de développer une relation commerciale avec le client. Le but ultime du marketing relationnel est de maximiser le bénéfice à long terme entre la banque et son client grâce à l'exécution d'une série de transactions dans le temps. Quatre caractéristiques caractérisent donc l'approche marketing relationnelle:

- Le temps qui est un des piliers d'une initiation bancaire à long terme.
- La personnalisation dans le but de couvrir les besoins du client pour ainsi le fidéliser et le conserver à long terme.
- Le degré d'engagement du client dans sa relation bancaire.
- L'équité de la relation entre le client et sa banque.

²² LAMBIN J., MOERLOOSE C., *op.cit*, p. 345.

Le marketing relationnel bancaire permet une grande proximité entre le client et sa banque et par conséquent met en premier plan le rôle du client dans le processus de servuction relationnel. Internet grâce à son caractère universel et sa technologie en constante évolution, est l'outil de base du marketing relationnel.²³ En effet, il établit une interaction entre acheteur et vendeur ce qui facilite la création de valeur et offre une unique chance d'opportunité pour une approche *one-to-one marketing*. L'utilisation d'internet permet d'augmenter la créativité et l'intuition des responsables marketing suite à l'accès rapide aux informations, leur permettant de mieux répondre aux attentes des clients tout en créant une vision à 360 degrés.²⁴

Une autre révolution qui a bouleversé le marketing traditionnel serait la montée en puissance des réseaux sociaux comme « Facebook », « Twiter », « Whats'App » et qui a amené les spécialistes en marketing à nous parler du marketing du web relation/sociétal. Un tiers des 10 millions d'utilisateurs congolais de Facebook sont déjà inscrits sur la page d'une ou de plusieurs marques. « Facebook » fait d'ailleurs tout pour les attirer, en proposant des services adaptés comme la fonctionnalité « Recevoir un échantillon ». Le web remet en cause l'hégémonie du point de vente traditionnel grâce surtout à la reproduction en 3D sur Internet des magasins virtuels.

Nous pouvons dire que « le marketing relationnel consiste à offrir d'excellents services aux clients grâce à l'utilisation d'informations individualisées avec pour objectif la construction d'une relation durable avec chacun d'entre eux ». Les quatre principes fondateurs d'un marketing personnalisé sont : Ciblage précis, Distinction des clients en fonction de leurs besoins et de leur valeur pour l'entité, interagir avec les clients individuellement dans le but de mieux les connaître et personnaliser les produits, les services et les messages.

4.3. Pratique du marketing relationnel B To B dans les banques de notre étude

La réussite et la conquête du marché bancaire du Kasai central par ces banques d'étude ont été facilitées par la mise en place du marketing relationnel sans oublier le marketing B To B. À l'usage du premier, nous avons constaté que banques ont commencé à utiliser le marketing direct où elles étaient en train d'utiliser le groupe des gens qui ont commencé à faire véhiculer le message de bouche à l'oreille dans les réunions des gens, dans les familles, dans les écoles, dans les églises, sur la rue, dans les marchés; en plus avec B To B, nous avons remarqué que ces banques ont utilisé leurs responsables de la banque pour pouvoir entrer en contact avec les différents responsables des structures et organisations de la ville en particulier et de la province du Kasai central en général. Il faut citer par exemple les enseignants, les fonctionnaires de l'État, les universités, les agents de la santé, pour ne citer que ceux-ci. Tout était fait pour faire valoir et faire aimer le service bancaire à la population centre kasaienne qui jusque-là n'avait pas encore compris l'importance du service bancaire qui est une vache au lait sous d'autres cieux, car il permettait à beaucoup de gens se faire de bonnes économies, l'impact de cela est manifeste à partir du traitement des données ci-dessous exploitées.

²³ <http://servuction/spécificité du management de marketing de service.html>, consulté le 13/08/2018 à 13h30'

²⁴ BAUX Ph., *Marketing, une approche Mèga-marketing*, Paris, Eyrolles, 2000, p. 56.

5. UNIVERS D'ENQUÊTE ET PRATIQUE DES NOTIONS D'ÉTUDE

Nous avons tablé notre étude sur les institutions financières et bancaires de la place, ces dernières représentent le Kasai Central en général et la ville de Kananga en particulier. Pour ce faire, nous avons fait recours à quelques banques commerciales comme RawBank, AdvansBank, FBNBank pour maîtriser l'opérationnalité de la nouvelle technologie de l'information et de la communication (NTIC) et l'application du marketing bancaire dans la gestion des relations de leurs clients (GRC), et en plus, au calcul des parts de marché de chacune d'elles, selon que la population centre kasaienne est entrain de comprendre à pas de tortue le système bancaire.

Pour rendre pragmatique notre étude, nous avons considéré un échantillon de 150 personnes, surtout de la ville de Kananga qui semblent quasiment s'intéresser à ce service. Cet échantillon d'étude est subdivisé selon les tranches d'âges scindés en trois groupes. Et pour parvenir aux résultats, nous avons utilisé le type de questions fermées (oui ou non) à l'usage du service bancaire suite aux NTIC.

Tableau N°1 : Catégorie des personnes utilisant le service bancaire

Nom des Banques	20 ans - 30 ans				31 ans - 50 ans				51 ans jusque plus				TOT GEN			
	Hommes		Femmes		Hommes		Femmes		Hommes		Femmes		Hommes		Femmes	
	O	N	O	N	O	N	O	N	O	N	O	N	O	N	O	N
Raws Bank	7	2	6	3	19	1	6	3	16	2	5	0	42	5	17	6
Advans Bank	3	5	2	2	4	2	1	4	10	6	2	1	17	13	5	7
FBN Bank	2	10	1	7	2	2	1	5	3	1	1	3	7	13	3	15
Total	29		21		30		20		38		12		66	31	25	28
Total general															97	53

O : Oui et N : Non

Source : Nos enquêtes

Nous avons constaté, à la tranche d'âge allant de 20 à 30 ans que 12 hommes et 9 femmes acceptent le service bancaire et 17 hommes et 12 femmes le refusent ou disent NON ; dans la tranche de 31 à 50 an, 25 hommes et 7 femmes disent OUI et 9 hommes et 12 femmes disent NON, et enfin à la tranche allant de 51 ans et plus, 29 hommes et 8 femmes acceptent le service bancaire et 9 hommes et 4 femmes disent NON.

Tableau N°2 : Données synthétiques des banques de ces 3 tranches d'âge pour l'usage de service bancaire.

N°	Banques Genre	RawBank	AdvansBank	FBNBank	Total
01	Hommes	42	17	7	66
02	Femmes	17	5	3	25
TOTAL		59	22	10	91

Source : Nos enquêtes

Après compilation de toutes les données, nous avons remarqué que, sur un total de 66 hommes qui utilisent le service bancaire, RawBank gagent 42, AdvansBank 17 et FBN Bank 7 hommes et encore sur un total de 25 femmes utilisatrices du service bancaire, RawBank en compte 17, AdvansBank 5 et FBN Bank 3, donc sur un total de 91 utilisateurs de ce service, RawBank compte 59 utilisateurs, AdvansBank 22 et FBN Bank n'en compte que 10.

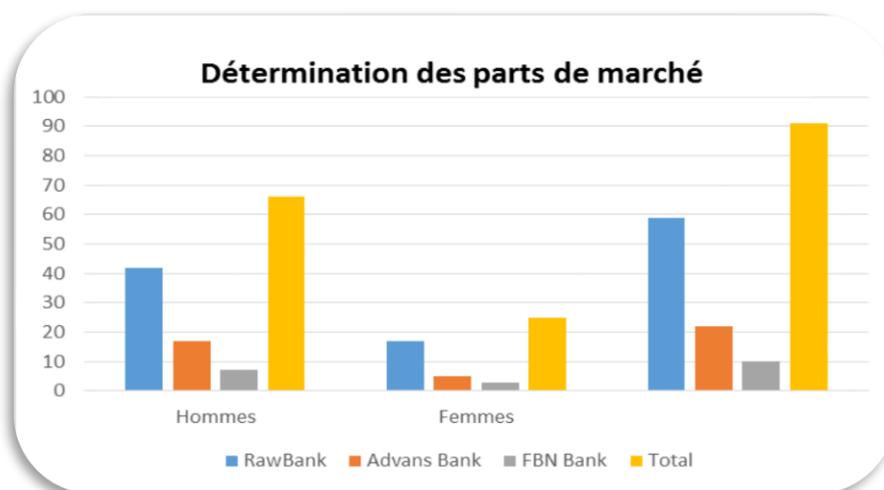
Détermination des parts de marché en valeur relatives de chaque banque sur la ville de Kananga par rapport aux clients avec la prise en considération de GRC.

PDM (part de marché)= (Marché de l'entité/ marché du secteur) *

Raw Bank=59/91* 100=64, 83%

AdvansBank=22/91* 100=24, 17%

FBNBank=10/91*100=10, 98%



Nous constatons ci-dessus que grâce à l'application aux NTIC, sur base de la capitalisation de la GRC et assistée par le e marketing pratique, RawBank occupe la première position du marché bancaire Kanangais avec 64,83% suivie de l'AdvansBank qui a compris l'importance de cette notion avec 24, 17% et en dernière position vient la FBNBank avec 10,98%;

CONCLUSION

Les nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC), la globalisation et l'internationalisation des marchés ont considérablement bouleversé les économies du XXe et du XXIe siècle et par conséquent l'approche marketing managériale moderne. Du marketing de l'offre au début des années 60, se basant uniquement sur la notoriété des actionnaires et des dirigeants, nous avons abouti au marketing relationnel/intelligent approche qui se base sur la satisfaction personnalisée de la clientèle centre Kasaienne. L'impact des nouvelles technologies (internet ou autres) a considérablement révolutionné le processus de servuction bancaire ainsi que toute stratégie marketing.

Les canaux de distribution (Distributeurs automatiques de billets, sites internet bancarisés, téléphones mobiles intelligents « *Smartphones* ») sont développés pour devenir de vrais supports informatiques intelligents qui interagissent avec la clientèle centre Kasaienne et leur facilitent tout genre de transactions bancaires. Facilité d'accès aux canaux bancaires, rapidité des transactions et offres personnalisées sont désormais les piliers du marketing relationnel. Les nouvelles technologies ne cessent d'évoluer et de s'innover et leurs impacts sur la discipline du marketing bancaire restent illimités vu l'ampleur des systèmes informatiques dans ce secteur. Internet, banque à distance et agence virtuelle sont sûrement les piliers de toute activité bancaire centrée sur la satisfaction de la clientèle centre kasaienne.

Selon Abraham Maslow l'être humain aspire toujours à satisfaire 5 types de besoins: Survie (boire, se nourrir...), Sécurité (logement, revenus...), Socialisation (se faire des amis...), Estime de soi, (statut social...) et enfin la réalisation personnelle. À l'heure d'internet les aspirations humaines restent les mêmes, mais évoluent en fonction des sites imposés par la toile, en effet chaque site réponds à un des 5 besoins de Maslow. Google et Yahoo répondent aux besoins de survie, « Norton Antivirus » et « Kaspersky » répondent au besoin de sécurité, « Facebook » et « *Likedin* » répondent au besoin de la socialisation, « *Youtube* » et « *Twiter* » répondent aux besoins d'estime de soi et enfin « *Wikipédia* » répond aux besoins de la réalisation personnelle. Grâce au Web le marketing sociétal prend toutes ses formes et devient un atout majeur pour attirer une clientèle jeune avide de nouvelles technologies.

Nouvelles technologies et contact humain doivent désormais apprendre à cohabiter ensemble. La technologie devrait être utilisée au service de l'être humain et non le contraire. Comment préserver le contact humain, la dignité et la vie privée des hommes tout en alliant les nouvelles technologies d'information et de communication serait l'enjeu du XXIe siècle. La discipline du marketing profondément bouleversée par la venue des nouvelles technologies prend nécessairement de l'ampleur au sein des institutions bancaires. Elle seule est capable d'optimiser la relation clients/institutions financières grâce en particulier au marketing relationnel et sociétal.

En effet les institutions financières optimisent leurs coûts de production, personnalisent leurs approches bancaires et maximisent leurs profits. Le client a un accès plus facile aux services bancaires, reçoit des offres personnalisées répondant à ses besoins et maximise son taux de satisfaction. Le marketing est donc grâce aux nouvelles technologies et techniques de

promotion une discipline clé pour combattre les vices de ce monde contemporain : la pollution atmosphérique, la pauvreté, l'injustice, essentiellement grâce à l'impact que jouent les stratégies d'information et de communication sur les humains.

En définitive, les dirigeants marketing au sein des grands groupes financiers/médiatiques doivent être conscients de leurs responsabilités et savoir mesurer l'impact de leurs campagnes médiatiques sur leurs sociétés. Le marketing relationnel se fonde donc clairement sur une nouvelle philosophie de gestion qui affirme que, dans les marchés saturés, il convient de valoriser la fidélité plutôt que la transaction. Comme la majorité des marchés sont à maturité dans les économies occidentales, le marketing relationnel a donc de bonnes raisons d'être. Il ne s'agit donc plus, pour une entreprise, de chercher prioritairement à maximiser ses parts de marchés, mais bien ses parts de clients (*share of the wallet* en banque, *share of the stomach* en alimentation, par exemple). «Une bonne relation vaut mieux qu'une vente. » Elle est loin l'idée du marketing opérationnel classique où l'objectif ultime était la vente même si celle-ci se fait au détriment de la confiance du client. Au contraire, le marketing relationnel recherche la valeur à long terme du client, même si celle-ci se gagne au prix d'une transaction individuelle perdue. L'arrivée du marketing relationnel se trouve justifiée par les évolutions récentes de l'environnement des marchés : la progression de l'individualisme, la baisse de la fidélité généralisée, le manque de temps augmentant la sensibilité au service, la croissance des exigences dans une société développée, la disponibilité d'outils et de techniques informatiques puissants, la perte d'efficacité des médias traditionnels et la montée des médias interactifs, via Internet, la saturation de l'offre et l'accroissement de la pression concurrentielle. En définitive, on peut définir le marketing relationnel comme : « Une approche stratégique et opérationnelle qui cherche à améliorer la valeur pour l'actionnaire par le développement de relations appropriées avec des clients clés et des segments de clients ». Ainsi, le contraste « opérationnel/stratégique » présenté en marketing transactionnel subsiste bel et bien en marketing relationnel. Aujourd'hui, le terme de CRM (*customer relationship management*).

BIBLIOGRAPHIE

I. Ouvrages

1. BADOUC M., LAVAYSSIERE B., COIN E., *E. marketing de la banque et de l'assurance*, Paris, 2^e éd. Éditions d'organisation, 2003.
2. BAUX Ph., *Marketing, une approche Mēga-marketing*, Paris, Eyrolles, 2000.
3. BRUNEL G., LAFONT S., *Les technologies de l'information*, Paris, PUF, 1990.
4. DEMEURE C., *Marketing*, Paris, Dalloz, 2001.
5. KAYEMBE A., *Communication marketing des organisations*, Kinshasa, 1^e éd. Cœur Communiquant, 2003.
6. KOTLER P., DUBOIS B., *Marketing et Management*, Paris, 11^e éd. Pearson Education, 2004.
7. LAMBIN J., MOERLOOSE C., *Marketing stratégique et opérationnel*, Paris, Dunod, 2008.
8. LEFEBURE R., VENTURI G., *Gestion de la relation client*, Paris, Eyrolles, 2000.
9. MICHELLE J., *Marketing on line Guide juridique et pratique*, Paris, Eyrolles, 2008.
10. RECHENMANN F., *L'internet et le marketing*, Paris, Éditions d'organisation, 2000.
11. ROSTAND F., *L'importance du Micro Marketing dans la relation client, dans Banque stratégie*, N°191, (Mars 2002).
12. THUILLIER P., *De l'étude de marché au plan de Marketing*, Paris, Édition d'organisation, 1989.
13. ZOLLINGER M., LAMARQUE E., *Marketing et stratégie de la banque*, Paris, Dunod, 2004.

II. Site web

1. <http://servuction/spécificité du management de marketing de service.html>, consulté le 13/08/2018 à 13h30'
2. <http://www.e-marketing.fr/Marketing-Magazine/Article/IBM-ecrit-le-chapitre-2-de-l-e-business-7506-1.htm>, consulté le 15/08/2018 à 18h30'.
3. http://www.marketing_relationnel.fr/transactionnel-/marketing_relationnel.htm, consulté le 01/12/2018 à 13h00'.

Promouvoir la « sécurité alimentaire populaire » pour mieux combattre la faim et la pauvreté dans la province du Kasai Central.

Albert BASUKULAYI Ngalamulume
Assistant à l'ISDR-Tshibashi

RÉSUMÉ

Lutter contre la faim et la pauvreté en Afrique subsaharienne équivaudrait à soutenir les petits producteurs ruraux dans leurs efforts de production et de diversification des sources de revenus, pour leur permettre de s'autoprendre en charge. D'où, la nécessité de comprendre au préalable les modes de vie et les systèmes de production des acteurs locaux, et de les aider à réaliser durablement les objectifs qu'ils se sont eux-mêmes assignés dans leur vision de la sécurité alimentaire.

Mots-clés : *sécurité alimentaire populaire, Afrique subsaharienne, acteur populaire, pauvreté, insécurité alimentaire.*

INTRODUCTION

La pauvreté et ses corollaires : insécurité alimentaire, faim et maladies constituent des menaces réelles pour l'espèce humaine et représentent des défis majeurs pour l'humanité entière. Ils affectent dangereusement les capacités créatives et productives de l'homme, sans oublier sa dignité, sa personnalité, son intégrité morale, physique. En RD Congo un enfant sur dix de moins de cinq ans souffre d'émaciation (8%), presque un enfant sur deux a un retard de croissance (43%) et un enfant sur cinq a une insuffisance pondérale (23%) (EDS 2013-2014). La crise humanitaire due au phénomène « Kamuina nsapu » qu'a connue l'espace « Grand Kasai » a surement empiré la situation nutritionnelle dans cet espace, le taux de malnutrition est révélé à 45% au Kasai Central (IMA, 2017). Donc, la malnutrition demeure un problème de santé publique en RD Congo. L'ex-province du Kasai Occidental était comptée parmi les provinces les plus pauvres du pays selon les indicateurs issus de dernières enquêtes socioéconomiques (Enquête 1-2-3 en 2012 et EDS en 2013-2014). En 2005, 1,4 milliard de personnes vivaient avec moins d'un dollar par jour (Ravallion et Chen, cités par Duflo, 2009). Ces problèmes sont complexes et différent d'une province à une autre. Ils n'affectent pas seulement les jeunes enfants, mais aussi les adultes spécialement les femmes. Ces chiffres choquants révèlent l'ampleur et la complexité de la situation, car nous devrions admettre que ces fléaux constituent des manifestations, et donc des conséquences logiques des processus historiques de déstructuration, de désintégration, d'appauvrissement, d'insécurisation, d'exploitation, auxquels il faudrait à tout prix s'attaquer si l'on veut y apporter une solution durable. En d'autres termes, il vaudrait mieux s'attaquer aux racines, aux causes des problèmes qu'à leurs manifestations.

Dans le secteur agricole et alimentaire, la sécurité alimentaire représente un défi majeur et un objectif à atteindre par tous les peuples. Les institutions internationales en ont fait aujourd'hui leur cheval de bataille dans la perspective d'atteindre le premier et le deuxième des dix-sept Objectifs du Développement Durable²⁵ consacrés respectivement à éliminer la pauvreté sous toutes ses formes partout dans le monde et à éliminer la faim, assurer la sécurité alimentaire, améliorer la nutrition et promouvoir l'agriculture durable.

Dès lors, des politiques et des stratégies de diverses natures sont promues et mises en œuvre pour atteindre la sécurité alimentaire surtout dans les pays du Sud dont ceux d'Afrique subsaharienne, encore largement confrontés aux problèmes de la faim et de la pauvreté.

Malgré ce tableau sombre, la province a des atouts pouvant l'aider à renverser cette situation malheureuse. À l'instar de la grande partie du pays, le Kasai Central est également à vocation agricole. Ses conditions naturelles (superficies de terres agricoles, son réseau hydrographique, sa topographie, sa diversité climatique, etc.) sont favorables à une production variée (végétale, animale et halieutique). 610 270 ménages agricoles sont recensés au Kasai Central, soit 4% du nombre total recensé sur l'étendue du territoire national (15.609.778). La part des superficies emblavées dans cette province par rapport à l'ensemble de superficies emblavées dans le pays est de 68.921km² soit 3% de la superficie totale de la RDC, n'est pas du reste exploitée en matière de l'agriculture (PDP Kasai Central 2018).

Dans la mise en œuvre de différentes interventions sur terrain, la perception de la promotion agricole par les acteurs dominants (grandes institutions internationales, pays industrialisés et le gouvernement concerné) qui conçoivent ces politiques et assurent leur application est-elle la même que pour les acteurs populaires, « bénéficiaires » et exécutants de ces politiques ? Existe-t-il des compromis et des convergences possibles entre cette perception, cette vision d'en haut et la vision ainsi que la perception d'en bas ? Que faire pour relancer l'agriculture au Kasai Central ?

L'objectif de cette recherche est donc double : mettre en exergue le décalage parfois énorme pouvant exister entre certaines offres de développement, dont celles de sécurité alimentaire des acteurs dominants, et les demandes de développement des acteurs populaires d'une part, sensibiliser et inciter à la remise en question les acteurs impliqués pour qu'ils agissent dans le sens du lissage de ce décalage d'autre part. Ce qui contribuerait à la réduction de la faim et de la pauvreté dans cette partie du pays. Il sied de rappeler que ce décalage est souvent à la base de faibles performances et de l'inefficacité de bon nombre de politiques publiques et de coopération que l'on déplore actuellement.

1. SÉCURITÉ ALIMENTAIRE : DÉFINITION ET ÉVOLUTION DU CONCEPT

Bien qu'apparu dans le langage politique au cours des années 1970 à la suite d'une crise alimentaire qui secoua la planète, le concept de sécurité alimentaire n'est pas radicalement nouveau. Les sociétés anciennes ayant mis en place des politiques de sécurité alimentaire

²⁵ <http://www.undp.org/content/undp/fr/home/mdgoverview/post-2015-development-agenda.html>

prévoyant une réglementation très sévère des marchés vivriers, à l'image des greniers africains (Azoulay et Dillon, cités par Ngalamulume, 2008). Seulement, le concept a sensiblement évolué en réunissant divers contenus au cours de l'histoire, ce qui a débouché sur la multiplication des définitions lui consacrées ainsi que sur ses principales dimensions. Déjà en 1993, Smith et ses collègues en avaient répertorié près de deux cents (Maxwel, cité par Nusura, 2002). Ce foisonnement de définitions est vu comme une source principale de confusion dans l'interprétation du concept de sécurité alimentaire. L'échelle d'analyse (individu, ménage, village, région, pays, etc.) peut aussi être source de confusion et justifie la diversité des stratégies à mettre en œuvre (Briand, 2007).

La définition de référence est celle donnée lors du Sommet Mondial pour l'Alimentation de novembre 1996 à Rome, qui la considère comme « *un accès physique et économique à une nourriture suffisante, saine et nutritive permettant de satisfaire les besoins énergétiques et les préférences alimentaires pour mener une vie saine et active* » (Nkwembe, 2006 ; Coalition contre la faim, 2004). Ses dimensions, avancées par la FAO (2005) sont au nombre de quatre :

- La disponibilité (temporelle et spatiale) est déterminée par la production intérieure, la capacité d'importation, l'existence de stocks vivriers et l'aide alimentaire ;
- L'accès (physique et financier) dépend des niveaux de pauvreté, du pouvoir d'achat des ménages, et de l'existence des moyens de transport, d'une infrastructure commerciale et d'un système de distribution des produits alimentaires;
- La stabilité de l'approvisionnement et de l'accès qui peuvent être affectés par les conditions météorologiques, la fluctuation des prix, les catastrophes dues aux activités anthropiques et divers facteurs politiques et économiques ; et
- l'utilisation saine des aliments qui dépend des soins et de l'alimentation, de l'hygiène et de la qualité des aliments, et de l'accès à l'eau propre, à la santé et à l'assainissement.

De façon neutre et sans coloration politique ou idéologique, une telle définition est valable et l'on peut considérer que les dimensions proposées ramassent l'essentiel des aspects qui posent problème dans la perspective de la sécurisation alimentaire. Mais dans la pratique, cette définition ainsi que certaines de ses dimensions sont lourdement chargées d'idéologie néolibérale, prônant à l'extrême la libéralisation des échanges agricoles et l'ouverture des frontières nationales aux produits agricoles mondiaux. Ce qui, en réalité, crée un décalage énorme entre les attentes des acteurs populaires, producteurs des vivres locaux et les offres des acteurs dominants ; et constitue à notre avis une sérieuse limite.

2. STRATÉGIES ET PRATIQUES POPULAIRES DE SÉCURISATION ALIMENTAIRE POUR MIEUX COMBATTRE LA FAIM ET LA PAUVRETÉ

2.1. Œuvrer pour lisser le décalage entre les offres et les demandes de sécurité alimentaire

La pauvreté dans le domaine de l'alimentation se caractérise par l'insécurité alimentaire et la constitue en effet. Les consultations participatives sur la pauvreté (2005) réalisées dans l'ancienne province du Kasai Occidental en vue de l'élaboration du Document de Stratégie pour

la Réduction de la Pauvreté (DSRP) relèvent comme caractéristiques de la pauvreté sur le plan alimentaire :

- un seul repas par jour non varié et non équilibré,
- l'insuffisance alimentaire,
- la diminution de la production du manioc et du maïs,
- l'insuffisance de la maîtrise des techniques culinaires,
- la persistance de certains interdits alimentaires pour les femmes,
- l'usage d'outils agricoles rudimentaires, la non-pratique de la jachère et de la pisciculture de type familial, etc.

Au cours de notre travail de terrain, nous avons échangé avec les différents intervenants sur le contenu réel et pratique à donner aux concepts de sécurité et d'insécurité alimentaire. La synthèse des différents avis des acteurs locaux indique qu'un individu connaît une insécurité alimentaire lorsque :

- il n'a pas de produits alimentaires en stock dans sa maison (grenier) et/ou dans ses champs ;
- il n'a pas accès à la terre;
- il n'a pas de champ de dimensions convenables ;
- il n'a pas un jardin parcellaire ;
- il n'a pas de petit élevage familial (poules, lapins, cobayes, canards, chèvres, porcs, etc.) ;
- il n'a pas d'outillage agricole adéquat ;
- il n'a pas d'argent pour acheter la nourriture ni d'activités régulières génératrices de revenus ;
- il ne mange pas à sa faim ;
- il n'y a pas de denrées alimentaires sur les marchés et dans les villages ;
- il n'a pas d'aide de la famille, des voisins ou des connaissances, donc pas bien intégré dans les réseaux de sociabilité et de réciprocité ;
- il est paresseux, n'a pas d'initiative, est parasite ;
- il n'est pas en bonne santé.

Dès lors, on comprend bien que pour les acteurs populaires, parler de sécurité alimentaire équivaudrait à parler en priorité :

- a) des conditions de production agricole suffisante, de stockage et de commercialisation à l'échelle de la famille et de la communauté pour rendre la nourriture diversifiée et disponible dans le temps ;
- b) de la solidarité devant exister entre les membres d'une communauté pour se soutenir tant dans la production que dans la distribution de cette nourriture de manière qu'il y en ait suffisamment, à tout moment et pour tout le monde. Ainsi, dans le but d'augmenter la production agricole, la communauté privilégiée et recourt au travail en groupe soit au

profit de chaque membre, et cela à tour de rôle, soit encore au profit d'un champ communautaire ;

- c) des activités et des conditions de génération des revenus pouvant permettre à ceux qui ne produisent pas eux-mêmes de s'approvisionner en vivres chez leurs voisins ou sur leurs marchés.

Aussi, les éléments avancés ci-dessus démontrent clairement que les acteurs populaires privilégient prioritairement l'offre alimentaire par leur travail personnel et/ou communautaire à l'échelle du ménage, du village, du Secteur, etc. Au cas où les disponibilités alimentaires seraient insuffisantes à l'échelle locale pour certaines raisons valables (agro-écologiques), les acteurs populaires envisagent de recourir en priorité auprès des voisins immédiats, d'autres villages, d'autres territoires ou d'autres provinces. Ils restent assez sceptiques et perplexes au sujet d'une dépendance alimentaire à l'égard surtout d'autres pays. Certains intervenants ont même avancé qu'à partir du moment où l'on dépend d'un autre pays pour satisfaire ses besoins alimentaires – la nourriture étant considérée comme un bien stratégique –, l'objectif sécuritaire disparaît et l'on ne peut plus logiquement prétendre parler d'être en sécurité alimentaire, car l'on n'est plus à l'abri des aléas. En effet, l'équilibre peut être rompu à n'importe quel moment suite aux facteurs aussi divers : défectuosité des voies de communication, carence d'argent (devises) pour s'approvisionner, diminution des stocks dans les milieux d'approvisionnement, flambée de prix inattendues, facteurs politiques.

C'est cette vision de la sécurité alimentaire par les acteurs d'en bas "base" que nous avons qualifiée de « sécurité alimentaire populaire ». Nous la considérons comme « la possibilité pour un individu, un ménage, une communauté, de pouvoir et de savoir se nourrir à tout moment à sa faim, conformément à ses modes, à ses habitudes et stratégies alimentaires, en priorité grâce à son effort de production, à sa capacité financière et à la solidarité des membres de la communauté ». La figure ci-dessous peut représenter cette vision de la sécurité alimentaire :

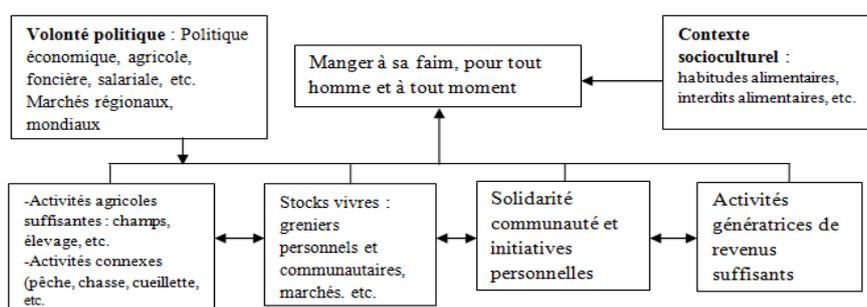


Figure 1: Conceptualisation de la « sécurité alimentaire populaire »

Comprise dans ce sens, la « sécurité alimentaire populaire » diverge largement du contenu, surtout de la vision dominante de la sécurité alimentaire. Elle ne prône pas l'autarcie de la communauté et son repli sur soi, mais une autonomie suffisante en vue de pouvoir maîtriser et assurer le rythme et le niveau d'ouverture à l'extérieur en fonction de ses paramètres fondamentaux qui ne doivent pas être négociables. En d'autres termes, ce concept recourt d'une part à la notion d' « auto-dépendance » alimentaire développée par Eischer et Staats (cités par

FAO, 1994) qui mélange de façon autonome, une série d'éléments comme la production intérieure, le commerce, les prix, la technologie, la commercialisation et autres mesures de manière à assurer des approvisionnements alimentaires de façon totalement maîtrisée, tout en accroissant le revenu réel et le pouvoir des communautés paysannes pauvres, et d'autre part à la notion de souveraineté alimentaire, qui, elles sont plus d'ordre macro-économique.

En réalité, il subsiste un réel antagonisme entre le local et le global en matière agricole. Les acteurs locaux déploient des stratégies de sécurisation qui envisagent un développement agricole tourné vers le marché local et la conservation d'une partie de la production pour leur propre consommation. Mais, pour les acteurs globaux, l'offre alimentaire étant suffisante à l'échelle mondiale et les besoins mondiaux théoriquement couverts, les pays et les gouvernements qui n'ont pas de disponibilités alimentaires suffisantes feraient mieux de consacrer leurs efforts à d'autres productions pour lesquelles ils disposeraient d'un avantage comparatif, quitte à s'approvisionner en vivres dans d'autres pays disposant d'excédents, notamment les pays industrialisés grâce à leur politique de soutien massif à leurs systèmes agricoles. L'accent n'est plus, dans ces conditions, mis prioritairement sur la nécessité de produire plus pour satisfaire les besoins alimentaires. Cette vision s'est matérialisée sur le plan des politiques par l'affaiblissement de l'Etat-nation et son abandon des tâches vitales pour la communauté (depuis le lancement des programmes d'ajustement structurel), son retrait dans le secteur agricole ayant entraîné le délabrement des services et infrastructures d'encadrement des masses rurales : routes de desserte agricole, services de recherche et de vulgarisation agricole, etc. Concrètement, cette offensive s'est matérialisée par des politiques ayant négligé des investissements en agriculture. Or, pour les acteurs populaires, une réelle quête de la sécurité alimentaire passe par l'amélioration des conditions de production locale et de redistribution à travers des réseaux de sociabilité et de sécurisation individuelle et collective. Les différentes règles et mesures adoptées au niveau global, notamment à l'OMC en rapport avec la libéralisation du commerce des produits agricoles, ont un effet négatif au niveau local sur les petits producteurs qui subissent une pression terrible des gros producteurs des pays industrialisés.

Comme le soulignent si bien Azoulay et Dillon (1993), certaines dimensions du concept de sécurité alimentaire s'insèrent parfaitement dans la logique de l'intégration des pauvres au marché mondial. En effet, la place accordée aux importations commerciales et à l'aide alimentaire dans l'offre de denrées alimentaires correspond parfaitement aux politiques de libéralisation du commerce extérieur et à la respecialisation internationale dans les productions traditionnelles d'exportation proposée aux pays d'Afrique subsaharienne par les institutions internationales (FMI et Banque mondiale) que certains acteurs comme Gilbert Rist (2001) n'hésitent à qualifier de « milieux intégristes du développement », à travers des instruments comme la réduction de la protection, la déréglementation, la privatisation, etc. en vue de mieux intégrer l'agriculture intérieure au marché, un des objectifs principaux des programmes d'ajustement structurel et de libéralisation du commerce.

Ainsi, les offres actuelles de sécurité alimentaire par les acteurs dominants semblent placer les paysans dans une lutte perpétuelle pour la survie et non pas une lutte contre la pauvreté. En

effet, les interventions proposées sont dans une large mesure non viables et non durables. Elles servent juste à colmater les brèches et à atténuer les effets néfastes des politiques macro-économiques. Il est plus question d'un saupoudrage des ressources que d'une réelle action en profondeur, d'une véritable ampleur. Les interventions ne proposent que la distribution de quelques kilos de semences, d'une houe, d'une machette, etc. Pourquoi ne pas penser des interventions dans le sens d'une vraie révolution agricole qui verrait ces petites organisations paysannes se transformer en PME, dotées de l'équipement essentiel dont la mécanisation agricole et de petites unités de transformation ? Pourquoi se limiter seulement aux actions à la frontière de la subsistance qui maintiennent toujours ces paysans et les milieux ruraux dans la misère ? Sans investissements réels en agriculture, avec une population de plus en plus nombreuse dont la grande majorité est agricole, la lutte contre la pauvreté et la famine restera un discours creux.

2.2. Promouvoir l'agriculture paysanne ancrée dans les pratiques populaires

Dans leur vécu quotidien tout comme dans leurs relations avec diverses interventions extérieures, dont les projets de développement agricole, il se pose de plus en plus la question de l'autonomie des acteurs paysans et des conflits de régulation. En effet, la personnalité et les caractéristiques paysannes ayant été façonnées et marquées lors de diverses trajectoires historico-institutionnelles connues, les dynamiques paysannes deviennent de plus en plus disposées et aptes à jongler avec les règles établies, officielles et à imposer leur configuration des relations à travers des pratiques qui ont du sens pour elles-mêmes, selon leurs propres normes.

Une observation attentive de la réalité sociale avec un regard stratégique permet de découvrir et de comprendre le fonctionnement réel des organisations paysannes ainsi que la réalité et le sens profond de leurs pratiques. Une série de ces pratiques, non visibles à première vue, sont porteuses d'un certain sens pour leurs acteurs qui les initient et les utilisent dans le cadre de leur marge de manœuvre. Ce sens qui s'assimile à de la ruse, n'est rien d'autre que la désapprobation du système en vigueur et la recherche d'un ailleurs pour tenter d'imposer une certaine négociation aux acteurs dominants.

Pour leur sécurisation individuelle et collective, une diversité de pratiques et stratégies sont mises en place par les acteurs populaires. Il s'agit notamment de la constitution des stocks vivriers pour faire face à la faim et à la crise dans le temps, du respect de la tradition et des normes communautaires comme source de sécurité à travers différents mécanismes de contrôle social, de l'insertion dans des réseaux sociaux et la mobilisation du capital social (solidarité familiale, clanique, tribale ; églises, groupes d'entraide ou ristournes de travail, tontines ou ristournes d'argent, associations et groupements paysans, mutuelles de ressortissants), de la diversification des activités et donc, des sources de revenus caractéristique de l'économie populaire paysanne, de la recherche des solutions immédiates comme stratégie de minimisation

des risques, de la maximisation des aides extérieures comme stratégie de captation des ressources froides*.

Le recours, mieux, le retour à l'autoconsommation et le primat du petit marché local constituent le cœur de ces pratiques dont le fonctionnement est basé sur le principe de la réciprocité : donner, recevoir, rendre. Faut-il rappeler que ces pratiques jouent un rôle indéniable dans la sécurisation humaine et socio-économique des acteurs à travers la confiance retrouvée en soi ? C'est grâce à elles que les dynamiques paysannes savent résister à l'enrôlement et à l'alignement des idées jugées insécurisantes. Toutefois, l'effritement du lien social avec la montée de l'individualisme ces dernières décennies a sensiblement affecté ces pratiques surtout au niveau des villes et des banlieues, mais ne les a pas supprimées. Si l'on peut reconnaître qu'elles ont été affaiblies, elles ont pourtant résisté, et même essaient d'être réactivées avec la poussée significative de la détérioration des conditions de vie ces dernières années.

Certains observateurs non stratégiques, animés d'autres logiques particulièrement celles modernisatrices et néo-modernisatrices verraient bien dans ces pratiques une absence de rationalité et la persistance du système et des mentalités traditionnelles qu'ils trouvent incompatibles avec le progrès et donc à combattre, car constituant le cœur de la « résistance au changement ». Or, comme le soutiennent Michel Crozier et Erhard Friedberg (1977), la notion de « résistance au changement » qui a fait couler tant d'encre, notamment dans la littérature organisationnelle, devrait être rayée du vocabulaire. Non qu'il n'y ait pas de résistances, mais que celles-ci ne sont le plus souvent que l'expression de l'appréciation tout à fait raisonnable et légitime par les lecteurs concernés des risques que comporte pour eux tout changement conçu en dehors d'eux et visant avant tout à « rationaliser » leurs comportements, c'est-à-dire à les rendre plus prévisibles en supprimant leurs sources d'incertitudes.

Tout en reconnaissant la nature complexe de la situation, il convient toutefois de réaffirmer au plus vite le rôle stratégique de l'agriculture et reconnaître son caractère incontournable dans les politiques et les pratiques de développement en Afrique subsaharienne si l'on veut avancer vers la réalisation des Objectifs du Développement Durable ODD, pour le Développement dans cette région.

En effet, les dynamiques paysannes ont un rôle majeur à jouer dans le processus de développement durable de l'Afrique, étant donné que les ruraux paysans s'adonnant à une agriculture de type familial restent encore très nombreux (environ plus de 60 % en moyenne), et constituent la majorité de la population. Vu leur nombre et les défis auxquels ils doivent faire face, un quelconque développement durable, équilibré, voire une lutte efficace contre la pauvreté et les inégalités ne peut pointer à l'horizon que si ces catégories deviennent et constituent la priorité, le fondement et la base de toute politique de développement. Concrètement, les conditions dans lesquelles évoluent nos paysans et leurs structures sont extrêmement difficiles, avec des contraintes qui pèsent sur eux de toutes parts. Ce qu'ils font

* Les ressources froides sont constituées essentiellement des dons, des subventions, des fonds de la coopération, etc. qui ne nécessitent pas d'efforts pour leur remboursement. On peut s'en servir « tranquillement » sans être tourmenté par la suite comme dans le cas d'un crédit.

en produisant tant bien que mal pour nourrir leurs familles et des millions de populations non cultivatrices relève déjà d'efforts extraordinaires, même si cela n'est pas encore suffisant. Il importe donc de prendre en compte ce contexte qui limite l'activité paysanne en même temps qu'il le façonne en permettant aux paysans de développer des stratégies et des logiques propres pour s'y adapter.

Nul n'ignore comment la RD Congo et son agriculture, non seulement sont marginalisées sur le plan du commerce extérieur, mais aussi, et surtout sont asphyxiées par des produits hautement compétitifs et hautement subventionnés venant d'autres parties du monde d'une part, et d'autre part souffrent de la faiblesse des infrastructures et des institutions sociales et politiques et de l'étroitesse des budgets consacrés au secteur agricole.

Au regard de tout ce tableau, il nous semble que les dynamiques paysannes paraissent incontournables dans le processus de développement du pays. Que deviendront les millions d'agriculteurs et de familles que l'on forcerait de sortir de l'activité agricole ? De quelle protection et de quels dispositifs de sécurisation bénéficieront-ils ? Nous pensons que la promotion d'une sécurité alimentaire populaire, assurant à la fois la promotion des agricultures familiales et des dynamiques paysannes et acteurs populaires, engageant la majorité de la population et combinant des logiques à la fois sociales et économiques, aura certes un effet significatif tant sur l'emploi, la croissance durable que sur la lutte contre la pauvreté. Pour cela, il importe de soutenir convenablement ces dynamiques dans leurs efforts de production à travers la création de toutes les conditions favorables à l'éclosion et/ou à l'épanouissement d'une activité agricole florissante (sécurité, infrastructures rurales, voies et moyens de communication, recherche agricole, soutien à la production, politique de prix) ainsi des appuis qui consolident et renforcent, et non ceux qui affaiblissent à travers des méthodologies infantilisantes et déresponsabilisantes. La sécurité alimentaire dans sa version dominante actuelle ne saura y parvenir.

Ainsi, des efforts particuliers tant sur le plan de la sécurisation physique et socio-économique que sur le plan du renforcement des dynamiques communautaires locales devraient être entrepris pour rendre les acteurs populaires plus capables de réfléchir sur les conditions de développement de leur milieu, pour négocier avec d'autres partenaires (société civile, bailleurs de fonds, État), pour mobiliser les hommes et les femmes ruraux et paysans, et pour agir en rendant réellement des services essentiels à leurs membres et à l'ensemble de la société rurale. Dans le cadre de cette négociation, les dynamiques paysannes devraient parvenir à s'imposer comme des partenaires incontournables et négocier des politiques publiques en faveur du monde rural et notamment la définition de politiques agricoles cohérentes et adéquates. Dans ce sens, elles resteraient porteuses d'une voie paysanne de développement, plus sécurisante, durable, viable, juste et équitable. En effet, le « modèle paysan de développement » n'a rien à voir avec une économie de subsistance, quasi –autarcique et enfermée dans les limites étroites d'un local défini par l'accès au foncier garanti par la coutume comme le soutient Peemans (2008). Au contraire, les pratiques de vie multiterritoriales que développent les paysans sont basées sur leur stratégie de diversification visant à assurer la sécurisation dans le maintien de l'autonomie. Celle-ci se fonde sur la flexibilité dans une perspective de long terme qui vise le

bien-être et la reproduction de la famille paysanne. La mise de l'accent sur la flexibilité signifie que l'idée paysanne du développement n'est pas centrée exclusivement sur la préservation d'un revenu minimum ou sur la recherche d'un profit maximum (Dufumier, cité par Peemans, 2008). Ceci incite à penser le paysan comme un acteur incontournable d'une articulation nouvelle des rapports production – consommation recoupant celle des rapports campagnes – villes. Cela permet de donner aussi une perspective crédible au concept de « développement durable ».

Toutefois, l'avenir des dynamiques paysannes est lié, comme le montre De Foucauld (cité par Georges Courade et Jean-Claude Devèze, 2006), à une triple culture du développement, celle de la résistance aux recettes technocratiques imposées et aux conformismes, celle de la régulation du libéralisme et celle, plus utopique, d'une vision de leur place primordiale dans la société. Dans l'entretemps, les acteurs locaux privilégient l'autonomie alimentaire à travers une production locale suffisante, ce que les acteurs dominants ne sont pas du tout prêts à lâcher, car constituant une menace à l'expansion de l'économie mondialisée et à l'évacuation des excédents se trouvant dans les pays industrialisés.

CONCLUSION

À partir de leur expérience de vie forgée dans la longue durée, les acteurs populaires ont mis en place une diversité de mécanismes et dispositifs pour pouvoir faire face à la faim et la pauvreté dans un environnement limité et contraignant. Ces dispositifs qui combinent production et redistribution agricole à travers l'inscription et l'adhésion à des réseaux sociaux de proximité et de sociabilité, la diversification des activités en vue de la minimisation et le partage des risques, etc. ont pour objectif ultime la promotion de l'autonomie alimentaire à travers une production locale suffisante ainsi que sa redistribution entre reliés. Aider les acteurs populaires à parvenir à la sécurité alimentaire consiste donc, en priorité et préalablement, à comprendre leurs modes de vie et leurs systèmes de production, et à les aider à réaliser de manière durable les objectifs qu'ils se sont eux-mêmes assignés dans le cadre de la sécurité alimentaire selon eux, donc la « sécurité alimentaire populaire » et non la sécurité alimentaire selon les « aideurs ». Par ailleurs, plus des deux tiers de la population étant composée de ruraux qui vivent principalement de l'agriculture, lutter contre la faim et la pauvreté équivaldrait donc à soutenir ces populations dans leurs efforts de production et de diversification des sources de revenus pour leur permettre de s'autoprendre en charge de manière convenable et durable. D'autres voies qui ne tiendraient pas compte d'eux et de ce qu'ils accentueraient la misère et l'exclusion et alourdiraient les inégalités déjà criantes dans ces milieux. C'est autant dire que le développement du du Kasai Central sera rural ou il ne le sera pas.

BIBLIOGRAPHIE

1. **AZOULAY G., DILLON J-C.** (1993), *La sécurité alimentaire en Afrique. Manuel d'analyse et d'élaboration des stratégies*, ACCT-Karthala, Paris.
2. **BRIAND V.** (2007), *Manger au quotidien. La vulnérabilité des familles urbaines en Afrique*, Paris, IRD-Karthala.
3. **COALITION CONTRE LA FAIM** (2004), *Agriculture familiale et sécurité alimentaire*. Dossier, Bruxelles.
4. **COURADE G., DEVEZE J-C.** (2006), *Introduction thématique. Des agricultures africaines face à de difficiles transitions, Afrique contemporaine, Agricultures familiales en Afrique subsaharienne*, n° 217-2006/1.
5. **CROZIER M., FRIEDBERG E.** (1977), *L'acteur et le système*, Seuil, Paris.
6. **DUFLO E.** (2009), *Expérience, science et lutte contre la pauvreté*, Collège de France/Fayard, Chaire internationale Savoirs contre la pauvreté (2008-2009).
7. **FAO** (2006), *L'état de l'insécurité alimentaire dans le monde 2006*. FAO, Rome.
8. **FAO** (2005), *La situation mondiale de l'alimentation et de l'agriculture. Le commerce agricole et la pauvreté : le commerce peut-il être au service des pauvres ?* FAO, Rome.
9. **FAO** (1994), *Les politiques de sécurité alimentaire en Afrique de l'Ouest : leçons du passé et perspectives futures. Une revue critique*. FAO, Rome.
10. **FAO et PAM** (2009), *L'état de l'insécurité alimentaire dans le monde 2009*, FAO, Rome.
11. **NGALAMULUME T.G.** (2008), *De l'autosuffisance à la sécurité alimentaire : quelle place pour la souveraineté alimentaire en Afrique subsaharienne ?* Les Cahiers de l'Association Tiers-Monde, n° 23-2008.
12. **NKWEMBE U.G-B.** (2006), *La problématique de la pauvreté des ménages agricoles ruraux et urbains dans la périphérie de la Ville de Kinshasa*. Essai d'analyse du phénomène et de ses implications sur la sécurité alimentaire, Ciaco, Louvain-la-Neuve.
13. **NUSURA H.** (2002), *Les stratégies de développement et les politiques de sécurité alimentaire en Afrique subsaharienne. Le poids des incohérences*, Thèse de doctorat, Unité d'économie rurale, UCL.
14. **PEEMANS J-P.** (2008), *Modernisation capitaliste et destruction de la paysannerie : quelle alternative pour le XXI^e siècle ?* Communication à la Rencontre Réseau Defensa Humanidad et Forum Mondial des Alternatives, Caracas, 13-19 octobre 2008.
15. **RD CONGO, MINISTÈRE DU PLAN** (2005), *Analyse participative de la pauvreté en RDC. Rapport national*, Kinshasa.
16. **RIST G.** (2003), *Le « développement » : la violence symbolique d'une croyance*, IN Christian COMELIAU C. (éd.), « Brouillons pour l'avenir. Contributions au débat sur les alternatives », Les Nouveaux Cahiers de l'IUED, Genève, n° 14, PUF, Paris.

**Analyse des causes majeures des pannes des ordinateurs dans
la ville de Kananga.
État des lieux et Pistes de solution**

Gaston BALAMUKAYI Ngoyi/Assistant à l'ISDR-TSHIBASHI)

RÉSUMÉ

Notre étude sur l'état des lieux des pannes des ordinateurs dans la ville de Kananga a été menée dans dix maisons regorgeant des ordinateurs depuis plusieurs années. Elle couvre la période de 3 ans allant de 2015 à 2017.

Les pannes matérielles (51,2%) et les pannes logicielles (48,8%) sont nos résultats sur terrain. Elles sont causées principalement par : le manque des maintenances préventives régulières, l'instabilité intense du courant électrique, la mauvaise manipulation des équipements, les mauvais choix de matériels, le mauvais entretien ainsi que l'installation de logiciels incompatibles, obsolètes, non authentiques et malveillants.

Toutefois, les principales pistes de solutions proposées sont les suivantes : la mise en place d'un service compétent, la tenue régulière des maintenances préventives, le remplacement immédiat des composants défectueux ainsi que la formation des néophytes en informatique.

Mots clés : Cause majeure, État des lieux, Panne, Ordinateurs

INTRODUCTION

Notre étude a été menée sur la ville de Kananga dans dix maisons réunissant 945 ordinateurs dont nous avons pris l'échantillon de 242. Il s'ensuit que dans la ville de Kananga, au sein de grandes maisons (cybercafés) de la place, tout comme dans des sociétés modernes, les ordinateurs sont d'application dans leurs activités ; et qui, à leur tour, prennent une fonction vitale dans celles-ci et semblent réduire la multiplicité des postes de travail. Ces ordinateurs comme l'homme subissent des menaces dans toute leur vie. Pour l'un, de même que pour l'autre, les mesures préventives, en dépit du défi irrésistible qui est la mort, sont mises en œuvre pour enrayer ces dernières et survivre le plus longtemps possible. Les utilisateurs de ces ordinateurs, comme de grandes entreprises, pour la plupart, ne maintiennent pas dans de bonnes conditions ces derniers. Chaque jour, ceux-ci tombent en panne ou connaissent de sérieux problèmes de fonctionnement.

Le choix que nous avons porté sur ce sujet n'est pas un fait du hasard. Il est le fruit du constat amer observé dans le fonctionnement de quelques maisons ou cybercafés de la ville de Kananga hébergeant des ordinateurs dont les pannes paraissent excessives ces dernières années. Ce

travail consistera à faire un état des lieux dans les différentes maisons et d'en déterminer les principales causes en vue de proposer des solutions.

L'ordinateur constitue actuellement un matériel de grande importance dans tous les domaines de la vie. C'est dans cette optique qu'il nécessite un œil particulier au regard des multiples services qu'il nous rend en vue d'éviter les moindres pannes qui puissent causer un arrêt à son fonctionnement. Mais il ressemble à un être humain ou à un véhicule qui est toujours sujet de beaucoup des maladies ou des pannes. Or, certaines pannes sont susceptibles d'endommager les données sauvegardées sur un PC (ou un ordinateur personnel). Dans ce contexte, il requiert un traitement, un entretien régulier et cela commence par un nettoyage interne et des mises à jour régulières (www.memoireonline.fr, 2016).

Dès lors, nous nous sommes préoccupés tout au long de cette étude de savoir si réellement les ordinateurs de la ville de Kananga tombent en panne? Quel type des pannes ? Quelles en sont les principales causes et que faire ? Partant de ces questions, la présente étude fera un état des lieux concret sur différentes maisons utilisant fréquemment les ordinateurs au profit de la population de la ville de Kananga ; déterminera les différents types des pannes que ces ordinateurs connaissent ainsi que les principales causes et enfin, les pistes des solutions efficaces seront proposées afin d'éviter prochainement toutes sortes de désagrément.

Pour mener cette étude, nous avons procédé à des recherches sur terrain. Pour y parvenir, nous avons fait recours à la méthode structuro-fonctionnelle. Celle-ci nous a permis de lire l'origine des pannes et d'en saisir les principales causes et conséquences. Elle a été appuyée par les techniques d'interview, d'observation directe et d'enquête sur terrain.

Hormis l'introduction et la conclusion, cet article s'articule autour de trois points essentiels, les généralités, l'état des lieux des pannes des ordinateurs et l'interprétation des résultats et pistes des solutions.

1. GÉNÉRALITÉS

1.1. Milieu d'étude

La ville de Kananga est le chef-lieu de la province du Kasai central, faisant partie des vingt-six provinces actuelles qui constituent la République Démocratique du Congo.

Elle est bornée au Nord-Est par le territoire de Dimbelenge ; au Sud par celui de Dibaya ; à l'Est par le territoire de Demba et à l'Ouest par celui de Kazumba.



Fig.1 : Carte de la Ville de Kananga

La population de la ville de Kananga se sert de centres de recherche ou bibliothèques et de cybercafés pour les recherches à l'Internet et autres travaux se passant sur ordinateur. Elle consulte certains ouvrages dans les bibliothèques suivantes : la Bibliothèque Nationale, la Bibliothèque de l'Université Notre-Dame du Kasayi, Bibliothèque du Grand Séminaire Interdiocésain de Malole et celles d'autres institutions non citées ici.

1.2. Présentation des champs d'investigation

Nous avons mené nos investigations dans dix maisons spécialisées de la place, dont cinq cybercafés, deux centres de formation et trois salles de machines ou laboratoires de quelques institutions supérieures et universitaires ciblées.

Depuis 2013 la population de la ville se servait de plus de 10 cybercafés et 5 maisons, mais compte tenu du manque de courant électrique stable, le nombre des maisons a sensiblement diminué ; raison pour laquelle dans le cadre de notre étude, nous nous sommes attelés sur les quelques maisons suivantes :

- 1) cybercafé la Congolaise ;
- 2) cybercafé de l'IMPROKA ;
- 3) cybercafé de l'ISDR-Tshibashi ;
- 4) cybercafé de l'ISSR/Katoka ;
- 5) cybercafé de l'Alliance Franco-congolaise
- 6) centre de formation de l'Institut National de Pratiques Professionnelles (INPP) ;
- 7) salle machine ou laboratoire de l'Institut Supérieur d'information et de communication (ISIC), actuellement Institut Supérieur Technique de Kananga (ISTKA) ;
- 8) salle machine de l'Institut Supérieur de Kananga (ISC) ;

- 9) salle machine de l'Université de Kananga (UNIKAN) ;
- 10) salle machine de l'Institut Supérieur des Techniques Médicales de Kananga (ISTM).

2. ÉTAT DES LIEUX DES PANNES DES ORDINATEURS

2.1. Pannes des ordinateurs en général

L'ordinateur, autant que l'homme, éprouve des difficultés tout le long de sa durée de vie. Ces difficultés de divers ordres constituent ce qu'on appelle « pannes ». Qu'il soit neuf ou pas, qu'il ait déjà duré ou qu'il fonctionne toujours normalement, il peut tomber un jour en panne (GALLOT Kevin, 2002).

Sur ce, les ordinateurs de la ville de Kananga comme ceux d'ailleurs tombent et connaissent les mêmes pannes et de fois partagent encore les mêmes causes et conséquences. Mais d'une manière générale, les ordinateurs subissent des pannes tantôt matérielles, tantôt logicielles.

2.1.1. Du côté matériel

N°	PANNES/ PROBLÈME S	CONSTATS	MESSAGES/Conséquences
1	Bloc d'alimentation	L'instabilité du courant électrique, défaut bloc d'alimentation, tensions produites incorrectes, le système se bloque souvent et redémarrage par fois de soi.	Le feu rouge reste toujours allumé accompagné d'un bip sonore, elle s'allume et se coupe, son ventilateur ne tourne pas, l'ordinateur ne démarre pas, alimentation défectueuse...
2	Disque dur/Nappes	Mauvaise connexion, mauvais emplacement des jupers, mauvaise configuration dans le Bios, nappe IDE défectueuse, faible capacité, mauvaise conservation, pins ou broches courbées ou cassées, secteurs défectueux, câble inversé, câble d'alimentation non branché...	Disque dur non détecté, aucun disque dur présent, Disk Not Found, no system disk or diskerror replace and strickany key To reboot, espace disque faible, aucun système n'est installé sur le disque, disque dur endommagé, défaut composant.
3	Barrette mémoire	Bips sonores longs, capacité faible, défaut matériel, grillage,	Écran noir au démarrage et de fois bleu, lenteur, plantage, barrettes non reconnues, lenteur dans l'exécution.
4	Processeur	Tensions incorrectes, mauvaise fixation, pattes thermiques manquantes, mauvaise circulation d'air, mauvais choix matériel, ventilateur (Fan bloqué et ne tourne pas), l'ordinateur se chauffe.	L'ordinateur démarre et se coupe, il plante à tout bout de champ, dysfonctionnement, l'ordinateur qui fonctionne bien pendant quelques minutes et se bloque par la suite,
5	Carte mère	Courant instable, montage erroné, format non compatible	Court-circuit, carte défectueuse, d'autres composants non reconnus, mauvaise connectique interne.
6	Cartes additionnelles	Mauvaise fixation, non-respect de normes et ports de connexion.	Dysfonctionnement, un bip long suivi de deux courts
7	Ventilateurs	Défaut composant, poussières, connecteurs, démarre puis s'arrête directement	Dysfonctionnement processeur, chauffage de la machine, pas de circulation d'air
8	Messages d'erreurs	Conflits matériels, non pris en charge de périphériques et autres matériels	No boot devices, no system
9	Ports USB	Ports non reconnus, perte de pilotes.	Dysfonctionnement, blocages d'autres périphériques à fonctionner
10	Clavier	Mauvaise configuration, d'autres touches ne répondent pas ?	Keyboard faillure, clavier non reconnu, défectueux,
11	Souris	Pointeur ne se déplace pas, mauvaise configuration,	Mousse non reconnue, plantage
12	Lecteur CD, DVD et Graveur	Lecteur ne tourne pas, tourne, mais ne lit pas les données, il ne grave pas les données, mauvaise configuration, nappes défectueuses, cavaliers mal placés, etc.	Not boot device, mauvais matériel,
13	Écran	Pas d'image, cordons endommagés, les images non stables, carte graphique endommagée.	Non-signal, mauvaise qualité d'image, l'ordinateur démarre, mais rien ne s'affiche, qualité d'image incorrecte, écran endommagé.

2.1.2. Du côté logiciel

N°	PANNES/ PROBLÈMES	CONSTATS	MESSAGES/ Conséquences
1.	Système d'exploitation	Mauvaise configuration dans le BIOS, perte de mot de passe Bios, administrateur et utilisateur, non-reconnaissance de certains périphériques, plantage, non-démarrage de la machine, arrêt du système d'exploitation, mauvaise installation, installation incomplète, installation des systèmes non authentiques et non compatibles, suppression des fichiers systèmes, partition non activée de démarrage, petit espace sur la partition	Boot device error. Blocage total de la machine. Aucun système ne se lance au démarrage. La machine démarre et n'arrive pas au bureau de l'ordinateur. Elle démarre, mais l'exécution des programmes ne s'effectue pas. Conflits matériels, perte des fichiers nécessaires pendant l'installation, dysfonctionnement, perte des drivers nécessaires, système instable
2	Virus	Introduction sans contrôle des disques amovibles, Installation des antivirus non à jour, non-usage de logiciel de test des problèmes,	Attaques, blocage de la machine, dysfonctionnement du système et d'autres logiciels, système et logiciels bousiers, fonctionnement anormal, destruction des fichiers et données importantes, dysfonctionnement de périphériques,
3	Logiciels	Installation incomplète de logiciels, logiciels incompatibles, obsolète surcharge de logiciels, Installation et utilisation des logiciels piratés, Installation des logiciels non authentiques et inappropriés.	Votre logiciel a cessé de fonctionnement et ne peut pas s'ouvrir ou s'exécuter, veuillez contacter l'administrateur ou consulter le site approprié du logiciel
4	Réseau	Problèmes de modem, connexion internet	Pas d'accès à l'internet.
5	Mots de passe BIOS et utilisateurs	Mauvaise manipulation, accès non autorisé, accès au BIOS sans connaissance de causes.	Impossible de lancer le système, disque dur protégé par le mot de passe BIOS, perte de données, blocage du système,
7	Messages d'erreurs de Windows au démarrage	Blocage en cours de démarrage, mémoires défectueuses, disque dur endommagé, processeur défectueux, erreurs dans Windows, fichiers corrompus,	Boot device error, pas de démarrage normal de la machine ou du système,
8	Ports USB	Installation incorrecte, mauvaise configuration des paramètres du BIOS, excès de logiciels malveillants sur la machine,	Blocage des ports, ports non reconnus, dysfonctionnements de supports et périphériques externes

2.2. Pannes des ordinateurs à Kananga

Les pannes des ordinateurs ci-dessous présentées dans le tableau proviennent pour la plupart des résultats de notre enquête menée sur la ville de Kananga sur un effectif de 945 ordinateurs dont 242 connaissent des pannes et d'autres font partie de l'observation de trois ans durant lesquels le présent article nous intéresse.

N°	PANNES	TYPES	CONSTATS
1.	L'ordinateur ne démarre pas, alimentation électrique (Brûlure des composants, dysfonctionnement)	Matériel	Instabilité intense du courant électrique, mauvais choix du matériel, mauvais choix
2.	Composants défectueux, endommagés (disque dur, processeur, mémoire, bloc d'alimentation)	Matériel	Défauts des composants, courant électrique, composants défectueux ou endommagés, montage erroné, mauvaise connectique c'est-à-dire maintenance bricolée ou non maîtrisée, vol ou déplacement des composants.
3.	Dysfonctionnement des composants (composants ne répondent pas, composants incompatibles, défectueux)	Matériel	Mauvaise configuration, maintenance forcée, mauvaise connectique, défauts composants, poussière, humidité et mauvais choix
4.	Défauts des composants (Chauffage, plantage et blocage des composants)	Matériel	Mauvaise configuration, défaut composant, mauvaise configuration, poussières, cadre non approprié, pas d'aération
5.	Lenteur (l'ordinateur est trop lent)	Logiciel/ matériel	Installation incomplète des logiciels, Lancement de beaucoup des programmes au même moment, usage des supports amovibles qui ont infecté la machine, pas de mises à jour des pilotes et autres programme, expiration des logiciels, mémoire insuffisante, capacité disque dur faible, chauffage des composants
6.	Plantage des logiciels et dysfonctionnement	Logiciel	Présence des virus, incompatibilité, installation des logiciels obsolètes, expirés et non authentiques
7.	Écran bleu au démarrage	Logiciel	Conflit matériel, barrettes mémoires défectueuses,
8.	Écran noir	Logiciel	Mémoire insuffisante, virus
9.	Messages d'erreur au démarrage	Logiciel/ Matériel	Mauvaise configuration, mauvaise connectique, défauts composants (dysfonctionnement), mauvaise installation
10.	Virus	Logiciel	Usage des supports amovibles, manque des mises à jour, usage des logiciels obsolètes

2.3. Causes majeures des pannes des ordinateurs à Kananga

En effet, après avoir identifié les différentes pannes les plus connues sur la ville de Kananga, il nous reste d'en saisir les causes. Ainsi, l'enquête, les contacts effectués aux consultants en informatique et notre observation de 3 ans ont montré que les ordinateurs tombent souvent en panne pour les causes suivantes :

- Manque des maintenances préventives passives et actives régulières ;
- Instabilité intense du courant ;
- Défauts et mauvais choix des composants ;
- Les virus (usage des supports amovibles non analysés) ;
- Réparation et installation non maîtrisées (diagnostic mal posé) ;
- Installation incorrecte des systèmes d'exploitation ;
- Installation de logiciels expirés et non authentiques ;
- Usage de logiciels piratés et manque des logiciels de secours à jour ;
- Mauvaise configuration ;
- Manque de formation pour les usagers ;
- Manipulation incontrôlée (suppression des fichiers systèmes).

NB : Dans les lignes qui vont suivre, nous allons donner les détails sur quelques causes majeures des pannes des ordinateurs les plus fréquentes dans la ville de Kananga

a) Manque des maintenances préventives

La maintenance préventive est essentielle pour que l'ordinateur fonctionne sans problème pendant des années et permet de réduire les pertes de données, les pannes de composants et de prolonger la durée de vie de matériel et logiciel. La maintenance peut également augmenter la valeur de votre ordinateur lorsque vous le revendez, car il conserve un aspect agréable et fonctionne mieux. Toute personne qui utilise ou gère des PC doit développer un programme de maintenance préventive (Scott Mueller, 2009).

Il existe deux types de procédures de maintenance préventives : la maintenance active et passive.

La maintenance passive pour sa part consiste à prendre des mesures préventives pour protéger l'ordinateur de son environnement, en utilisant des dispositifs de protection de l'alimentation, en conservant un environnement propre, en contrôlant la température et les vibrations excessives. En d'autres termes la maintenance passive consiste à traiter votre ordinateur avec soin. Si elle est bien assurée, il n'y a pas de plainte de : défauts électriques ; de connectiques ; de circulation d'air et de climatisation, etc.

Par contre, un programme de maintenance active comprend des procédures qui prolongent la durée de vie de votre PC. Ce type de maintenance préventive consiste principalement à nettoyer régulièrement l'ordinateur et ses composants, à effectuer des sauvegardes, à utiliser des programmes antivirus et antispyware.

b) Instabilité intense du courant électrique

Tous les composants d'un micro-ordinateur sont alimentés en électricité. Un défaut d'électricité peut être à l'origine d'une panne, car une alimentation défectueuse peut endommager d'autres composants de l'ordinateur en leur livrant des tensions incorrectes. Toutefois, des défauts de ce genre sont rares et assez difficiles à localiser (FOUAD NAFIS, 2006-2007).

Selon l'étude menée sur terrain, nous avons remarqué que beaucoup d'ordinateurs sont en panne à cause d'une alimentation défectueuse qui en livrant des tensions incorrectes (supérieure ou inférieure) va endommager les ordinateurs. À ce propos on envisage tout simplement de passer par la vérification de la source électrique. Si c'est stable et que l'arrivée pose problème, là on peut passer directement au remplacement du bloc d'alimentation compatible en tenant compte du format. Dans le cas contraire, on cherche à stabiliser le courant et à reprendre le démarrage.

c) Défauts de composants

Cette cause est beaucoup recensée dans notre enquête, du fait que le choix des composants dans presque toutes les maisons n'est pas appréciable. Comme les matériels informatiques coûtent énormément chers, on essaiera de tabler sur les matériels déjà amortis, qui ont une durée de vie limitée. Plus on ne veut plus engager de sommes importantes pour bénéficier des composants meilleurs, plus les pannes ne font que se multiplier. En cas d'une panne, si le diagnostic est positif et qu'il indique une panne matérielle, il ne sert à rien de bricoler, de forcer la maintenance ou la réparation ; procéder directement au remplacement de la pièce qui pose problème.

Sur ce, nous citons certains composants qui sont toujours sujets des pannes, mais remplaçables facilement tels que : carte mère, processeur, radiateur/ventilateur de processeur, barrettes mémoires, pile CMOS, châssis avec éventuellement un autre ventilateur, bloc d'alimentation électrique, les cartes additionnelles, moniteur, haut-parleurs, disque dur, lecteur CD-ROM/RW, lecteur de DVD-ROM+RW, lecteur de disquette, câbles/nappes de connexion des lecteurs/disque dur, clavier, souris (Joan David OLEKHNOVITCH et Xavier REGORD, 2004). Il se peut que l'un de ces composants soit incorrectement installé (configuration) ou défectueux, ce qui causerait un dysfonctionnement de la machine. Dans la première hypothèse, le composant peut être réparé tout en le fixant correctement ou en le réinstallant ou en reconfigurant ses propriétés. S'il est effectivement défectueux, il suffit de le remplacer. Bref, en cas des pannes matérielles, la première chose à faire est qu'il n'y a en principe rien à réparer, vous vous contenterez de réinitialiser ou de remplacer le matériel en panne (DOMINICI patrice, 2000).

d) Usage des supports amovibles infectés : les virus et les logiciels espions

Les virus et les logiciels (spywares) représentent un danger pour tous les ordinateurs, si bien qu'il est conseillé de procéder régulièrement à des scans à l'aide de programmes antivirus et antispywares à jour. Beaucoup d'utilitaires sont disponibles pour effectuer ces tâches, mais quel que soit le programme que vous utilisez, vous devez effectuer un scan périodiquement et avant toute sauvegarde du disque dur afin d'éviter une catastrophe majeure. Choisissez des programmes antivirus et antispywares qui sont régulièrement mis à jour, car de nouveaux virus et logiciels espions apparaissent constamment. Les virus et les logiciels espions sont plus dangereux et plus nombreux que jamais. Activez le pare-feu de votre système d'exploitation et les options de mise à jour automatique qu'offrent la plupart des programmes récents afin que

vosre protection reste à jour. Ces téléchargements ne prennent que quelques minutes par jour, même avec une connexion par modem. Si vous avez une connexion débit, la protection la plus récente est téléchargée en quelques instants. L'utilisation du pare-feu empêche de nombreux types de virus et logiciels espions d'attaquer votre synthèse (D. Stone et A. Poor, 2001).

e) Réparation et installation non maîtrisées

Cette cause de fois matérielle et logicielle est fréquente et générale dans presque toutes les maisons de la place ; car actuellement sur la ville avec l'intégration du cours d'informatique dans tous les domaines, dans toutes les filières ; tout le monde, tous les apprenants par abus de langage se disent informaticiens, maintenanciers sans connaissances de base et là, les ordinateurs de la ville de Kananga subissent, tombent en panne et sont déclassés, car il est difficile aux responsables de ces maisons, de disposer des moyens adéquats pour payer l'expertise de maintenance. N'ayant pas la maîtrise suffisante, le soi-disant informaticien en essayant de forcer, de bricoler la réparation et l'installation, il provoque d'autres pannes ayant comme causes l'installation incorrecte de logiciels et autres programmes non authentiques, etc.

f) Mauvaise manipulation/configuration

Certaines machines de la ville de Kananga connaissent des problèmes à cause de l'usage abusif des ordinateurs par les non-initiés, l'accès dans de fonctions non autorisées comme le BIOS, etc. D'où il faudrait toujours songer à mettre à la disposition de tous les néophytes en informatique, un service permanent et compétent d'assistance.

3. INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS, PISTES DE SOLUTION ET DISCUSSION

3.1. Interprétation des résultats

3.1.1. Présentation des données

Les données sont présentées dans les tableaux I, II, III, IV, V, VI et VII.

Tableau I : Présentation des données selon l'état des lieux des machines

N°	Années Maisons	2015		2016		2017		TOTAL	
		Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
1	SALLE MACHINE DE L'ISIC/Kga	20	19,2	18	22,5	14	25,1	52	21,5
2	LABORATOIRE DE L'UNIKAN	10	9,6	15	18,8	5	8,6	30	12,4
3	ENTREPRISE LA CONGOLAISE	10	9,6	8	10,0	7	12,1	25	10,3
4	SALLE MACHINE DE L'ISC/Kga	10	9,6	5	6,3	10	17,2	25	10,3
5	CENTRE INPP	10	9,6	5	6,3	10	17,2	25	10,3
6	ISDR-T	10	9,6	5	6,3	6	10,3	21	8,7
7	ALLANCE FRANCO- CONGOLAISE	14	13,5	4	5,0	1	1,7	19	7,9
8	CYBERCAFÉ DE L'ISSR	5	4,8	5	6,3	5	8,6	15	6,2
9	IMPROKA	10	9,6	5	6,3	0	0,0	15	6,2
10	SALLE MACHINE DE L'ISTM/Kga	5	4,8	10	12,5	0	0,0	15	6,2
TOTAL		104	100	80	100	58	100	242	100,0
%		42,98		33,06		23,97		100	

Ce tableau montre que sur un effectif de 242, la salle machine de l'ISIC est la première maison avec beaucoup des machines en panne 52 soit 21,5%.

Tableau II : Présentation de données selon les types des pannes fréquemment connues

N°	Années/Pannes Maisons	2013				2014				2015				TOTAL					
		Mat	%	Log	%	TG	%G												
1	SALLE MACHINE DE L'ISIC/Kga	12	21,1	8	17,0	9	22	9	23	9	35	5	16	30	24	22	19	52	21,5
2	LABORATOIRE DE L'UNIKAN	4	7,0	6	12,8	7	17	8	21	3	12	2	6,3	14	11	16	14	30	12,4
3	ENTREPRISE LA CONGOLAISE	7	12,3	3	6,4	4	9,8	4	10	0	0	7	22	11	8,9	14	12	25	10,3
4	CENTRE INPP	3	5,3	7	14,9	2	4,9	3	7,7	4	15	6	19	9	7,3	16	14	25	10,3
5	SALLE MACHINE DE L'ISC/Kga	6	10,5	4	8,5	2	4,9	3	7,7	5	19	5	16	13	11	12	10	25	10,3
6	CYBECAFE DE L'ISDR-T	8	14,0	2	4,3	5	12	0	0	2	7,7	4	13	15	12	6	5,1	21	8,68
7	ALLIANCE FRANCO- CONGOLAISE	8	14,0	6	12,8	3	7,3	1	2,6	1	3,8	0	0	12	9,7	7	5,9	19	7,85
8	IMPROKA	5	8,8	5	10,6	0	0	5	13	0	0	0	0	5	4	10	8,5	15	6,2
9	CYBERCAFE DE L'ISSR	2	3,5	3	6,4	4	9,8	1	2,6	2	7,7	3	9,4	8	6,5	7	5,9	15	6,2
10	SALLE MACHINE DE L'ISTM/Kga	2	3,5	3	6,4	5	12	5	13	0	0	0	0,0	7	5,6	8	6,8	15	6,2
TOTAL		57	100	47	100	41	100	39	100	26	100	32	100	124	100	118	100	242	100
		23,6		19,4		16,9		16,1		10,7		13,2		51,2		48,2		100	

Ce tableau indique que sur 242 machines en pannes, 124 seulement soit 51,2% ont connu des pannes matérielles et 118 soit 48,8% concernent les pannes logicielles.

Tableau III : Présentation de données selon les pannes matérielles connues

N°	Maison Pannes matérielles											Total	%
		Salle machine de l'ISIC /Kga	Cybercafé de l'ISDR-TSHIBASHI	Salle machine de l'UNIKAN	Cybercafé de l'ISDR	Cybercafé de l'alliance franco-c	Salle machine ISTM/KANANGA	Laboratoire de l'ISC/KANANGA	Centre de formation INPP	IMPROKA	Entreprise la congolaise		
1	Bloc d'alimentation électrique défaut électrique, l'ordinateur ne s'allume pas, Brûlure des composants)	30	23	20	18	15	15	15	5	5	2	148	61,2
2	Défauts composants /amortis (défectueux, endommagés : HDD, Processeur, mémoire, carte mère ..	6	10	8	7	6	7	10	4	0	2	60	24,8
3	Connectique interne (cassure, composants non reconnus et ne répondant pas)	2	3	2	3	3	2	2	3	1	0	21	8,7
4	Chauffage, poussière et humidité	0	1	0	1	3	3	3	0	2	0	13	5,4
TOTAL											242	100	

Ce tableau indique que le bloc d'alimentation reste la première panne matérielle fréquemment connue sur la ville de Kananga avec 148 pannes soit 61,2% suivie de défauts des composants qui sont défectueux et endommagés avec 60 soit 24,8%.

Tableau IV : Présentation de données selon les pannes logicielles connues

N°	Maisons Pannes logicielles	Salle machine de l'ISIC/KGA	Cybercafé de l'alliance franco-c	Cybercafé de l'ISDR-TSHIBASHI	Laboratoire de l'ISC KANANGA	Cybercafé de l'ISDR	Salle machine de l'UNIKAN	Centre de formation INPP	Salle machine ISTM/KANANGA	IMPROKA	Entreprise la congolaise	Total	%
1	Virus informatiques (lenteur, plantage)	20	18	17	15	14	15	10	10	6	0	125	51,7
2	Défauts systèmes d'exploitation et autres programmes (perte des pilotes, dysfonctionnement, exécution...)	12	8	10	10	3	8	5	7	3	2	68	28,1
3	Mauvaise configuration (conflit matériel, écran noir, écran bleu, etc.)	5	5	5	10	0	12	3	5	2	2	49	20,2
TOTAL												242	100,0

Au vu de ce tableau, l'attaque des machines par des logiciels malveillants (virus) apportant lenteur et plantage reste la principale panne logicielle la plus connue avec 125 machines en panne soit 51,7%.

3.1.2. Causes des pannes des ordinateurs

Tableau V : Présentation de données selon les causes majeures des pannes matérielles

N°	CAUSES MAJEURES/MATÉRIELLES DES ORDINATEURS	TOTAL	%
1	L'instabilité intense du courant électrique	147	60,7
2	Mauvais choix des composants, amortis	50	20,7
3	Montage erroné (Maintenance forcée et réparation non maîtrisée)	30	12,4
4	Environnement trop petit et non conforme	15	6,2
TOTAL		242	100

Selon les causes de pannes matérielles, ce tableau montre que l'instabilité intense du courant électrique est la principale cause majeure de pannes matérielles avec un effectif de 147 ordinateurs en panne soit 60,7%.

Tableau VI : Présentation de données selon les causes majeures des pannes matérielles

N°	CAUSES MAJEURES/LOGICIELLES DES ORDINATEURS	Total	%
1	Usage des supports amovibles infectés et absence des logiciels de secours non à jour	152	62,8
2	Installation incomplète des systèmes d'exploitation et des logiciels obsolètes ou non authentiques	60	24,8
3	Mauvais dépannage sur le plan logique (manque d'une base solide en maintenance logique)	30	12,4
TOTAL		242	100,0

S'agissant des causes de pannes logicielles, ce tableau montre que l'usage des supports amovibles dangereux, non scannés demeure la principale cause avec un total de 152 ordinateurs soit 62,8%, suivi de l'installation incomplète des systèmes d'exploitation et des logiciels obsolètes.

3.2. Pistes des solutions

Tableau VI : Présentation de données selon les propositions des solutions

N°	PROPOSITION DES SOLUTIONS	Total	%
1	La tenue régulière des maintenances préventives actives et passives	158	65,3
2	La mise en place un service permanent et compétent d'assistance et de maintenance	40	16,5
3	Le remplacer immédiat des composants défectueux ou endommagés	24	9,9
4	Assurer la formation des usagers	20	8,3
TOTAL		242	100,0

En ce qui concerne les pannes que les ordinateurs de la ville de Kananga connaissent, ce tableau montre que seule la tenue régulière des maintenances préventives et la mise en place d'un personnel qualifié, d'un service compétent, permanent d'assistance et de maintenance, le remplacement immédiat des composants défectueux et la formation des néophytes en informatique seraient les pistes des solutions efficaces pour pallier aux différentes pannes que les ordinateurs de cette ville subissent.

3.3. Discussion des résultats

3.3.1. État des lieux de l'ordinateur

Il se dégage de l'analyse du tableau I portant sur l'état des lieux des ordinateurs dans la ville de Kananga que durant trois ans, sur 242 ordinateurs en pannes, 52 machines soit 21,5% de l'ISIC/Kga sont tombées en panne par rapport au nombre des machines qu'elle possède, s'est

montrée très attaquée par les pannes avec 52 machines, soit 21,5%. Ce taux élevé se justifie par la mauvaise manipulation (utilisation), la configuration et du branchement des supports amovibles non scannés sur les machines non protégées par ses utilisateurs qui sont en premier lieu les étudiants. Par contre la salle machine de l'ISTM /Kga et le cybercafé de l'ISSR n'ont pas beaucoup des machines en panne : 15 seulement soit 6,2% en raison du taux de fréquentation et du nombre insuffisant des machines.

Il sied de signaler que, en raison du nombre important des machines qu'ils possèdent et du taux élevé de participation, le laboratoire informatique de l'UNIKAN et le centre de formation la congolaise, rejoignent aussi l'SIC avec respectivement 30 et 25 ordinateurs en panne.

3.3.2. Pannes des ordinateurs les plus rencontrées dans les maisons d'utilisation

Il résulte de l'analyse du tableau II relatif aux pannes les plus rencontrées dans les différentes maisons que les pannes matérielles pendant les trois ans se sont révélées plus puissantes et supérieures par rapport aux pannes logicielles : 124 machines concernées soit 51,2% contre 118 soit 48,2% pour les autres pannes. C'est à cause de l'instabilité du courant électrique, du défaut des composants, et de la mauvaise politique de maintenance que le pourcentage n'est pas largement supérieur à celui des pannes logicielles qui sont aussi dues à certaines causes telles que l'usage excessif des supports amovibles amenant des virus sur les machines non protégées, l'installation incorrecte de systèmes d'exploitation et autres logiciels, etc. Signalons aussi que le pourcentage ne varie pas, plutôt il diminue année par année, ce qui prouve que les responsables des maisons fournissent un grand effort de prévoir des mesures efficaces pouvant limiter les dégâts.

3.3.3. Les différentes maisons face aux pannes matérielles et logicielles

Pannes matérielles

L'examen du tableau III reprenant les pannes matérielles que connaissent les ordinateurs de la ville de Kananga en rapport avec les maisons ciblées nous révèle le défaut électrique ou l'instabilité intense du courant électrique reste la panne matérielle principale qui affecte beaucoup plus les ordinateurs de la ville avec inventaire estimatif de 148 ordinateurs soit 61,2%. Il faut noter que cette panne est la plus remarquée dans cette ville avec la brûlure de certains composants, les ordinateurs qui s'allument et démarrent même à cause du bloc d'alimentation qui livre une tension incorrecte, c'est-à-dire l'absence des centrales hydro-électriques capables de fournir à la ville de Kananga un courant adéquat qui peut aider la population ouest-Kasaienne à bien exercer les activités économiques. Cette grande panne est retrouvée dans 8 maisons au total à l'exception du centre de formation la Congolaise, l'INPP et l'IMPROKA qui possèdent de bons générateurs privés capables de fournir aux ordinateurs un courant stable et adéquat pour leur bon fonctionnement. En dehors de cette panne majeure, s'ajoute aussi les défauts des composants et de fois ne répondent presque pas à cause du mauvais choix de matériels et du manque d'un technicien compétent, car il est difficile aux maisons cibles de disposer des sommes importantes d'argent pour se procurer de bons matériels et solliciter l'expertise d'un informaticien compétent ; cette situation se fait remarquer dans presque toutes les maisons de

la place et affecte beaucoup plus le disque dur, le boîtier d'alimentation, le processeur, la mémoire RAM, la carte mère, etc. avec un total de 60 ordinateurs soit 24,8%. Les autres pannes comme la mauvaise connexion interne, la poussière, chauffage et humidité s'ajoutent aussi et affectent aussi certaines machines de la ville avec semblent leurs effectifs calculés de 21 et 13 ordinateurs concernés et leurs pourcentages soient 8,7 et 5,4%.

Pannes logicielles

L'examen du tableau IV portant sur les pannes logicielles frappant les ordinateurs de la ville de Kananga, indique l'infection des machines par les virus suite à l'usage des supports amovibles et au manque des logiciels de secours à jour, reste la principale panne qui attaque les ordinateurs de la ville de Kananga sur le plan logique avec 125 ordinateurs soit 51,7%, suivie de l'expiration et dysfonctionnement total des logiciels avec un effectif de 68 soit 28,1%. Ceci se justifie par le fait que beaucoup des maisons qui n'ont pas d'Internet éprouvent des difficultés énormes à se débarrasser de cette panne, car l'accès sur le poste n'est pas géré et contrôlé, les plantages des logiciels se font remarquer surtout dans les salles machines et laboratoires ou les étudiants ont la possibilité de tout brancher sur les machines. Sur 10 maisons, 8 sont beaucoup plus attaquées à l'exception du centre de formation la Congolaise et l'IMPROKA qui fournissent un grand effort grâce au signal Internet de réduire le risque de ces pannes sur leurs machines.

3.3.4. Causes majeures des pannes

Les tableaux V et VI montrent que les causes principales et majeures des pannes des ordinateurs sur la ville de Kananga restent l'absence remarquée des maintenances préventives (passives pour le matériel et l'instabilité intense du courant électrique avec un total de 147 soit 60,7% ; actives pour le logiciel avec un total de 152 soit 62,3%). En dehors de ces causes, s'ajoutent aussi l'installation incomplète des systèmes d'exploitation et des logiciels obsolètes ou non authentiques du côté logiciel avec un total de 60 soit 24,8% contre 50 soit 20,7% du côté matériel avec comme cause l'achat des matériels amortis et non compatibles. D'autres causes restent liées aussi à la maintenance forcée c'est-à-dire la réparation non maîtrisée, la mauvaise installation et non maîtrisée des logiciels et enfin, la société qui demeure aussi une cause majeure des pannes des ordinateurs en offrant un cadre, un environnement non convivial, non climatisé qui provoque le chauffage, la poussière, l'humidité, etc.

3.3.5. Pistes des solutions

Il résulte de l'analyse du tableau VII relatif aux pistes des solutions aux pannes des ordinateurs les plus rencontrées dans la ville de Kananga que la tenue régulière des maintenances préventives (actives et passives) demeure la solution primordiale et plus efficace aux différentes pannes avec un effectif de 158 soit 65,3%. Ceci se justifie par le fait que dans une maison où cette solution sera appliquée, il n'y aura plus des plaintes concernant l'instabilité du courant, la poussière, l'humidité, les défauts des composants comme disque dur, processeur, barrettes mémoires ; la mauvaise installation, l'usage abusif et sans contrôle des supports amovibles, etc. La mise en place d'un service permanent de maintenance va suivre aussi avec un total de 40 soit 16,5%, ceci aidera l'entreprise à épargner ses ordinateurs de mauvaises manipulations, des

installations non autorisées, de maintenance erronée ou non maîtrisée et enfin, le changement immédiat des composants endommagés ou défectueux avec 24 soit 9,9% et la formation des usagers avec 20 soit 8,3%.

CONCLUSION ET SUGGESTIONS

Un adage dit bien, « Mieux vaut prévenir que guérir » ! N'attendez pas que les problèmes surviennent ; soyez à l'écoute des signes qu'émettent votre réseau et vos appareils informatiques afin de réduire de pannes informatiques (Marianne MOON, Jery JOYCE et Stephen W., 2001).

Notre étude basée sur « L'analyse des causes majeures des ordinateurs, états des lieux et pistes des solutions » été menée dans la ville de Kananga au sein de 10 maisons dont 5 cybercafés, 4 laboratoires ou salles des machines et 1 maison de formation. Hormis le résumé, l'introduction, la conclusion et suggestions, le présent article a tourné autour de 4 points : le premier décrit le milieu d'étude qui est la Ville de Kananga, matériels et méthodes ; le deuxième quant à lui, présente les différentes pannes des ordinateurs et leurs causes majeures ; le troisième a consisté à la présentation des résultats de notre recherche et le dernier a porté sur les discussions des résultats.

Au terme de cet article, nous n'estimons pas avoir tout épuisé et présenté en rapport avec les pannes des ordinateurs et leurs causes majeures. Mais nos résultats du terrain affirment que les ordinateurs de la ville de Kananga comme ceux d'ailleurs connaissent presque les mêmes pannes et les causes sont aussi les mêmes, les pannes matérielles sont classées en première position avec 51,2% suivies des pannes logiques avec 48,8%. Les causes majeures de ces pannes restent le manque de la maintenance préventive active et usage des supports amovibles dangereux c'est-à-dire non analysés avec 62,8%, l'absence de la maintenance préventive passive et l'instabilité intense du courant électrique avec 60,7%, l'installation incomplète des systèmes d'exploitation, des logiciels obsolètes et non authentiques, l'achat des matériels amortis ou non compatibles, la maintenance forcée, l'environnement et la mauvaise installation complèteront aussi les deux premières causes majeures des pannes des ordinateurs de cette contrée. Sur ce, les pistes des solutions envisagées restent dominées que par la tenue régulière des maintenances préventives actives et passives (65,3%) et d'autres pistes similaires suivront comme la mise en place d'un service permanent et compétent d'assistance et de maintenance, le remplacement immédiat des composants endommagés ou défectueux sans aucun bricolage ni maintenance forcée, et la formation des néophytes en informatique.

Suite à cela, nous recommandons ce qui suit :

- Au Gouvernement provincial de la ville de Kananga, de doter la Ville avec une centrale hydro-électrique capable de fournir aux différentes un courant permanent et stable capable d'aider les opérateurs économiques à bien exécuter les tâches pour le bien être de la province en général et de sa population en particulier ;
- Aux opérateurs économiques, responsables des maisons, cybercafés et responsables des institutions supérieures universitaires ayant en mis en place des laboratoires et salles des machines pour le développement de la ville de Kananga, de :

- Placer à la tête de leurs maisons, un technicien-Informaticien compétent et permanent capable d'assurer la sécurité de matériels et de s'occuper du service de formation et de maintenance des ordinateurs afin de réduire les risques des pannes que leurs machines subissent ;
 - D'assister le responsable à l'implantation des maisons, centres, laboratoires ou salle machines ; à l'achat de matériels, logiciels et au remplacement en cas d'une panne matérielle ou logicielle grave.
- Aux techniciens-informaticiens chargés de la maintenance de :
- Veiller à la tenue régulière des maintenances préventives (actives et passives) une fois toutes les deux semaines, à la fin de chaque mois, la maintenance proprement dite et mettre à jour les antivirus selon la durée d'apparition et les logiciels selon les lois internationales afin d'accorder une chance aux différentes machines de bien fonctionner dans de bonnes conditions durant une longue période (nettoyage, défragmentations du disque dur, suppression des fichiers tampons, analyses complètes des virus...)
 - Veiller à la sécurité des matériels afin d'éviter de fausses manipulations par les personnes mal intentionnées et l'usage des supports amovibles infectés qui peuvent porter atteinte aux machines et bloquer tout le système ; en d'autres termes centraliser la gestion des disques amovibles afin de réduire la fréquence des virus informatiques et intrusions provenant de tout côté.
 - Conserver des postes de travail performants en faisant des mises à jour régulières de certains programmes et logiciels de protection antivirus et autres ;
 - Procéder à la formation des usages afin d'éviter de fausses manipulations et configurations des machines, car les technologies changent si rapidement que les travailleurs ont de la difficulté à suivre la cadence ;
 - Mettre en place un entretien régulier planifié, c'est-à-dire programmer des entretiens préventifs mensuels afin de réduire les pertes d'argent occasionnées par les pannes. D'autre part, comme nous l'avons mentionné plus haut, les mises à jour régulières réduisent ces risques ;
 - Prévoir des onduleurs et des pare-feu efficaces pour un fonctionnement équitable des ordinateurs.

BIBLIOGRAPHIE

I. Ouvrages

1. DOMINICI Patrice (2000). *Informatique Hard*, 3^e version, Paris.
2. FOUAD NAFIS, (2006-2007). *Architecture et maintenance d'un ordinateur*, TSDI, 1^{re} année, 2^e partie, Maroc.
3. GALLOT, K. (2002), *Assemblez, Upgradez et dépannez votre PC*, Dunod, Paris.
4. MOON M., JOYCE J. et Stephen W. (2001). *Solutionsrapides pour dépanner Windows*, Ed. Microsoft Press, Paris.
5. Mueller, S. (2009). *Le PC-Architecture, maintenance et mise à niveau*, 18^{ème} édition, pearson Paris.
6. OLEKHNOVITCH, J.D et REGORD, X. (2004), *Assemblage, mise à niveau, maintenance et dépannage*. Dunod, Paris.
7. Stone, D. et Poor, A. (2001)., *Solution rapides pour dépanner son PC*, Ed Microsoft Press, Paris.
8. Van Zandicke. A., (1989)., *Note historique sur les origines de Luluabourg (Malandji)*, éd. de l'Archidiocèse, Kananga.

II. Webographie

1. <http://www.mémoireonline.fr> 2016

Relance de la traction bovine par le PRESAR dans l'hinterland de la ville de Kananga : études des avancées et des reculs

Rachel BIBI MPANYA
Assistante à l'ISP/Kabuluanda

Résumé

L'étude montre comment en Afrique subsaharienne a commencé l'utilisation des bêtes de trait vers la fin du XIX^e siècle en illustrant le cas de la périphérie de la ville de Kananga au Kasai Central. L'étude évalue des activités réalisées par le PRESAR, grâce à un travail de terrain et arrive à dégager les avancées du projet et ses faiblesses, avant de conclure par des propositions pouvant redynamiser la traction bovine dans la région étudiée.

Mots clés : traction bovine, PRESAR, sécurité alimentaire...

INTRODUCTION

Si l'utilisation des bêtes de trait apparaît comme une vieille pratique des pays occidentaux et asiatiques pour la promotion de l'agriculture et du transport, en Afrique subsaharienne par contre, cette pratique est une réalité assez récente puisqu'elle y est apparue vers la fin du 19^e siècle sous la houlette des projets de développement des cultures d'exportation comme le coton et l'arachide²⁶.

Au Kasai Central, les projets de traction bovine ont été introduits par les missionnaires catholiques à Musuika, à Ntambue Saint Bernard, à Bilomba, au camp Kumpala, à Tshibashi et à Demba Saint Jean pendant la période coloniale. Mais il s'est avéré que tous ces projets n'avaient pas persisté et étaient presque voués à l'échec pour des raisons diverses dont notamment leur non-appropriation par la population paysanne, le manque de professionnalisation des paysans pratiquant la traction bovine, les conflits tribalo-religieux, etc. Mais le désir de lutter contre la pauvreté paysanne et l'insécurité alimentaire qui sévissent actuellement dans la province du Kasai Central en général et dans la ville de Kananga en particulier, a poussé le Projet de Réhabilitation du Secteur Agricole et Rural, PRESAR en sigle, à relancer la traction bovine dans l'Hinterland de la ville où les conditions naturelles seraient réunies pour l'exécution d'une telle technologie appropriée.

Nous faisons donc une sorte d'étude évaluative des activités réalisées par ce projet dans le domaine de la culture attelée, les avancées étant constituées des points positifs et les reculs représentant les faiblesses.

²⁶ . Actes du Colloque du 27 au 30 mai 2002, Garoua, Cameroun.

Pour aborder cette étude, nous nous sommes servi des méthodes comparative et descriptive; la première nous a permis de comparer le travail fourni par la traction bovine à celui effectué par l'homme avec des outils rudimentaires. La deuxième méthode nous a permis de décrire les faits recueillis sur terrain relatifs au sujet traité, leurs implications et incidences sur la production agricole, l'attitude des paysans face à cette technologie appropriée. Ces méthodes ont été appuyées par les techniques d'observation directe, d'observation documentaire, d'interview structurée sur base d'un questionnaire d'enquête (que nos lecteurs trouveront en annexe de la présente étude) et de l'échantillonnage.

Quant à cette dernière technique, il est à noter que la ville de Kananga et ses environs comptent actuellement plus de 1.200.000 habitants et qu'il nous était pratiquement impossible d'embrasser cette forte population dans son ensemble pour mener nos investigations, étant donné les limites de temps, de matériels et d'argent. C'est le motif pour lequel nous avons fait recours à la formule statistique ci-dessous, habituellement utilisée pour des populations de taille supérieure ou égale à 10. 000 individus, pour tirer un échantillon de taille raisonnable d'environ 150 personnes.

$$\text{Formule} = \frac{n = z^2 \cdot p \cdot q}{d^2} \text{ sur } d^{27}$$

n = taille de l'échantillon désiré;

z = 1,96 (écart pris à 95% de précision et garantissant une bonne représentativité de l'échantillon);

p = 0,11 ou 11% (proportion des agriculteurs désirant appliquer la traction bovine dans l'Hinterland de Kananga, donnée fournie par PRESAR);

q = 1-p=1-0,11=0,89 ou 89% (proportion des agriculteurs manifestant une attitude hostile à l'usage de la traction bovine);

d=0,05 ou 5% (seuil de signification voulu).

En reportant toutes ces valeurs à la formule ci-dessus, nous avons :

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,11 \cdot 0,89}{(0,05)^2} = \frac{3,8416 \cdot 0,0979}{0,0025}$$

$$n = \frac{0,37609264}{0,0025} = 150 \text{ individus à enquêter.}$$

Pour éviter le biais, cet échantillon de 150 personnes a été réparti entre les différentes catégories socioprofessionnelles qui composent la population de la ville de Kananga.

²⁷ . D. MPUKA BAKATUAMBAMBA, 'Cours inédit de Statistique et Biométrie', G3, ISDR-T, Kananga, 2015.

Tableau n° I : Structure de l'échantillon d'étude

N°	Catégories socioprofessionnelles	Effectifs	%
1.	Paysans de l'Hinterland de Kananga	70	46,7
2.	Membres des ONG de développement	20	13,3
3.	Personnel du PRESAR	15	10,0
4.	Personnel du Développement Rural	15	10,0
5.	Personnel de l'Agriculture et Élevage	10	6,7
6.	Commerçants	10	6,7
7.	Autres catégories	10	6,7
	Total	150	100

Source : Établi par Rachel Bibi Mpanya en date du 20 mars 2016 à Kananga.

Nous avons réservé un pourcentage élevé aux paysans, soit 46,7%, non seulement à cause de leur importance numérique, mais aussi et surtout parce que c'est auprès de cette catégorie de population que nous comptons obtenir une appréciation objective des activités du PRESAR sur la traction bovine dans l'hinterland de la ville de Kananga. Pour que notre échantillon ne soit pas biaisé, nous avons voulu récolter les avis d'autres catégories socioprofessionnelles telles que les membres des ONG, le personnel du PRESAR, le personnel de l'Inspection du Développement Rural, le personnel de la Division provinciale de l'Agriculture et de l'Élevage, les commerçants acheteurs des produits agricoles, les membres des confessions religieuses, etc. Les avis émis par ces différentes catégories ont été synthétisés dans des tableaux statistiques simples suivis chaque fois d'un petit texte explicatif pour faire parler les chiffres.

1. LE MILIEU PHYSIQUE DE L'HINTERLAND DE KANANGA

1.1. Localisation

L'hinterland de la ville de Kananga fait partie intégrante de cette agglomération urbaine bien qu'il soit considéré comme une zone périphérique où se pratiquent les différentes activités agricoles. Cette ville est limitée :

- -au nord par le territoire de Demba;
- -au sud par le territoire de Dibaya;
- -à l'est par le territoire de Dimbelenge;
- -à l'ouest par le territoire de Kazumba.

1.2. Climat

La ville de Kananga connaît un climat tropical humide caractérisé par l'alternance de deux saisons :

- -la saison des pluies ou la saison chaude, qui va de mi-août à mi-mai, couvre 9 mois de l'année et présente environ 85% d'humidité relative de l'air. Elle est caractérisée par de fortes chutes de pluie et des températures quasi élevées.
- -La saison sèche, qui va de mi-mai à mi-août, couvre trois mois de l'année. Pendant ces trois mois, les chutes de pluie sont rares et cessent presque complètement aux mois de juin et de

juillet. La température s'abaisse et les nuits sont fraîches. L'humidité relative de l'air descend jusqu'à 45% pendant cette période.

D'une manière générale, les précipitations sont abondantes à Kananga et atteignent une hauteur moyenne annuelle de 1600 à 1700 mm. Elles s'étalent en principe sur 9 mois, d'août à mai, avec les maximas en novembre-décembre et parfois en mars-avril. La moyenne annuelle des températures varie entre 25 et 26° C. L'amplitude thermique annuelle est voisine de 1,4° C. Toutefois, il convient de signaler qu'une petite saison sèche intervient au mois de janvier, favorisée par les alizés du nord-est²⁸.

1.3. Relief et sols

La ville de Kananga est construite sur un plateau disséqué par des vallées drainées dont la dénivellation peut atteindre 80 à 100 m. Son soubassement est essentiellement constitué des schistes, du granite et des grès polymorphes dont les principaux affleurements s'observent le long des rivières Lulua, Tshibashi et Nganza.

Pendant la saison sèche surtout, les feux de brousse, violents et étendus, dénudent la surface du sol et l'exposent à l'érosion par les précipitations de la saison pluvieuse. Ce lessivage, comme le souligne René Vandeput, appauvrit le sol en matières organiques et en colloïdes utiles, ce qui entraîne une diminution de la rétention pour l'eau et augmente le pouvoir érosif du ruissellement.

L'ensemble du phénomène de dégradation naturelle du sol sous l'action simultanée du climat et des feux de brousse est souvent accentué par les systèmes de cultures ne respectant pas une jachère suffisamment longue ou adaptée au climat de Kananga²⁹.

1.4. Végétation

La formation végétale la plus abondante dans la ville de Kananga est la savane qui, dans les conditions naturelles, est couverte d'un tapis herbeux assez dense et peut-être par endroits boisée. La couverture des graminées actuelle, parsemée d'îlots de fougères, dépasse rarement 1,50 m de hauteur et montre ainsi, selon Kimuha Lohande³⁰, la pauvreté du sol surexploité par les cultures vivrières et détruit chaque année par les feux saisonniers de brousse.

²⁸ . Christophe BAMPENBE MABEE, « Croissance démographique et dégradation de l'environnement de la ville de Kananga », in *Cahiers congolais de Sociologie et d'Anthropologie*, n° 15, mars 2007, Kinshasa.

²⁹ . R. VANDEPUT, *Les principales cultures en Afrique centrale*, Éd. Tournai, Belgique, 1981, p. 234.

³⁰ . KIMUHA LOHANDE, *Monographie forestière de la ville de Kananga*, Projet reboisement, Kananga, 1990, p. 5.

Les cours d'eau sont bordés de galeries forestières qui sont continuellement dégradées par l'homme à cause de la mise en culture de ces espaces, de la récupération des perches pour la construction des habitations, et surtout à cause de la coupe des bois pour le chauffage, la fabrication du charbon de bois des briques cuites. Par cette pratique, l'homme aggrave le phénomène érosif surtout en amont des vallées et sur leurs principaux versants.

La savane et les forêts galeries renferment quelques rats, antilopes, insectivores, serpents, singes, etc. Cette faune, déjà pauvre, est décimée davantage par l'homme qui détruit même les larves et les œufs par la pratique des feux de brousse.

1.5. Hydrographie.

L'hydrographie de la ville de Kananga est essentiellement dominée par quatre rivières relativement importantes : Lulua, Tshibashi, Nganza et Muanzagoma. On y rencontre un réseau assez dense des ruisseaux qui drainent les fonds des vallées : Lukonga, Ndesha, Kamayi, Kele-Kele, Kamulumba, Kasulu, Malole, Lungandu, etc.

La population pratique la pêche artisanale dans ces différents cours d'eau, mais le rendement y demeure faible. Pour couvrir ses besoins en poissons frais, la population de Kananga creuse des étangs piscicoles mal drainés qui ont pour conséquence la prolifération des moustiques dans la ville tout entière.

2. DE LA NÉCESSITÉ DE RELANCE DE LA TRACTION BOVINE À KANANGA.

D'une manière générale, c'est la campagne qui nourrit la ville : elle fournit à la ville les produits agricoles de première nécessité pendant que la ville lui fournit en retour les produits manufacturés tels que du savon, du sel, des habits, etc., mais, bien que disposant d'une ceinture verte dans laquelle elle peut pratiquer l'agriculture pour nourrir la ville, la population de l'hinterland de Kananga ne produit pratiquement pas la nourriture de base et s'en approvisionne au centre-ville. Les raisons principales de cette faible production sont l'étroitesse des superficies cultivées et la vétusté ou le caractère rudimentaire de l'outillage. D'où le PRESAR avait estimé que, pour réduire la pauvreté paysanne dans l'hinterland de Kananga et combattre l'insécurité alimentaire qui y sévit, il fallait relancer la culture attelée dans ce milieu avec les raisons fondamentales suivantes :

- -elle facilite la culture des champs sur de grandes superficies;
- -elle diminue la fatigue du paysan et permet d'épargner l'énergie et le temps;
- -avec la traction bovine, les travaux champêtres sont bien assurés parce qu'il y a un outil spécifique pour chaque travail;
- -avec la traction bovine également, les travaux champêtres ne sont pas en retard, car le labour et le semis sont faits aux moments voulus;
- -dans ce genre d'activité, l'agriculteur devient aussi éleveur;
- -elle donne du fumier qui sert d'engrais organique pour la fertilisation du champ;
- -elle constitue une solution pour le défrichement qui est une difficulté majeure dans le système traditionnel;

- -elle aide au transport et à l'évacuation des produits des champs vers le village et même du village vers le centre urbain;
- -elle implique des effets au niveau des procédés de production et de l'environnement qui peuvent mener à un déséquilibre dans le système;
- -elle facilite les adaptations considérables au niveau des techniques culturales comme le déboisement profond (ou le dessouchage), le semis en ligne, etc.

Pour les hommes et les femmes qui utilisent les bêtes de trait, l'énergie est un auxiliaire déterminant pour augmenter leur capacité de travail, accroître la production agricole et réduire la pénibilité de leurs travaux.

Voulant connaître le point de vue de nos enquêtés sur la nécessité de relancer la traction bovine dans l'hinterland de la ville de Kananga (question n° 1), les opinions suivantes ont été récoltées.

Tableau n° II : De la nécessité de relancer la traction bovine dans l'hinterland de Kananga.

N°	Avis	Effectifs	%
1	Favorable	91	60,7
2	Défavorable	39	26,0
3	Sans avis	20	13,3
	Total	150	100

Source : Établi par Rachel Bibi Mpanya en date du 10 mai 2016 à Kananga sur base des données d'enquête.

Le tableau ci-dessus révèle que pour des raisons fondamentales évoquées précédemment, 60,7% des personnes contactées sont favorables à la relance de la traction bovine dans l'hinterland de la ville de Kananga; 26,0% d'entre elles ont émis un avis défavorable, estimant qu'il est plus pratique de passer directement à la culture motorisée plutôt que de recourir à la culture attelée qui a déjà montré ses limites et qui n'est souvent pas maîtrisée par les paysans. Pour cette catégorie d'enquêtés, la traction bovine est une pratique courante dans les pays sous-développés et ne permet pas souvent la promotion du monde rural. Enfin, 13,3% de nos interlocuteurs n'avaient pas émis un jugement de valeur à ce sujet.

3. OBJECTIFS ET STRATÉGIES UTILISÉES PAR PRESAR.

3.1. Objectifs du PRESAR

Le PRESAR avait pour objectif global le renforcement de la sécurité alimentaire. Spécifiquement, il visait l'accroissement de la production vivrière dans les ex-provinces du Kasai-Occidental, du Kasai-Oriental et du Katanga à travers le renforcement des capacités des

services d'appui à la production, l'utilisation des technologies appropriées et la réhabilitation des infrastructures rurales³¹.

3.2. Stratégies

Le Projet de Réhabilitation du Secteur Agricole et Rural, PRESAR en sigle, s'inscrivait dans le cadre du programme minimum de partenariat pour la transition et la relance (PMPTR). Ce programme visait à définir un cadre stratégique pour la coopération du gouvernement et des bailleurs, afin d'assurer le succès des processus de stabilisation, de relance et de transition. Il était la première phase d'un effort plus large soutenu par une vision sur 10 ans. Il a été défini à la suite de la réunion du groupe consultatif pour la République démocratique du Congo, qui s'est tenue à Paris du 17 au 18 décembre 2003, et durant laquelle les bailleurs étrangers ont encouragé le gouvernement à préparer un cadre stratégique clair de reconstitution et de développement à moyens termes.

Ce cadre devrait inclure à la fois un programme multisectoriel d'urgence de reconstruction et de réhabilitation (PMURR) élargi et des actions prioritaires dans d'autres domaines tels que la démobilisation, la réintégration et le désarmement des anciens combattants (DDR), les élections, le renforcement institutionnel et l'appui budgétaire. L'objectif stratégique du PMPTR était de consolider la paix, la réconciliation politique et la relance économique durable du pays. Le PRESAR répondait aux priorités définies par le gouvernement dans ce programme pour passer de la phase de stabilisation à la phase de reconstruction et de redressement économique. Il était conforme aux orientations du document intérimaire de stratégie pour la réduction de la pauvreté (DSRP-I), qui fixait comme priorités pour la période 2002-2005, la réhabilitation des infrastructures économiques et scolaires et la réhabilitation du capital humain ainsi que le renforcement des capacités de gouvernance.

Il s'inscrivait également dans le cadre macro-économique élaboré par le gouvernement avec l'appui du FMI. Il était en outre conforme à la vision de la Banque Mondiale dont l'objectif prioritaire était de lutter durablement contre la pauvreté qui touche la majorité de la population congolaise. Il était également en phase avec le DSRP de la RDC de 2002-2004, mis à jour en octobre 2004 et qui visait à promouvoir les actions ayant une grande incidence sur la remise en état des infrastructures de production et de la réduction de la pauvreté des populations.

Les actions prévues pour améliorer l'accès à l'eau potable et l'assainissement s'inscrivaient dans le cadre de l'initiative de la Banque pour l'alimentation en eau potable et l'assainissement en milieu rural pour assurer la durabilité des réalisations envisagées; le PRESAR devait donc s'appuyer sur une approche participative impliquant les bénéficiaires et les autorités concernées dans l'identification des actions, leur exécution et leur prise en charge par la suite³².

³¹ . M.M. MASACHI, ENNAHLI, Projet de Réhabilitation du Secteur Agricole et Rural (PRESAR) dans les provinces de Katanga, Kasai Oriental et Kasai Occidental, Rapport d'évaluation, avril 2005.

³² . André KAMARCK, *Le développement économique en Afrique*, édition internationale, Paris, 1960, p. 91.

4. LES AVANCÉES ET LES RECULS.

4.1. Les avancées

Le travail réalisé par PRESAR dans l'hinterland de la ville de Kananga sur la relance de la traction bovine n'a pas été vain. Nous avons noté, entre plusieurs autres, quatre avancées significatives suivantes : la formation des maîtres dresseurs, l'octroi des paires de bœufs aux paysans; l'apprentissage de cette technique appropriée qu'est la culture attelée, et l'accroissement tant soit peu de la production agricole dans l'hinterland de la ville de Kananga. Voulant connaître l'opinion de nos enquêtés sur l'avancée la plus importante ou celle qui contribue le plus au développement du milieu, nous avons récolté les avis consignés dans le tableau suivant :

Tableau n° III : De l'avancée la plus importante.

N°	Avancées	Effectifs	%
1.	Formations des maîtres dresseurs	18	12,0
2.	Octroi des paires de bœufs aux paysans	56	37,3
3.	Apprentissage de la culture attelée	49	32,7
4.	Accroissement de la production agricole	21	14,0
5.	Sans avis	06	4,0
	Total	150	100

Source : Établi par Rachel Bibi Mpanya sur base des données d'enquête.

D'après 37,3% de nos interlocuteurs, l'avancée la plus significative de la relance de la traction bovine dans l'hinterland de Kananga est l'octroi des paires de bœufs aux paysans; il s'agit donc d'une avancée palpable et visible. L'on a vu les paysans bénéficier des paires de bœufs en bonne santé leur accordées gracieusement par PRESAR. Ensuite, selon 32,7% d'enquêtés, les bénéficiaires des paires de bœufs ont appris la culture attelée, qui est une technique appropriée pouvant contribuer à l'accroissement de la production agricole et à la réduction de la pénibilité du travail agricole. 14% des enquêtés ont soutenu que la relance de la traction bovine a contribué à l'accroissement de la production agricole dans l'hinterland de la ville de Kananga, sans toutefois avancer des statistiques pouvant soutenir leur affirmation. Enfin, 18 enquêtés sur 150, soit 12%, ont soutenu que le fait de former des maîtres dresseurs est un point très positif pouvant contribuer à la promotion de la culture attelée dans l'hinterland de la ville de Kananga.

Lors de nos investigations, nous avons cherché aussi à connaître ce que la population reprochait à PRESAR dans la réalisation de son projet sur la relance de la traction bovine dans l'hinterland de la ville de Kananga. En d'autres termes, nous avons voulu connaître les points faibles ou les reculs de cette activité. En demandant à chaque enquêté de n'opter que pour une seule assertion, celle qui lui paraît la plus flagrante, nous avons obtenu les résultats consignés dans le tableau suivant.

Tableau no IV : Du recul le plus flagrant

N°	Reculs	Effectifs	%
1.	Non appropriation du projet par les paysans	42	28,0
2.	Faible rendement	31	20,7
3.	Bêtes de trait mal nourries et mal soignées	28	18,6
4.	Pas de renforcement des capacités	37	24,7
5.	Sans avis	12	8,0
	Total	150	100

Source : Tableau élaboré par Rachel Bibi Mpanya sur base des résultats d'enquête.

Les statistiques ci-dessus révèlent que la faiblesse la plus flagrante de la relance de la traction bovine dans l'hinterland de Kananga par PRESAR est la non-appropriation de ce projet par les paysans. En effet, les agriculteurs ont considéré la traction bovine comme une technique imposée qui court le risque de disparaître ou de régresser sensiblement à la fin du projet; 28% de personnes enquêtées étaient de cet avis. Ensuite, 37 enquêtés sur 150, soit 24,7%, ont enchaîné que cette faible appropriation proviendrait du manque de renforcement des capacités des agriculteurs.

On comprend dès lors qu'il y ait une faible production ou un faible rendement par rapport aux résultats réellement attendus; cet argument est soutenu par 20,7% de nos interlocuteurs. Une autre faiblesse, non la moindre, soutenue par 18,6% de personnes contactées, est le fait de ne pas accorder des soins appropriés aux bêtes de trait : elles étaient mal nourries et non soignées en cas de maladie par manque des produits vétérinaires efficaces. Enfin, 8% d'enquêtés n'ont pas émis un jugement de valeur sur cette question.

Pour redynamiser la culture attelée dans l'hinterland de la ville de Kananga, il est nécessaire de mettre en place certaines stratégies qui puissent promouvoir cette activité et contribuer ainsi à la réduction de la pauvreté paysanne et de l'insécurité alimentaire dans ce milieu. Voulant connaître la stratégie la plus efficace pour redynamiser la traction bovine dans les environs de Kananga, les avis suivants ont été récoltés.

Tableau n° V : De la stratégie la plus efficace pour redynamiser la culture attelée à Kananga

N°	Stratégies	Effectifs	%
1.	Appropriation de la technique par les paysans	44	29,3
2.	Une bonne alimentation et soins vétérinaires appropriés pour les bêtes	20	13,3
3.	Formation de maîtres dresseurs	28	18,7
4.	Sensibilisation de la population	17	11,3
5.	Implication du gouvernement	41	27,4
	Total	150	100

Source : Nos enquêtes sur terrain.

Un regard jeté sur ce tableau révèle que les avis sont largement partagés sur cette question. Toutefois, 29,3% de nos enquêtés soutiennent que la stratégie la plus efficace pour redynamiser la culture attelée dans l'hinterland de la ville de Kananga reste l'appropriation de cette technique par la population paysanne. Tant que les paysans continueront à considérer la traction bovine comme une technologie importée et imposée, ils ne vont certainement pas produire de bons rendements. En opposition, 27,4% de nos interlocuteurs pensent qu'il faut l'implication du gouvernement et de ses partenaires pour que les choses puissent bien marcher; ils avancent l'argument selon lequel seul l'État est capable de fournir des possibilités tant matérielles que financières pour que la culture attelée puisse connaître du succès. Une bonne partie d'enquêtés, soit 18,7%, soutient qu'il faut former un grand nombre de maîtres dresseurs qui soient capables de répercuter cette formation aux agriculteurs.

Tandis que 20 enquêtés sur 150, soit 13,3% estiment qu'il faut au préalable bien nourrir les bêtes de trait et disponibiliser des produits vétérinaires en nombre suffisant pour que les bêtes soient soignées convenablement, car une bête malade ne peut certainement pas fournir un bon rendement. Enfin pour 11,3%, de nos enquêtés, la meilleure stratégie reste la sensibilisation de la population. Il faut conjuguer de grands efforts pour amener les paysans à aimer la culture attelée et à comprendre son importance dans le contexte socio-économique actuel. Quand on est mal informé, on ne peut que mal raisonner, on ne peut que mal décider, dit-on. C'est seulement lorsque le paysan est bien informé sur les avantages de la culture attelée qu'il peut l'aimer et la pratiquer aisément au point de produire de meilleurs résultats.

CONCLUSION

C'est pour combattre la pauvreté paysanne et lutter contre l'insécurité alimentaire que PRESAR avait initié la culture attelée dans la ceinture verte de la ville de Kananga. Après analyse, nous avons décelé que ce projet, dans toutes les phases de sa réalisation, comporte plus de reculs ou de faiblesses que d'avancées.

En effet, tout en reconnaissant que PRESAR avait réussi à former quelques maîtres dresseurs, à accroître tant soit peu la production agricole, à octroyer des paires de bœufs aux paysans et à apprendre les techniques de la culture attelée aux paysans, nous avons noté cependant que ces efforts n'ont pas été maximisés et la population ne s'est pas approprié de cette technologie, si bénéfique soit elle. En clair, la traction bovine initiée par PRESAR dans l'hinterland de la ville de Kananga n'a pas connu un réel succès et ses actions ne se sont pas pérennisées dans le milieu d'étude.

L'échec de cette initiative peut être attribué à l'insuffisance des moyens financiers pouvant permettre l'optimisation des résultats et à la négligence de la population cible qui ne comprenait pas à fond l'importance de la culture attelée dans la recherche des voies et moyens pour accroître la production agricole et combattre l'insécurité alimentaire qui sévit dans le milieu.

Nous pensons que pour redynamiser la traction bovine et pérenniser ses effets dans l'hinterland de la ville de Kananga, il est nécessaire que le gouvernement provincial du Kasai Central puisse, avec la collaboration des services de l'Agriculture et du Développement Rural, y mettre suffisamment des moyens matériels et financiers permettant d'étendre et d'améliorer les activités de la culture attelée. Ensuite, une forte sensibilisation des paysans s'impose, avec la collaboration des animateurs locaux, pour les amener à aimer ce genre d'activités et à s'en approprier. Si les agriculteurs comprennent que la traction bovine réduit la pénibilité de leur travail et permet d'accroître le rendement, ils peuvent s'y appliquer et contribuer ainsi à leur propre développement et à celui de la province du Kasai Central tout entier.

BIBLIOGRAPHIE

1. BADIBANGA, K., Problématique de la diffusion des innovations des technologies appropriées; cas de la traction bovine dans la collectivité de Muanza Ngoma (Zone de Demba), Mémoire, ISDR/Bukavu, juillet 1991.
2. BAMPEMBE MABELE, C., « Croissance démographique et dégradation de l'environnement de la ville de Kananga », in *Cahiers congolais de Sociologie et d'Anthropologie*, n° 15, mars 2007, Kinshasa.
3. DJAMEN, P., « Construction d'une méthodologie de conseil à l'agroéquipement de traction animale pour les exploitations agricoles du Nord Cameroun », in *Modélisation du fonctionnement des troupeaux*, Actes du Séminaire de Verrière, France, du 17 au 18 décembre 2001.
4. GEORGES M., *La culture attelée et la modernisation rurale dans le Nord du Cameroun*, Paris, 1965.
5. Florimond MUTEBA, *Guide de sensibilisation sur la traction bovine et soins de santé des bêtes de trait*, s. éd., sd.
6. KAMARCK, A., *Le développement économique en Afrique*, Édition internationale, Paris, 1960.
7. KIMUHA LOHANDE, *Monographie forestière de la ville de Kananga, Projet reboisement*, Kananga, 1990.
8. MASACHI, ENNAHLI, *Projet de Réhabilitation du Secteur Agricole et Rural (PRESAR) dans les provinces de Katanga, Kasai Occidental et Kasai Oriental, Rapport d'évaluation*, avril 2005.
9. MPUKA, B., ' Cours inédit de Statistique et Biométrie ', G3, ISDR-TSHIBASHI, Kananga, 2015.
10. Ministère de l'Agriculture et du Développement Rural, *Guide de vulgarisation, n° 8, Élevage des bovins et traction animale, Projet PNUD1/FAD/ZAI/88/006*, septembre 1995.
11. MUAMBAYI, M., *Agriculture Africaine et traction animale*, Mbuji-Mayi, 2006.
12. ROUPS ARDH, « Le point sur la culture attelée et la motorisation au Nord-Cameroun », *Cahiers ORSTOM*, Série Sciences humaines, 2004.
13. SAMBOU, « Dressage des bœufs pour la culture attelée », in *GRDR*, Paris, 1981.
14. VANDENPUT, R., *Les principales cultures en Afrique centrale*, éd. Tournai, Belgique, 1981.
15. VAUCHELET, *Les bœufs de trait en culture attelée*, éd. FORHOM, coll. La patience du développement, Paris, sd.
16. YUMA M'KEYO, *Identification et vulgarisation des nouvelles techniques de production*, PRESAR, Antenne du Kasai Occidental, 2009.

ANNEXE

Questionnaire d'enquête.

I. Identification de l'enquête.

-Nom :

-Sexe :

-Date de naissance :

-État matrimonial :

-Profession :

-Adresse :

II. Questions proprement dites.

1. Est-il nécessaire de relancer la traction bovine dans l'hinterland de la ville de Kananga?

- Oui;
- Non;
- Abstention.

2. Parmi les avancées ci-dessous réalisées par PRESAR dans la relance de la traction bovine dans l'hinterland de la ville de Kananga, laquelle trouvez-vous plus importante que les autres?

Pourquoi?

- Formation des maîtres dresseurs;
- Octroi des paires de bœufs aux paysans;
- Apprentissage de la culture attelée aux paysans;
- Accroissement de la production agricole;
- Sans avis.

3. Parmi les faiblesses (ou les reculs) ci-dessous constatées dans la relance de la traction bovine par PRESAR dans l'hinterland de la ville de Kananga, laquelle jugez-vous la plus flagrante et pourquoi?

- Non-appropriation du projet par les paysans;
- Faible rendement;
- Bêtes de trait mal nourries et mal soignées;
- Manque de renforcement des capacités;
- Sans avis.

4. De toutes les stratégies énumérées ci-dessous pour redynamiser la culture attelée dans l'hinterland de la ville de Kananga, laquelle est la plus efficace et pourquoi?

- Appropriation de la traction bovine par les paysans;
- Fourniture d'une bonne alimentation et des soins vétérinaires appropriés aux bêtes;
- Formation d'un grand nombre des maîtres dresseurs;
- Sensibilisation de la population;
- Implication du gouvernement.

5. Quel est votre mot de la fin sur la traction bovine dans l'hinterland de la ville de Kananga?

Réponse ...

