JFRC

Les médias sociaux entre potentialités démocratiques et dérives numériques en Tunisie post-Révolution

Cas de la commune de Djerba Houmt Souk

T. B, Doctorant en sciences de l'information et de la communication, Université de Strasbourg



Les médias sociaux entre potentialités démocratiques et dérives numériques en Tunisie post-Révolution : Cas de la commune de Djerba Houmt Souk

T. B, Doctorant en sciences de l'information et de la communication, Université de Strasbourg

Résumé

Cet article explore les interactions entre les médias sociaux et la gouvernance locale à travers l'étude du cas de la commune de Djerba Houmt Souk. En s'appuyant sur une méthodologie mixte combinant enquêtes qualitatives et quantitatives ainsi qu'une analyse des performances numériques via META, l'étude met en évidence les principaux défis et opportunités liés à l'amélioration de la communication numérique de cette commune.

Les résultats révèlent que l'absence de modération efficace et le manque de pertinence des contenus publiés portent négativement sur l'engagement citoyen et la crédibilité de la page Facebook officielle. Ces failles soulignent l'importance d'un *community manager* capable de modérer les interactions, de structurer les contenus et de dynamiser la communication numérique. Enfin, l'article met en lumière un problème structurel plus profond, lié à une inadéquation persistante entre les compétences des élus et les rôles qui leur sont attribués au sein des conseils municipaux tunisiens.

Introduction

Depuis les premières élections municipales libres en 2018, la Tunisie a franchi une étape décisive dans la consolidation de sa gouvernance locale. Ces élections, organisées dans un cadre démocratique, ont permis d'élire des conseils municipaux directement devant leurs responsables citoyens, rompant avec un passé marqué par la centralisation du pouvoir. L'adoption du Code des Collectivités Locales en mai 2018 a renforcé cette dynamique en instituant des mécanismes participatifs, tels que le Plan Annuel d'Investissement (PAI) et les Plans de Développement Local (PDL). Ces dispositifs visent à impliquer activement les citoyens dans les décisions municipales et régionales, consolidant ainsi la démocratie locale.

Cependant, malgré ces avancées institutionnelles, la participation citoyenne reste en deçà des attentes, tant dans les processus décisionnels physiques que dans l'utilisation des outils numériques. Les médias sociaux, et en particulier Facebook, utilisés par 66 % de la population tunisienne, ont été largement promus comme des outils clés pour renforcer l'interaction entre les administrations locales et les citoyens. Ces plateformes offrent des opportunités de dialogue direct, permettant de recueillir des suggestions, de répondre aux préoccupations des habitants et de rendre les projets locaux plus visibles.

Néanmoins, leur usage efficace dans la promotion d'une gouvernance locale participative demeure limité, comme l'illustre le cas de la page Facebook officielle de la commune de Djerba Houmt Souk. Bien qu'elle soit censée faciliter la transparence et encourager la participation cit-

oyenne, cette plateforme souffre de multiples lacunes, notamment en matière de gestion et de contenu, ce qui réduit ainsi son impact potentiel.

Cet article se propose d'analyser les principaux freins à l'utilisation des médias sociaux pour promouvoir une gouvernance participative à Djerba Houmt Souk. En examinant les lacunes actuelles, il explore comment des pratiques de communication numérique mieux adaptées pourraient renforcer l'engagement citoyen.

Quels sont alors les principaux freins à l'utilisation des médias sociaux, notamment Facebook, dans la promotion d'une gouvernance locale participative à Djerba Houmt Souk, et comment adapter les pratiques de communication numérique pour mieux répondre aux attentes des citoyens et renforcer leur engagement ?

Les avancées institutionnelles

Après 2011, les municipalités tunisiennes ont amorcé des réformes significatives pour renforcer la participation citoyenne. Parmi ces initiatives, l'introduction des processus de budget participatif a permis aux citoyens de proposer et de voter sur les projets locaux à financer, leur offrant ainsi un rôle actif dans l'allocation des ressources communales. Inspiré du modèle brésilien (Goirand, 2015), le budget participatif s'inscrit comme une forme de démocratie locale visant à intégrer les citoyens dans la coproduction de l'action publique (Som & De Facci, 2017). Ce processus a connu un succès encourageant dans une dizaine de communes tunisiennes, incitant les acteurs étatiques et associatifs à envisager sa généralisation à l'échelle nationale (Som & De Facci, ibid).

L'année 2018 a marqué un tournant avec l'organisation des premières élections municipales libres et transparentes, permettant aux citoyens de choisir directement leurs représentants municipaux. Cette avancée a été consolidée par l'adoption du Code des Collectivités Locales en mai 2018, qui a introduit des dispositifs participatifs tels que le Plan Annuel d'Investissement (PAI) et les Plans de Développement Local (PDL). Ces outils visent à donner aux citoyens des moyens concrets pour influencer les politiques municipales et régionales, en renforçant leur implication dans les projets de développement.

L'avènement des médias sociaux

Dans ce contexte, l'utilisation des plateformes en ligne et des médias sociaux a été largement encouragée en Tunisie comme un levier pour promouvoir la participation citoyenne, notamment dans le cadre de la gouvernance locale. De nombreuses communes ont adopté des plateformes numériques communales dans le but de créer des forums participatifs (OCDE, 2019). Ces outils offrent une interaction directe entre l'administration locale et les citoyens, jouant un rôle clé dans le renforcement de la démocratie participative. Ils permettent aux citoyens d'exprimer leurs avis, de partager leurs préoccupations et de soumettre des suggestions.

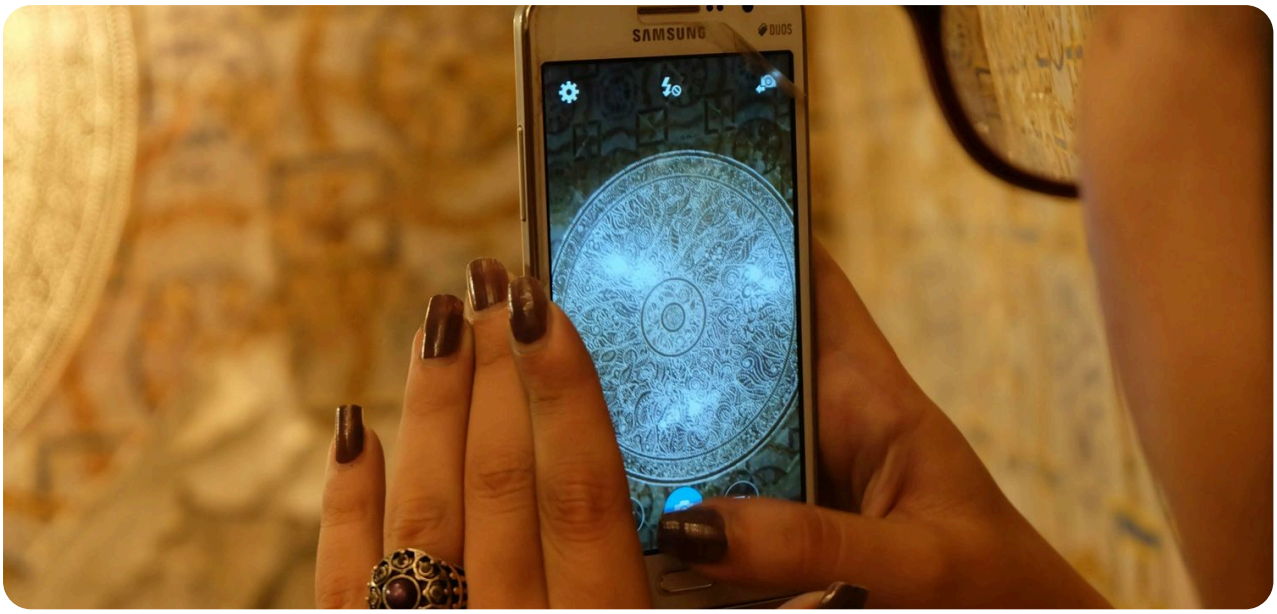


Photo d'illustration — Smartphone à la main, « Interférence », Médina de Tunis. © Amira Guebsi, CC BY-SA 4.0, Wikimedia Commons.

Ces plateformes facilitent également la diffusion rapide d'informations, assurant une meilleure visibilité des actions et projets des collectivités. Elles contribuent également à accroître la transparence, un aspect essentiel pour renforcer la confiance entre les citoyens et leurs représentants locaux (Guignard et Le Caroff, 2020). Parmi les réseaux sociaux, Facebook se distingue comme la plateforme la plus utilisée en Tunisie, avec 66 % de la population tunisienne active sur ce réseau (ebrandigital, 2023). Facebook combine divers services qui assurent l'engagement citoyen, notamment la création de réseaux relationnels, la communication interpersonnelle, l'auto-publication, ainsi que la sélection et la promotion de contenus par des fonctionnalités telles que les likes, les commentaires et le partage. (Boyd et Ellison, 2007 ; Gerlitz et Helmond, 2013). Ces outils permettent aux citoyens de réagir aux initiatives locales, de participer aux discussions publiques et de suivre en temps réel les décisions prises par leurs représentants.

Cependant, l'utilisation des médias sociaux dans la gouvernance locale ne se fait pas sans défis et critiques. Si ces outils offrent des opportunités pour une interaction plus directe et inclusive entre les citoyens et leurs représentants, ils peuvent aussi devenir des espaces de tensions et de dérives. Les plateformes numériques, comme Facebook, qui jouent un rôle central en Tunisie, peuvent faciliter la polarisation, le lynchage et même le harcèlement en ligne. Ce paradoxe entre potentialités démocratiques et dérives numériques a été largement documenté, notamment par Richaud (2017) et Millette (2013), qui soulignent comment les médias sociaux peuvent s'éloigner du débat démocratique pour devenir des terrains de confrontation et d'exclusion.

Cas de la commune de Djerba Houmt Souk

Dans le cas de la commune de Djerba Houmt Souk, objet de notre étude, le Web 2.0 occupe une place centrale dans la communication et la promotion de la participation citoyenne. La commune utilise activement sa page Facebook pour diffuser des informations sur les projets municipaux, annoncer des événements locaux et consulter les citoyens sur diverses initiatives. Compte tenu de la forte pénétration de Facebook en Tunisie, cette plateforme est perçue comme un outil accessible pour toucher un large public. Elle joue également un rôle important dans la visibilité des actions municipales et offre un espace de rétroaction immédiate pour les citoyens.



Photo d'illustration — Une place de Houmt Souk, Djerba. © Philippe HECKEL from France, CC BY 2.0, Wikimedia Commons.

Située sur l'île touristique de Djerba, dans le sud-est de la Tunisie, la commune de Houmt Souk illustre les défis rencontrés dans l'utilisation des médias sociaux pour une gouvernance participative efficace. Bien que dotée d'un conseil municipal démocratiquement élu en 2018 et composé de profils pluridisciplinaires, la gestion de la page Facebook[1] reste problématique. Créée en novembre 2011, la page compte aujourd'hui 18 000 *Like* et une audience d'environ 19 000 *followers*, témoignant de son importance croissante auprès des habitants de la commune.

1. https://www.facebook.com/m.houmt.souk/?locale=fr_FR



Image 1 : Page officielle de la Commune de Djerba Houmt Souk. Source : Google

Méthodologie

Pour mener cette étude sur la communication publique et numérique locale, une méthode exploratoire combinant des approches qualitatives et quantitatives a été adoptée. Cette approche visait à mieux comprendre les pratiques de gestion de la page Facebook de la commune de Djerba Houmt Souk et à en évaluer l'efficacité. L'enquête qualitative a été enrichie par des entretiens semi-directifs menés auprès de divers acteurs clés, notamment des agents communaux, des anciens édiles de Djerba Houmt Souk, ainsi que des représentants des médias locaux et de la société civile. Ces entretiens ont permis de recueillir des informations approfondies sur les pratiques de gestion de la page Facebook, les défis organisationnels rencontrés et les perceptions des acteurs locaux concernant l'engagement citoyen via la plateforme communale.

En complément, une enquête quantitative a été menée à travers un questionnaire en ligne spécifique aux habitants de la ville de Djerba Houmt Souk. Cette enquête visait à évaluer la perception des citoyens à l'égard de la page Facebook officielle, à identifier leur niveau d'engagement sur la plateforme et à comprendre les raisons de leur éventuelle réticence à interagir ou à participer via cet outil numérique. Par ailleurs, une analyse approfondie des commentaires publiés sur la page Facebook officielle de la commune a été réalisée. Ces commentaires ont été catégorisés selon leur nature : positifs, critiques constructives, insultes ou commentaires hors sujet. Cette étape a permis d'identifier les tendances dans les interactions en ligne et de mieux cerner les comportements des internautes.

En combinant ces différentes méthodes, l'étude a permis d'identifier les forces et les faiblesses des pratiques numériques de la commune de Djerba Houmt Souk.

Avis des citoyens

Selon une enquête réalisée en 2023 sur les médias sociaux et les défis de la gouvernance locale participative, administrée en ligne à 136 internautes issus de catégories socio-professionnelles variées, les résultats révèlent des tendances préoccupantes concernant l'utilisation des plateformes numériques communales. Les répondants se répartissent principalement en cadres (37 %), étudiants, demandeurs d'emploi, travailleurs en profession libérale (21 %), ainsi qu'en universitaires, agents communaux, ex-conseillers municipaux et activistes de la société civile (14 %). Les tranches d'âge des participants varient entre 15 et 60 ans, avec une forte majorité (75 %) provenant de la circonscription de Houmt Souk, reflétant une représentation significative de cette région à densité démographique.

66 %
de la population tunisienne active sur Facebook (ebrandigital, 2023)

74 %
consultent la plateforme rarement ou quelques fois par mois

61 %
estiment qu'elle ne contribue pas à une véritable gouvernance participative

L'enquête montre que 74 % des utilisateurs consultent la plateforme communale rarement ou seulement quelques fois par mois (Figure : 1). Ce faible niveau d'engagement s'explique notamment par une perception limitée de la valeur ajoutée de leur participation. Une majorité des citoyens mentionnés considèrent que leur engagement sur la plateforme n'a pas d'impact tangible. Par ailleurs, 61 % des répondants estiment que la page Facebook communale ne contribue pas à instaurer une véritable gouvernance locale participative (Figure : 2). Ces résultats soulignent une déconnexion entre les attentes des citoyens et la capacité de la plateforme à les impliquer efficacement dans les processus décisionnels locaux. Plusieurs facteurs expliquent cette faible participation. Le contenu proposé sur la plateforme est souvent jugé inintéressant ou non pertinent par les citoyens à hauteur de 65 % (Figure : 3). De plus, les commentaires et suggestions des citoyens sont perçus comme peu pris en compte, avec 70 % des utilisateurs jugeant la réaction des administrateurs de la page comme moyenne ou médiocre (Figure : 4).

> **Ces résultats soulignent une déconnexion entre les attentes des citoyens et la capacité de la plateforme à les impliquer efficacement dans les processus décisionnels locaux.**

Pendant le mois de février, un mois avant la dissolution du conseil municipal de la commune de Djerba Houmt Souk, l'interaction des internautes sur la page Facebook de la commune met en lumière un mélange d'engagement, de critiques et de comportements problématiques. Avec un

total de 130 partages pour les publications du mois, l'activité reste modérée, ce qui reflète un intérêt limité mais non inexistant pour les affaires communales.

Sur les 13 publications réalisées, trois concernaient des réunions ordinaires du conseil municipal, tandis que dix portaient sur le Plan de Développement Local (PDL). Les responsables ont tenté d'encourager la participation citoyenne en partageant un lien pour soumettre des propositions au PDL[2] et un autre pour accéder à une réunion en ligne[3]. Ces initiatives démontrent une volonté d'inclusion et de transparence de la part de la commune, mais l'analyse des réactions des internautes révèle des dynamiques plus complexes.

Les interactions positives incluent 160 *J'aime*, *27 J'adore*, et 6 propositions, démontrant que certains citoyens ont apprécié ou participé de manière constructive aux discussions. Cependant, les 13 smileys "rire aux larmes" et le nombre limité de propositions indiquent également une certaine forme d'ironie ou de désintérêt de la part des utilisateurs (Figure : 5). De plus, les commentaires comprennent 6 pseudonymes, signe d'une tendance à l'anonymat, ce qui peut compliquer la gestion des interactions et limiter la crédibilité des propositions.

Le ton des commentaires varie considérablement. On observe 12 critiques constructives, ce qui montre que certains internautes tentent de contribuer au débat de manière sérieuse. Cependant, ces efforts sont contrebalancés par 10 insultes[4], 7 critiques acerbes, 2 diffamations visant directement l'adjoint au maire, et 8 commentaires hors sujet, qui perturbent la discussion et diminuent la qualité du débat (Figure : 6). Ces comportements illustrent un manque de contrôle ou de modération active sur la page, ce qui peut dissuader les citoyens de s'impliquer de manière plus productive.

L'absence de remerciements significatifs (un seul recensé) pour les efforts de communication de la commune suggère également une faible reconnaissance de ses initiatives. Cela reflète probablement une frustration ou une méfiance envers l'administration locale. Enfin, l'utilisation d'un *emoji* « triste » souligne la perception négative de certains internautes quant aux publications ou aux actions entreprises par la commune.

Les discussions sur les plateformes communales en général sont souvent perturbées par des *trolls* et des commentaires inappropriés, créant une atmosphère de tension et de cyberharcèlement (Bishop, 2014). L'anonymat sur les réseaux sociaux encourage certains utilisateurs à adopter un comportement agressif, se sentant à l'abri des répercussions. Les émoticônes, conçus pour apporter humour et personnalité aux messages, sont souvent détournés pour exprimer du sarcasme et de la dérision (Turcan, 2014; Halté, 2016).

2. https://surveyheart.com/form/63ea8c3a16117d072b2434ec
3. https://meet.google.com/cmj-ajon-bzf
4. Parmi les insultes nous avons dégagé « جلسات الكذب والتبلعيط احشموا غلي روحكم » qu'on peut traduire par « des réunions de mensonges et d'hypocrisie, honte à vous ! » ou "كلمة الحق تمسحوها متحشموش متجوش عباد" qu'on peut traduire par « vous dissimuler la vérité, honte à vous, vous n'êtes pas des êtres humains » ou « مجلس بلدي فاشل Dégage », qui signifie littéralement « un conseil municipal lamentable, propre à rien » ou « مسرحية فاشلة » qui signifie littéralement une mascarade, une pièce de théâtre de mauvais goût.

En outre, la polarisation politique locale se reflète dans les interactions sur les plateformes communales en Tunisie, avec des divisions marquées entre différents groupes d'opinions, notamment entre islamistes et anti-islamistes, comme observé dans les contributions et les débats en ligne (Éric Gobe, 2020 ; Jlassi, 2021). Les algorithmes de personnalisation de contenu de Facebook, introduits en 2021, renforcent cette polarisation en exposant les utilisateurs principalement à des points de vue similaires aux leurs, créant ainsi des *bulles de filtrage* (Pariser, 2011).

Dans l'ensemble, les données révèlent que, bien que des efforts aient été faits pour stimuler la participation citoyenne, notamment à travers des outils numériques comme des questionnaires ou des réunions en ligne, l'interaction sur la page de la commune de Djerba Houmt Souk est marquée par un déséquilibre entre engagement constructif et comportements perturbateurs. Cette situation met en lumière le besoin urgent d'une meilleure gestion de la communication numérique, avec une modération active pour limiter les abus et des stratégies pour renforcer la confiance et encourager une participation citoyenne significative.

Facteurs Institutionnels

Des entretiens semi-directifs menés auprès de 22 personnes, incluant des agents communaux et d'anciens conseillers municipaux, révèlent que 72 % des répondants jugent les compétences actuelles insuffisantes pour assurer une animation et une gestion optimale de la page Facebook officielle de la commune (Tableau : 1). Actuellement, cette gestion est assurée par deux agents communaux : Mohamed Zammouri, ingénieur de formation, et Moez Jaballah, titulaire d'une licence en électricité. Bien que ces deux administrateurs fassent preuve d'un engagement remarquable, ils ont admis ne pas avoir reçu de formation spécifique en gestion de réseaux sociaux ou en animation d'interactions en ligne. Ils utilisent leurs propres moyens pour publier des avis, partager des photos et répondre aux commentaires des citoyens. Cependant, l'absence d'une ligne éditoriale claire, combinée à des ressources limitées, complique la mise en œuvre d'une stratégie de communication efficace. Cette situation limite considérablement le rôle que pourrait jouer la page en termes d'engagement citoyen, de transparence et de participation active.

L'élue ayant présidé la commission de la communication et de l'information a reconnu son incapacité à assumer pleinement ce rôle. Elle a souligné que le conseil municipal l'a laissée isolée, sans accompagnement ni encadrement. Ce problème met en lumière un dysfonctionnement structurel : la répartition des portefeuilles lors de l'investiture du conseil municipal repose davantage sur des logiques d'allégeance clanique (De Sardan, 2016) que sur les compétences des élus. À cela s'ajoute l'absence de ressources adéquates et de traditions solides en matière de communication au sein des municipalités tunisiennes, ce qui entrave encore davantage l'efficacité de la communication publique numérique.

Le profil des gestionnaires actuels de la page Facebook ne correspond pas aux exigences d'un community manager, un rôle clé nécessitant des compétences spécifiques en communication numérique, en élaboration de stratégie de contenu et en gestion des interactions en ligne. En conséquence, la communication demeure formelle et monotone, manquant de dynamisme et d'interactivité pour capter et retenir l'attention des citoyens. Selon la même enquête en ligne, plus que la moitié (65 %) des répondants estiment que les informations publiées sur la page officielle sont peu utiles ou pas du tout pertinentes. Cette perception souligne la nécessité urgente d'améliorer les pratiques actuelles.

L'analyse révèle que les deux principales missions d'un community manager sont le développement et la gestion efficace de la page de la commune (Savarieau & Guégan, 2017) ainsi que l'amélioration de la cohésion entre les usagers en favorisant des interactions engageantes (Galibert & Peirot, 2017). Dans le cas de Djerba Houmt Souk, les gestionnaires actuels remplissent un rôle qualifié de « couteau-suisse », s'occupant de multiples tâches (modération, publication, relais d'informations) sans les compétences nécessaires pour garantir leur efficacité. Cette situation soulève également une problématique plus large, celle des communicants publics en Tunisie, notamment en termes de gestion de la charge de travail, de formation continue pour suivre l'évolution des technologies et de maintien de la crédibilité et de la confiance du public (Le Corf, 2020)

Ces résultats soulignent l'urgence pour la commune de Djerba Houmt Souk de renforcer ses ressources humaines en communication numérique. Offrir une formation spécifique aux gestionnaires actuels ou recruter un community manager qualifié pourrait transformer la page Facebook en un outil efficace de gouvernance locale. Ce professionnel serait capable de concevoir et de mettre en œuvre une stratégie de communication cohérente, de dynamiser l'engagement citoyen en alignant le contenu sur les attentes des habitants et d'utiliser pleinement les potentialités offertes par les plateformes numériques pour renforcer la transparence et la participation citoyenne.

Conclusion

Les médias sociaux jouent un rôle de plus en plus central dans la gouvernance locale, offrant un espace d'interaction directe entre les citoyens et les administrations. Cependant, le cas de la page Facebook de la commune de Djerba Houmt Souk met en lumière les nombreux défis auxquels les communes tunisiennes sont confrontées dans leur communication numérique. Parmi ces défis figurent l'absence d'une stratégie de communication claire, le manque de modération efficace, et une capacité limitée à produire un contenu engageant et pertinent. L'analyse des interactions révèle que les citoyens consultent peu la page et, lorsqu'ils le font, expriment souvent leur mécontentement ou leur désintérêt face à des publications jugées monotones. Ces lacunes, combinées à l'absence d'un community manager qualifié, freinent le potentiel des réseaux sociaux comme outils de transparence et d'engagement citoyen.

Au-delà des difficultés opérationnelles, cette situation reflète des problématiques structurelles plus profondes au sein des administrations locales tunisiennes. L'inadéquation entre les compétences des agents et les responsabilités qui leur sont confiées, le manque de formation continue pour s'adapter aux évolutions technologiques, et une répartition des responsabilités souvent influencée par des logiques politiques ou claniques, limitent l'efficacité des initiatives numériques et affaiblissent la participation citoyenne.

Cet article souligne ainsi l'urgence de professionnaliser les pratiques de communication publique numérique pour transformer les médias sociaux en de véritables leviers de gouvernance locale. En adoptant des stratégies adaptées, en investissant dans des compétences spécifiques, et en répondant aux attentes des citoyens à travers des outils modernes, les communes tunisiennes pourraient renforcer leur transparence, leur crédibilité et leur capacité à instaurer une démocratie locale plus inclusive et durable.

Sources Bibliographiques

Bishop, J. (2014). « Representations of "trolls" in mass media communication: A review of media-texts and moral panics relating to "internet trolling" », International Journal of Web Based Communities, vol. 10, no 1, p. 7-24. DOI : 10.1504/IJWBC.2014.058384

Blanc, M. et Charpentier, P. (2018). Les élections municipales en Tunisie. Revue des Sciences Sociales.

Boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. Journal of Computer-Mediated Communication, 13(1), 210-230.

De Sardan, J-P, O. (2016). Allégeance clanique contre citoyenneté ? Dans Revue Projet 2016/2 (N° 351), pages 30 à 38.

Gobe, E. (2020). Tunisie 2019: Chronique d'une surprise électorale annoncée. L'Année du Maghreb, 2020, citoyennetés : pratiques et ressources, 23, pp.327-353. ff10.4000/anneemaghreb.6811ff. ffhalshs03066933f.

Gerlitz, C., Helmond. A. (2013). The Like Economy: Social Buttons and the Data-Intensive. Web Utrecht University, November 2013 New Media & Society 15(8):1348-1365 DOI:10.1177/1461444812472322

Goirand, C. (2015). Rituels démocratiques et mise en scène de la participation populaire dans les assemblées du budget participatif à Recife (Brésil). Dans Participations 2015/1 (N° 11).

Guignard, T,. Le Caroff, C,. (2020). Gouvernementalité et plateformes numériques : l'influence de Facebook sur la participation et les médias d'actualité. Dans Études de communication 2020/2 (n° 55), pages 135 à 158

Hostrup, R. (2013). Rethinking the Role of the Media in the Tunisian, In The Making of the Tunisian Revolution , edited by Nouri Gana, University of Edinburgh Press, pp. 112-193, 2013.

Jlassi, Kh. (2021). Chaos et violence à l'ARP : Qui sifflera la fin de la récréation ? Https://lapresse.tn/100474/chaos-et-violence-a-larp-qui-sifflera-la-fin-de-la-recreation/

Le Corf, J. (2020). Gouvernance territoriale et médias sociaux : Enjeux et perspectives. Communication et Organisation, 57, 57-75.

OCDE (2019). Évaluation des plateformes numériques de participation citoyenne en Tunisie.

Richaud, C,. (2017). Réseaux sociaux : nouveaux espaces de contestation et de reconstruction de la politique ? Dans Les Nouveaux Cahiers du Conseil constitutionnel 2017/4 (N° 57), pages 29 à 44.

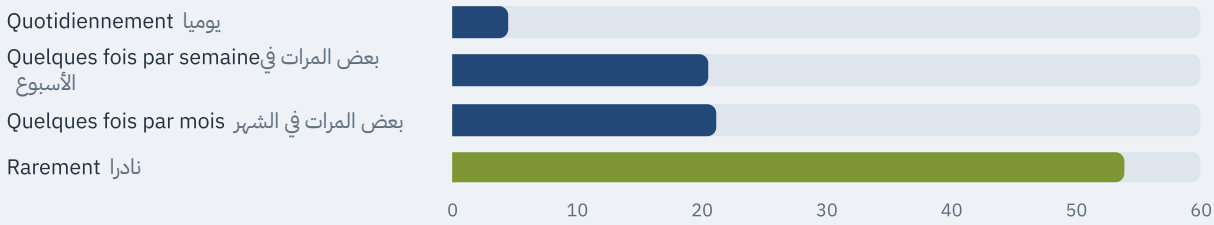
Som, J-D et De Facci, D. (2017). La démocratie au concret : Les enjeux politiques et territoriaux de la mise en place du Budget Participatif dans la Tunisie post-Ben Ali (2011-2016). https://journals.openedition.org/anneemaghreb/3067.

Viallon P., Gardère E. (2020). Médias dits sociaux ou médias dissociants, Bruxelles : de Boeck,189 p.

Annexe des tableaux et des figures

Figure 1 : A quelle fréquence consultez-vous les publications de la page Facebook officielle de la commune ?

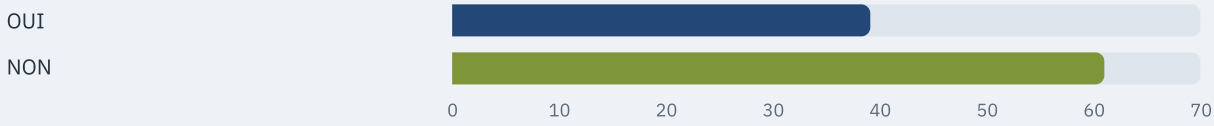
ماهي وتيرة استعمالك للصفحة الرسمية للبلديّة؟



Source : personnelle

Figure 2 : Pensez-vous que la page Facebook officielle participe à une véritable gouvernance locale participative de la commune de Djerba Houmt Souk ?

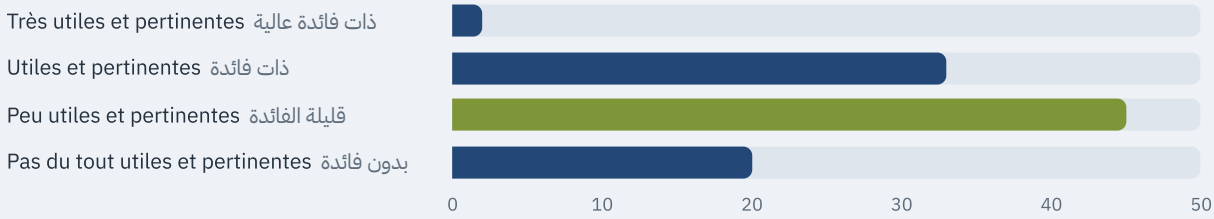
هل تعتقد أنّ الصفحة الرسميّة تساهم في حوكمة محليّة تشاركيّة حقيقيّة لبلديّة حومة السوق جربة؟



Source : personnelle

Figure 3 : Comment trouvez-vous les informations sur la page Facebook officielle de votre commune ?

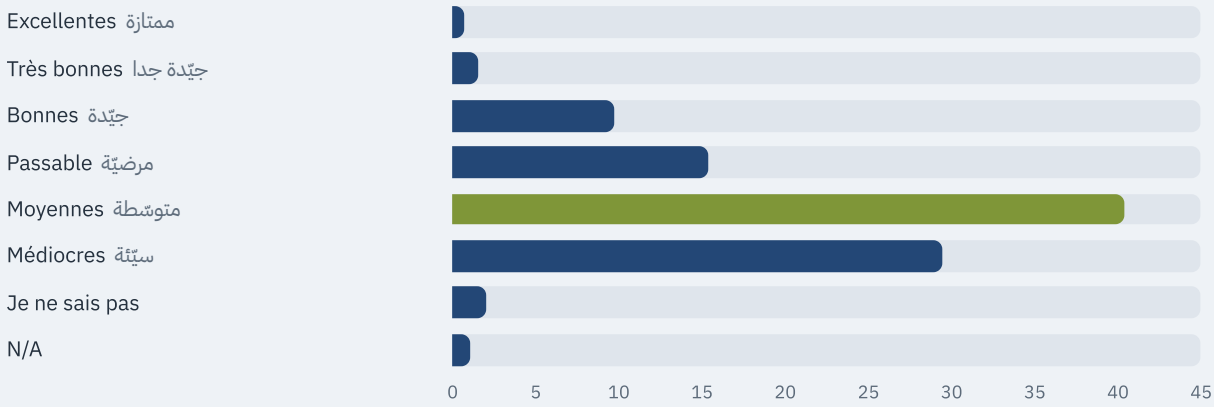
ماهو تقييمك للمعلومات المقدّمة على الصفحة الرسمية لبلديّتك؟



Source : personnelle

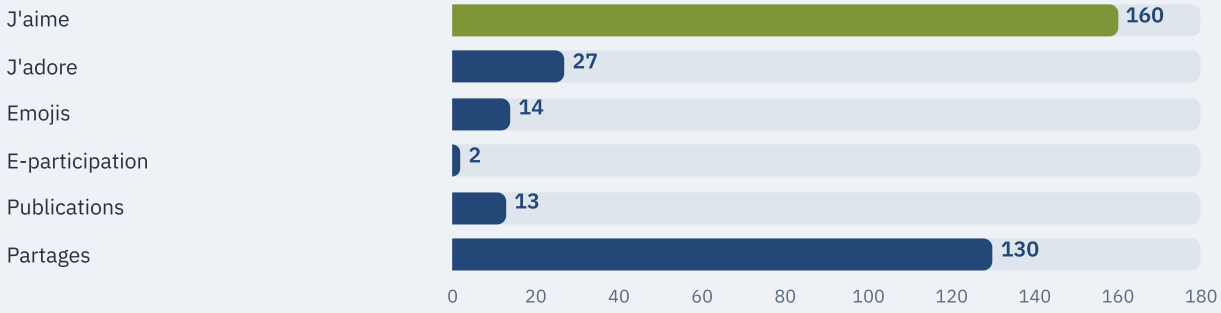
Figure 4 : Comment évaluez-vous les réactions sur la page Facebook officielle de votre commune ?

كيف تقيّم مستوى التفاعل على الصفحة الرسميّة لبلديّتك؟



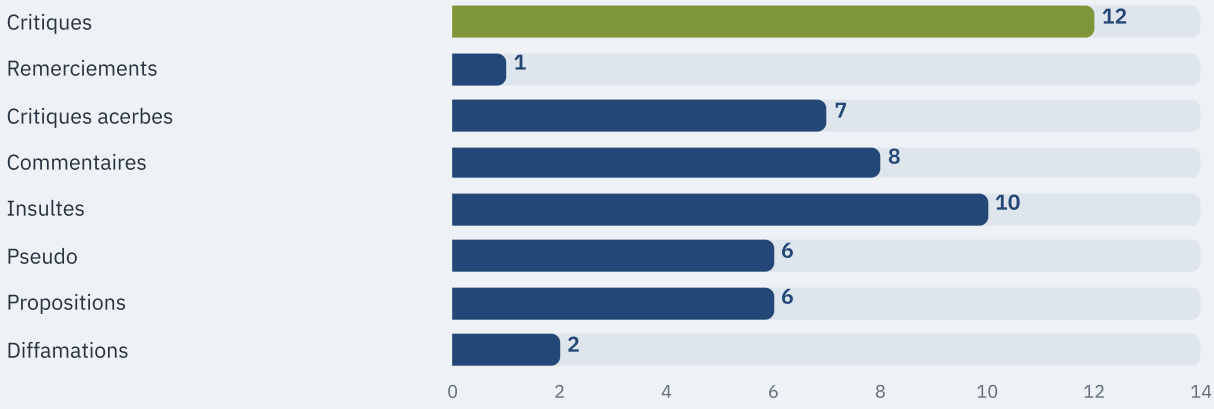
Source : personnelle

Figure 5 : La nomenclature des réactions des internautes sur la page Facebook de la commune.



Source : personnelle

Figure 6 : Typologie des commentaires sur la page Facebook de la commune.



Source : personnelle

Tableau 1 : Quelle(s) solution(s) digitales proposeriez-vous pour améliorer les conditions de votre travail ?

Thèmes évoqués par les interviewés	Nombre	%	Total interviewés
Digitaliser le courrier	13	59%	22
Intranet	15	68%	22
Reconstruire le site web de la commune	18	81%	22
Paiement en ligne	4	18%	22
Archivage des données et des documents	13	59%	22
Serveur puissant pour le stockage des données	5	22,7%	22
Community Manager	16	72%	22
Suivi des réclamations	4	18%	22
F.A.Q : Questions fréquemment posées.	4	18%	22
Besoin de synchronisation entre les administrations et les services	7	31%	22
Signature électronique	3	13%	22

Source : personnelle

JFRC

fondationjasmin.org
info@fondationjasmin.org

Crédits photos

Couverture : Port de Houmt Souk — phileole, CC BY 2.0.

Houmt Souk — Philippe HECKEL from France, CC BY 2.0.

Interférence Tunisia, Lights at the Medina — Amira Guebsi, CC BY-SA 4.0.

Source : Wikimedia Commons. L'image 1 est celle de l'article ; les figures sont redessinées à partir des graphiques de l'auteur.