



« Félicitations chers partenaires ❤️ »

Perceptions de la société civile et
des ONG locales en RDC sur les
réseaux sociaux

Mai - août 2025

Introduction

Afin de comprendre comment la société civile et les ONG locales sont perçues sur les réseaux sociaux en République démocratique du Congo (RDC), ce rapport analyse 154 publications et 274 commentaires faisant référence aux ONG locales et aux organisations de la société civile (OSC) entre mai et août 2025. L'analyse s'appuie sur une liste d'organisations publiée par le Comité national des ONG pour l'autosuffisance et la sécurité alimentaire (CONAFOHD) et met en évidence les discours entourant les agences d'aide humanitaire.¹ Si la plupart des publications collectées proviennent de pages institutionnelles et médiatiques, les commentaires offrent une perspective plus large sur la manière dont les utilisateurs des réseaux sociaux perçoivent les ONG locales et les OSC — qu'ils les considèrent comme des partenaires de confiance ou comme des acteurs inefficaces. Ces conversations dépassent souvent l'actualité immédiate et révèlent des discours plus profonds autour de la méfiance, de la responsabilité, de la légitimité et de la protection.

Le contexte

La RDC est en proie à l'une des crises humanitaires les plus graves et les plus complexes au monde. À la mi-2025, près de sept millions de personnes étaient déplacées à l'intérieur du pays, dont près de **90 % avaient été déracinées en raison du conflit**. L'offensive du M23 au début de l'année a déplacé 1,2 million de personnes supplémentaires dans le Nord et le Sud-Kivu. Les civils continuent d'être confrontés à la violence, à la violence contre le genre, à la privation et à la menace des **munitions** non explosées. L'USAID a fourni plus de 6 milliards de dollars d'aide au cours de la dernière décennie et a couvert 70 % du plan d'intervention humanitaire en 2024, mais son retrait a touché presque toutes les organisations, le plan 2025 prévoyant **2,54 milliards de dollars pour venir en aide à 11 millions de personnes**.

À la mi-2025, la RDC était également confrontée à 34 000 cas suspects de choléra et à une recrudescence des cas de variole du singe et de rougeole, dans un contexte de défaillance **du système** de santé. En septembre, les autorités ont déclaré la 16e épidémie d'Ebola dans le pays, dans la **province du Kasai**.

La dynamique des conflits complique encore la situation. Le processus de paix entre Kinshasa et le M23 soutenus par le Rwanda a été bloqué en août et septembre 2025, les délais fixés par la déclaration de Doha ayant expiré tandis que les combats s'intensifient dans le Nord et le Sud-Kivu. Les attaques des groupes armés des Forces démocratiques alliées (**ADF**) et de la Coopérative pour le développement du Congo (CODECO) ont également fait de nombreuses victimes en Ituri et au Nord-Kivu, soulignant la persistance de **l'insécurité**.

Pour en savoir plus sur l'accès et la sécurité des organisations humanitaires dans l'est de la RDC, consultez notre série d'analyses axées sur les opérations humanitaires, la sécurité alimentaire, les soins de santé, l'éducation et la protection des communautés dans les camps de déplacés internes et de réfugiés. Cette série examine la dynamique du conflit impliquant les **Forces démocratiques alliées** (ADF) et le **M23**.

¹ Cette liste d'ONG et d'OSC n'est pas exhaustive, car il est difficile d'obtenir un inventaire complet et à jour. Les lecteurs qui souhaitent partager une liste plus complète ou mise à jour sont invités à l'envoyer par courriel à info@insecurityinsight.org

La plupart des internautes congolais utilisent principalement WhatsApp, ce qui signifie que de nombreux débats ont lieu sur des canaux privés invisibles pour les chercheurs. Pour des raisons éthiques et techniques, le présent rapport se concentre uniquement sur les plateformes de médias sociaux publiques, où les paramètres des utilisateurs indiquent leur consentement à une utilisation publique.

Principales conclusions

Afin de mieux comprendre comment les réseaux sociaux peuvent accroître les risques pour les organismes d'aide et pour l'accès à celle-ci, ce rapport examine la confiance et les sentiments négatifs à l'égard des acteurs locaux de l'aide.

- **Les ONG locales et les OSC sont largement perçues comme des acteurs fiables et légitimes** : près de la moitié des commentaires analysés expriment de la gratitude et des encouragements. Les utilisateurs remercient fréquemment les organisations, félicitent les membres du personnel et reconnaissent les contributions tangibles dans des domaines tels que l'éducation et les soins de santé.
- **Les sentiments positifs sont étroitement liés à la clarté et à l'ancrage local**. Les publications présentant clairement les objectifs, les lieux et les résultats des projets — en particulier celles qui mettent en avant les partenariats locaux — suscitent un engagement plus fort et davantage d'expressions de reconnaissance. L'engagement neutre traduit plutôt un intérêt civique qu'un désengagement. Environ 40 % des commentaires sont de ton neutre, se manifestant par des identifications, des questions ou des réflexions sur les conditions locales. Cela montre que le contenu publié par les ONG locales et les OSC sert de point de convergence pour des discussions plus larges.
- **Les réactions négatives demeurent limitées mais marquées**. Moins d'un commentaire sur dix est critique, mais ceux-ci s'appuient sur des récits plus vastes de corruption et de mauvaise gestion. Le fait que presque tous les commentaires négatifs apparaissent sous les publications médiatiques, plutôt que sur les pages des ONG ou des OSC, souligne le rôle amplificateur du cadrage externe dans la diffusion des critiques.
- **Le co-branding entre les activités des communautés locales et le soutien des ONG locales peut contribuer à prévenir les commentaires négatifs**. Lorsque les actions d'aide internationale sont présentées dans le cadre d'une communication conjointe avec des acteurs communautaires de confiance, même les sujets sensibles — tels que la violence sexiste, qui suscitent souvent des réactions négatives sur les réseaux sociaux — reçoivent un grand nombre de commentaires positifs.

Ce rapport fait partie d'une série analysant l'activité des réseaux sociaux en RDC. Cette série explore divers sujets, notamment les récits entourant [MONUSCO](#), [l'accord de paix](#) avec le Rwanda, les discussions sur les [Wazalendo](#), l'influence des [déplacements](#) sur les discours plus larges sur la responsabilité, l'aide et l'identité, ainsi que les discussions liées au gel du financement de [l'USAID](#).

Perceptions et discours sur les ONG locales et les OSC

Les 286 commentaires faisant référence aux ONG locales et aux OSC reflètent trois courants distincts mais interdépendants du discours en ligne. La majorité, soit **133 commentaires positifs (48 %)**, exprime un discours cohérent de confiance et d'appréciation. Ces remarques remercient généralement les organisations pour leur présence, félicitent des membres du personnel ou soutiennent des projets spécifiques, tels que des initiatives éducatives, des actions de sensibilisation à la santé ou des distributions alimentaires. Les expressions courantes incluent « merci », « bravo » et « bien joué », parfois adressées à des membres du personnel mentionnés dans les publications. Plutôt que de proposer des réflexions détaillées, ces commentaires servent d'approbations renforçant la légitimité de l'organisation par une reconnaissance visible. Ce schéma d'éloges indique que les ONG locales et les OSC bénéficient d'un niveau de confiance et de reconnaissance de base dans l'espace en ligne.

Les **114 commentaires neutres (41 %)**, deuxième catégorie la plus importante, illustrent la manière dont les publications des ONG locales et des OSC font partie d'une conversation en ligne plus large. De nombreuses remarques neutres consistent à identifier d'autres utilisateurs ou à republier des mises à jour, traitant le contenu des organisations comme une source de référence. Un autre trait commun est la curiosité et la vérification : les utilisateurs posent fréquemment des questions pour confirmer la réalité des événements, identifier les responsables ou comprendre comment les initiatives seront mises en œuvre.

“Qui exercent cette activité ? Parce qu'on n'a pas l'offre circulée..”

D'autres commentaires apportent de brèves observations sur l'insécurité, la pauvreté ou la situation politique, sans jugement direct sur l'organisation. Dans certains cas, des invocations religieuses ou des expressions générales de fierté envers la RDC apparaissent, traduisant un engagement sans approbation ni critique explicite. Ce schéma montre que la neutralité n'équivaut pas à un désintérêt, mais constitue une forme d'interaction où les publications de l'organisation déclenchent des conversations plus larges. Ce commentaire en est une bonne illustration :

“Bravo mais le Nord-kivu et Sud-kivu sont Deux Provinces en Détresses??? Pitié à La Communauté qui y Vit...”

Bien que ce commentaire félicite l'organisation, il évoque également le contexte plus large d'insécurité et de souffrance, montrant comment un engagement neutre combine souvent reconnaissance et rappel des réalités difficiles auxquelles les populations sont confrontées.

En revanche, les **27 commentaires négatifs (9,9 %)** se concentrent principalement sur la question du paiement des salaires dans un cas particulier. Des utilisateurs ont accusé une ONG locale de mauvaise gestion ou de blocage du versement des salaires des enseignants, reprenant des récits déjà relayés par les médias congolais concernant les retards et les tensions dans le secteur de l'éducation. Un petit nombre d'utilisateurs associent également les ONG locales à la MONUSCO, les accusant de malhonnêteté, de profiter du conflit, voire de collusion avec des groupes armés. Plusieurs commentaires qualifient aussi certaines annonces officielles de trompeuses ou inopportunes. Il reste difficile de déterminer si ces sentiments

négatifs reposent entièrement sur des expériences réelles ou s'ils s'inscrivent dans un discours coordonné contre les ONG locales ou contre la MONUSCO. Compte tenu des limites techniques et des considérations éthiques, cette distinction ne peut être établie avec certitude. Toutefois, lorsque les critiques visent la MONUSCO, il est plausible qu'elles soient motivées par des intérêts plus organisés ou stratégiques.

Il est frappant de constater que **26 des 27 commentaires négatifs** sont apparus sous des publications médiatiques, plutôt que sur les pages d'ONG ou d'OSC, soulignant ainsi le rôle amplificateur de la couverture médiatique externe dans la diffusion des discours critiques. Les 51 publications médiatiques analysées ont atteint environ 1,1 million d'utilisateurs, contre seulement 39 000 pour les 93 publications d'ONG et d'OSC combinées. Cette différence de portée suggère que les discours critiques ou négatifs circulent bien davantage via les médias que par les propres canaux de communication des organisations. Cela indique qu'une grande partie des critiques émane probablement d'un public influencé par les discours médiatiques généraux plutôt que par un engagement direct avec les organisations. Les médias constituent ainsi une plateforme particulièrement efficace pour amplifier les messages anti-aide.

Exemples de commentaires négatifs :

“Fausses informations cherche une autre information pour venir mentir aux gens pas ça d'abord 🤔🤔🤔”

“Vous dites bien depuis deux semaines, mais tout ce temps passé, où est-ce que XXX était ?”

Dans l'ensemble, les discours positifs et neutres dominent, présentant les ONG locales et les OSC comme des acteurs communautaires fiables et pertinents. Cependant, la virulence des commentaires négatifs souligne la fragilité de cette confiance. Lorsque le mécontentement surgit, il touche à des thèmes plus larges tels que l'équité, la sécurité et l'exploitation, des concepts qui trouvent un large écho dans un contexte fragile comme celui de la RDC. Comprendre ces points communs permet aux organisations non seulement de renforcer les discours positifs, mais aussi d'anticiper et de répondre de manière proactive aux préoccupations en matière de responsabilité qui sous-tendent les discours négatifs.

Enseignements pratiques tirés des publications des OSC/ONG locales : contenu, conception et structure des publications

Exemple 1 : Cadrage du problème et de la solution

- Cadrage de la crise : la publication débute par une description de la situation humanitaire dans le Nord-Kivu, mettant en évidence la manière dont les déplacements, la pauvreté et la violence affectent les enfants et les adolescents.
- Accent mis sur la solution : il passe rapidement à la réponse, en présentant un projet de douze mois avec des paramètres clairs — calendrier, lieu, groupes cibles et types de soutien.
- Crédibilité grâce aux détails : la mention de zones sanitaires précises et d'activités concrètes montre que le projet est opérationnel et non abstrait.
- Conclusion pratique : la publication conclue avec un lien vers des informations complémentaires et une photo d'un membre du personnel, renforçant ainsi la transparence et la présence sur le terrain.
- Impact sur le sentiment : cette structure, qui progresse d'un cadrage empathique vers une action concrète, contribue à expliquer pourquoi la réponse des utilisateurs est positive.

En conséquence, les utilisateurs ont répondu par des commentaires tels que :

“Nous saluons la volonté de toutes les autorités qui, animées par cette foi consciente, ont œuvré pour apporter de l'aide partout sur notre chère terre du Kivu. Que Dieu vous bénisse pour le travail accompli. C'est vraiment une grâce d'avoir une équipe guidée par l'esprit d'amour, d'entraide et de collaboration dans des moments aussi difficiles. Merci beaucoup à XXX pour tout ce que vous faites. 🙏”

Enseignements pratiques tirés des publications des OSC/ONG locales : contenu, conception et structure des publications

Exemple 2 : Chiffres et optimisme

- Accroche d'ouverture : la publication s'ouvre par un « #BONNE_NOUVELLE ! », présentant d'emblée le contenu sous un angle positif.
- Cadrage problème-solution : elle pose une question générale — « Comment protéger le lac Tanganyika tout en améliorant le bien-être ? » — avant de présenter immédiatement le lancement du projet comme réponse.
- Détails spécifiques : la portée du projet est détaillée à l'aide de chiffres concrets, précisant le nombre de décideurs, d'entreprises et de résidents concernés pendant la durée du projet.

✅ Les puces renforcent la clarté et l'impact.

- Approche technique : les références à l'« économie circulaire », à la réduction des déchets et à la protection de l'environnement confèrent au projet une crédibilité accrue et un cadre de développement moderne.
- Autonomisation locale : la mention des OSC et des petites entreprises testant des solutions souligne la participation et l'appropriation locales.
- Contexte plus large : la publication inscrit le projet dans un programme plus vaste, en mettant en avant la coopération régionale et le financement de l'Union européenne. Les hashtags lient la publication à des thématiques plus globales.

Un cadre clair et optimiste, associé à des objectifs quantifiables, invite les utilisateurs à projeter leurs propres espoirs sur l'initiative.

En conséquence, les utilisateurs ont répondu par des commentaires tels que :

“Courage vraiment que ce projet nous amènent à l'amélioration et la multiplication des poissons dans le lac Tanganyika en nous plantant encore des arbres lacustre”

Enseignements pratiques tirés des publications des OSC/ONG locales : contenu, conception et structure des publications

Exemple 3 : Sujets sensibles et co-branding

- Auteur : la publication émane d'une agence des Nations unies, ce qui lui confère immédiatement une visibilité internationale. Cet élément est essentiel, car les contenus publiés par les Nations unies suscitent souvent des critiques ; ici, ils sont toutefois utilisés pour amplifier une initiative locale.
- Sujet : l'accent est mis sur la prévention de la violence contre le genre (VBG). Les publications abordant ce thème peuvent être polarisantes, mais le langage employé reste prudent, technique et centré sur la sensibilisation ainsi que sur l'éducation communautaire.
- Détails : la publication précise le nombre exact de leaders — communautaires, membres du personnel d'ONG, représentants de la société civile et clubs de genre — ayant participé à une session de sensibilisation, rendant ainsi l'ampleur de l'impact tangible. Il situe également l'activité dans le cadre d'un partenariat avec des ONG locales et mentionne les prestataires de services et centres communautaires impliqués, ancrant l'intervention dans les structures locales.

Cette approche illustre l'importance du co-branding des initiatives internationales avec des acteurs locaux crédibles. En cadrant une question sensible autour des leaders communautaires, du partenariat avec les ONG locales et de l'éducation, la publication parvient à éviter les réactions négatives souvent associées aux communications de l'ONU.

En conséquence, les utilisateurs ont répondu par des commentaires tels que :

“Ensemble contre les VBG 🙌”

“Nous vous souhaitons une bonne application de la matière réussi dans le séance éducative en montrant les conséquences de ce six types de VBG aux seins de la communauté.”)

Conclusion

L'analyse des commentaires et publications sur les réseaux sociaux autour des ONG locales et des OSC en RDC met en lumière à la fois la résilience et la fragilité de la confiance du public envers la société civile locale. L'espace en ligne offre un aperçu de la manière dont la légitimité est acquise, remise en question et maintenue dans un contexte marqué par une insécurité chronique, une prestation de services inégale et une attention accrue portée aux acteurs de l'aide.

Dans l'ensemble, les résultats montrent que les organisations locales disposent d'un important capital de bonne volonté. Les expressions de gratitude et d'encouragement prédominent, traduisant la perception selon laquelle les ONG locales et les OSC sont ancrées dans les communautés et obtiennent des résultats tangibles. Cette proximité constitue probablement le fondement de leur légitimité. Les publications qui communiquent avec clarté, fournissent des preuves concrètes de leur impact et valorisent la collaboration communautaire sont récompensées par un engagement qui renforce leur crédibilité et la confiance du public.

Cette confiance demeure toutefois conditionnelle plutôt qu'absolue. Elle peut facilement être ébranlée par des perceptions d'inégalité, d'opacité ou de retard. Les réactions négatives, bien que minoritaires, montrent à quelle vitesse des griefs isolés peuvent se transformer en discours plus généraux de méfiance, faisant écho aux préoccupations liées à la corruption ou à la négligence, largement relayées dans les médias congolais et le débat public.

Le fait que presque toutes les critiques apparaissent sous des publications médiatiques plutôt que sur les pages des organisations elles-mêmes souligne combien la portée limitée de leur communication les rend vulnérables aux interprétations externes. Dans un écosystème informationnel où les médias atteignent un public vingt à trente fois supérieur à celui des acteurs de la société civile, les discours sur l'aide sont souvent définis ailleurs — et non par ceux qui la mettent directement en œuvre.

Cette asymétrie est déterminante. La capacité des ONG locales et des OSC à communiquer de manière transparente, à répondre rapidement aux critiques émergentes et à s'engager proactivement dans des conversations plus larges déterminera de plus en plus la manière dont elles sont perçues. La visibilité numérique et la confiance sont désormais interdépendantes : les organisations qui ne parviennent pas à définir leurs propres activités avec leurs propres mots risquent d'être définies par d'autres.

Pour les ONG locales et les OSC, le défi est donc double : maintenir la solide base de confiance locale dont elles bénéficient actuellement, tout en renforçant leur capacité de communication et leur engagement médiatique afin de se prémunir contre les distorsions. Établir des partenariats avec des voix communautaires crédibles, partager la responsabilité de l'information et investir dans la culture numérique ainsi que dans la veille médiatique peuvent contribuer à renforcer la résilience face à la désinformation et à la manipulation des récits.

En définitive, les résultats indiquent un équilibre encourageant mais fragile. Les organisations locales sont perçues comme dignes de confiance, ancrées dans la réalité et pertinentes, mais leur légitimité dépend d'une ouverture et d'une réactivité constantes.

Méthodologie

Ce que l'analyse d'Insecurity Insight révèle sur les réseaux sociaux :

🗨️ Que sont les données issues des réseaux sociaux ?

Les données issues des réseaux sociaux regroupent les contenus publics originaux générés par les utilisateurs — qu'il s'agisse de publications d'individus, d'ONG, de journalistes ou de plateformes médiatiques — ainsi que les réactions à ces contenus (commentaires, partages et mentions « J'aime »). Cette analyse prend en compte à la fois les récits diffusés dans les publications originales et les réactions du public dans les sections de commentaires.

🔍 Comment les données ont-elles été collectées ?

Entre février et avril 2025, Insecurity Insight a utilisé des outils fondés sur l'IA pour collecter et analyser les publications publiques et leurs commentaires sur Facebook et X faisant référence aux Wazalendo en RDC. En raison du volume élevé de contenus durant cette période, seules les 33 publications ayant généré le plus d'engagement (likes et commentaires) ont été retenues pour une analyse approfondie.

Les publications diffusées via des canaux privés (WhatsApp, Telegram ou groupes Facebook fermés) n'ont pas été prises en compte.

⚠️ Termes clés :

- **Désinformation** : informations fausses ou trompeuses partagées sans intention de tromper.
- **Désinformation** : contenu intentionnellement faux ou manipulateur partagé dans le but de tromper ou de nuire.
- **Discours haineux** : langage incitant à la discrimination, à l'hostilité ou à la violence.

Tous les commentaires ont été classés selon leur tonalité — positive, neutre ou négative à l'égard des Wazalendo et des FARDC — ainsi que selon leur positionnement en faveur des Wazalendo, du M23 (leur principal opposant), ou du secteur de l'aide humanitaire. Cette catégorisation vise à mieux comprendre les attitudes du public envers les Wazalendo, dans le contexte plus large des dynamiques de protection et de l'aide internationale.

PROCESSUS DE SURVEILLANCE DES RÉSEAUX SOCIAUX



→ Cette analyse se limite aux contenus accessibles au public sur les réseaux sociaux et ne fournit donc qu'une vision partielle de l'environnement informationnel en ligne dans la RDC. Les plateformes publiques telles que Facebook capturent les discours visibles et très engagés, mais ne peuvent rendre compte des discussions qui ont lieu sur des canaux fermés ou cryptés. Les données fournies par les organisations partenaires indiquent que les discours haineux visant le personnel humanitaire sont parfois plus fréquents sur les plateformes privées telles que Telegram. Ces espaces étant fermés et plus difficiles à surveiller, les risques auxquels sont confrontés les acteurs humanitaires en ligne peuvent donc être plus importants que ce qui est indiqué ici. Le risque est particulièrement élevé pour le personnel local si ses informations personnelles sont accessibles au public, ce qui le rend plus vulnérable au harcèlement en ligne et aux répercussions hors ligne. La surveillance des plateformes privées n'est pas incluse dans ce rapport en raison des restrictions du RGPD.

Ce document est publié par Insecurity Insight.

Les analyses et opinions exprimées dans ce rapport appartiennent exclusivement à l'éditeur, Insecurity Insight. Insecurity Insight est une organisation humanitaire (**H2H**) engagée dans le respect des **Principes humanitaires**. Ce document est financé et soutenu par le Fonds H2H, lui-même soutenu par le gouvernement britannique. Les opinions qui y sont exprimées ne reflètent en aucun cas la position du réseau H2H ni du gouvernement britannique, qui ne sont pas responsables du contenu de ce document.

Avertissement relatif à l'utilisation des données et à la confidentialité

Ce rapport comprend une analyse du contenu des réseaux sociaux accessible au public et collecté sur des plateformes ouvertes. Toutes les données ont été anonymisées afin de supprimer ou de masquer les informations permettant d'identifier les personnes concernées, et aucun contenu provenant de groupes fermés n'a été utilisé. L'analyse a été réalisée dans l'intérêt public et conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE, sur la base d'un intérêt légitime. L'objectif de cette analyse est de soutenir le dialogue humanitaire, d'éclairer les politiques, de protéger les travailleurs humanitaires et les personnes qu'ils aident, et de contribuer à la recherche d'intérêt public.

Insecurity Insight. 2025. « Félicitations chers partenaires ❤️ » Perceptions de la société civile et des ONG locales en RDC sur les réseaux sociaux (octobre 2025). Switzerland: Insecurity Insight. <https://bit.ly/Oct2025DRCSMMLNGOsFR>