

Management de communication des services publics dans la lutte contre la pollution des déchets solides à Bunia/Ituri, République Démocratique du Congo

Dieudonné Umakayo Rundi^{1*}
Grégoire Tambwe Soke Beya²
Justin Amondokani Uweknimungu³

^{1*}doumakayo@gmail.com

¹l'Université de Bunia (UNIBU) en Province de l'Ituri, ²l'Université de Kisangani (UNIKIS)/Tshopo, ³l'Université du Lac Albert de Mahagi (UNILAC/MAHAGI), ^{1,2,3}République Démocratique du Congo

<https://doi.org/10.51867/ajernet.6.4.118>

RESUME

Le présent papier a proposé une enquête descriptive et analytique sur le management de communication des services publics en charge de la salubrité urbaine en ville de Bunia. Sa problématique centrale a consisté à évaluer l'efficacité des stratégies mobilisées dans la lutte contre la pollution par les déchets solides et l'identification des facteurs qui limitent l'engagement éco-citoyen des populations. Elle a été menée selon une approche quantitative via un questionnaire administré à un échantillon stratifié de 49 enquêtés. L'étude s'est appuyée sur deux théories : Il s'agit de la théorie de la contingence organisationnelle qui a analysé les contraintes structurelles et la théorie de la communication organisationnelle qui a évalué l'articulation entre les messages institutionnels et l'action publique. L'hypothèse principale, qui postulait qu'un déficit de communication structurée et inclusive constitue le principal frein et qu'une approche intégrée et participative est indispensable pour renforcer l'éco-citoyenneté était pleinement confirmée par les résultats. Les données recueillies ont mis en lumière un hiatus significatif entre les objectifs environnementaux et les pratiques communicationnelles. L'analyse a révélé que les stratégies d'information sont dominées par des conférences sporadiques, soit 61,2%, une approche institutionnelle symbolique et unidirectionnelle. Cette méthode s'est traduite sur terrain par une inefficacité perçue par le public avec un impact jugé faible et très faible sur l'engagement citoyen et sur le changement comportemental, soit 51%, 12,2% et 71,4%. Cette inefficacité est accentuée par les contraintes de la contingence. L'absence de politiques publiques formelles et le manque d'infrastructure de base, soit 18,4% et 14,3% annihilent le contrôle comportemental perçu et la motivation à agir. Le principal obstacle à l'adoption du comportement responsable en ville de Bunia a été identifié comme la méconnaissance massive des enjeux environnementaux, soit 67,2% (tableau 8), une lacune éducative qui explique la persistance de l'incinération comme mode de gestion dominant, soit 59,2% (tableau 9) en contradiction avec la loi-cadre sur l'environnement. L'apport majeur de cette recherche est la proposition d'un plan stratégique d'action de communication ciblée qui vise à intégrer la sensibilisation à la régulation et à l'investissement. La pertinence de cette approche est corroborée par la demande citoyenne pour l'instauration d'une politique formelle de gestion et d'un plan de communication contraignante, soit 33% chacun. L'étude a conclu que la gestion des déchets solides en ville de Bunia souffre d'un déficit de communication structuré et inclusive, aggravé par l'absence de politiques publiques et d'infrastructure adaptées. Ainsi, elle a enjoint aux acteurs publics d'adopter l'approche intégrée et participative pour transcender la simple sensibilisation et ancrer durablement l'éco-citoyenneté.

Mots clés : Bunia, Développement Durable, Gestion des Déchets, Sensibilisation, Management de Communication

ABSTRACT

This paper presents a descriptive and analytical study of the communication management of public services responsible for urban sanitation in the city of Bunia. Its central issue was to evaluate the effectiveness of the strategies used to combat solid waste pollution and to identify the factors that limit the population's eco-citizen engagement. The study was conducted using a quantitative approach via a questionnaire administered to a stratified sample of 49 respondents. It drew upon two theories: organizational contingency theory, which analyzed structural constraints, and organizational communication theory, which assessed the link between institutional messages and public action. The main hypothesis, which posited that a deficit in structured and inclusive communication constitutes the primary obstacle and that an integrated and participatory approach is essential to strengthening eco-citizenship, was fully confirmed by the results. The data collected highlighted a significant gap between environmental objectives and communication practices. The analysis revealed that information strategies are dominated by sporadic conferences (61.2%), a symbolic and unidirectional institutional approach. This method has resulted in perceived ineffectiveness on the ground, with an impact deemed weak and very weak on citizen engagement and behavioral change (51%, 12.2%, and 71.4%, respectively). This ineffectiveness is exacerbated by contingency constraints. The absence of formal public policies and the lack of basic infrastructure (18.4% and 14.3%, respectively) undermine perceived behavioral control and motivation to act. The main obstacle to adopting responsible behavior in the city of Bunia was identified as a widespread lack of awareness of environmental issues (67.2%, Table 8), an educational gap that explains the continued use of incineration as the dominant management method (59.2%,

Table 9), in contradiction with the framework law on the environment. The major contribution of this research is the proposal of a strategic action plan for targeted communication that aims to integrate awareness-raising, regulation, and investment. The relevance of this approach is corroborated by citizen demand for the establishment of a formal management policy and a binding communication plan (33% each). The study concluded that solid waste management in the city of Bunia suffers from a lack of structured and inclusive communication, exacerbated by the absence of appropriate public policies and infrastructure. Thus, she urged public actors to adopt an integrated and participatory approach to move beyond mere awareness-raising and to sustainably embed eco-citizenship.

Keywords: Awareness Raising, Bunia, Communication Management, Sustainable Development, Waste Management

I. INTRODUCTION

La gestion de la salubrité publique dans les agglomérations urbaines constitue un enjeu mondial complexe, marqué par des défis persistants en matière de coordination des acteurs et de sensibilisation des populations. A l'échelle globale, plus de 2,6 milliards de personnes ne bénéficient toujours pas de services d'assainissement de base (Auddouin *et al.*, 2010). Chose aux conséquences dramatiques : près de 5 millions de décès annuels sont imputables à des maladies liées à l'eau contaminée. La production de déchets est inhérente aux activités humaines depuis l'aube des civilisations. Cette pratique devient une problématique publique critique avec l'urbanisation accélérée, notamment en Afrique et partout ailleurs (Oulai, 2016). Ce constat s'applique avec acuité à la République Démocratique du Congo (RDC), où l'urbanisation non maîtrisée s'accompagne d'une dégradation environnementale généralisée.

Dans ce contexte, la pollution en déchets solides émerge comme un défi majeur, particulièrement visible dans les villes telle Bunia. Malgré des initiatives locales à savoir l'installation de poubelles publiques dans les quelques artères, le programme communautaire appelé communément « *Salongo* », ou les projets de recyclage des ONG et entreprises privées, les déchets solides envahissent les caniveaux, les marchés et les cours d'eau, engendrant des inondations, des érosions et des risques sanitaires. Cette persistance interroge sur l'efficacité des stratégies de communication et de management des services publics et partenaires impliqués dans la gestion.

Sur le plan juridique, la RDC dispose d'un cadre législatif ambitieux depuis le décret colonial de 1923 jusqu'à la loi de 2011 sur la protection de l'environnement (Archive de la coordination Provinciale de l'Environnement et Développement Durable de la l'Ituri). Ce différentes lois prônent la prévention ou la réduction de la production et la nocivité des déchets, l'organisation de leur transport, leur valorisation par le réemploi, le recyclage ou toute action visant à obtenir des matériaux réutilisables ou de l'énergie, l'information au public sur les effets de déchets pour l'environnement et pour la santé publique, les opérations de production et d'élimination des déchets ainsi que les mesures destinées à en prévenir ou à en compenser les effets préjudiciables et la limitation de stockage définitif aux seuls déchets résiduels, ultimes. Cependant, ces textes souffrent d'une application lacunaire en raison de leur vulgarisation insuffisante, d'un manque de budget et d'un déficit de coordination entre les services attitrés. L'article 10 de la déclaration de Rio rappelle pourtant l'impératif d'une « participation éclairée des citoyens » et d'un accès équitable à l'information environnementale (Nations Unies, 1992).

A Bunia, les obstacles sont multifactoriels (Maki,2023) : explosion démographique due aux déplacements consécutifs aux conflits en territoires de Djugu et Irumu, entraînant la présence massive des enfants de la rue laissant à leur passage d'innombrable déchets solides et autres ; consommation massive de produits étrangers emballés, absence de politique formelle d'assainissement (insuffisances des poubelles dans les lieux publics, pas des sites de décharge publique). Comme l'observe Sarah Furaha (2021), les « décharges sauvages » et l'« incivisme » des populations traduisent un manque criant d'infrastructures, et insuffisance d'éducation environnementale structurée. Traoré Kassoum affirme à cet effet qu'« il est constaté aujourd'hui l'absence d'un programme formel d'éducation environnementale, de sensibilisation cohérente et accompagnée des actions concrètes en faveur des habitants des villes. Les interventions épisodiques des spécialistes dans les médias traditionnels ne touchent qu'une portion des populations ». L'observation de cet auteur rejoint la pratique de gestion des déchets solides en ville de Bunia caractérisées par des initiatives sporadiques sans un plan formel ». Ces lacunes renvoient à une problématique centrale à l'instar du rôle de la communication dans la mobilisation collective.

En management des organisations, la communication constitue un levier essentiel à la fois pour aider à la gestion interne à l'organisation (informer, fédérer le personnel aux objectifs de projets, motiver le personnel, rassurer le personnel, créer et maintenir la cohésion organisationnelle) et à la gestion externe de l'organisation (coordonner les partenariats interne et externes) (Paluku, s.d.). Cette idée est soutenue par les travaux d'Henry Mintzberg qui résumant ces rôles en trois grands types notamment l'interpersonnel, l'informationnel et décisionnel. Ces rôles soulignent son importance dans la transmission de données critiques et la construction d'une intelligence collective (Mintzberg, 1973). Dans cette perspective, Pourtant, Imbert et Brouard (2015), affirment que les institutions en difficulté peinent souvent à

instaurer une culture de coopération alors même que des stratégies communicationnelles innovantes pourraient catalyser l'engagement citoyen.

Comme le disait Denis Prouls (2006), « chaque problème de gestion génère un problème de communication », ce travail s'interroge sur les formes de communication mobilisées ; leur influence sur la participation citoyenne et les obstacles à leur portée. L'hypothèse central soutient que le déficit de communication structurée et inclusive constitue le principal frein et qu'une approche intégrée et participative, alliant communication ciblée, éducation environnementale et l'infrastructure adaptée, renforcerait l'éco-citoyenneté durable et la salubrité urbaine. Ci-dessous le schéma de l'approche :

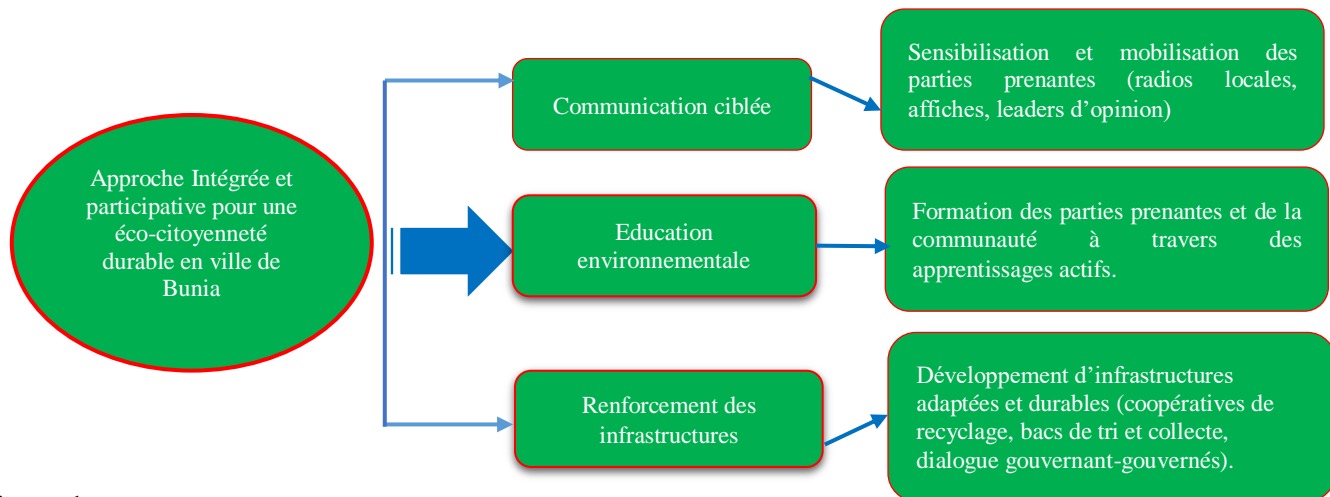


Figure 1
Schéma de l'approche Intégrée et Participative

Ce modèle met l'accent sur la diffusion d'information adaptées aux différents publics pour sensibiliser et inciter à l'action (communication ciblée) en passant par le renforcement des connaissances et compétences des communautés pour une meilleure gestion de l'environnement (éducation environnementale) ainsi que le développement des infrastructures durables pour améliorer la qualité de vie et protéger les ressources durables (renforcement des infrastructures).

A l'instar de l'introduction et de la conclusion, trois sections majeures structurent cette réflexion. La première présente la revue de la littérature. La seconde aborde la méthodologie. Et la troisième en fin présente les résultats et discussions d'étude croisant l'analyse juridique, les données de terrain et les théories du management communicationnel et plaide ainsi pour l'élaboration de politiques publiques plus résilientes, alignées sur les impératifs du développement durable en contexte urbain congolais.

1.2 Objectif de la Recherche

Ainsi, cette réflexion poursuit les objectifs suivants :

- Evaluer l'efficacité des stratégies de communication des services publics de la ville de Bunia dans la gestion des déchets solides et
- Identifier les limites institutionnelles et sociales qui réduisent leur impact et
- Proposer des pistes de solution.

II. REVUE DE LA LITTÉRATURE

2.1 Revue Théorique

2.1.1 Management de Communication

Dans le champ académique des sciences de l'information, de la communication et du management stratégique, le management de communication est l'ensemble des fonctions de planification, d'organisation, de direction ; de coordination et de contrôle des processus de communication interne et externe d'une organisation. Il ne s'agit pas d'une simple exécution technique, mais d'une fonction stratégique qui vise à assurer l'alignement de toutes les communications avec les objectifs clairs. Libaert (2017) le définit comme un processus structuré et continu destiné à gérer l'image, la réputation et les relations avec les parties prenantes en vue de créer un avantage concurrentiel ou de soutenir la performance ou les objectifs organisationnels. Dans cette perspective, la communication sert alors le manager de s'informer, de connaître, de se connaître, de comprendre, de se comprendre, de négocier, d'animer, d'influencer, d'expliquer, de dynamiser, de motiver, de convaincre, d'informer et de gérer (Loubaresse, s.d).

2.1.2 Education Environnementale

L'éducation environnementale est un processus d'apprentissage qui vise à sensibiliser les individus et les communautés aux enjeux écologiques tout en leur fournissant les compétences nécessaires pour adopter un comportement durable. Selon le rapport de la conférence de Tbilissi, l'éducation environnementale est une méthode pour transmettre les valeurs civiques de la société permettant aux individus de percevoir le caractère complexe de l'environnement (Organisation des Nations unies pour l'éducation, la Science et la Culture, (UNESCO, 1978). Elle est aussi comprise comme l'ensemble des actions de sensibilisation, de formation et d'information qui vise à responsabiliser la population sur la nécessité absolue de promouvoir un environnement sain. Son objectif principal est de développer chez ces derniers une conscience critique des problèmes environnementaux tout en leur fournissant les compétences nécessaires pour agir de manière responsable envers leur environnement.

2.1.3 Communication Ciblée

La communication ciblée est un concept qui désigne l'ensemble des stratégies et des techniques de communication visant à atteindre un public spécifique avec un message adapté à ses besoins, ses attentes et ses caractéristiques particulière. En contexte public, elle consiste à adapter les messages institutionnels en fonction des caractéristiques socioculturelles et comportementales des groupes spécifiques, afin d'accroître leur réceptivité et leur participation (Dubois, 2024).

2.1.4 Stratégies de Communication

Le terme stratégie est généralement associé à Sun Tzu, auteur de l'« art de la guerre » dès le IV siècle avant J.C. Le mot vient du grec « stratos » qui désigne « l'armée en ordre de bataille » et « agein » qui signifie « conduire » (Lehmann-Ortega et al., 2016). Le mot évoque ainsi donc, la guerre (contre les concurrents) et le leadership (du dirigeant) qui doit conduire une armée bien organisée (entreprise) pour le compte de la nation (les actionnaires, patrons) à la victoire (performance économique) tout en préservant au maximum la vie des soldats (salariés). Ainsi, employée en communication des organisations, la stratégie signifie toute planification d'opérations d'une certaine envergure dans lesquelles on multiplie des formules à différents niveaux pour gagner quelque chose (Kemp & Utard, 1992). Elle désigne une démarche raisonnée permettant de planifier les actions de communication au service de la réalisation des objectifs de l'organisation.

2.1.5 Gestion de Déchet

Le terme « déchet », tout résidu d'un processus de production, de transformation ou d'utilisation, toute substance solide, liquide ou gazeuse, matériau ou produit ou, plus généralement, tout bien meuble éliminé, destiné à être éliminé ou devant être éliminé en vertu des lois et règlements en vigueur (République Démocratique du Congo (RDC, 2011). Le déchet peut être solide, liquide ou gazeux et proviennent des diverses origines notamment alimentaires, industrielles, institutionnelles, hospitalières... De manière simple, le déchet solide est alors un objet ou une substance qui est devenue inutile, indésirable ou jetée après accomplissement de son usage initial. Il tire son origine des activités domestiques, industrielles, commerciales, institutionnelles de la construction ou démolition. Dans cette perspective, la gestion de déchet est l'ensemble des dispositifs techniques, réglementaire et sociaux qui visent à assurer le cycle complet des déchets de leur production à leur collecte, traitement, valorisation ou élimination dans une approche de réduction des impacts environnementaux et de promotion de l'économie circulaire (Balet, 2008). Pour Onibokun 2001), il est un processus multidimensionnel qui associe gouvernance, technique de collecte et traitement ainsi que la participation des acteurs publics et privés pour répondre aux défis environnementaux posés par l'urbanisation en Afrique.

2.1.6 Sensibilisation

La sensibilisation est un processus visant à éveiller les consciences sur des enjeux spécifiques (environnementaux, sanitaires, sociaux) pour induire des changements de comportement. Elle combine éducation, information et mobilisation collective. Elle est du registre de la communication pour le changement social de comportement.

2.1.7 Théorie de la Contingence Organisationnelle

La théorie de la contingence organisationnelle est une réaction aux théories classiques s'opposant aux prescriptions normatives. Elle trouve son fondement dans les travaux des auteurs tels que Joan Woodward (1916-1971), Henri Mintzberg (1939), Paul Laurence et Jay Lorsh (1967) (Lawrence & Lorsch, cité dans Plane, 2012). Elle apparaît vers les années 60 et cherche à expliquer comment les structures et les organisations doivent être adaptées aux contraintes internes et externes de leur environnement. Elle soutient l'idée selon laquelle, il n'existe pas de modèle universel de gestion ou de structure organisationnelle qui convienne à toutes les situations. Ainsi, elle préconise que les pratiques managériales doivent être adaptées en fonction des spécificités de l'environnement dans lequel une organisation opère (Otemikongo, 2023). Appliquée dans l'étude du management de communication dans la lutte contre

la pollution de déchets solides à Bunia, elle met en lumière l'importance d'adapter les stratégies de communication à des variables spécifiques telles que la culture locale, les ressources disponibles, les caractéristiques environnementales et les comportements des habitants face aux déchets plastiques. Ce qui permettrait de concevoir des initiatives de communication plus efficaces et mieux adaptées au contexte local. Cependant, sa limite réside dans le fait qu'elle peut parfois rendre la gestion plus complexe en encourageant une grande variété d'approches en fonction des situations rendant ainsi difficile la mise en place des lignes directrices claires, surtout dans des contextes où les ressources et l'expertise peuvent être limitées. Ainsi, la théorie de la communication organisationnelle.

2.1.8 Théorie de la Communication Organisationnelle

Née des travaux de plusieurs auteurs influents, dont Herbert Simon et Wilbur Schramm. Herbert Simon, économiste et prix Nobel, la théorie de la communication organisationnelle qui se concentre sur l'analyse des processus de communication à l'intérieur des organisations, en mettant l'accent sur la manière dont l'information doit être transmise, reçue et interprétée. Elle cherche à comprendre comment la communication contribue à la réalisation des objectifs organisationnels, à la construction d'une culture organisationnelle et à la gestion des relations entre les membres de l'organisation et avec les parties prenantes externes (Lino, 2020). Dans le contexte de ce travail, cette dernière apporte un complément précieux à la théorie de contingence organisationnelle en ce sens qu'elle approfondit la compréhension des canaux de communication existants au sein des différentes organisations impliquées dans la lutte contre la pollution aux déchets plastiques, en tenant compte du contexte spécifique de chacune, tout en identifiant des besoins en termes de coordination et d'intégration des initiatives de communication entre les acteurs locaux, les autorités gouvernementales, les entreprises et les communautés afin d'élaborer de stratégies de communication adaptées aux réalités locales pour sensibiliser efficacement la population sur les défis liés au maintien de la salubrité publique et promouvoir des comportements durables.

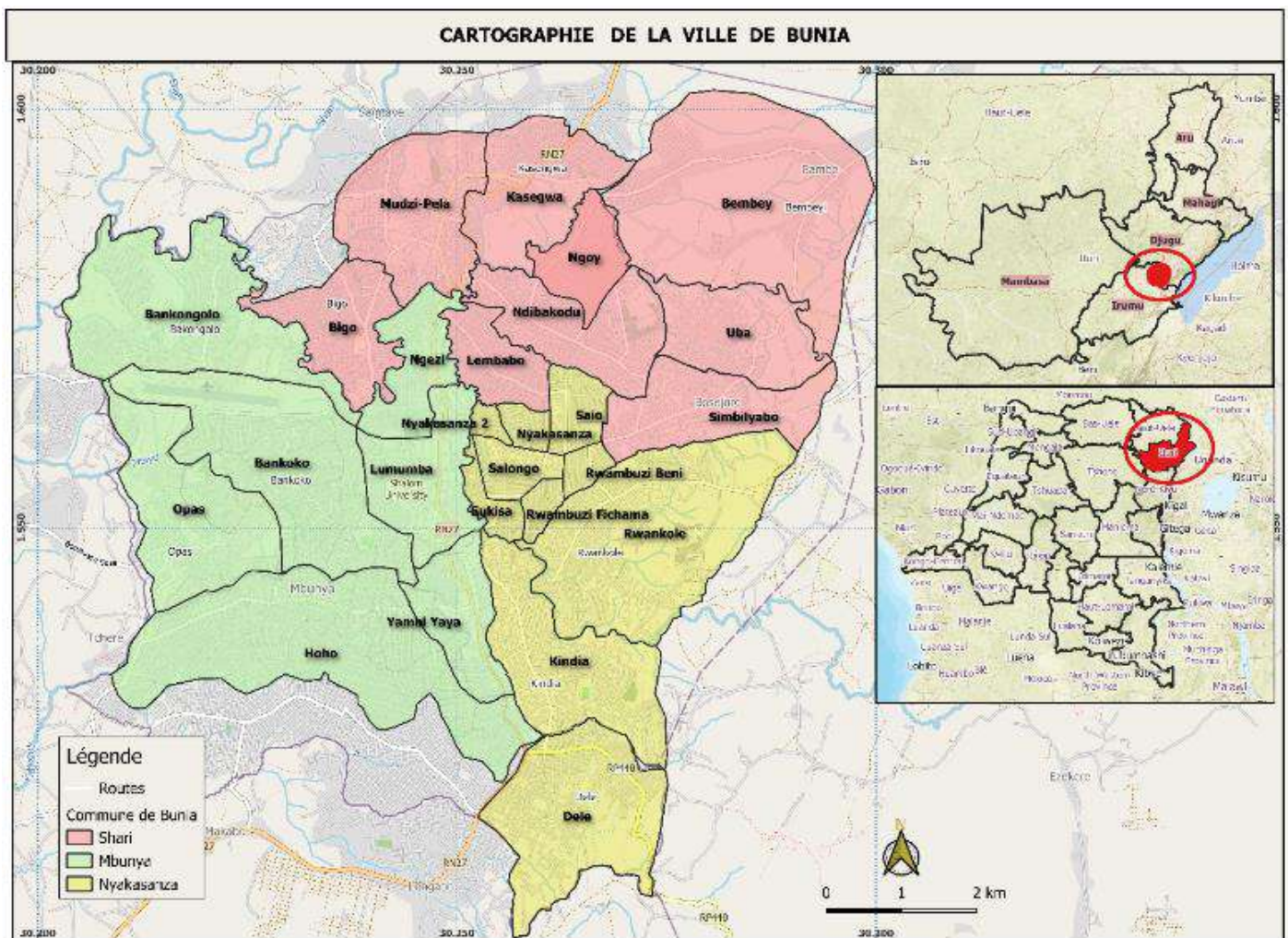


Figure 1
Cartographie de la Ville de Bunia

III. METHODOLOGIQUE

3.1 Milieu d'étude

Bunia, chef-lieu de la province de l'Ituri (RDC), présente un écosystème urbain en tension : croissance démographique accélérée (due aux déplacements de guerre), étalement urbain non planifié et accumulation de déchets solides menaçant la biodiversité (rivières Ngezi et Nyamukau) et la santé publique. Elle est située sur la latitude 30°15'00'' Est, la longitude 1° 34'00'' Nord et sur l'altitude moyenne de 1250m s'étendant sur une superficie de 5760ha équivalent à 57,6 km² (Mposo et al., 2025). Son administration, structurée en trois communes et 26 quartiers dont deux de faits, peine à coordonner les initiatives publiques, privées et communautaires dans le processus de maintien de la salubrité publique.

3.2 Population et Echantillon

La population cible de cette étude est constituée des agents des services publics locaux ainsi que les habitants de la ville de Bunia. L'échantillon retenu est de 49 enquêtés sélectionnés selon l'approche stratifiée. Parmi eux, 9 agents proviennent des institutions publiques, répartis entre la Mairie, Bureau de l'Assainissement et du Contrôle de pollution et des nuisances au sein de la Coordination de l'Environnement ainsi que de la brigade d'Hygiène et salubrité publique. A ces acteurs s'est ajouté 40 habitants, représentant la population urbaine directement confrontée aux problématiques de gestion des déchets solides.

3.3 Méthode et Techniques

Cette étude a adopté un plan descriptif et éducatif. Ils ont permis à la fois de dresser un état des lieux des stratégies de communication des services publics de la ville de Bunia et d'analyser leur efficacité dans la gestion des déchets solides. La méthode retenue est essentiellement quantitative offrant la possibilité de mesurer les perceptions et comportements des acteurs. Trois techniques complémentaires ont été mobilisées. Il s'agit de l'observation directe qui a permis de relever les pratiques locales et les comportements citoyens, l'analyse documentaire qui a enrichi ce corpus par une revue critique de rapports institutionnels, textes légaux et publications académiques, offrant un cadre normatif et comparatif ; et enfin, l'enquête par questionnaire, qui a été administrée à un échantillon stratifié de 49 enquêtés, dont 9 agents de service publics et 40 habitants de la ville.

3.4 Déroulement de la Collecte et Traitement des Données

La phase de collecte s'est déroulée sur une période de dix jours, soit du 10 au 30 mai 2025). Elle a ciblé les agents des services publics impliqués dans la gestion de la salubrité publique (Mairie, de la brigade d'hygiène et salubrité publique ainsi que la coordination de l'environnement et développement durable) et quelques habitants de la ville de Bunia, sélectionnés pour leur exposition aux défis de pollution plastique. Les questionnaires étaient majoritairement fermés et ont été administrés en présentiel auprès des enquêtés. Les données recueillies, géolocalisées et stockées via KoBo Toolbox pour éviter les pertes, ont ensuite été exportées vers MS Excel pour un nettoyage préliminaire (élimination des doublons, vérification des incohérences). Le traitement final avec SPSS 20 a permis une analyse statistique.

IV. RÉSULTATS ET DISCUSSIONS

4.1 Caractéristiques Sociodémographiques

La lecture de ce tableau révèle que la majorité de nos enquêtés sont âgés entre 31 à 50 ans, soit 49 %, suivi par les plus de 50 ans, 28,6 %. Les 18-30 ans, soit 22,4 % ne représentent qu'avec une faible 22,4%. Ce qui traduit une faible implication de la jeunesse et un désintéressement.

Tableau 1

Tranche d'Âge des Enquêtés

Age	Effectifs	%
18-30	11	22,4
31-50	24	49,0
Plus de 50	14	28,6
Total	49	100

Ce tableau révèle une nette prédominance féminine avec 71,4 %, contre 28,6 % d'hommes. Ce qui reflète une forte implication féminine dans la gestion des déchets à Bunia. Cette forte présence traduit l'implication des femmes dans la gestion des déchets mais souligne aussi la nécessité d'une approche inclusive pour équilibrer les perspectives de genre dans les stratégies de communication.

Tableau 2*Sexe des Enquêtés*

Sexe	Effectifs	%
Homme	14	28,6
Femme	35	71,4
Total	49	100

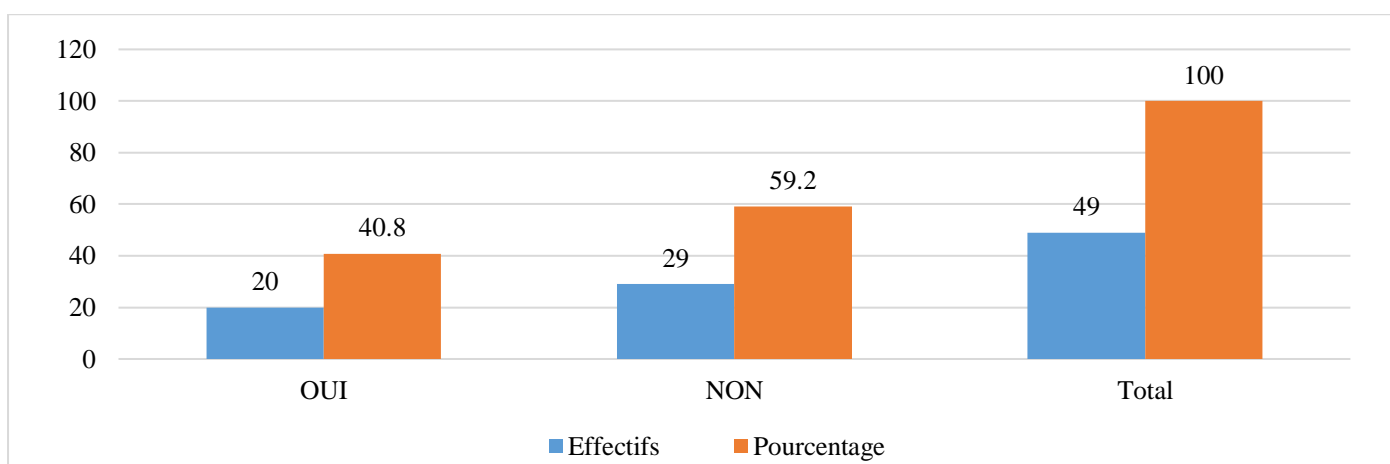
L'examen de ce tableau atteste que la majorité de nos questionnaires, soit 80%, a été adressée aux habitants de la ville de Bunia. En comparaison, une proportion plus réduite a concerné les agents institutionnels avec 6,0% attribué à la mairie, aux agents du bureau de l'assainissement et du contrôle de pollution et des nuisances au sein de la coordination de l'environnement ainsi qu'à la brigade de l'hygiène et salubrité publique. Cette répartition traduit la volonté de privilégier la voix des citoyens tout en intégrant de manière plus ciblée les perspectives des services publics directement impliqués dans la gestion des déchets.

Tableau 3*Statut des Enquêtés*

Statut des enquêtés	Effectifs	Pourcentage
Agents de service de la marie	3	6,0
Agents de service de l'hygiène et salubrité publique	3	6,0
Agents du Bureau de l'assainissement et du Contrôle de pollution et des nuisances au sein de la Coordination de l'Environnement	3	6,0
Habitants de la ville de Bunia	40	80,0
Total	49	100,0

4.2 Présentation des Résultats

Le résultat de ce travail se présente sous forme des graphiques, lesquels sont suivis des brèves discussions : il s'agit de :

**Figure 1**

Organisation Régulière des Campagnes de Sensibilisation sur la Gestion des Déchets solides en Ville de Bunia

Ce graphique révèle que 59,2 % des enquêtés affirment que les campagnes de sensibilisation sur la gestion des déchets solides ne sont pas organisées régulièrement en ville de Bunia, contre 40,8 % qui pensent le contraire. Cette majorité souligne un déficit dans la planification des initiatives de communication, malgré quelques efforts ponctuels reconnus par une minorité.

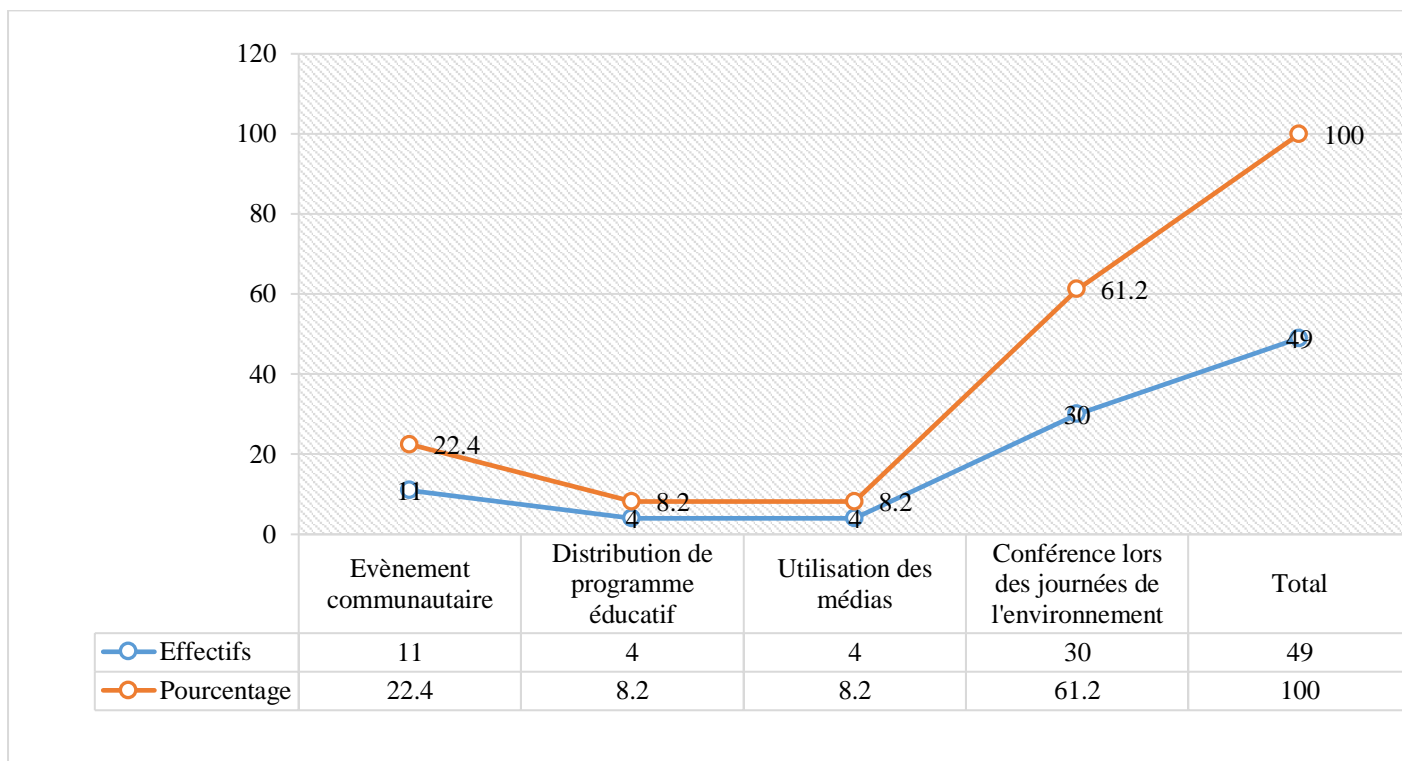


Figure 2
Stratégies des Campagnes de Sensibilisation sur la Gestion des Déchets Solides en Ville de Bunia

Les conférences lors des journées de l’environnement dominent largement les stratégies déclarées avec un taux de 61,2 % loin devant les événements communautaires qui occupent 22,4 % et l’usage des médias ou la distribution de programmes éducatifs, soit 8,2 %. Cette prépondérance traduit une approche institutionnelle ponctuelle, centrée sur des moments symboliques et des publics restreints, alors que la protection de l’environnement devrait impliquer l’ensemble de la communauté.

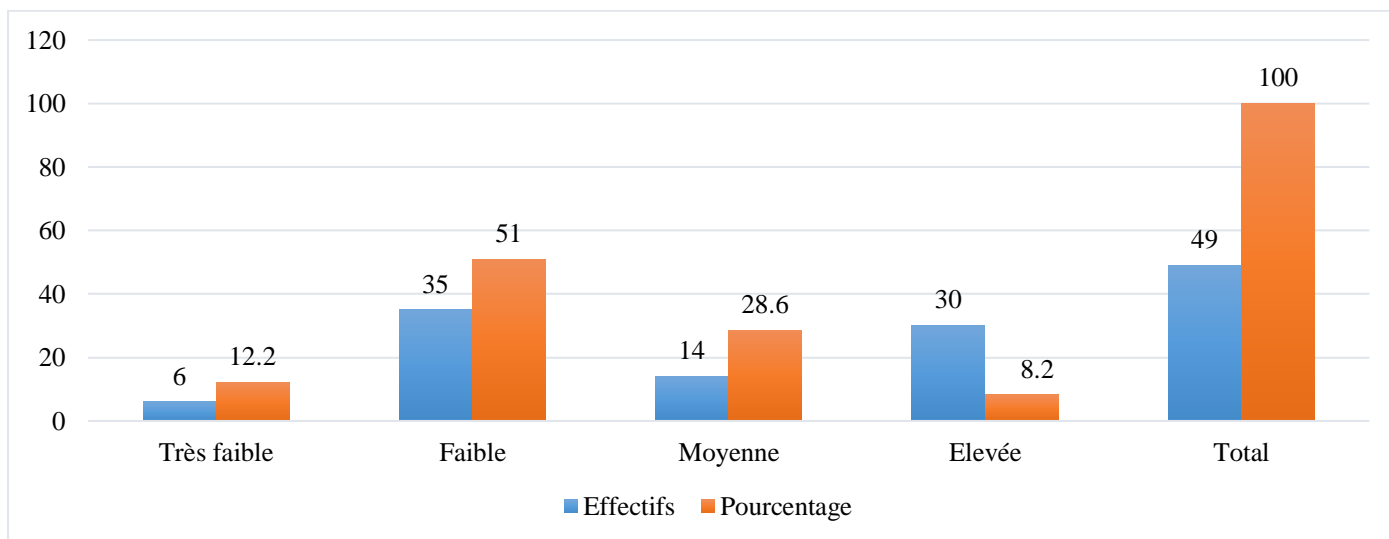


Figure 3
Evaluation de L’efficacité Globale de ces Stratégies selon l’Engagement du Public dur la Gestion des Déchets Solides à Bunia

Ce graphique révèle une perception majoritairement négative de l’efficacité des stratégies de communication selon l’engagement du public à la bonne gestion des déchets solides à Bunia. En effet, 51 % des enquêtés jugent leur impact faible tandis que 12,2 % le qualifient de très faible. Seuls 8,2 % estiment que l’engagement public est élevé, tandis que 28,6 % le jugent moyen. Ces résultats révèlent un fossé critique entre les efforts de communication déployés et leur réception par la population. Ce qui revient à dire qu’il y a des lacunes dans la conception ou la mise en œuvre des stratégies.

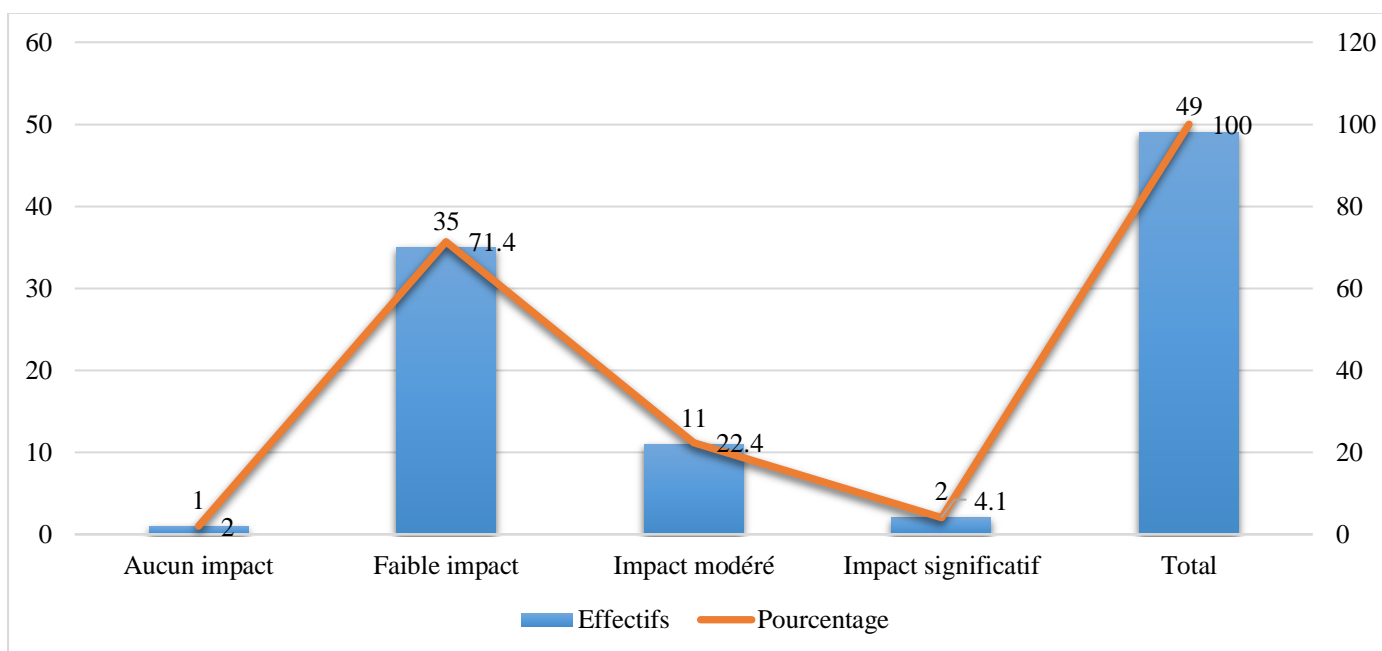


Figure 4
Evaluation de l'efficacité Globale des Stratégies de Communication selon ses Impacts sur le Comportement des Habitants Lié aux Déchets Solides à Bunia

Ce graphique montre une perception majoritairement négative de l'impact des stratégies de communication sur terrain. En effet, 71,4 % des enquêtés jugent leur effet faible, tandis que 22,4 % l'estiment modérée. Seuls 4,1 % considèrent que l'impact est significatif, et 2 % déclarent qu'il n'y a aucun impact de ces stratégies. Ces résultats soulignent un décalage manifeste entre les objectifs affichés et les changements comportementaux attendus.

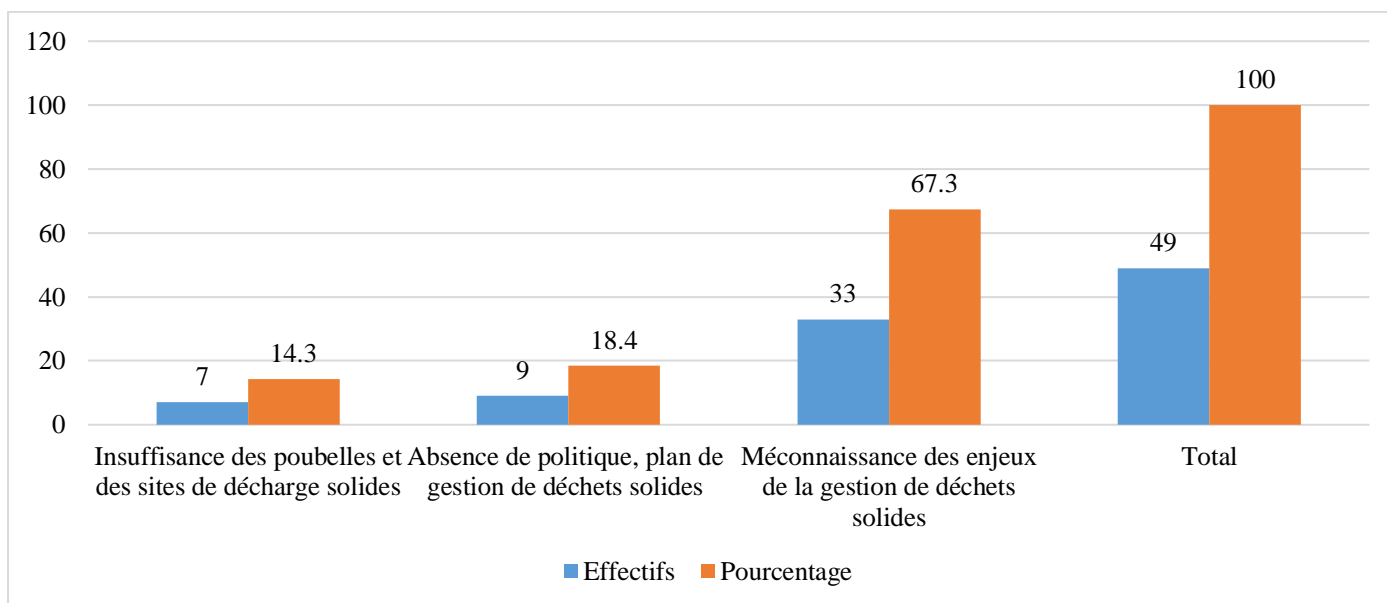


Figure 5
Principales Difficultés dans la Gestion des Déchets Solides à Bunia

Ce graphique révèle que la gestion des déchets solides en ville de Bunia se heurte avant tout à une méconnaissance des enjeux environnementaux n soit 67,3 % des 49 répondants. Une situation qui traduit un déficit manifeste de sensibilisation de la population par les acteurs locaux. A cela s'ajoute l'absence de politiques publiques, soit 18,4 %, révélant un vide institutionnel en matière de régulation. En fin, une proportion de 14,3 %) souligne le manque d'infrastructure de base tels que les poubelles et sites de décharges publiques, qui limitent la mise en œuvres des pratiques efficaces. Ceci montre que sans une véritable éducation sur les impacts des déchets solides et sans un plan de gestion structuré, les solutions matérielles resteront insuffisantes et inefficaces.

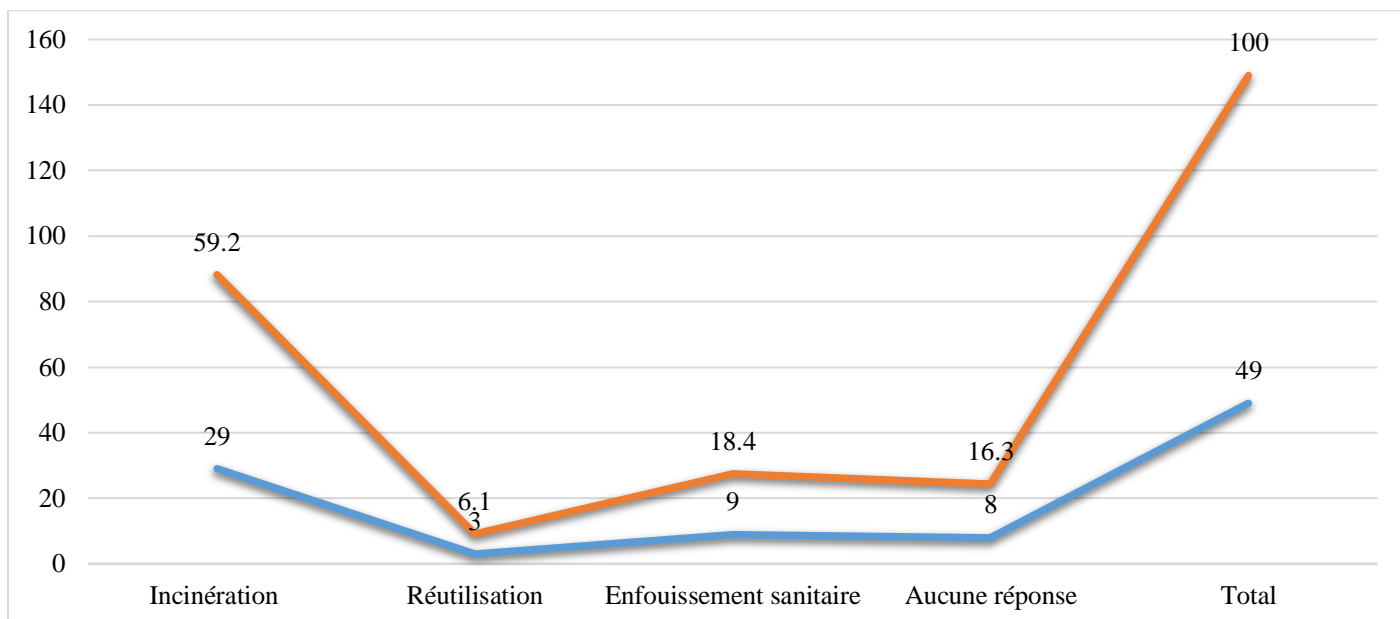


Figure 6
Méthodes de Gestion des Déchets Solides à Bunia

Ce graphique révèle l’incinération est la méthode dominante de gestion des déchets solides en ville de Bunia (59,2 %), malgré ses risques pour la santé et l’environnement en raison des émissions toxiques. La réutilisation reste marginale, soit 6,1 % attestant une faible culture du recyclage ou de la valorisation tandis que l’enfouissement sanitaire ne concerne que 18,4 % des répondants. En fin 16,3 % n’ont pas proposé de réponse. Ce qui est le signe d’un manque de connaissances ou d’option structurée.

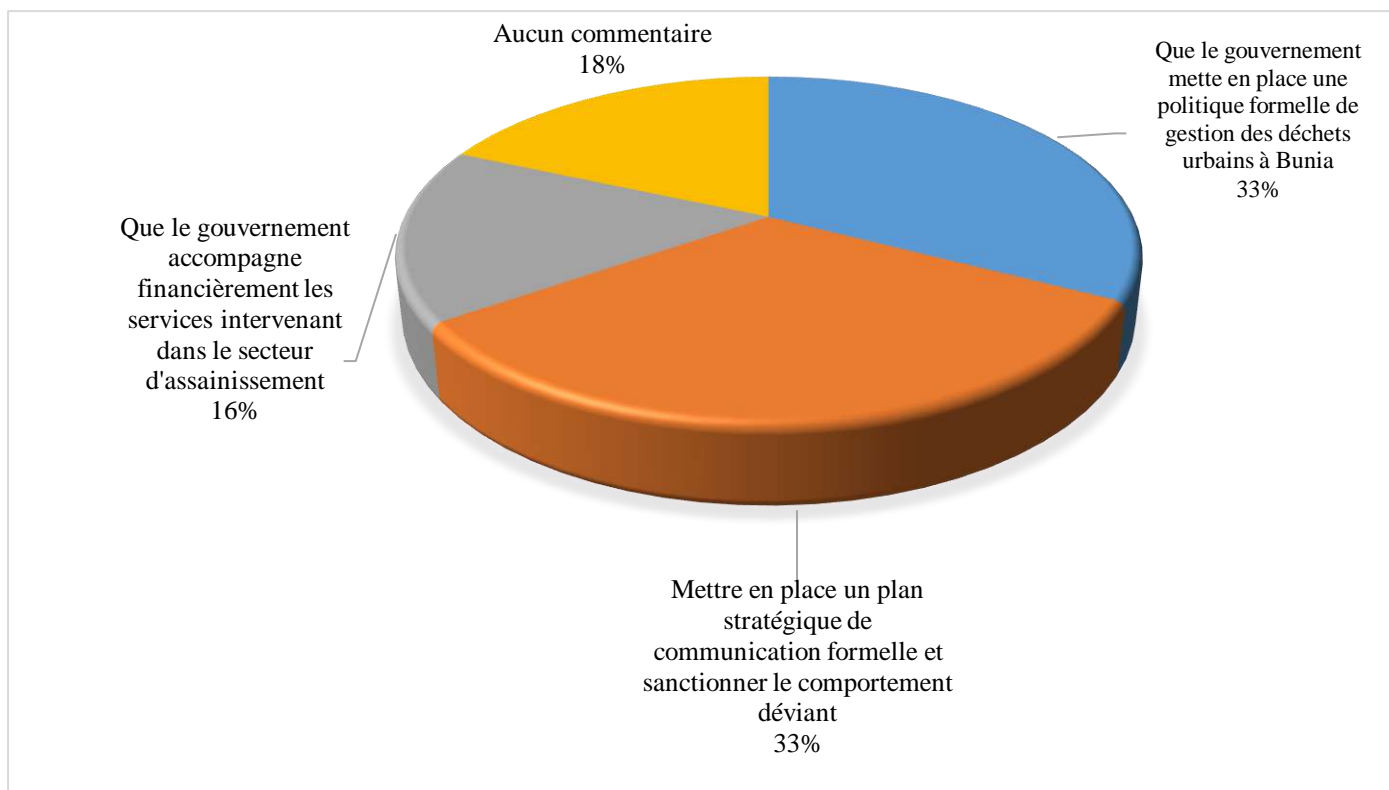


Figure 7
Recommandation sur la Gestion des Déchets Solides et la Communication y Afférente

Les résultats montrent que répondants plaident majoritairement pour une politique formelle de gestion des déchets, soit 33% et un plan stratégique de communication contraignant, soit 33%, combinant sensibilisation et sanctions, afin de structurer les actions en ville de Bunia. Ils soulignent également le besoin d’un soutien financier aux

services d'assainissement, soit 16%, tandis que près de 18% n'émettent aucun commentaire, traduisant un désintérêt ou une méconnaissance des solutions.

4.3 Discussion

L'examen des résultats de terrain au regard de la littérature académique révèle que l'efficacité des stratégies de communication des services publics en ville de Bunia est largement compromise par des facteurs structurels et un déficit d'approche intégrée. Il conforte ainsi l'hypothèse centrale selon laquelle, le déficit de communication structurée et inclusive constitue le principal frein à la gestion efficace des déchets solides. Les données recueillies démontrent que l'objectif de gestion efficace n'est pas atteint, soit 59.2% des enquêtes affirment que les campagnes de sensibilisation ne sont pas organisées régulièrement et 61.2% des stratégies déclarées se cantonnent aux conférences lors des journées de l'environnement (tableau 5), une approche ponctuelle et institutionnelle. Ce constat rejoint l'observation de Traoré Kassoum (2017) sur l'inefficacité des interventions épisodiques, lesquelles ne touchent qu'une portion des populations. L'échec de la communication se répercute directement sur le comportement citoyen des habitants de la ville, puisque l'efficacité globale des stratégies est jugée faible par 51% des enquêtes sur l'engagement populaire (tableau 6) et par 71, 4% sur l'impact comportemental (tableau 7). Une situation qui révèle un fossé critique entre les objectifs et la réception. Ce décalage s'explique par la méconnaissance des enjeux environnementaux, soit 67,3% des réponses de nos enquêtés (tableau 8). Cette lacune éducative et informationnelle favorise l'adoption de pratiques polluantes, notamment l'incinération des déchets à 59,2% (tableau 9), en contradiction avec les principes de prévention et de valorisation prônée par la loi congolaise de 2011 sur la protection de l'environnement. Enfin, l'inefficacité communicationnelle est exacerbée en ville de Bunia par les contraintes structurelles, qui rappellent la théorie de la contingence organisationnelle (Mintzberg, 1973), où les pratiques managériales doivent s'adapter à l'environnement. L'absence de politiques publiques, soit 18,4% (tableau 8) et le manque d'infrastructure de base, soit 14,3% (tableau 8) minent le contrôle comportemental perçu des citoyens, rendant difficile la transition vers l'éco-citoyenneté. L'ensemble de ces résultats valident ainsi la nécessité d'une approche intégrée et participative (figure 1) confirmé par la politique formelle et d'un plan stratégique de communication contraignant (soit 33% chacun dans le tableau 10) pour dépasser les limites de la sensibilisations ponctuelle et ancrer l'engagement durable dans les réalités de la ville Bunia.

4.3.1 Plan Stratégique des Actions de Communication Pour une Eco-Citoyenneté Durable en Ville de Bunia.

Ce plan stratégique s'inspire du schéma de l'approche intégrée et participative ci-haut et reprend juste quelques éléments du plan de communication dont le contexte général, les cibles, les objectifs, les messages clés articulées autour de l'impact, de la vulnérabilité et de solution pour un comportement durable et les canaux de communication (traditionnels, numérique) spécifiques par catégories.

Tableau 4

Plan stratégique des actions de communication.

Contexte général : la ville de Bunia fait face à une accumulation croissante des déchets solides, une urbanisation rapide et une faible sensibilisation environnementale. Cette situation qui accentue la vulnérabilité des habitants nécessite une communication intégrée et participative pour mobiliser, éduquer et impliquer tous les acteurs pour bâtir une ville propre et durable.			
Cibles	Objectifs de communication	Messages clés (impact, vulnérabilité, solution pour un comportement durable)	Canaux de communication
Jeunes, élèves, étudiants	Objectif de communication relatif à la jeunesse. Exemple : Stimuler un leadership écologique et des comportements responsables des jeunes.	Message des actions de communication adapté aux jeunes. Exemple : « les déchets polluent notre ville, expose notre santé, mais nous pouvons agir par nos gestes quotidiens ».	Canaux de communication adaptés aux jeunes. Exemple : médias numériques, affiches, dépliants, podcast urbain etc.
Ménages urbains	Objectif de communication relatif aux ménages urbains. Exemple : Favoriser l'adoption des gestes co-responsables à la maison.	Message des actions de communications destinées aux ménages urbains. Exemple : les déchets négligés nous envahissent, menacent la santé de nos enfants, Trier, composter, c'est protéger notre foyer.	Canaux de communication adaptés aux ménages urbains. Exemples : radios locales, caravanes sonores, visites, affiches en langue locale.

Commerçants et marchés	Objectif de communication relatif aux commerçants et marchés. Exemple : Sensibiliser à la propreté des espaces commerciaux.	Message des actions de communication destinés aux commerçants et marchés. Exemple : les déchets solides nuisent à votre activité, vos clients fuient les marchés sales. Offrir un service propre gagne leur confiance.	Canaux de communication adaptés aux commerçants et marchés. Exemple : sensibilisation directe, affichage illustrées, spots radio pendant les heures de vente.
Autorités locales	Objectif de communication relatif aux gestionnaires locales. Exemple : Renforcer leur rôle d'animateur de la gouvernance écologique.	Message des actions de communications destinées aux autorités locales. Exemple : une ville saturée des déchets solides fragilise le développement. Cependant un plan coordonné nous protège tous.	Canaux de communication adaptés aux autorités locales. Exemple : Communiqué de presse, réunion publique locale.
Organisations locales	Objectif de communication relatif aux organisations locales. Exemple : impliquer les organisations locales dans la mobilisation citoyenne.	Message des actions de communications destinées aux autorités locales. Exemple : Sans actions communautaires, l'impact environnemental s'aggrave, mais ensemble, nous pouvons transformer la ville de Bunia.	Canaux de communication adaptés aux organisations locales. Exemple : réunion communautaire, média traditionnel, médias numériques.

V. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

5.1 Conclusion

Le présent travail s'est focalisé sur le management de communication des services publics dans la lutte contre la pollution des déchets solides à Bunia. Il était question d'identifier et évaluer les stratégies de communication en place dans la sensibilisation et la gestion des déchets solides afin d'étudier comment les optimiser pour promouvoir des comportements responsables et durables. Nous avons postulé que ces stratégies devraient inclure l'approche intégrée et participative des acteurs en mettant l'accent sur une communication ciblée et engageante. Guidé par la méthode quantitative, les instruments qui se sont avérés indispensables au recueil d'information sont l'observation directe, l'analyse documentaire et l'enquête par questionnaire. Cette étude confirme l'hypothèse selon laquelle une approche intégrée et participative, alliant communication stratégique, renforcement des politiques publiques et investissements dans l'éducation environnementale, est indispensable pour lutter efficacement contre la pollution des déchets solides à Bunia. Les données recueillies révèlent que les principaux obstacles résident dans une méconnaissance massive des enjeux (tableau 4). Ces lacunes expliquent la prédominance de méthodes polluantes comme l'incinération (tableau 9) et l'inefficacité perçue des campagnes actuelles, jugées peu impactantes (tableau 6,7 et 9). Les résultats valident l'urgence d'un leadership institutionnel fort, réclamé (tableau 10), pour structurer une politique publique incluant des stratégies de communication innovantes, un financement pérenne et une gouvernance inclusive. Enfin, notre étude souligne que les sanctions et incitations doivent compléter la sensibilisation pour modifier les comportements, conformément aux attentes des répondants (tableau 10). Ainsi, l'hypothèse d'une éco-citoyenneté durable, fondée sur une synergie entre éducation, régulation et moyens matériels, est pleinement confirmée. Sans cette triangulation, les efforts resteront fragmentés et les impacts seront limités. Ainsi, la gestion des déchets solides en ville de Bunia exige une refonte des systèmes de communication publique ancrée dans les réalités locales et portée par une volonté politique transparente. Malgré les limites liées à la généralisation des résultats et à l'approche quantitative, cette réflexion fournit des données précieuses pour améliorer la gestion des déchets.

5.2. Recommandations

Nous suggérons que les services publics impliqués dans la gestion des déchets solides en ville de Bunia élaborent une politique et un plan formel d'assainissement urbain, assortis des moyens financiers pérennes pour garantir leur mise en œuvre. Une approche intégrée et participative de sensibilisation, fondée sur une communication ciblée et engageante est indispensable pour renforcer une éco-citoyenneté. L'implication active de la population dans la planification et l'exécution des initiatives constitue un levier majeur pour favoriser l'appropriation des actions, encourager l'adoption des comportements responsables et sanctionner les pratiques déviantes. Ces recommandations qui transcendent la simple sensibilisation visent à ancrer durablement l'éco-citoyenneté et offre une base pour des recherches futures sur la communication publique et la gouvernance environnementale en contexte urbain congolais.

Déclaration de Conflit d'Intérêts

Les auteurs déclarent n'avoir aucun conflit d'intérêts potentiel concernant la recherche, la rédaction et la publication de cet article.

Déclaration de Financement

Cette recherche n'a reçu aucun financement spécifique de la part d'organismes publics, commerciaux ou à but non lucratif.

RÉFÉRENCES

- Audouin, A., Courtois, A., & Rambaud-Paquin, A. (2010). *Communication responsable : Intégrer le développement durable dans le métier de communication*. Eyrolles.
- Balet, J.-M. (2008). *Gestion des déchets* (2e éd.). Dunod.
- Dubois, P. (2024). *La communication publique (micro) ciblée : Enjeux et réflexions pour la pratique*. École nationale d'administration publique.
- Furaha Acira, S. (2021). *De la gestion des déchets solides générés par les ménages au quartier Ngezi dans la ville de Bunia/province de l'Ituri* [Mémoire de master professionnel inédit, École régionale postuniversitaire d'aménagement et de gestion intégrée des forêts et territoires tropicaux, Filière technique d'aménagement forestier].
- Imbert, M., & Brouard, V. (2015). *La communication managériale : La méthode et pratique*. Dunod.
- Kassoum, T. (2017). De la sensibilisation des populations à la gestion de l'environnement urbain dans les quartiers précaires de la ville d'Abidjan. *African Population Studies*, 22(2), 10–25. <https://aps.journals.ac.za/pub/article/view/333>
- Kemp, A., & Utard, J.-M. (1992). *Communication d'entreprise et publicité*. Technique Plus.
- Lehmann-Ortega, L., Leroy, F., Garette, B., Dussauge, P., & Durand, R. (2016). *Strategor : Toute la stratégie d'entreprise* (7e éd.). Dunod.
- Libaert, T. (2017). *Le plan de communication : Définir et organiser votre stratégie de communication* (5e éd.). Dunod.
- Lino, P. J. (2020). *Théories de la communication : Notes synthétiques à l'usage des étudiants en SIC*. Médi@ction.
- Loubaresse, E. (s.d.). *Initiation au management*. Université numérique des sciences économiques et de gestion (UANEG). https://moodle.luniversitenumérique.fr/pluginfile.php/14681/mod_folder/content/0/initiation-management-chap-3-lecon-3-cours-v5.pdf
- Maki, D. (2023, 5 juin). *Gestion de déchets plastique en ville de Bunia* [Communication]. Conférence scientifique sur le thème « Tous pour une gestion participative des déchets plastique », Bunia, République Démocratique du Congo.
- Mintzberg, H. (1973). *The nature of managerial work*. Harper & Row.
- Mposo, B. N., Malale, H. N. S., Katembo, É. W., Sabongo, P. Y., Katembo, D. K., & Mbuyu, L. M. (2025). Estimation du stock de carbone et potentiel de la biodiversité ligneuse à séquestrer le carbone en milieux urbains : Cas de la ville de Bunia en province de l'Ituri (RDC). *African Journal of Empirical Research*, 6(4), 356–368. <https://doi.org/10.51867/ajernet.6.4.31>
- Nations Unies. (1992). *Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement*. Conférence des Nations Unies. https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2020/01/1992_declaration_de_rio.pdf
- Onibokun, A. G. (2001). *La gestion des déchets urbains : Des solutions pour l'Afrique*. Karthala.
- Otemikongo, M. Y. (s.d.). *Management des organisations* [Notes de séminaire de D.E.S. inédites]. Faculté des Lettres et Sciences Humaines, Université de Kisangani.
- Oulai, J.-C. (2016). Engagement comportemental comme stratégie de communication dans la gestion de déchets ménagers en Côte d'Ivoire. *Revue Sciences, Langage et Communication*, 1(3), 1-13. <https://revues.imist.ma/index.php/SLC/article/view/6281>
- Paluku, N. J. B. (s.d.). *Stratégies de communication* [Notes de cours inédites]. Université de Bunia.
- Plane, J.-M. (2012). *Théories et management des organisations* (3e éd.). Dunod.
- Proulx, D. (2006). *Management des organisations publiques : Théorie et application*. Presses de l'Université du Québec. République Démocratique du Congo. (2011, 9 juillet). Loi n°11/009 portant principes fondamentaux relatifs à la protection de l'environnement. *Journal Officiel de la RDC*.
- UNESCO. (1978). *Intergovernmental Conference on Environmental Education: Final Report*, Tbilisi (USSR), 14–26 October 1977. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000032763>