

Chapitre 5

CONFIANCE AUX INSTITUTIONS ET RÔLE DES RÉSEAUX SOCIAUX NUMÉRIQUES EN CONTEXTE DE CORONAVIRUS AU CAMEROUN

Sidonie Djofack, Jocelyne Emmanuelle Bien A Ngon

Résumé

La recherche évalue l'apport des Réseaux Sociaux Numériques (RSN) dans la confiance aux institutions en contexte de la pandémie à Covid-19. Sur la base d'une approche exploratoire par l'analyse des contenus, des entretiens semi-directifs par téléphone sont faits auprès des internautes. Il en ressort que la communication via les RSN en période de crise peut s'avérer risquée au regard des informations peu crédibles qu'on y trouve. Cependant, l'importance des RSN dans la lutte contre cette pandémie est certaine puisqu'elle permet d'améliorer la confiance aux institutions qui semble fragile. L'étude vise principalement à souligner la valeur indéniable des RSN pour la confiance aux institutions lors des crises sanitaires sans faire abstraction de ses limites. Quelques aménagements des circuits informationnels entre l'institution et les populations seraient souhaitables par les RSN, en l'occurrence la mise en place d'un plateau technique virtuel, animé par des acteurs sociaux et jouant le rôle d'interface pour entretenir et améliorer la relation entre l'institution et les internautes.

Mots clés : Réseaux sociaux numériques, confiance, information crédible, institutions, internautes, Covid-19.

Abstract

Our research assesses the contribution of Digital Social Networks (RSN) in trusting institutions in the context of the pandemic at Covid-19. Based on an exploratory approach through content analysis, semi-structured telephone interviews are conducted with Internet users. The results that we arrive at show that communication via the RSNs in times of crisis can be risky in view of the little credible information found there. However, the importance of RSNs in the fight against this pandemic is certain since it improves confidence

in institutions that seem to be experiencing a crisis. The main aim of the study is to emphasize the undeniable value of RSNs for trusting institutions during planetary crises, especially health crises, without disregarding its limits. Some adjustments to the information circuits between the institution and the populations would be desirable by the RSNs, in this case the setting up a virtual technical platform, run by social actors and playing the role of interface to maintain and improve the relationship between the institution and internet users.

Key words: *Digital social network, trust, credible information, institutions, Internet users, Covid-19.*

Introduction

Le 25 mai 2020 un formulaire circule sur la toile faisant référence au programme d'examens de fin d'année d'après le Ministère des Enseignements Secondaires (MINESEC). Rien ne semble décrédibiliser a priori cette information. Il faudra attendre le 08 juin 2020 pour qu'un communiqué relatif au calendrier des examens et concours signé du ministre vienne dévoiler le caractère du premier document qui s'est révélé être un cas de *Fake news* adressé aux internautes. Voilà comment fonctionne le monde du virtuel, entre informations vraies et informations truquées, tout y passe. Il y est difficile de distinguer l'authentique du contrefait. C'est là une des caractéristiques des réseaux sociaux numériques (RSN).

Selon Bowley (2009), les RSN désignent les applications et les technologiques collaboratives disponibles en ligne qui permettent et encouragent l'échange, la participation, l'ouverture, la conversation, la socialisation chez une communauté d'utilisateurs. Ce sont des outils de communication qui jouent plusieurs rôles à la fois en termes d'informations, de communication, de rapprochement, de partage, de relationnel, de valorisation. Les principaux types d'intervenants qu'on y retrouve sont : des concepteurs de contenu, des informateurs, des influenceurs et des internautes (followers). Puisqu'ils sont des lieux par excellence de divulgation de l'information, les RSN sont susceptibles d'influer sur la relation d'échange entre deux parties (les informateurs et les internautes en quête d'information). Cette relation d'échange est soutenue et maintenue par un minimum de confiance qu'accordent les internautes à leurs informateurs.

La confiance est le socle d'une bonne relation d'échange entre deux parties en l'occurrence dans la relation qui lie les institutions à leurs administrés (Tiotsop *et al.*, 2014 ; Williamson, 1985). Selon Laurent (2014), la confiance se signale par son absence et demeure insaisissable quand elle existe. Autant que les réseaux et les normes, la confiance qu'ont les individus en leurs institutions facilite la coopération et la coordination pour un bénéfice mutuel. Quelques travaux (Boyd et Ellison, 2007 ; Steinfield *et al.*, 2008 ; Zhao *et al.*, 2008) s'intéressant aux RSN tendent à relever le rôle déterminant de la confiance dans la capacité et la volonté des parties de veiller sur leurs propres intérêts. Ils attestent que les RSN constituent un espace privilégié pour les échanges et relèvent la confiance qu'accordent les internautes à ces plateformes (le nombre élevé d'utilisateurs). Ces internautes y trouvent matière à satisfaire leurs besoins informationnels. Nonobstant le fait que quelques travaux relèvent les dérives de ce mode de communication en termes de problématiques de vie privée et d'identité numérique (Zhao *et al.*, 2008), peu de travaux se sont penchés sur la manière dont les RSN pourraient altérer la relation d'échange entre deux parties en période de crise sanitaire telle celle à Covid-19.

Pandémie nouvelle, la maladie à coronavirus (Covid-19) survient pour la première fois dans la ville de Wuhan en Chine en décembre 2019. Elle va très vite se répandre dans le reste du monde, occasionnant d'énormes pertes en vies humaines (en date du 04 mai 2020, déjà 3,5 millions d'infections et 247 971 décès¹) dans 182 pays. Le Cameroun est compté parmi les 53 pays africains touchés par cette pandémie. Pour faire stopper la propagation de la maladie, les gouvernements adoptent des mesures parmi lesquelles figurent le confinement et la distanciation sociale. Le moyen le plus recommandé pour rester en connexion les uns avec les autres est trouvé : les RSN. Toutes les administrations et entreprises, dans la mesure du possible, sont conviées à s'arrimer au télétravail par le biais des RSN. L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) dira à ce propos, que la pandémie à coronavirus est la première de l'histoire humaine pour laquelle les réseaux sociaux sont utilisés à si grande échelle².

Pourtant, les RSN ont suscité déjà dans le passé quelques réserves (Kefi, 2010) au regard de leur aspect insaisissable et des multiples incartades enregistrées du fait de leur utilisation (*Fake news*, diffamation, confusion, désinformation, distorsions). Bien qu'étant

1. Statista « <https://fr.statista.com/statistiques/1101324/morts-coronavirus-monde/Coronavirus:nombre-de-morts-par-pays-dans-le-monde-2020>.

2. Déclaration conjointe de l'UIT et de l'OMS du 20 avril 2020.

l'outil de communication de référence du moment, les RSN peuvent causer des biais dans la relation de confiance entre les institutions et les individus, surtout en cette période de crise sanitaire. Ce qui suscite l'interrogation suivante : quelle est la contribution des RSN dans la confiance aux institutions en contexte de pandémie à Covid-19 ?

L'objectif est d'évaluer l'apport des RSN dans la confiance aux institutions en contexte de la pandémie à Covid-19. L'étude vise principalement à souligner la valeur indéniable des RSN pour la confiance aux institutions lors des crises planétaires surtout sanitaires sans faire abstraction de ses limites. En utilisant l'approche exploratoire par l'analyse des contenus, des entretiens semi-directifs par téléphone sont faits auprès des internautes pour une analyse plus approfondie. Ce travail organisé en deux parties, présente la revue de littérature sur le rôle controversé des RSN dans la confiance aux institutions ainsi que la méthodologie, les résultats, discussions et implications.

Le rôle controversé des RSN dans la confiance aux institutions en contexte de pandémie : une revue de la littérature

Cette première partie recadre théoriquement le concept de RSN tout en relevant les contributions des théories de la confiance interpersonnelle et institutionnelle

Les RSN : une contribution non suffisante de la confiance aux institutions en contexte de pandémie

La question de la confiance a toujours été évoquée dans de nombreux champs théoriques et disciplinaires et suivant les dimensions de la vie sociale. C'est Arrow (1974) qui met la confiance au centre des institutions invisibles avec la prise en compte des principes éthiques et moraux. Dès les années 80, des auteurs vont davantage mobiliser la notion de confiance (Williamson, 1985). Elle désigne, selon Guibert (1999), un état psychologique, que l'on peut assimiler à un sentiment de sécurité, de manière individuelle ou perceptible globalement et ressenti consciemment ou non vis-à-vis d'un partenaire, et ceci dans le cadre d'une situation d'échange et en dépit des risques qui peuvent en découler.

La confiance peut être rationnelle, relationnelle ou institutionnelle (Trotsop *et al.*, 2014). En raison d'un doute sur la source de l'information ou sur son contenu, on peut aboutir à une absence de confiance (Halawany-Darson, 2010). Dans le cadre d'une analyse de la confiance aux institutions, l'objectif visé est la cohésion sociale, entendue comme la manifestation d'une relation de confiance entretenue entre les

deux entités. On y perçoit deux pans de la confiance : relationnel et institutionnel. Cette cohésion sociale permet de mettre en lumière les connexions directes et indirectes qui pourraient exister entre acteurs (Kefi, 2010).

Dans le cadre d'une relation de confiance relationnelle ou interpersonnelle, il est impératif d'obtenir une meilleure coordination des interactions (Mayer *et al.*, 1995). Granovetter (1977) estime que les rapports qui pourraient exister entre deux acteurs ne peuvent être nourris que par les relations interpersonnelles qu'ils entretiennent. Le canal qui facilite l'entretien de ces liens entre institutions et populations en période de crise sanitaire est représenté entre autres par les RSN.

Les RSN dont se servent les institutions sont dotés de plus de possibilités que les canaux classiques de communication (journaux télévisés, presses, émissions télé et radio, banderoles, affiches, panneaux publicitaires, etc.). Ils jouent un rôle de facilitateurs, de relais de l'information. Par ailleurs, c'est aussi un mode de communication qui crée la proximité entre les différents acteurs, tous considérés comme des utilisateurs. L'intérêt des institutions pour ce mode de communication sera d'abord sécuritaire, au regard des restrictions qu'impose la lutte contre la maladie à coronavirus, mais aussi mimétique, car au final, les puissances mondiales, en premier attaquées par le virus, ont adopté cette forme comme étant la plus à même de limiter la propagation du virus.

Parmi les RSN en présence pouvant faciliter la diffusion d'information des institutions vers les internautes on relève : Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, etc. Ces réseaux représentent ceux que l'on caractérise de réseaux sociaux grand public. A côté de ces réseaux grand public, il existe des plateformes qui ont un caractère sélectif et privé mais desquels sont transmises toutes les informations diffusées dans les réseaux publics. Le canal numérique le plus usité par les institutions au Cameroun est Twitter. Les informations capitales sur la maladie à coronavirus, les mesures accompagnatrices pour maintenir l'équilibre économique et social sont divulguées entre autres par le biais des Twists que différents abonnés d'«informateurs» ou «influenceurs» relaient à leur tour dans d'autres plateformes ; la forme la plus répandue en contexte camerounais étant WhatsApp. Il va s'en dire qu'à ce niveau de retransmission, l'information peut subir des modifications du fait soit de sa compréhension floue, soit de la volonté manifeste du relayeur de l'argumenter ou de la déformer, soit encore

du niveau d'intérêt même que les différents utilisateurs porteront à l'information de départ et l'informateur lui-même.

Suivant une analyse institutionnelle de la confiance, on se situe à un niveau de construits normatifs et sociaux (Lewis et Weigert, 1985; Luhman, 1988). Essayant de caractériser les rapports qu'entretiennent les institutions et les populations, il apparaît que l'un est à la fois donneur d'ordre, symbole de sécurité sociale, mais également recours ultime en cas de crise collective. L'autre partie, représentée par les populations, est à la fois assujettie à la première mais constitue tout de même une force sociale avec qui l'institution doit interagir pour une meilleure coordination. Rouchier (2004) poursuit en attestant que la confiance qui se met en place entre deux parties est un mélange de relations interpersonnelles et d'institutions. Elle s'inscrit à ce moment dans des temporalités différentes et se base sur la répétition ou, au contraire, se matérialise dans l'instant grâce au respect des normes. La partie institutionnelle se vérifie dans l'engagement tacite que prend l'institution vis-à-vis de ses populations. Le non-respect des normes entraîne un mécontentement de l'institution et une entrave au compromis.

La perception de la crédibilité de l'information issue des RSN : une contribution nécessaire à la confiance aux institutions

Depuis les travaux d'Archer (1996) jusqu'à ceux de Kefi (2010), l'on est tenté de mobiliser pour l'analyse des RSN des théories du réseau social. Cependant, comme le souligne Kefi (2010), même si l'on pourrait trouver des points de similitude entre réseaux sociaux et RSN, il y'a lieu de prendre des précautions quand il s'agit de passer du réel au numérique.

Les RSN sont des supports de communication nouveaux qui ont de plus en plus pignon sur rue. Selon le rapport d'octobre 2019 du *We are Social*, 3,6 milliards d'utilisateurs se connectent depuis leur mobile à des réseaux sociaux. Les RSN, outils technologiques prisés par les populations, ont des spécificités sociotechniques que les études de Parameswaran et Whinston (2007) permettent de recenser en partie, il s'agit de :

- La dynamique de leurs contenus : les informations véhiculées par les RSN sont multiples, disparates et créent des échanges et interactions sociales imprévisibles.
- Leur production et leur transformation régulière sont le fait de nombreux utilisateurs. Dans ce contexte, il est difficile de

hiérarchiser les types d'intervenants (concepteurs de contenu, informateurs, influenceurs, internautes). Comme le dit Kefi (2010) : « Leur mode de régulation est régi notamment par la réputation des utilisateurs ».

- Leur maintien sous la forme d'un équilibre soutenu par les interactions entre les différents intervenants (acteurs) laisse percevoir leur structure.

En présence d'un phénomène mondial tel que la crise sanitaire de la Covid-19 qui sévit depuis plusieurs mois, les RSN ont pu se positionner comme référentiel de communication. La plupart des institutions se sont arrimées à cette façon de faire, en l'occurrence les pays émergents tels que le Cameroun pour qui, l'utilisation des supports de communication numérique rentre dans une forme de communication innovante et récente. Fort de cela, les différentes mesures et actions entreprises par l'institution et adressées aux internautes sont relayées par le biais des RSN surtout professionnels (Twitter).

Ces supports de communication sont la plupart du temps sujet à des informations trop disparates et parfois contradictoires. La période de crise sanitaire, au regard de l'envergure de la pandémie, a imposé une conduite dictée de façon unilatérale par les institutions. Cependant, force est de constater que des divers canaux utilisés pour communiquer avec les populations durant la période de la pandémie, les RSN sont ceux qui semblent davantage altérer la qualité de l'information qui part des institutions vers les populations. Cet état de fait est manifeste en raison de nombreuses dénonciations dans les médias (journaux télévisés) des différentes communications des représentants de l'institution (Ministre de la communication, Ministre de la santé publique, Ministre de l'enseignement secondaire) sur les *Fake news* en circulation qui perturbent l'action gouvernementale.

Par ailleurs, il y'a lieu de s'interroger sur la perception que pourraient avoir en retour les populations face à ce mode de communication, et sur le rôle que jouent les RSN durant cette crise. Car en définitive, comme le précisent Parameswaran et Whinston (2007), les RSN, en termes de perception, « tiennent plus du social que du technique ». L'analyse de la relation entre les acteurs sociaux qui interagissent dans un cadre sociotechnique d'un objet technologique a davantage des impacts dans la vie sociale. Si la collaboration établie entre les institutions et les internautes venait à être diluée du fait de fausses informations et de rumeurs, cela impacterait de manière certaine la progression de la maladie. L'opportunité qu'offrent les RSN

se heurte également aux difficultés qu'ils peuvent générer : surcharge d'information, distanciation, perte de légitimité, contradictions (Kaparsky Labs, 2011). Il y'a donc nécessité d'instaurer un climat de confiance lié à la perception de la crédibilité de l'information, surtout lorsque le support de communication est celui des RSN.

La confiance aux institutions : une analyse empirique sous le prisme des RSN

Deux sous-parties constituent cette section. Dans la première, il s'agit de présenter la méthodologie en exposant la démarche choisie, l'échantillon, les variables et collecte de données et l'analyse retenue. Dans un deuxième temps, les résultats obtenus sont présentés et discutés.

Démarche méthodologique

L'approche exploratoire et la méthode qualitative sont choisies dans la présente étude. La démarche comporte trois étapes : échantillonnage, variables de l'étude et collecte des données ainsi que traitement et analyses des données.

Echantillonnage

Pour avoir une vision globale du rôle des RSN dans la confiance aux institutions en contexte de la pandémie du coronavirus, l'étude s'est déroulée auprès des quelques internautes appartenant à des catégories socioprofessionnelles variées et vivant dans les dix régions du Cameroun dans un souci de représentativité des différents contextes sociaux. Toutefois, la forte représentativité des répondants résidant dans la ville de Yaoundé vient de ce que cette zone géographique soit une métropole et est susceptible selon l'INS (2010) d'être une région d'enquête à part entière. L'explication tient à ses spécificités politiques, économiques et cosmopolites en termes de besoin d'offres de communication numérique aux populations. Les facteurs contextuels et situationnels (culture, génération, ... (Stake, 2005) ont été prépondérants dans le choix des cas. A dessein, la crise dite « Anglophone » qui frappe le Cameroun depuis 2017 justifie le choix de la ville de Buea qui correspond à une configuration situationnelle particulière. Par ailleurs, sur la base de l'application de la saturation théorique (Yin, 2014), nous avons réalisé des entretiens semi-directifs par téléphone.

Variables de l'étude et collecte des données

Deux types de données ont été collectés. D'une part les données secondaires en l'occurrence, les documents des institutions, arrêtés, notes ministérielles ; documents des organismes : l'OMS, le *We are Social*. D'autre part les données primaires, par entretien semi-directif couvrant la période allant du début de la pandémie en décembre 2019 jusqu'au mois de mai 2020 ont été retenues pour réaliser l'étude. De plus, afin d'accroître la validité du construit de recherche, une triangulation des approches a été mobilisée à travers trois actions : d'abord le recours aux différentes méthodes d'enquêtes (entrevues, observations, guide d'entretien) ; ensuite le recours à divers informateurs et acteurs clés ; enfin les sources de la littérature pour le choix des concepts et l'analyse des données. Concernant les interviews, elles sont issues des guides d'entretien administrés entre 25 et 45 minutes, et ont été enregistrées par téléphone avec prise de notes. Ce choix par téléphone se justifie par le contexte actuel de la pandémie à Coronavirus où des mesures ont été prescrites telles que le confinement dans un premier temps ensuite la distanciation sociale dans un second temps.

Quant aux thèmes abordés lors des interviews, ils étaient relatifs au profil du répondant (sexe, catégorie socioprofessionnelle, niveau d'instruction, âge : génération X, Y, Z), au choix et aux raisons du canal d'information choisi par les interviewés pendant cette pandémie, au recueil des opinions sur les choix communicationnels de l'institution, et au rôle joué par les RSN dans la confiance aux institutions pendant cette période de crise.

Traitement et analyse des données

L'analyse de contenu a été réalisée au travers d'une démarche thématique et manuelle. En découpant les données transcrites en unités de sens, ladite technique ne s'intéresse qu'aux passages qui ont une signification (idées clés), aux considérations des thématiques du guide d'entretien (Andreani et Conchon, 2015). Nous suivons par conséquent une démarche d'analyse classique : unités d'analyse, codification, catégorisation. En plus, nous avons fait des rapprochements et interprété les résultats, tout en nous préoccupant du biais dû à nos propres interprétations. Nous avons donc soumis ces dernières à l'appréciation des interviewés dans le but d'une confirmation ou d'une infirmation, sous la forme d'un commentaire précis.

Résultats

Profil des répondants

Les résultats de ce travail montrent que nous avons interrogé 17 personnes donc 07 de sexe masculin. Suivant le critère générationnel inspiré des études de (Bahuaud & Pecolo, 2010; Heilbrunn, 1999), 07 individus sont de la génération X (plus de 40 ans), 08 sont de la génération Y (entre 25 ans et 39 ans) et 02 de la génération Z (moins de 25 ans). Le tableau 1 ci-dessous apporte plus de précision.

Tableau 1 : Profil des répondants

	Sexe	Age	CSP	Niveau d'étude	Domiciliation
1	M	39	Professeur titulaire	Supérieur	Ngaoundéré
2	F	59	Enseignante retraitée	Secondaire	Garoua
3	M	65	Agent public retraité	Secondaire	Yaoundé
4	M	22	Etudiant	Supérieur	Yaoundé
5	F	38	Agent public	Supérieur	Yaoundé
6	F	38	Enseignante	Supérieur	Yaoundé
7	F	30	Commerçante	Supérieur	Yaoundé
8	F	30	Enseignante	Supérieur	Yaoundé
9	F	40	Commerciale	Secondaire	Bafoussam
10	F	35	Officier de police	Supérieur	Bertoua
11	M	35	Agent commercial	Secondaire	Yaoundé
12	M	47	Sans emploi	Supérieur	Yaoundé
13	F	43	Agent de micro finance	Supérieur	Yaoundé
14	F	36	Magistrat	Supérieur	Yaoundé
15	M	60	Ingénieur Retraité	Supérieur	Sud-ouest
16	M	44	Agent Camwater	Supérieur	Bandjoun
17	F	24	Etudiante	Supérieure	Douala

Préférence des RSN et confiance aux institutions

Face au développement rapide des techniques de communication de l'information, l'individu a le choix du support d'informations qu'il souhaite utiliser. Les enquêtes de la présente étude montrent que les internautes camerounais, pour s'informer, font appel à plusieurs outils : les médias (audio, audiovisuel), internet (WhatsApp, Facebook, Twitter, Messenger), la téléphonie mobile et le bouche à oreille. Les raisons d'un choix reposent sur l'importance et la fiabilité de la source d'information. Le verbatim d'un enquêté l'atteste : « *toutes les voies*

possibles, les réseaux sociaux aussi mais ça dépend du type d'information, suivant l'importance ; c'est soit la télévision ou les réseaux sociaux ; mais attention aux fake news ».

L'analyse faite de la confiance qu'ont les populations pour leurs institutions laisse place à des avis contraires. D'aucuns identifient l'institution comme un gage de sécurité et d'intégrité qui donne automatiquement lieu à un sentiment de confiance. Ceci s'illustre par la majorité des répondants qui affirment que dans l'ordre de préférence des informations en rapport avec la pandémie, celles venant de l'institution sont prioritaires « *Je fais foi aux informations que communique l'institution parce qu'elle est le garant de notre sécurité* ». « *L'institution se bat comme elle peut* ». Cependant, cette relation de confiance est exposée à des risques qui selon les internautes découlent de l'information elle-même et ses sources, aboutissant à une crise de confiance. Les informations des RSN l'attestent ainsi que son contenu. Les propos de ce répondant le témoignent : « *la communication de l'institution est fausse, truffée de mensonges* ». Concernant la pandémie, ce répondant affirme « *pour les statistiques sur la pandémie, j'ai l'impression que les chiffres sont soit revus à la baisse afin de ne pas alarmer davantage les populations, soit revus à la hausse pour bénéficier des avantages et des aides venant de la communauté internationale* ». Cette analyse partagée peut expliquer le niveau de confiance, puisque cette relation établie entre l'institution et les populations est matérialisée sur le terrain par une présence de cohésion sociale. Les populations n'accordent de crédibilité aux informations reçues qu'en les comparant à celles des médias étrangers « *mais après je juge par moi-même en comparant avec les informations qui viennent d'ailleurs* ».

Perception des internautes sur la crédibilité des informations sur les RSN

La planète est menacée par une pandémie qui a imposé plusieurs mesures de protection parmi lesquelles la distanciation sociale. Dans un tel contexte, l'institution a choisi parmi les canaux de communication les RSN. Ce choix est en cohérence avec la forme moderne des technologies de la communication pour atteindre une cible grande et variée. Cette affirmation d'une enquêtée l'atteste : « *C'est appréciable, cela dénote d'un certain modernisme auquel veut s'arrimer l'institution, c'est le canal d'information par excellence de nos jours (WhatsApp ou Facebook), ça touche même les plus jeunes et leur permettant de s'informer* ». Les données statistiques confortent davantage notre affirmation : 59% trouvent crédibles les informations contenues dans les RSN, 24%

pensent qu'il faille relativiser et 17% optent pour la non-crédibilité. Ces pourcentages nous donnent davantage la tendance actuelle des populations dans les pays émergents qui s'arriment à la modernité. Ce résultat nous renseigne par ailleurs qu'il ne s'agit pas d'un simple phénomène de mode, la consommation de ce mode de communication ira croissante. Par conséquent, les populations accordent du crédit aux informations divulguées par l'institution. Cependant, les 41% des opinions qui s'opposent à cette idée nécessitent une interprétation avec précaution. Ce canal bien qu'approprié comporte des limites à prendre en considération comme des *fake news* qui ternissent sa crédibilité. En ce qui concerne les informations sur la maladie à coronavirus, les gestes de prévention, les mesures barrières édictées par l'institution sont des informations crédibles (étant donné qu'elles ont un caractère international). Cependant, on observe des contradictions entre ce que déclarent les institutions sur les actions de lutte et d'accompagnement et les témoignages sur les RSN des patients pris en charge.

Le rôle joué par les RSN en période de coronavirus

Les résultats ont révélé que les RSN sont des facilitateurs d'informations surtout instantanées, d'échanges, d'interactions, partage d'expérience sur le coronavirus en l'occurrence. Ils ont permis aux dirigeants étatiques d'être plus réactifs face aux préoccupations des populations. Le recours aux RSN a amélioré la relation entre les institutions et les internautes à travers d'une part les rôles d'informateur et de facilitateur d'échanges que les institutions ont assumé et, d'autre part, des attitudes malheureusement peu exploitées. Ces attitudes sont : réactif, interactif, partage d'expérience et créateur de proximité. Ces résultats nous renseignent sur les différents usages des RSN par les institutions. Les institutions camerounaises se servent davantage des RSN comme outil d'informations instantanées et facilitateurs d'échanges. Elles s'en servent moins quand il faut réagir promptement, interagir, partager les expériences acquises et même lorsqu'il faut se rapprocher des internautes. Ce sont donc des atouts des RSN très peu exploités par nos institutions et sur lesquels il faudrait insister. En ce qui concerne la pandémie actuelle, une enquête révèle que « *sur les réseaux sociaux on a eu des tutoriels amateurs renseignant sur la fabrication des masques. Ce fut également l'occasion de partager les expériences. Par ailleurs, le fait de partager un groupe Whatsapp avec le ministre de la santé a créé une proximité favorable à l'identification des cas de Covid participant ainsi à l'efficacité de la riposte. On communique également sur les possibles traitements naturels* ». Et une étudiante conclut en disant que « *les RSN nous aident à prolonger nos activités académiques malgré le confinement* ».

Discussions

Les débats actuels sur les problématiques liées à la confiance aux institutions laissent apparaître en filigrane, selon les travaux de Hodgson (1998), que l'organisation n'est pas synonyme d'harmonie ou d'absence de comportements opportunistes. La confiance aux institutions s'apparente aussi à un jeu d'acteurs dans lequel chacun essaie de tirer profit. Williamson (1985) perçoit le concept de confiance comme quelque chose de calculée, intéressée. Il est rejoint par Kreps et Wilson (1998) qui en parle en termes de réputation. Suivant une approche interpersonnelle ou relationnelle de la confiance, Granovetter (1994) réitère la nécessité du maintien de relations sociales parfaitement imbriquées. Toutefois, les rapports qu'entretient l'institution avec les populations ne peuvent être maintenus de manière parfaite. L'institution dispose d'un droit de réserve qui l'autorise à retenir par devers elle des informations susceptibles d'être attentatoires à la cohésion sociale. L'évocation de la confiance comme condition préalable à toute forme de coopération sociale selon Ostrom *et al.* (2012) ne saurait se vérifier dans ce cas de figure où l'on assiste à une espèce de coopération sociale sans pour autant que la confiance soit véritablement établie entre les parties.

Conclusion

Cette étude s'est proposée d'évaluer l'apport des RSN dans la confiance aux institutions dans le contexte de la pandémie à Covid-19. Les résultats montrent que les internautes, lorsqu'il s'agit de s'informer sur des communications de l'institution ou sur la maladie à coronavirus, ont une préférence pour les médias (audio et audiovisuel). Même s'ils sont pour la grande majorité adeptes inconditionnels des RSN. Ils font preuve de prudence et de recul face aux informations qui y sont véhiculées à cause de la recrudescence des *fake news*. La communication avec l'institution reste mitigée du fait de la crise de confiance manifestée par les populations. Les informations communiquées par l'institution au travers des RSN ne sont pas nécessairement crédibles quoique authentifiées par les identités et les positions publiques de leurs émetteurs.

Toutefois, l'apport des RSN dans la lutte contre la pandémie est indéniable. Ils permettent d'implémenter l'action gouvernementale en termes d'acceptation de la pandémie par les populations grâce aux interactions donnant place aux illustrations, expériences, témoignages ;

la réactivité des institutions sur les RSN loin de déplaire aux populations tend plutôt à les mettre en confiance. La contribution majeure de cette étude est de montrer la valeur réelle des RSN dans la relation de confiance aux institutions lors des pandémies, surtout planétaires. À la lecture des manquements observés dans cette relation de confiance en contexte de crise, quelques recommandations peuvent être faites. Il y'aurait ainsi lieu de redynamiser le mode de communication de l'institution vers les populations sur les RSN par la mise en place d'un plateau technique virtuel composé de représentants (corps médical et autre corps) qui servirait d'interface aux institutions pour interagir avec les internautes.

En outre, l'ensemble des populations n'étant adepte des RSN, il serait utile d'améliorer les autres canaux de communication en favorisant une communication de proximité appuyée sur les collectivités territoriales décentralisées. Il s'agit in fine de s'informer sur les besoins de toutes les populations afin de n'en laisser aucune en marge de toutes les connaissances de base nécessaires à la prévention de la Covid-19, dont la fulgurance de l'expansion et de la contagion sont avérées. Les implications majeures à cette étude sont à la fois stratégiques et opérationnelles. L'implication stratégique s'illustre par la segmentation de la population en termes d'utilisateurs des RSN et des non-utilisateurs. Tandis que l'implication opérationnelle sensibilise les institutions sur les aspects des RSN qu'elles semblent négliger en omettant de se prêter aux rôles impartis à la catégorie « Faibles » tels que la réactivité, l'interactivité, le partage d'expérience et la création de la proximité.

Des études ultérieures sur le rôle de l'information (RSN) dans la confiance aux institutions pourraient être envisagées en s'intéressant à la structure des canaux d'information entre le sommet de la pyramide organisationnelle et vers l'internaute afin de déceler les zones de turbulence susceptibles de créer « les bruits ».

Références bibliographiques

- Andreani, J.-C., et Conchon, F. (2015). Méthodes d'analyse et d'interprétation des études qualitatives : état de l'art en marketing *www. Researchgate.net publication, consulté 11 juin 2020.*
- Archer, M. S., et Archer, M. S. (1996). *Culture and agency: The place of culture in social theory*: Cambridge University Press.

- Arrow, K. (1974). *Choix collectif et préférences individuelles*. Paris: Calmann-Lévy.
- Bowley, R. C. (2009). A comparative case study: Examining the organizational use of social networking sites, Thesis, The University of Waikato, Hamilton, [Online], Available: <http://researchcommons.waikato.ac.nz/bitstream/handle/10289/3590/thesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Boyd, D. M., et Ellison, N. B. 2007. *Social network sites: Definition, history, and scholarship*. *Journal of computer-mediated Communication*, 13(1), 210-230.
- Granovetter, M. (1994). Business groups. Dans N. J. Smelser & R. Swedberg (Eds.), *The Handbook of Economic Sociology*. Princeton: Princeton university press.
- Granovetter, M. S. (1977). The strength of weak ties *Social networks* (pp. 347-367): Elsevier.
- Guibert, N. (1999). *La confiance en marketing: fondements et applications. Recherche et Applications en Marketing (French Edition)*, 14(1), 1-19.
- Halawany-Darson, R. (2010). *Le Traitement de l'information dans le processus de prise de décision du consommateur : le cas de la traçabilité des produits alimentaires*. (Thèse de doctorat d'université en Sciences de Gestion), Université d'Auvergne, Clermont-Ferrand.
- INS. (2010). Deuxième enquête sur l'emploi et le secteur informel au Cameroun (EESI 2), Phase 2 : Enquête sur le secteur informel *Rapport de synthèse*. Yaoundé : Institut National de la Statistique.
- Kaspersky Labs, (2011), *Global IT Security Risks*, June 17, 2011, http://www.kaspersky.com/about/news/virus/2011/Number_of_the_Week_72_of_Companies_Restrict_Access_to_Social_Networking
- Kefi, H. (2010). *Culture, action et réseaux sociaux numériques: l'analyse de M. Archer revisitée*. *Management Avenir* (9), 265-282.
- Kreps, D., et Wilson, R. (1998). *Reputation and Imperfect Information*. *Journal of Economic Theory*, 102(27), 581-607.
- Laurent, É. (2014). Pour une politique de développement humain. *L'Économie politique*, 63(3), 44-52. doi:10.3917/leco.063.0044.
- Lewis, J., et Weigert, A. (1985). *Trust as a social reality*. *Social Forces. Social Atomism, Holism, and Trust*. *The Sociological Quarterly* (63), 4.

- Luhman, N. (1988). Familiarity, Confidence and Trust: Problems and Alternatives. Dans D. Gambetta (Ed.), *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. New York: Basil Blackwell.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., et Schoorman, F. D. (1995). *An integrative model of organizational trust*. *Academy of management review*, 20(3), 709-734.
- Ostrom, E. (2012). Par-delà les marchés et les États : La gouvernance polycentrique des systèmes économiques complexes. *Revue de l'OFCE*, 120(1), 13-72. doi:10.3917/reof.120.0013.
- Parameswaran, M., et Whinston, A. B. (2007). *Social computing: An overview*. *Communications of the Association for Information Systems*, 19(1), 37.
- Rouchier, J. (2004). Construire la confiance par l'échange pour les éleveurs transhumants du Nord-Cameroun : respect des normes et relations individuelles. Dans C. Thuderoz, V. Mangematin & D. Harrisson (Eds.), *Des mondes de confiance*. Paris : CNRS Éditions.
- Stake, R. E. (2005). Qualitative Case Studies. Dans N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *The Sage handbook of qualitative research* Sage Publications.
- Steinfeld, C., Ellison, N. B., et Lampe, C. (2008). *Social capital, self-esteem, and use of online social network sites: A longitudinal analysis*. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 29(6), 434-445.
- Tiotsop, F., Guillotreau, P., et Rouchier, J. (2014). *Le rôle de la confiance dans les relations d'échange: le cas du marché de poisson de Kribi*. *Revue française de socio-économie* (2), 189-220.
- Williamson, O. E. (1985). *The Economic Institutions of Capitalism*. New York: The Free Press, Mc Millan.
- Yin, R. K. (2014). *Case study research: Design and methods (applied social research methods)*: Sage publications Thousand Oaks, CA.
- Zhao, S., Grasmuck, S., et Martin, J. (2008). *Identity construction on Facebook: Digital empowerment in anchored relationships*. *Computers in human behavior*, 24(5), 1816-1836.