

**COLLOQUE INTERNATIONAL CONNAISSANCES ET INFORMATION EN
ACTION, 2^{ÈME} ÉDITION**

DE LA PERCEPTION DU RISQUE À L'ACTION EN CONTEXTE NUMÉRIQUE

Université de Bordeaux et Fondation MAIF

Bordeaux, ESPE d'Aquitaine, Mérignac, 03 et 04 avril 2019

**Appropriation des réseaux sociaux numériques et gestion sélective des informations :
analyse des pratiques numériques de réception d'une population estudiantine
Camerounaise¹**

Freddy TSOPFACK FOFACK,

Université de Dschang, Cameroun

tsopfackfofackfreddy@yahoo.fr

RÉSUMÉ

Le présent travail rend compte des mécanismes d'appropriation des réseaux sociaux numériques par une population estudiantine dans un contexte marqué concomitamment par le désir de visibilité du quotidien et le besoin de contrôle des informations reçues. En s'appuyant sur les entretiens menés auprès de vingt-deux étudiants à Dschang et analysés à partir de la théorie de la sélectivité, cet article révèle que les réseautistes mobilisent des stratégies de gestion sélective des informations en fonction de leurs perceptions et en faisant usage de leurs compétences techniques et informationnelles afin d'éviter les informations inconsistantes. Toutefois, ces compétences demeurent approximatives au regard des difficultés de management informationnelle de ces étudiants. Les résultats de cette recherche interpellent donc les acteurs sociaux et institutionnels à la mise en œuvre des processus d'éducation à la consommation informationnelle nécessaires à l'appropriation optimale des informations diffusées sur les RSN.

Mots clés

Réseaux sociaux numériques ; appropriation ; gestion sélective des informations ; compétences techniques et informationnelles ; éducation à la consommation informationnelle.

¹ Nous tenons à remercier Ulrich Paulin NCHANGNO pour la relecture de cet article et les suggestions relatives à la construction de ce travail.

INTRODUCTION

Au Cameroun comme partout ailleurs, les réseaux sociaux numériques (RSN) sont des cadres par excellence de circulation d'une diversité de contenus audiovisuels qui renseignent les usagers sur leur environnement proche ou lointain. Cette propriété informationnelle est facilitée par l'émergence du phénomène de « *diffusion sociale* » de l'information en ligne (Rieder et Smyrnaio, 2012) ou « *infomédiation sociale de l'actualité* » (Smyrnaio et Rebillard, 2011) qui se manifeste par les échanges d'informations de manière synchrone entre les réseautistes et la possibilité de discuter de l'actualité nationale et internationale dans les communautés en ligne à l'instar des groupes Facebook et Whatsapp. Ces plateformes numériques offrent la possibilité d'« être ici et là-bas tout à la fois » (Gallant et Friche, 2010 : 113), car ils permettent aux usagers d'être informés des événements qui se produisent partout sans se déplacer. Pour autant, l'hypervisibilité sur le monde ou, mieux encore, l'« *omniprésence* » ou l'« *ubiquité* » qu'offrent les RSN n'est pas sans incidence sur le rapport des étudiants interrogés aux informations reçues. Si les RSN sont généralement caricaturés comme les moteurs de concrétisation de l'idéologie du « *village planétaire* » ou de la libre circulation informationnelle, certains contenus reçus sont cependant désapprouvés ou considérés comme inconsistants par les usagers de par leur complexité et leur fragmentation. L'appropriation des RSN par la population de cette étude implique donc simultanément le besoin d'hypervisibilité de leur quotidien et celui de contrôle, de régulation ou de sélection des contenus.

En posant le problème de la continuité d'utilisation des RSN, malgré le risque de faire face aux informations inconsistantes, ce travail entend rendre compte des mécanismes mis en œuvre par les étudiants pour s'approprier ces plateformes. Quelles perceptions ont-ils des informations qui circulent sur les RSN ? Quelles sont les stratégies de gestion informationnelle déployées pour s'approprier ces outils numériques ? La présente recherche postule que les étudiants réseautistes développent des stratégies diverses de sélection des contenus sur la base de leurs perceptions et en faisant usage de leurs compétences techniques et informationnelles.

Cette recherche s'inscrit dans le courant des effets limités des médias (Klapper, 1960 ; Lazarsfeld, Berelson et Gaudet, 1948) qui relève que l'utilisateur d'un média n'est pas passif. Les données recueillies sont analysées à partir de la théorie de la sélectivité qui souligne la capacité des usagers à juger ou à sélectionner les informations qu'ils reçoivent, en fonction de

leurs représentations, afin d'éviter de faire face aux informations inconsistantes (Lohisse, 2009). Les données ont été recueillies à partir des entretiens semi-directifs menés auprès de vingt-deux étudiants de la ville de Dschang qui font usage de Facebook et Whatsapp, dont l'âge varie entre 17 et 32 ans, sélectionnés en tenant compte du genre, de la fréquence d'usage et de l'expérience d'utilisation. Plus précisément, onze femmes et onze hommes qui en font usage depuis au moins deux ans ont été interrogés ; chacune de ces catégories comprenant quatre étudiants qui font usage des RSN quotidiennement, quatre qui les utilisent de deux à six jours par semaine et trois au maximum deux jours en deux semaines. Dans un contexte d'informationnalisation de la société camerounaise et d'infobésité ou surcharge informationnelle à travers le web 2.0, ce travail permet d'analyser les mécanismes de management informationnel, lesquels sont tributaires des perceptions relatives aux contenus numériques. Aussi, s'intéresse-t-il au pôle de la réception dans un contexte de sa négligence dans les études qui portent sur la communication médiatique (Chabrol, Courbet et Fourquet-Courbet, 2004 ; Courbet et Fourquet-Courbet, 2009 ; Fourquet-Courbet, 2010). Après avoir présenté les perceptions que les étudiants interrogés ont des contenus reçus sur les RSN, nous analyserons les mécanismes de management informationnel pour in fine discuter les résultats en interrogeant les compétences de gestion informationnelle des réseautistes.

LES PERCEPTIONS DES CONTENUS INFORMATIONNELS

Les RSN suscitent un ensemble d'opinions relatives aux informations qui y circulent, lesquelles proviennent non seulement de l'expérience d'usage, mais aussi des réseaux sociaux des différents réseautistes qui participent par ailleurs à la découverte et à l'inscription.

La relative fiabilité des informations reçues sur les RSN

Les RSN sont les plateformes mobilisées au quotidien par les étudiants interrogés pour s'informer. Que ce soit le domaine de la santé, la politique, l'éducation, l'économie, etc., les RSN participent à la diffusion d'une pléthore d'informations, à travers les groupes d'intérêt en ligne et les liaisons numériques avec les autres membres des réseaux. L'accès aux téléphones dits de seconde génération a transformé une frange de la population en producteurs de contenus qui sont diffusés à travers les RSN et donnent la possibilité aux réseautistes d'être au courant des événements qui ont cours dans leur environnement proche ou lointain.

S'il est vrai que les RSN sont des moyens d'information des étudiants, il n'en demeure pas moins que certains contenus sont jugés non fiables : « *Les réseaux sociaux, tu vois, c'est*

un peu comme une poubelle. Chacun vient mettre les choses. C'est à toi de vérifier l'information parce que beaucoup de gens publient n'importe quoi. ». Les informateurs évoquent plusieurs informations reçues dans le passé et qui se sont révélées, par la suite, fausses. Ils évoquent les accidents de circulation, les décès des personnalités, les lancements de recrutements et de bourses, les vidéos relatives à l'actualité sociopolitique et d'autres informations insolites. De plus, il existe d'autres informations non fiables que les informateurs qualifient d'incohérentes. Il s'agit des messages reçus sur les plateformes numériques que certains étudiants informateurs jugent décousus : *« Il y a les catégories de messages-là qu'on a envoyés par SMS un temps [...] où on dit Dieu dit qu'il t'aime patate patate, si tu n'envoies pas ça à quinze personnes c'est que tu es l'enfant du Diable, oh et si tu envoies à quinze personnes... »*. Les informations relatives aux astuces de santé sont aussi parfois décriées du fait de leur non crédibilité. Les messages que les étudiants usagers des RSN trouvent incohérents sont ainsi considérés comme indésirables.

Les réseaux sociaux numériques : des cadres de réception des informations choquantes

Le caractère choquant des informations renvoie ici au fait qu'elles sont parfois inadéquates ou contraires aux normes que ces étudiants admettent comme idéales. La diversification des informations en circulation sur les RSN découle de la multitude de leurs origines qui sont par ailleurs porteuses de valeurs de divers environnements sociaux. Les étudiants informateurs évoquent ainsi la réception des contenus impudiques et violents à l'instar des images pornographiques, de personnes décapitées et d'accidents de circulation. Bien que l'inconsistance des informations varie d'un étudiant à l'autre, il faut souligner que chacun en fonction de ses attentes et face à la diversité informationnelle se trouve quelquefois heurté du fait de la nature des contenus reçus.

Les réseautistes perçoivent donc les informations diffusées sur les RSN comme des contenus pas toujours fiables ou conformes à leurs attentes, mœurs et mode de vie, nécessitant de facto d'être vérifiés et censurés au quotidien. Face aux rumeurs et à l'incohérence de certains contenus reçus, ces étudiants ne restent pas passifs. Ils développent des stratégies pour gérer les informations reçues au quotidien, objet de la prochaine partie.

DE LA RÉCEPTION AUX STRATÉGIES DE GESTION DES INFORMATIONS

Il est question ici de relever les stratégies déployées pour gérer et éviter les informations indésirables.

La neutralité vis-à-vis du contenu

Après réception des informations jugées indésirables, certains étudiants ignorent le contenu reçu en décidant soit de ne pas le lire, soit de le supprimer en évitant de s'y attarder : « *moi je ne regarde même pas, je passe directement.* ». Il s'agit ici pour le réseauteur d'éviter de considérer l'information en détournant son attention vis-à-vis d'elle.

Suppression du contenu et commentaire

Face aux informations jugées indésirables, certains étudiants procèdent par suppression du contenu et par commentaire : « *Bon, si je peux supprimer je supprime, mais je fais un commentaire dessus pour manifester mon mécontentement, donc c'est un peu ça.* ». Le commentaire vise à faire savoir à l'émetteur son désarroi pour la qualité de l'information et à éviter ainsi de faire face dans l'avenir aux informations similaires.

Gestion des paramètres techniques du compte

D'autres étudiants font usage des paramètres techniques en bloquant l'émetteur qui peut être une personne ou un groupe : « *Si cette personne-là a l'habitude de publier ces choses-là, je tape je ne veux plus suivre cette personne. Donc, désormais ses publications on ne m'en verra plus.* ». Certains étudiants programment l'interdiction de recevoir une certaine catégorie de contenus : « *J'essaie de restreindre les publications qui me seront affichées sur ma page Facebook. J'interdis par exemple des vidéos ou bien des photos choquantes. De là, le système d'information de Facebook s'arrange à ne plus m'afficher ce genre de trucs.* ». Cette population estudiantine mobilise donc ses capacités techniques et cognitives acquises par l'apprentissage pour bloquer l'émetteur de contenu. Il y a donc un lien entre la maîtrise technique des RSN et les mécanismes mobilisés pour faire face aux informations indésirables.

Arrêt momentané de l'usage des RSN

Certains préfèrent interrompre momentanément l'usage afin de dissuader les émetteurs d'informations indésirables : « *[...] J'ai décidé d'abord je sors un peu sur Whatsapp-là [...]* *Donc ça m'a découragé, je suis moi un peu sorti pendant quatre jours [...]* ». Les informations inconsistantes sont donc des obstacles pour l'appropriation sereine des RSN.

Recoupement des informations

Se représentant les informations diffusées sur les RSN Facebook et Whatsapp comme relativement fiables, les étudiants de l'Université de Dschang interrogés, vérifient les informations qu'ils reçoivent, via Internet : « *Quand tu publies, pour confirmer que cela est vrai, je fais les recherches sur Google pour avoir la source.* ». Certains font recours aux autres médias (télévision, radio) : « *Si c'est du sérieux, on peut te donner un titre à la télé* ». D'autres font recours aux membres de leur réseau social qui se trouvent au lieu de déroulement de l'évènement diffusé sur le RSN et qui sont jugés plus habilités à fournir la bonne information : « *par exemple quand l'axe lourd Douala Yaoundé s'est coupé, j'ai vu l'information sur Facebook chaud chaud c'est mon grand frère qui m'a partagée ça le matin. J'ai appelé mon papa à Douala j'ai demandé si l'information est vraie, il m'a dit que c'est vraie* ».

Évaluation de l'information

Pour s'assurer de la véracité de l'information, certains étudiants procèdent par l'évaluation de celle-ci. À cet effet, au sujet de la « *crise anglophone* »² au Cameroun, un étudiant affirme qu'il trouvait l'information fiable parce qu'il remarque certains lieux dans les images : « *quand tu regardes parfois tu remarques même la vue principale de Bamenda. Donc je me dis que ces informations sont beaucoup fiables* ». Quant à ceux qui recherchent les informations-santé, ils relèvent qu'avant de partager les astuces qu'ils reçoivent, ils les expérimentent d'abord. Au cas où l'efficacité est prouvée, ils peuvent les diffuser. Par ailleurs, les informations sont parfois évaluées en analysant leurs sources. Cette dernière détermine le comportement des étudiants réseautés en situation de réception de contenus. Ils soulignent que les informations issues de certains membres de leurs réseaux interpersonnels et de certaines communautés virtuelles ne sont pas remises en cause tandis que celles provenant d'autres sources font toujours l'objet de recoupement avant toute prise en compte : « *Mon oncle, il est journaliste. Quand il m'envoie une information c'est qu'il est sûr de ça* ».

² La « *crise anglophone* » désigne un mouvement de revendication sociopolitique qui paralyse les activités socioéconomiques et politiques dans les Régions du Nord-Ouest et du Sud-Ouest du Cameroun depuis octobre 2016.

LA GESTION DES INFORMATIONS PAR LES ÉTUDIANTS : COMPÉTENCES OPTIMALES OU APPROXIMATIVES ?

Face à la perception des contenus visualisés sur les RSN comme relativement fiables et pas toujours conformes à leurs attentes, cette population estudiantine procède par des « *bricolages* » (Collard et Jerry, 2015) ou, mieux encore, développent des compétences techniques et informationnelles ou « *capacité de résilience* » (Tisseron, 2013). Les stratégies qui sont mises en œuvre s'inscrivent en droite ligne avec la théorie de la sélectivité selon laquelle les représentations que l'utilisateur a de l'information orientent les pratiques de réception qu'il déploie en vue d'éviter les contenus indésirables. Cependant, malgré ce désir de tri des informations, les étudiants rencontrent quelques difficultés, eu égard au genre, à l'expérience d'usage ou à la fréquence d'usage. Une informatrice affirme : « *Je ne peux pas dire que je maîtrise la manipulation parce que, chaque fois, ils sont toujours en train d'actualiser ces réseaux. Lorsque ça change aussi, les paramètres changent avec ; ce qui fait que chaque fois, il faut s'adapter.* ». Quel que soit l'étudiant interrogé, la gestion des informations n'est pas toujours optimale, car celui-ci se trouve des fois confus face à certains contenus reçus, lesquels paraissent pourtant vrais d'emblée, mais se révèlent faux bien après. Bien plus l'appartenance aux communautés virtuelles et la diversité des « *amis* » contribuent à la surcharge informationnelle sur ces plateformes, ce qui rend leur entreprise de contrôle difficile.

La réception informationnelle requiert un ensemble de potentialités techniques et cognitives nécessaires à la gestion des paramètres techniques et au tri des contenus reçus afin d'éviter, autant que faire se peut, de faire face aux informations inappropriées. Au regard des difficultés de sélection et de régulation des informations, il va sans dire que cette population estudiantine étudiée dispose des compétences informationnelles approximatives. Une telle posture corrobore avec les travaux de Boyd (2014) et Stenger (2015) qui montrent que la maîtrise de l'usage des RSN n'est pas l'apanage de certaines catégories sociales. Tous les réseauteurs sont donc susceptibles de faire face aux difficultés multiformes.

CONCLUSION

Au cours de ce travail, il a été question d'analyser les stratégies de gestion des informations reçues par les étudiants sur les réseaux sociaux numériques, dans un contexte où certaines d'entre elles sont considérées inconsistantes. Au demeurant, si les jeunes en général

et les étudiants en particulier sont généralement considérés comme des natifs du numérique ou « *digital native* » et, dans le jargon camerounais, de « *génération androïde* » ou « *génération tête baissée* », l'analyse de leurs pratiques de réception met en exergue quelques difficultés de management des informations qu'ils reçoivent sur les RSN. Cet état de fait interpelle les acteurs sociaux et institutionnels à la mise en œuvre des processus d'éducation à la consommation informationnelle ou médiatique, à travers « *une éducation aux médias mettant en avant émancipation, mise à distance et posture critique* » (Gautellier, 2010 : 40), gage du développement des compétences des réseautants pour la gestion optimale des contenus reçus ou visualisés sur les RSN, qui sont des espaces de socialisation privilégiés par les internautes au Cameroun.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Boyd, Danah (2014). *It's Complicated : The Social Lives of Networked Teens*, New Haven, London, Yale University Press.

Chabrol, Claude, Courbet, Didier et Fourquet-Courbet, Marie-Pierre (2004). Psychologie sociale, traitements et effets des médias, *Questions de communication*, <http://questionsdecommunication.revues.org/7227>

Collard, Anne-Sophie et Jacques, Jerry (juin, 2015). Appropriation des réseaux sociaux numériques et compétences médiatiques, Communication présentée au Colloque Ludovia : *Les objets numériques : appropriations et détournements*. Ariège-Pyrénées, France.

Courbet, Didier et Fourquet-Courbet, Marie-Pierre (2009). Analyse de la réception des messages médiatiques. Récits rétrospectifs et verbalisations concomitantes, *Communication & langages*, 161, p.117-135, https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00459181.

Fourquet-Courbet, Marie-Pierre (2010). *La communication médiatique : interactions humaines et sociales médiatisées*, Thèse de l'Habilitation à Diriger des Recherches en Sciences de l'Information et de la Communication, Université d'Avignon, <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00619635>.

Gallant, Nicole et Friche, Céline (2010). Être ici et là-bas tout à la fois : Réseaux sociaux en ligne et espaces d'appartenance chez les jeunes immigrants au Québec, *Lien Social et Politiques*, 64, p.113-124.

- Gautellier, Christian (2010). Consommation médiatique des jeunes, un double enjeu d'éducation et de régulation, *Les Cahiers Dynamiques* 47(2), p. 38-48. DOI 10.3917/lcd.047.0038
- Klapper, Joseph (1960). *The effects of mass communication*, New York, Free Press.
- Lazarsfeld, Paul, Berelson, Bernard et Gaudet, Hazel (1944). *The people's choice : How the voter makes up his mind in a presidential campaign*, New York, New York Press.
- Lohisse, Jean (2009). *La communication : de la transmission à la relation*, Bruxelles, De Boeck.
- Rieder, Bernard et Smyrnaio, Nicos (2012). Pluralisme et infomédiation sociale de l'actualité : le cas de Twitter, *Réseaux*, 176(6), p. 105-139. DOI : 10.3917/res.176.0105
- Smyrnaio, Nicos et Rebillard, Franc (2011). Entre coopération et concurrence : Les relations entre infomédiaires et éditeurs de contenus d'actualité, *Concurrences*, 3, p. 7-18.
- Stenger, Thomas (2015). Introduction, dans : Thomas Stenger (dir.), *Digital Natives. Culture, génération et consommation*, Cormelles-le-Royal (France), Éditions EMS, p. 11-26.
- Tisseron, Serge (2013). Résiliences : ambiguïtés et espoirs, *Annales des Mines - Responsabilité et environnement*, 4(72), p. 17-21. DOI : 10.3917/re.072.0017