

*Appropriation des réseaux sociaux numériques par une population
estudiantine à Dschang (Cameroun) : entre diversification des
usages et sélectivité des informations.*

Communication en Question

www.comenquestion.com
n° 9, Novembre / Décembre 2017

ISSN : 2306 - 5184

Appropriation des réseaux sociaux numériques par une population estudiantine à Dschang (Cameroun) : entre diversification des usages et sélectivité des informations.

155

*Appropriation of social network sites by a student population in
Dschang (Cameroon): between diversification of uses and selectivity of
informations.*

Freddy TSOPFACK FOFACK

Doctorant en sociologie
Université de Dschang (Cameroun)
tsopfackfofackfreddy@yahoo.fr

Alain Roger BOULLA MEVA'A

Sociologue, Chargé de cours
Université de Dschang (Cameroun)
alainboulla@yahoo.fr

Résumé :

Cet article analyse l'appropriation des réseaux sociaux numériques par une population estudiantine de la ville de Dschang au Cameroun, malgré la désapprobation de certaines informations qu'ils reçoivent. Il s'appuie sur un cadre théorique alliant la théorie de l'appropriation à celle de l'exposition sélective. Par ailleurs, les données ont été collectées à l'aide des entretiens semi-directifs auprès de vingt-deux étudiants de l'Université de Dschang. Dans ce contexte, ces étudiants s'approprient les plateformes numériques en diversifiant leurs usages quotidiens, tout en mettant en œuvre des stratégies de gestion sélective des informations. Toutefois, contrairement au qualificatif de « génération numérique » qui leur est souvent attribué, les résultats de cette recherche révèlent qu'ils disposent des compétences techniques et informationnelles approximatives. Ainsi, l'enjeu d'une telle étude est de susciter la mise en œuvre, par divers acteurs sociaux et institutionnels, des processus d'éducation aux médias nécessaires à l'appropriation optimale des réseaux sociaux numériques qui émergent comme des espaces de socialisation chez les internautes au Cameroun.

Mots clés : Réseaux sociaux numériques ; appropriation ; usages ; gestion sélective des informations ; compétences techniques et informationnelles

Abstract :

This article analyzes the appropriation of social network sites by a student population in the city of Dschang in Cameroon, despite the disapproval of some informations they receive. It is based on a theoretical framework combining the theory of appropriation with that of selective exposure. Also, data was collected using semi-structured interviews with twenty-two students from Dschang University. In this context, these students appropriate these digital platforms by diversifying their daily uses, as well as implementing selective information management strategies. However, contrary to the qualifier « digital native » which is often attributed to them, the results of this research reveal that they have approximate technical and informational skills. Thus, the challenge of a such study is to encourage the implementation, by various social and institutional actors, of the media education processes necessary for the optimal appropriation of social network sites that emerge as spaces of socialization of Internet users in Cameroon.

Keywords : Social network sites ; Appropriation, Uses, Selective management of informations, Technical and informational skills

Introduction

La sphère des Technologies de l'Information et de la Communication est marquée par l'émergence des réseaux sociaux numériques (RSN), qui constituent des espaces de socialisation privilégiés par plusieurs millions de populations, parmi lesquelles les étudiants de l'Université de Dschang au Cameroun. Ces plateformes numériques sont des espaces de communication propices à la circulation permanente de diverses informations sur l'environnement proche ou lointain des usagers. A cet effet, Jones (cité par Collard et Jacques, 2015) souligne que les usagers se retrouvent face à un volume d'informations de plus en plus important, complexe et fragmenté. Dans un contexte mondial où le développement du Web 2.0, en général, et des RSN en particulier, est souvent considéré comme la concrétisation de l'idéologie d'un « *village planétaire* », un paradoxe se dégage : la désapprobation de certaines informations. Ces étudiants se trouvent dans une sorte de labyrinthe, car d'un côté, ils veulent s'exposer ou s'ouvrir au monde et, de l'autre, ils veulent se rétracter ou pouvoir contrôler les informations qu'ils reçoivent.

Entre désir d'« *omniprésence* », d'« *ubiquité* » ou d'ouverture, voire d'exposition au monde, et désir de repli ou de régulation des informations, le questionnement suscité se pose en termes de continuité d'utilisation des RSN malgré les griefs liés à la nature des contenus. Ainsi, la question qui guide ce travail est la suivante : Comment les étudiants de l'Université de Dschang s'approprient les RSN ? L'idée défendue est que ces étudiants s'approprient les RSN en les utilisant pour mener leurs activités quotidiennes, tout en développant des stratégies diverses pour gérer les informations qui y sont contenues. Dans un contexte de négligence du pôle de la réception dans les études qui portent sur la communication médiatique (Chabrol, Courbet et Fourquet-Courbet, 2004 ; Courbet et Fourquet-Courbet, 2009 ; Fourquet-Courbet, 2010), cette recherche s'intéresse à la fois au pôle de la production, du contenu et de la réception car,

elle permet d'analyser les contenus émis, les activités menées et les mécanismes de gestion des informations qui sont reçues sur ces plateformes numériques. Sur le plan théorique, cet article s'appuie sur la théorie de l'appropriation et celle de l'exposition sélective. En effet, la théorie de l'appropriation est fondée sur la « *construction sociale de l'usage* » (Proulx, 2005 : 13). Elle considère l'utilisateur comme un « *acteur* » qui décide de l'éventualité d'utiliser la technique et de la manière avec laquelle celle-ci sera mobilisée dans sa vie quotidienne. Ainsi, étudie-t-elle la mise en œuvre de la technique dans la vie sociale et le processus de formation des usages « *du point de vue des usagers* » (Millerand, 1999).

Construite autour, d'une part, de l'étude des représentations sociales et, plus précisément, de la théorie du rôle régulateur des pratiques sociales ou modèle sociogénétique (Rateau et Lo Monaco, 2013) et, d'autre part, de l'étude des usages, cette théorie permet d'analyser les représentations sociales des étudiants vis-à-vis des RSN et de montrer comment elles influencent la construction de leurs usages et la gestion des informations qu'ils reçoivent. Quant à la théorie de l'exposition sélective ou théorie de la sélectivité, elle souligne la capacité du public ou des usagers de divers médias de juger, de sélectionner ou de filtrer les informations ou contenus qu'ils reçoivent afin d'éviter de faire face aux informations inconsistantes (Lohisse, 2009). Les processus de sélection sont tributaires des représentations sociales des usagers qui sont construites au cours de leur processus de socialisation. Cette théorie permet d'analyser les pratiques de réception sélective des informations mises en œuvre par les étudiants. Par ailleurs, est-il important de relever qu'à partir d'une opérationnalisation théorique, le concept d'appropriation est construit autour des concepts de représentations sociales, usages et mécanismes de gestion des informations.

Au niveau de la méthodologie, cette recherche s'inscrit dans une démarche qualitative car, elle vise à analyser le processus d'appropriation à partir des opinions que les étudiants usagers ont de ces plateformes numériques et de comprendre ainsi la signification qu'ils donnent à leurs différentes pratiques

numériques. Dès lors, la technique utilisée est l'entretien semi-directif. De plus, l'échantillon est constitué, en veillant à la diversification des répondants, en fonction du genre et de la fréquence d'usage. Vingt-deux étudiants ont été interrogés dont onze femmes et onze hommes. Chacune de ces deux catégories comprend quatre étudiants qui utilisent ces RSN tous les jours, quatre qui les utilisent de deux à six jours par semaine et trois qui utilisent au maximum deux jours en deux semaines. Facebook et Whatsapp sont les RSN considérés parce qu'ils sont les plus utilisés au Cameroun, selon le site histoiresdecem.com¹. Les entretiens ont été menés du mois de mars 2017 au mois de mai 2017 et les données obtenues ont fait l'objet d'une analyse de contenu thématique.

Ce travail est organisé en cinq parties. La première étudie les dynamiques d'accès des étudiants aux RSN, la seconde analyse les représentations sociales de ces usagers, la troisième s'intéresse aux usages, la quatrième met en exergue les mécanismes de gestion des informations et la cinquième porte sur la discussion des résultats.

1.- Les dynamiques d'accès aux réseaux sociaux numériques

Avant d'entrer dans le vif de l'étude de l'appropriation, il est nécessaire de savoir comment les étudiants font pour accéder aux RSN car, comme le soulignent certains auteurs (Proulx, 2002 ; Proulx, 2005 et Proulx, Rueff et Lecompte, 2007), l'accès est une condition préalable à l'appropriation de toute technologie. Cette partie permet de mettre en exergue, non seulement les modalités de découverte de Facebook et Whatsapp par les étudiants interrogés, mais aussi les motivations à s'inscrire.

1.1.- La découverte de l'existence des réseaux sociaux numériques

¹<https://histoiresdecem.com/2016/02/23/etat-des-lieux-dinternet-et-des-reseaux-sociaux-dans-la-zone-cemac/>, consulté le 24 août 2017.

Connaitre l'existence d'une technologie est une étape préalable à la décision de l'acquérir et de l'utiliser. La seule existence d'une technologie ne suppose pas que les acteurs sociaux en feront usage. Les étudiants interrogés ont découvert l'existence des RSN par le truchement de leurs réseaux d'appui ou réseaux interpersonnels. Les amis et la famille permettent d'être au courant de l'existence de Facebook et Whatsapp. A ce titre, William, affirme : « *Chacun allait au cyber et venait me conter les prouesses de Facebook parce qu'on dit que sur Facebook, on se voit, on publie les choses, on fait ceci, on cause, ainsi de suite.* ». Cet étudiant est informé de l'existence des RSN par le truchement de ses pairs qui lui présentent les avantages de Facebook. Après la découverte des RSN, l'inscription est l'étape immédiate qui précède l'effectivité de l'usage.

1.2.- L'inscription aux réseaux sociaux numériques

L'usage effectif des RSN est conditionné par l'inscription. Les étudiants interrogés soulignent diverses motivations qui les ont amenés à s'inscrire à savoir : la curiosité ; la mode ; la conformité et la migration. Certains étudiants s'inscrivent par curiosité afin de découvrir les activités qui ont cours sur ces plateformes numériques, au regard de l'engouement des membres de leurs réseaux d'appui dans l'utilisation. William, un des informateurs souligne : « *Chacun allait au cyber et venait me conter les prouesses de Facebook(...). Je suis aussi allé ouvrir mon compte Facebook par curiosité.* ». En ce qui concerne l'effet de mode, il se manifeste par la décision de s'inscrire sur Facebook et Whatsapp parce que plusieurs membres de son réseau social disposent d'un compte. Ainsi, Sorelle s'est inscrite sur les RSN parce que « *tout le monde y va [...]* ». Dans ce cas, l'inscription est considérée comme du suivisme ou de l'imitation. En outre, certains étudiants s'inscrivent pour céder à la pression sociale exercée par les membres de leurs réseaux interpersonnels.

Enfin, la migration motive d'autres à s'inscrire sur ces plateformes. A cet effet, le changement de lieu de résidence amène certains étudiants à en faire usage. C'est le cas de Christelle qui affirme : « *C'est d'abord une copine à moi depuis l'Italie.*

Elle m'avait appelée, elle me dit si tu avais Whatsapp on pouvait causer facilement. On devait plus dépenser tant d'argent pour communiquer. ». C'est donc pour des besoins de réduction des coûts de communication, avec un membre de son réseau social, que cette informatrice décide de commencer à utiliser les RSN.

1.3.- Les outils de connexion

Pour s'approprier une technologie, il est nécessaire d'avoir au préalable un dispositif technique ou matériel. Les étudiants interrogés utilisent Facebook et Whatsapp à l'ordinateur et sur le téléphone portable, ce dernier étant l'outil privilégié. Certains utilisent les tablettes numériques qui ont pratiquement les mêmes fonctionnalités que le téléphone. Sur les Vingt-deux étudiants interrogés, dix-neuf préfèrent se connecter exclusivement via le téléphone mobile. Cette préférence se justifie par la « *facilité* » d'utilisation, le faible coût de connexion, la transportabilité et la multifonctionnalité. Yvan, un informateur, souligne qu'avec le téléphone « *androïde* », « [...] *c'est plus pratique. Tu peux facilement poster les photos qui sont déjà dans ton téléphone, tu retires directement tu postes, alors que si c'est dans la machine [ordinateur], c'est pas évident.* ». Cette préférence pour le téléphone portable a un lien avec les lieux d'usage, la fréquence d'usage et les activités menées sur les RSN, tels que développés dans la partie consacrée aux usages. Aussi, les RSN sont-ils des objets de représentations sociales chez les étudiants interrogés.

2.- Les représentations sociales des réseaux sociaux numériques chez les étudiants usagers

L'analyse des représentations que les étudiants de l'Université de Dschang ont des RSN est opportune dans un travail sur l'appropriation d'une technologie car, elle permet de comprendre ce que les usagers pensent de ces plateformes numériques et des différentes pratiques qui s'y déroulent.

2.1. Opinion au sujet de l'importance

Les RSN sont considérés par les étudiants interrogés comme des dispositifs socio-techniques révolutionnaires parce qu'ils sont des moyens de mise en visibilité du quotidien. Ce caractère tient à la possibilité d'être des individus « ubiquitaires ». A cet effet, Céleste affirme : « *La particularité des réseaux sociaux c'est que ça peut être instantané. Ce que je fais ici, je peux facilement informer mon frère qui facebooke; qui est aux Etats-Unis, qui est en Inde, n'importe où. C'est le côté instantané-là qui prime plus.* ». Pour ces étudiants, cet aspect révolutionnaire des RSN est dû à la circulation et à l'instantanéité des informations. Une telle considération oriente leur appropriation car, elle a des implications sur la fréquence et les trajectoires d'usage ainsi que sur les outils de connexion. Cependant, ces étudiants soulignent que les plateformes numériques revêtent aussi des inconvénients liés à la façon de les utiliser. Ainsi, Mireille affirme : « *(...) lorsqu'on fabrique le couteau, ça peut couper l'ananas comme ça peut aussi nous trancher le doigt ; ça peut aussi nous couper la tête. Donc il y a une utilité dans le bon sens. Il y a aussi le revers de la médaille à côté.* ». Les étudiants interrogés ont des opinions positives, mais reconnaissent l'existence des difficultés liées à leurs usages sociaux. Cette opinion qui met en exergue l'importance relative des RSN dans la société guide les pratiques de réception des étudiants, car ces derniers mettent sur pied des stratégies pour éviter d'être victimes des effets pervers qu'ils reconnaissent à ces outils.

2.2.- Les représentations liées à la qualité des informations reçues

Selon les étudiants de l'Université de Dschang interrogés, les RSN sont des plateformes de diffusion des informations qui ne sont pas toujours fiables et qui portent parfois atteintes aux valeurs qui orientent leurs actions. Pour eux, il est important de vérifier les informations parce que certaines sont fallacieuses. Ainsi, Laurice, une informatrice, affirme : « *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.* ». Cette informatrice met en exergue la fiabilité relative des informations qui circulent sur les RSN.

Les étudiants informateurs évoquent aussi le caractère choquant de certains contenus. Cette représentation se traduit dans la façon de s'approprier ces plateformes numériques car, ils développent des mécanismes pour limiter le risque de faire face à des informations inconsistantes.

2.3.- La question de la maîtrise technique et cognitive

L'usage des RSN nécessite l'acquisition d'un ensemble de connaissances à travers un processus d'apprentissage. Cette partie analyse les jugements des étudiants de l'Université de Dschang sur la connaissance de la manipulation des RSN. En dehors de deux informatrices qui estiment maîtriser l'utilisation de Facebook et Whatsapp, la représentation des étudiants usagers au sujet de la maîtrise technique et cognitive laisse entrevoir l'existence de quelques difficultés dans la manipulation. A cet effet, à la question de savoir si elle maîtrise la manipulation des RSN, Yvonne, une informatrice, affirme : « *Je pense, je pense. Mais, il y a une chose que je ne connais pas. On dit souvent qu'on pirate les comptes. Moi, je ne sais pas comment ça se passe pour qu'on pirate les comptes.* ». Ainsi, ses compétences ne lui permettent pas de protéger son compte de façon optimale.

Cette compétence approximative ressort aussi à travers la trajectoire de l'apprentissage de l'usage qui est mixte car, ils font appel à leur ingéniosité (autodidactisme) de même qu'ils font recours aux membres de leurs réseaux d'appui. Une telle situation a des implications dans le management technique et informationnel. Les étudiants interrogés soulignent qu'ils disposent des compétences techniques et cognitives qui leur permettent d'utiliser les RSN, mais rencontrent encore quelques difficultés quant à l'optimisation de l'appropriation de ces outils numériques. Dès lors, est-il nécessaire d'analyser les usages de cette population estudiantine sur les RSN.

3.- Les usages des étudiants de l'Université de Dschang sur les réseaux sociaux numériques

L'étude des usages est importante dans le processus de l'appropriation des RSN par les étudiants objets de l'étude parce qu'elle permet de savoir ce qu'ils font effectivement sur ces plateformes. Diverses activités y sont menées.

3.1.- Sociabilité et mise en visibilité

Les RSN permettent à l'étudiant d'entretenir et de reconsolider les liens sociaux et d'obtenir une réputation qu'il n'a pas forcément dans la vie réelle. Isabelle, une des informatrices, affirme, au sujet de la place de Facebook dans ses pratiques quotidiennes, ce qui suit : *« A Facebook aussi, on fait des retrouvailles. Peut-être, j'ai eu à fréquenter avec un camarade depuis 6^{ème}, mais l'autre jour on s'est retrouvé. Moi, je ne savais même plus où il était. »*. Ces RSN permettent aussi de publier divers contenus audiovisuels et textuels. Les entretiens menés montrent que la diffusion des photos est une pratique récurrente. Elle est encouragée dès l'inscription sur la plateforme. La photographie leur permet d'assurer les liens avec leurs proches et de valoriser leur identité. A cet effet, Alex, un informateur, affirme : *« Quand je publie peut-être une photo, avant 4h de temps quand je peux être à 50 commentaires, je me rends compte que ma photo que j'ai publiée a eu quand même une certaine influence sur ces personnes qui ont commenté cette photo-là [...] »*.

Les RSN sont, pour cet étudiant, des espaces de « *présentation de soi* » (Goffman, 1973, Vol. 1) pour obtenir l'évaluation des membres de son réseau. Ils constituent des « *scènes d'expression identitaire* » (Amri et Vacaflor, 2010) ou, mieux encore, des espaces de mise en scène des identités individuelles. Les étudiants s'exposent donc sur Facebook et Whatsapp en publiant des photos personnelles pour susciter la réaction des autres membres qui réagissent à travers des commentaires et des « *like* »².

² « *Like* » fait référence à une fonctionnalité du RSN Facebook qui se trouve au bas de tout contenu publié. Il permet aux membres du réseau de donner une évaluation positive du

3.2. Activités académiques et ludiques

Sur Facebook et Whatsapp, les étudiants de l'Université de Dschang mènent des activités en faveur de leur réussite académique. Les outils numériques leur permettent d'être informés du fonctionnement de leurs établissements ou filières et de répondre aux exigences académiques. Ces étudiants adhèrent pour ce faire à des groupes Whatsapp de leur classe. Ornella affirme :

A Whatsapp, j'ai trois groupes : groupe de petits fils, groupe de la famille en général et le groupe des étudiants de l'Université que moi-même j'ai créé avec un ami (...). On a intitulé ça « Les juristes de demain » et là on fait circuler les infos utiles, ce qu'on affiche au babillard parce que c'est pas tout le monde qui a le temps d'aller au campus chaque jour.

L'appartenance aux communautés « virtuelles » ou groupes permet à cette étudiante d'être informée de façon quotidienne au sujet de ses activités académiques. Les étudiants utilisent aussi les RSN à des fins de divertissement. Céleste, l'une des informatrices, affirme : « *Je lis beaucoup, quand je me connecte le matin, les chroniques. Tu connais ce qu'on appelle les chroniques ? Voilà, je pars là-bas, je lis.* ». Ces usages académiques des RSN mettent encore en exergue cette capacité d'invention des usages dont disposent les étudiants. Ces plateformes numériques sont ainsi utilisées pour optimiser le rendement de leurs activités.

3.3.- Recherche des informations

Les RSN sont aussi utilisés par les étudiants de l'Université de Dschang pour rechercher les informations dans divers domaines notamment la santé, la religion et les faits de société. En ce qui concerne la santé, certains étudiants de l'Université de Dschang sont abonnés à des groupes qui diffusent des informations liées à la santé sur Facebook. A cet effet, l'informatrice Aristide affirme : « *Je suis aussi abonnée à un groupe : "Astuces de grand-mère". Mais, tout ce*

contenu. Il est aussi un moyen de dénombrement du nombre de personnes qui approuvent ce contenu.

qu'ils disent là-bas n'est pas vraiment vérifié. C'est lorsque j'essaie si ça donne avant que si la prochaine fois, il envoie encore le message que je vais partager. ». Les étudiants de l'Université construisent donc leurs usages en fonction de leurs besoins. Pour leur santé, ils recherchent les informations sur Facebook. Il s'observe ainsi une diversification des activités des étudiants qui utilisent les RSN. Cependant ils font face à quelques difficultés d'usage.

3.4.- Difficultés d'usage

Les étudiants interrogés font face à des difficultés dans l'usage de Facebook et Whatsapp. Il s'agit du vol d'identité numérique et de l'escroquerie en ligne. Selon les informateurs, ces phénomènes sont courants sur Facebook. Félix, un des informateurs, qui en a été victime affirme ce qui suit : *« Une fois, on a publié un film porno dans ma page de Facebook. Mes amis même m'ont détesté ce jour-là, ils pensaient que c'était moi, or ce n'était pas moi. Or, en fait, ils ont piraté mon compte. C'est ça, alors ça fait partie du côté négatif. »*. Le piratage du compte Facebook de cet étudiant et la publication des informations qui s'en est suivie le décrédibilise vis-à-vis des membres de son réseau. En outre, ces étudiants font régulièrement face à des tentatives d'escroquerie ou « *scaming* » via Facebook et Whatsapp.

Celles-ci se font par l'émission de messages via des inconnus qui demandent à l'utilisateur d'envoyer de l'argent pour bénéficier de la gratitude d'un donateur ou pour assister un membre de son réseau social en difficulté. Selon l'informateur Félix, ce type de message est produit par une personne qu'il ne connaît pas et qui ne dispose pas d'une photo de profil et d'un nom fiable. Les étudiants de l'Université de Dschang font donc usage des RSN Facebook et Whatsapp malgré les difficultés et la connaissance des effets pervers qui sont liées à l'utilisation de ces plateformes numériques. Utiliser ces outils implique la réception d'une diversité d'informations qui viennent d'horizons divers et sont d'une fiabilité relative. Ainsi, se pose-t-il la question de connaître les pratiques

de réception qui sont déployées pour gérer les différentes informations reçues sur les RSN.

4.- Gestion des informations reçues sur les réseaux sociaux numériques

Cette partie élucide quelques informations considérées comme indésirables et analyse les mécanismes que les étudiants mettent en œuvre pour faire usage des RSN dans un contexte de diversité informationnelle.

4.1.- Panorama des informations considérées comme indésirables

Bien que le caractère non désirable de certaines informations reste relatif aux « *manières de penser* » de chaque usager, il faut relever que chaque étudiant interrogé relève avoir déjà reçu des informations inconsistantes. Au nombre de celles-ci, les informations qu'ils qualifient d'impudiques et violentes notamment les images pornographiques et les photos ou vidéos liées à divers évènements (accidents de la route, crimes...) qui ont cours dans le quotidien des populations. De plus, les entretiens menés permettent de ressortir les problèmes liés à la fiabilité des informations et à l'infobésité. Ainsi, malgré leur désir d'exposition aux autres, les étudiants de l'Université de Dschang qui utilisent les RSN n'approuvent pas toujours les informations qu'ils reçoivent sur Facebook et Whatsapp. Cette désapprobation ressort déjà des représentations sociales de ces étudiants développées précédemment. Face aux différentes catégories d'informations indésirables présentées ci-dessus, les étudiants ne restent pas passifs. Ils développent des stratégies pour gérer les informations reçues au quotidien, objet de la prochaine partie.

4.2.- Stratégies de gestion des informations indésirables

Les informations indésirables auxquelles font face les étudiants, qui utilisent Facebook et Whatsapp constituent pour eux des effets négatifs qui découlent de l'usage de ces plateformes numériques. Au regard des représentations relativement positives de ces étudiants vis-à-vis des RSN liées aux effets néfastes des informations, ils mettent en œuvre leurs compétences techniques

et cognitives pour une intégration optimale de ces outils numériques dans leur vie quotidienne. Ainsi, comme le postule la théorie de la sélectivité, les étudiants, face à des informations, ne restent pas passifs. Bien au contraire, ils mettent en œuvre des mécanismes de sélection tels que développés ci-dessous.

4.2.1.- Neutralité vis-à-vis du contenu

Face à la réception des informations inconsistantes, c'est-à-dire celles qui ne cadrent pas avec les opinions de l'étudiant, l'une des stratégies est d'ignorer le contenu reçu. En effet, au regard d'une information qui lui paraît inappropriée ou non fiable, certains étudiants décident soit de ne pas la lire, soit de la supprimer en évitant de la prendre en considération. A cet effet, à la question de savoir ce qu'elle fait en cas de réception d'informations indésirables, Céleste, une informatrice, affirme : « *Pour te dire concrètement, moi je ne regarde même pas, je passe directement.* ». Cette ignorance s'inscrit dans la logique de la théorie de la sélectivité qui souligne que l'utilisateur des médias préfère s'exposer aux informations qui sont en adéquation avec les valeurs qui orientent ses actions. Cette étudiante ignore ainsi les contenus indésirables en évitant de les consulter. En dehors de ce moyen, les étudiants procèdent aussi par suppression du contenu et commentaire.

4.2.2.- Suppression du contenu et commentaire de désapprobation

Face aux informations indésirables, certains étudiants procèdent par suppression du contenu et par commentaire. En effet, le commentaire vise à faire savoir à l'émetteur son désarroi pour la qualité de l'information. Ainsi, l'informatrice Félix affirme, à la question de savoir ce qu'il fait quand il reçoit un contenu qu'il juge indésirable, ce qui suit : « *Bon, si je peux supprimer je supprime, mais je fais un commentaire dessus pour manifester mon mécontentement, donc c'est un peu ça.* ».

En allant dans le même sens, Sorelle affirme :

Appropriation des réseaux sociaux numériques par une population estudiantine à Dschang (Cameroun) : entre diversification des usages et sélectivité des informations.

Il y a les catégories de messages-là qu'on a envoyés par SMS un temps, ça s'est aussi retrouvé à Whatsapp quand on a commencé à vulgariser Whatsapp. Ce sont les messages où on dit Dieu dit qu'il t'aime patati patata, si tu n'envoies pas ça à quinze personnes c'est que tu es l'enfant du Diable [...] je peux aimer le début de ce message mais à la fin quand je vois ça, ça gâte tout. Je disais en général à ceux qui m'envoyaient ce message que ce soit la dernière fois.[...] je disais à quelqu'un si tu veux m'envoyer ce message, rassures-toi que tu as supprimé cette partie où il y a eu les conditions-là.

La stratégie de ces deux derniers étudiants consiste à faire savoir leur mécontentement aux émetteurs afin qu'ils ne leur fassent plus parvenir dans l'avenir des messages incohérents. Elle consiste ainsi à éviter de faire face aux informations inconsistantes. En dehors de cette stratégie, les étudiants interrogés procèdent aussi par le recoupement des informations.

4.2.3.- Recoupement des informations

169

Les informations diffusées sur les RSN sont, selon les étudiants interrogés, d'une fiabilité relative. Suite à la réception des informations, les étudiants de l'Université de Dschang enquêtés les vérifient pour se rassurer de leur fiabilité. L'informateur Félix affirme à cet effet : « *Quand tu publies, pour confirmer que cela est vrai, je fais les recherches sur Google pour avoir la source.* ». Pour se rassurer de la fiabilité des informations qu'il reçoit, cet étudiant fait recours à Internet pour les vérifier. En outre, d'autres font recours aux membres de leur réseau social qui se trouvent au lieu de déroulement de l'évènement diffusé sur le RSN.

Ainsi, affirme Céleste :

De façon concrète, moi je pense que pour avoir un sens de discernement, par exemple j'ai la chance que je ne suis pas de Dschang, par exemple quand l'axe lourd Douala-Yaoundé s'est coupé par exemple, 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 [...]

Cette informatrice vérifie l'information chez une personne qu'elle trouve plus habilitée à lui fournir la bonne information du fait de sa proximité du lieu de l'évènement. Il faut aussi noter que certains font recours aux autres médias (télévision, radio) pour vérifier l'information. Yvonne affirme à ce sujet : « *Si c'est du sérieux, on peut te donner un titre à la télé* ». Cette opinion ressort déjà au niveau des représentations que ces étudiants ont des RSN car, ils relèvent un entrelacement d'usage avec d'autres médias.

4.2.4.- Evaluation de l'information

Pour s'assurer de la véracité de l'information, certains étudiants procèdent par l'évaluation de celle-ci. L'informateur Félix par exemple évoque les évènements liés à la « *crise anglophone* »³ au Cameroun en soulignant que les images qu'il recevait sont vraies :

Sur Whatsapp, je recevais les photos de partout. On envoyait les photos des victimes. Ces photos je les trouverais fiables parce que quand on a envoyé la photo, quand tu regardes parfois tu remarques même la vue principale de Bamenda. Donc je me dis que ces informations sont beaucoup fiables.

Cet étudiant, pour vérifier l'information, procède par analyse du contenu des images qu'il reçoit. En outre, les informateurs qui recherchent les informations-santé soulignent qu'avant de partager les astuces qu'ils reçoivent, ils les expérimentent d'abord. Au cas où l'efficacité est prouvée, ils peuvent diffuser l'information. Cette gestion sélective des informations se fait aussi à travers les paramètres techniques des plateformes numériques.

4.2.5.- Gestion des paramètres techniques du compte et arrêt momentané de l'usage

³ La « *crise anglophone* » fait référence à un mouvement de revendication sociopolitique, lancé dans les Régions du Nord-Ouest et du Sud-Ouest du Cameroun en octobre 2016 par deux corporations, notamment les syndicats des avocats anglophones et des enseignants anglophones. Il conduit depuis lors au ralentissement des activités socioéconomiques et politiques dans ces deux Régions.

Pour faire face aux effets pervers des RSN liés à la réception d'informations indésirables, les étudiants de l'Université de Dschang agissent aussi en bloquant l'émetteur, qui peut être une personne ou un groupe. A la question de savoir ce qu'elle fait quand elle reçoit une image qu'elle n'approuve pas, l'informatrice Ornella répond : « *Ca dépend. 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. Je rentre sur son profil, je dis je ne veux plus le suivre.* ». Cette étudiante mobilise donc ses capacités techniques et cognitives acquises par l'apprentissage pour bloquer l'émetteur de contenu. Elle utilise les paramètres techniques de Facebook pour éviter de recevoir des contenus indésirables. Ainsi, les RSN, en général et Facebook et Whatsapp en particulier, disposent des paramètres techniques qui sont mobilisés par les usagers pour sélectionner les informations qui cadrent avec leurs opinions. Il y a donc un lien entre l'étape de la maîtrise technique et cognitive de l'usage des RSN et les mécanismes mis en œuvre pour faire face aux difficultés managériales.

171

En outre, Dilyo, un autre informateur, a décidé de cesser d'utiliser les RSN de façon momentanée afin de dissuader une personne qui lui envoyait des informations inconsistantes de façon régulière. Aussi, affirme-t-il : « [...] *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 à l'appropriation des RSN, car elles provoquent chez certains usagers une désappropriation périodique de ces outils informationnels et communicationnels.

Après la réception de certaines informations qu'ils jugent indésirables, d'autres étudiants procèdent à des réglages au niveau des paramètres de Facebook. Ceux-ci font usage de leurs compétences et accèdent aux paramètres techniques pour programmer l'interdiction de recevoir une certaine catégorie de contenus. Rodrigue, l'un des informateurs, affirme :

Il y a des choses particulières comme les accidents que j'aime pas du tout voir ça, ça me met dans de très mauvais états. Quand je vois ça, 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 stratégie met en exergue le fait que l'étudiant usager ne souhaite pas faire face de façon régulière à des informations inconsistantes. Il procède donc par sélection à partir des paramètres du dispositif technique.

5.- Discussion

Tout au long du processus d'appropriation des RSN chez les étudiants interrogés, les mentors jouent un rôle important notamment au niveau de la découverte, de l'usage et de la construction des compétences techniques et informationnelles. Proulx et Saint-Charles (2004) sont d'ailleurs parvenus à des résultats similaires au sujet de l'appropriation d'Internet. Ils soulignent l'importance significative des mentors (amis, membres de familles, professeurs) dans la découverte de l'ordinateur ou d'Internet. Pour eux, le mentor est « *la personne qui joue un rôle de "révélateur" auprès du répondant, celle qui lui fait prendre conscience de l'importance de l'informatique ou d'Internet* » (Proulx et Saint-Charles, 2004, p.9). Il faut aussi souligner que l'« *effet de réseau* » (Galland, Pichault, Durieux, Wilkin et Lobet-Maris, 2002, p.49), c'est-à-dire la décision d'utiliser une technologie du fait de la réduction du coût de communication, influence le processus d'appropriation des RSN. Dans un contexte où les coûts d'appels internationaux sont élevés, ces plateformes numériques apparaissent comme des moyens privilégiés pour minimiser les dépenses de communication. Un autre élément qui favorise l'appropriation des RSN est le téléphone mobile. Avec le développement du secteur de la téléphonie mobile, les camerounais ont de plus en plus accès à des téléphones mobiles dits de « *seconde génération* », « *troisième génération* » ou « *quatrième génération* » qui donnent l'opportunité de souscrire à des « *forfaits Internet* ». Aussi, la préférence de ces étudiants pour le

téléphone mobile comme outil de connexion traduit leur désir d'être des « *nomades connectés* » (Proulx, 2008), c'est-à-dire d'être informés, de façon permanente, des événements qui se déroulent dans leur environnement proche ou lointain et d'avoir des informations sur le quotidien des membres de leurs réseaux.

Il ressort des différents résultats que les RSN sont des cadres de socialisation qui permettent aux usagers de consolider ou d'élargir leur réseau social et de mener diverses activités. Conformément à la théorie de l'appropriation, les étudiants usagers de Facebook et Whatsapp construisent leurs usages en les utilisant dans leurs activités quotidiennes. Les représentations de ces outils numériques en tant qu'outils techniques révolutionnaires, d'information et de communication, se traduisent au niveau des usages par la créativité et l'invention des usages. Toutefois, les étudiants interrogés font quelques fois face à des difficultés au rang desquelles des informations inconsistantes, le vol d'identité numérique et l'escroquerie en ligne. Ils considèrent les informations diffusées sur les RSN comme relativement fiables et soulignent les effets pervers qu'engendre l'usage de ces plateformes numériques. Bevort et Bréda (2001) sont parvenues à des résultats similaires au terme d'une recherche sur l'appropriation de la technologie Internet. Ces étudiants mettent en œuvre des stratégies de gestion sélective des informations et de contournement des difficultés qui se posent au cours de l'usage des RSN.

Bien que les RSN promeuvent la communication et le partage d'informations, la réception de certains contenus n'est pas admise par les étudiants. Les stratégies de prévention ou de gestion des difficultés d'usage nécessitent la mobilisation des connaissances ou compétences techniques et cognitives qu'ils construisent au cours de l'apprentissage de la manipulation et de l'usage de ces plateformes numériques. Les étudiants ne restent donc pas passifs quand ils reçoivent des contenus. Ils déploient leurs compétences pour éviter de régulièrement faire face aux informations inconsistantes. Ces stratégies mettent en exergue le désir de s'exposer prioritairement aux informations qui sont en

adéquation avec les valeurs qu'ils ont acquises tout au long de leur processus de socialisation.

En revenant au cadre théorique, notamment sur la théorie de l'appropriation et plus précisément sur le modèle sociogénétique qui est une de ses composantes, il ressort que les représentations qu'ont ces étudiants des RSN influencent la manière d'en faire usage car, ces derniers prennent des mesures pour éviter toutes situations inconfortables liées à l'utilisation. Cependant, malgré cette volonté de pallier les effets pervers liés à l'usage des RSN, l'analyse de leurs propos révèle que leurs compétences sont approximatives. Cette faible maîtrise technique et cognitive est perceptible dans les opinions au sujet de la maîtrise de l'utilisation et dans les difficultés de management technique et informationnel. Ainsi, la population de cette étude se déploie sur les RSN pour mener diverses activités en rencontrant quelques difficultés. Malgré leur volonté d'éviter d'être victime des effets pervers qui découle de l'usage de ces plateformes numériques, ces étudiants ne disposent pas toujours de compétences adéquates.

Conclusion

Au demeurant, dans un contexte de diversité d'informations sur les RSN, notamment Facebook et Whatsapp, les étudiants de l'Université de Dschang s'approprient ces outils numériques en diversifiant leurs usages tout en développant des mécanismes pour sélectionner les informations qu'ils reçoivent. A partir de l'articulation entre la théorie de l'appropriation et celle de l'exposition sélective, ce travail montre comment les représentations que ces étudiants ont vis-à-vis des RSN orientent leurs usages et la gestion des informations. Le management de ces plateformes numériques n'est pas optimal car, malgré la mise en œuvre des stratégies pour pallier les effets pervers assignés à l'usage, cette population estudiantine fait face à quelques difficultés. Ainsi, contrairement à l'assertion commune qui considère cette catégorie

*Appropriation des réseaux sociaux numériques par une population
estudiantine à Dschang (Cameroun) : entre diversification des
usages et sélectivité des informations.*

sociale de « *digital native* », « *génération androïde* » ou « *génération tête baissée* », l'analyse de leurs usages et pratiques de gestion informationnelle permet de relever qu'ils disposent des compétences techniques et informationnelles approximatives⁴. Une telle situation est révélatrice de la quasi inexistence des processus d'éducation aux médias en contexte camerounais nécessaires à l'empowerment des usagers des plateformes numériques. Cet état de chose laisse entrevoir, chez les internautes, l'existence d'un « *risque numérique* », dans un contexte où les RSN sont en voie de devenir des espaces de socialisation privilégiés par les populations au Cameroun, du fait de la possibilité de mise en visibilité de divers aspects de la vie sociale (politique, économie, sexualité, éducation, communication...).

Bibliographie

Amri, M. et Vacaflor, N. (2010). « Téléphone mobile et expression identitaire : réflexions sur l'exposition technologique de soi parmi les jeunes ». *Les Enjeux de l'information et de la communication*, vol. 1, n°11, http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux, consulté le 05 mai 2017.

Bevort, E. et Breda, I. (2001). *Les jeunes et Internet. Représentations, usages et appropriation*. Clemi (Rapport de recherche).

Chabrol, C., Courbet, D. et Fourquet-Courbet, M.-P. (2004). « Psychologie sociale, traitements et effets des médias », *Questions de communication*, <http://questionsdecommunication.revues.org/722>, consulté le 30 janvier 2017.

Collard, A.-S. et Jacques, J. (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, D. et Fourquet, M.-P. (2009). « Analyse de la réception des messages médiatiques. Récits rétrospectifs et verbalisations concomitantes ».

⁴ « *Digital native* », « *génération androïde* » et « *génération tête baissée* » sont des expressions utilisées au quotidien, parfois à connotation péjorative, pour traduire la familiarité des acteurs sociaux en général et des jeunes en particulier avec le téléphone mobile, Internet et les RSN ; leur usage partout et en toutes circonstances ainsi que leur maîtrise usuelle.

Communication & langages, vol. 161, pp. 117-135, https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00459181, consulté le 05 février 2017.

Fourquet-Courbet, M. P. (2010). *La communication médiatique : interactions humaines et sociales médiatisées*. Thèse de l'Habilitation à Diriger des Recherches. Sciences de l'Information et de la Communication. Université d'Avignon, <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00619635>, consulté le 13 avril 2017.

Galland, J.-M., Pichault, F., Durieux, D., Wilkin, L. et Lobet-Maris, C. (2002). *L'appropriation des technologies par les Wallons de 50 ans et plus*. CRID, Namur.

Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne*. vol. 1. *La présentation de soi*. Paris, De Minuit, Coll. « Le sens Commun ».

Lohisse, J. (2009). *La communication : de la transmission à la relation*. Bruxelles, De Boeck.

Millerand, F. (1999). « Les usages des NTIC : Les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (2^{ème} partie) ». *COMMposite*, vol. 99, n° 1, <http://www.er.uqam.ca/nobel/r26641/uploads/images/Millerand%2099%20Usages%202.pdf>, consulté le 13 janvier 2017.

Proulx, S. (2002). « Les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société de savoir ». *Annales des Télécommunications*, vol. 57, n° 3/4, pp. 180-189.

Proulx, S. (2005). « Penser les usages des Technologies de l'Information et de la Communication aujourd'hui : Enjeux – modèles – tendances ». In L. Vieira et N. Pinède (éds.). *Enjeux et usages des TIC : Aspects sociaux et culturels*. Tome 1, Bordeaux, PUB, pp. 7-20.

Proulx, S. (2008). « Des nomades connectés : vivre ensemble à distance », *Hermès*, vol. 51, n° 2, pp. 155-160.

Proulx, S., Rueff, J. et Lecompte, N. (2007). *Une appropriation communautaire des technologies numériques de l'information*. Notes de recherche. Centre interuniversitaire de recherche sur la science et la technologie, CIRST.

Proulx, S. et Saint-Charles, J. (2004). « L'appropriation personnelle d'une innovation : le cas d'Internet. L'importance des réseaux d'appui ». *Informations Sociales*, n° 116, pp. 80-89.

Rateau, P. et Lo Monaco, G. (2013). « La Théorie des Représentations Sociales : orientations conceptuelles, champs d'applications et méthodes ». *Revista CES Psicología*, vol. 6, n° 1, pp. 1-21.