

GESTION DE L'INFORMATION DE CRISE DE LA COVID-19 EN CÔTE D'IVOIRE : VERS UNE CRISE DE CONFIANCE SYSTÉMIQUE

Kouakou Guillaume Yao

Université Alassane Ouattara-Bouaké (Côte d'Ivoire)
yaoguillaume947@gmail.com

Résumé

La gestion de la crise de la covid-19 se révèle périlleux à cause du flux d'information sanitaire que sont les infodémies, la dénonciation des complots sur les réseaux sociaux et l'éclipse médiatique des mesures sociales. Ces flots d'information discréditent le discours des autorités politiques et démobilisent les citoyens dans la lutte contre la covid-19. Ils favorisent le rejet ou le non-respect des mesures de prévention. Face à l'incivisme sanitaire, le gouvernement a décidé d'assainir les informations sanitaires. Nonobstant, les efforts des décisionnaires, l'indifférence face aux mesures de lutte se généralise. Une nouvelle approche de communication s'impose à l'État. Cette approche fondée sur les relations publiques doit permettre aux autorités de lever les incrédulités des publics et de les mobiliser dans la lutte contre la pandémie.

Mots-clés : Gestion de l'information, crise de la covid-19, crise de confiance systémique.

Abstract

The management of the covid-19 crisis is proving perilous because of the flow of health information of infodemics, the exposure of plots on social networks and the media eclipse of social measures. These floods of

information discredit the rhetoric of political authorities and demobilize citizens in the fight against covid-19. They encourage rejection or non-compliance with preventive measures. Faced with health incivism, the government decided to clean up health information. Notwithstanding, the efforts of policy makers, indifference to control measures is growing. A new approach to communication is imposed on the state. This approach based on public relations should enable the authorities to raise the public's disbelief and mobilize them in the fight against the pandemic.

Key words: Information management, covid-19 crisis, systemic confidence crisis.

Introduction

L'Afrique est de plus en plus touchée par la pandémie de la covid-19. Selon l'OMS, le continent noir doit se préparer au pire⁵⁶. Cette affirmation de l'institution semble se confirmer dans la mesure où les pays africains font, chaque jour, face à une recrudescence de contamination. En Côte d'Ivoire, le premier cas a été confirmé par le ministère de la santé le 11 mars 2020. Depuis cette date, le nombre de contaminés n'a fait que croître. Face à la pandémie qui a l'air de gagner du terrain, le président ivoirien a décrété « l'état d'urgence » et a annoncé un plan de riposte le lundi 23 mars 2020. Dans ce plan, plusieurs mesures notamment un couvre-feu, la fermeture des espaces publics et des soutiens socio-économiques des populations ont été indiqués. Afin de renforcer ces actions de lutte, une vaste campagne de sensibilisation a été engagée par

⁵⁶ Source : <http://www.jeuneafrique.com>, consulté le 28 mars 2020 à 10h.

l'État. Les médias et les leaders d'opinion (guides religieux, coutumiers, élus locaux, artistes et footballeurs) ont été mis à contribution dans cette prévention de la maladie. Aussi, de nombreux volontariats ont été observés dans la communication sur la pandémie. Ainsi, dans les médias traditionnels et sur les réseaux sociaux, les informations relatives à la crise foisonnent. Si certains de ces messages font état des dons, des bilans notifiés, et des mesures barrières pour éviter toute contamination, d'autres, en revanche, indiquent des potions ou prières pour le traitement de la maladie. Par ailleurs, de nombreuses spéculations sur l'origine de la maladie et des dénonciations de complots relatifs aux éventuels essais cliniques en Afrique sur les réseaux sociaux contribuent à troubler la quiétude des populations.

Face au flux d'information, les populations ressentent le « sentiment d'être pris dans une urgence généralisée et presque tous pensent que cette situation ne peut qu'empirer » (A. Vulbeau, 2015, p.35). Le flot informationnel de la crise de la covid-19 provoque de plus en plus une montée des impressions anxiogènes. Il conduit les citoyens à s'égarer dans un nuage informationnel. Dans un contexte sensible où les autorités gouvernementales recommandent le civisme sanitaire, si une information optimale est nécessaire pour prendre des décisions, le flux informationnel suscite une dégradation du processus décisionnel voire une paralysie des capacités de faire le bon choix. Au regard de ce qui précède, comment le flux informationnel décrédibilise la parole publique, démobilise les citoyens et favorise l'incivisme sanitaires ? Quelles sont les actions menées par l'État en vue d'assainir les informations sanitaires de la covid-19 ? Comment

l'État doit-il communiquer sur la crise de la covid-19 afin de prévenir une éventuelle crise de confiance systémique ?

Comme objectifs, cette étude vise à montrer que le flot d'information contribue à décrédibiliser la parole publique, démobilise les citoyens et favorise le rejet des projets ou mesure de lutte contre le coronavirus. En outre, ce travail indique les actions menées par le gouvernement en vue de lutter contre l'infobésité relative à la covid-19. Par ailleurs, elle propose une approche des relations publiques pour une réinstauration de la confiance dans la gestion de l'information sur la covid-19.

Au niveau du postulat théorique, cette contribution s'appuie sur la théorie du complot. En effet, cette théorie a été élaborée en 1798 par l'Abbé Barruel. Cet auteur qui était un représentant de l'Eglise réactionnaire et contre-révolutionnaire voyait dans la révolution française de 1789 une conspiration antichrétienne orchestrée par la franc-maçonnerie et les Illuminati contrairement aux idées véhiculées par des philosophes des lumières tels que Spinoza, Voltaire, Rousseau, Didérot, etc. La théorie du complot repose sur une lecture particulière des faits historiques et d'actualité. Selon Média Animation (2017, p.7) « ce contre-discours prétend que les événements sont secrètement orchestrés par des individus, aux intentions bien néfastes : prendre le pouvoir, changer le monde qui nous entoure, à leur profit ». Pour ce média, rien n'arrive de façon inopinée. La vérité semble toujours se cacher. Les médias officiels contribuent à tronquer la réalité. Média Animation soutient à cet effet que « les médias officiels seraient des « médias-parents » délivrant une information univoque et manipulatrice » (Média Animation 2017, p.8). Le

succès de la théorie du complot repose sur « la perte de confiance dans les institutions structurant le sens : les médias, bien sûr, mais aussi la science, les autorités publiques et les systèmes éducatifs » (Média Animation 2017, p.8). Dans le cadre du coronavirus, des suspicions de complot semblent animées de nombreux individus. Cette situation est à l'origine du flot de l'information sur les réseaux sociaux et de l'incivisme sanitaire. Les publics sont réfractaires aux mesures de prévention parce qu'ils ne croient plus aux autorités publiques et médias officiels.

Cette étude prend pour environnement d'investigation, la ville de Bouaké, deuxième capitale économique de la Côte d'Ivoire, les médias traditionnels tels que la télévision (RTI), la presse écrite, l'internet et les médias sociaux comme Facebook, WhatsApp, Twitter et YouTube. La collecte des données s'est déroulée durant les périodes de mars à mai 2020. L'étude a été réalisée à partir d'une méthode qualitative. Les techniques d'observation directe et d'analyse de contenu ont servi au recueil des données. Le travail s'articule autour de quatre (4) points suivants : clarification des concepts clés, l'infobésité sanitaire de la covid-19, l'assainissement de l'information sanitaire de la covid-19 et les relations publiques de crise.

1. Clarification des concepts clés

1.1. Crise de la COVID-19

La covid-19 touche désormais de nombreux pays du monde. Elle a été déclarée, à cet effet, « urgence de santé publique de portée internationale (USPPI) » (L. Bender, 2020, p.3). En effet, cette maladie est

provoquée par une nouvelle souche de coronavirus. D'abord appelée « nouveau coronavirus 2019 » ou « nCoV-2019 », la maladie a été rebaptisée « maladie à coronavirus 2019 » (COVID-19) – « CO » pour corona, « VI » pour virus et « D » pour maladie en anglais. Selon L. Bender (op.cit, p.2) « le virus de la COVID-19 est un nouveau virus de la même famille que d'autres virus tels que le syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS) et certains types de rhumes courants ». Cette maladie se manifeste par la fièvre, la toux et un essoufflement. Dans les cas les plus graves, l'infection peut provoquer une pneumonie ou des difficultés respiratoires. Plus rarement, la maladie peut être mortelle. Ces symptômes sont comparables à ceux de la grippe (*influenza*) ou d'un rhume banal, des maladies beaucoup plus courantes que la COVID-19, d'où la nécessité de procéder à des examens afin de confirmer qu'une personne est bien atteinte de la COVID-19. Le virus se transmet par contact direct avec les gouttelettes respiratoires produites par une personne infectée (lorsqu'elle tousse ou éternue). Il est aussi possible d'être infecté en touchant des surfaces contaminées par le virus ou en se touchant le visage. Le virus de la COVID-19 peut survivre sur les surfaces pendant plusieurs heures, mais de simples désinfectants peuvent le tuer.

1.2. Confiance systémique

Pour définir ce concept, il convient de revenir au préalable à la notion de confiance. De l'étymologie *confidentia* qui signifie « se fier à quelqu'un, de croire en quelqu'un, en sa parole » (F. Boursin, 1999, p.2), la confiance peut se définir comme « la croyance qu'un autre individu, une organisation

ou une institution agira de façon conforme à ce qui est attendu de lui » (E. Simon, 2007, p.85). Selon cette définition, elle est caractérisée par une interdépendance et une réciprocité, tout comme par une certaine vulnérabilité entre les partenaires de la relation de confiance. Au regard de la littérature, la confiance peut s'appréhender sous trois (3) formes : la confiance interpersonnelle, la confiance organisationnelle et la confiance institutionnelle ou systémique. Ce dernier type de confiance est justement l'objet de l'étude. En effet, il se définit comme « une autorité supérieure au sein de la société » (E. Simon, 2007, p.89). Elle protège les individus ou les organisations contre les risques d'aléa moral. Ce type de confiance apparaît sous diverses institutions telles que les lois, le cadre réglementaire et les contrats avec l'acceptation des règles qui en découlent. Selon C. Thuderoz et V. Mangematin, il « s'apparente davantage à un contrat social dans lequel chacun accepte d'abandonner une partie de sa liberté pour fixer des règles de jeu et accepte de déléguer l'autorité et les moyens de coercition à une tierce partie comme l'État, un ordre professionnel, une église, etc. » (C. Thuderoz et V. Mangematin in E. Simon, 2007, p.8).

1.3. La crise de confiance systémique

La confiance systémique est un maillon essentiel de la démocratie. Elle est le garant de la légitimité politique. Il y a donc crise de confiance institutionnelle lorsque le doute à l'égard de l'autorité établie se généralise et que les populations commencent à remettre en question la confiance qu'elles ont placée dans les autorités et les institutions publiques. Dans notre contexte, la crise de confiance systémique se perçoit comme une

remise en question générale et radicale de la légitimité de l'État dans la gestion de la crise sanitaire de la covid-19. Cette crise s'exprime par une critique acerbe des décisions politiques, un rejet des mesures de prévention et une désaffection des centres de santé publique.

2. Infobésité sanitaire de la covid-19, un facteur de détérioration du climat de confiance

2.1. Infodémie, un instigateur de défiance à l'égard de l'État

Le néologisme « infodémie » a été employé pour la première fois par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) pour désigner la communication massive, anarchique et toxique qui accompagne la propagation du coronavirus. En effet, dans le décours d'une calamité comme celle de la covid-19, le désordre informationnel naît quasi inévitablement au sein des populations inquiètes. Les médias sociaux jouent un rôle déterminant dans la propagation des informations erronées. Dans le cas précis, l'absence de vaccins et de traitements pharmacologiques sont principalement à l'origine des nombreuses infodémies. Le néologisme implique, ici, trois notions qui sont la mésinformation, la désinformation et l'information malveillante.

La première notion peut se définir comme « une fausse information que la personne qui en est à l'origine croit vraie » (J. Posetti et al., 2019, p.54-55). Dans le cadre de la lutte contre la covid-19, les recettes de potions supposées prévenir ou guérir la maladie envahissent les médias sociaux. Selon certains internautes, une décoction de feuilles de Nim ou neem (*Azadirachta indica*) avec du citron et du gingembre pourrait guérir la maladie. Pour d'autres, le fait d'être exposé souvent au soleil peut prévenir la maladie, vu que le virus ne résiste pas à la chaleur. De même, des

recommandations de consommation de boissons alcoolisées sont légions sur les réseaux sociaux. Cette prescription virtuelle est une déduction de l'utilisation du gel-hydro alcoolique dans la prévention de la covid-19. Toutes ces informations qui manquent de preuves scientifiques sont relayées sur les réseaux par de nombreux internautes et les bouches-à-oreille. Elles créent de l'incivisme sanitaire et incitent les populations à être réfractaires aux mesures indiquées par l'État. Malgré les mesures d'interdiction de rassemblement, de poignées de main et de pratique de sport collectif, il est coutume d'observer des individus qui défient l'État parce qu'ils croient fortement aux prétendus remèdes préconisés par des internautes.

Outre les mésinformations, les désinformations concourent à influencer négativement le comportement sanitaire des populations. Par ce concept, l'on entend « une fausse information dont la personne qui en est à l'origine connaît la fausseté » (J. Posetti et al., op.cit, p.55). Il s'agit d'un mensonge intentionnel, délibéré, qui vise à répandre une information erronée et dont les auteurs sont des opérateurs malveillants. Ce type d'infodémie est récurrent sur les réseaux sociaux depuis l'avènement de la pandémie du coronavirus en Côte d'Ivoire. Il se matérialise par des annonces de la maladie par certains guides religieux comme un fléau infligé à l'humanité pour la punir de ses mauvais actes. Pour ces leaders, la covid-19 est une « maladie de Blanc » c'est-à-dire un supplice divin administré aux pays des « blancs » ayant légalisé les agissements contre-nature comme l'homosexualité, le mariage ou la sexualité avec un animal. Ils proposent par conséquent des formules de prière miracle pour lutter

contre la pandémie. Pour preuve, dans le mois de mars, des enregistrements audios postés et partagés sur les réseaux sociaux faisaient état de la présence de cheveux dans le Coran susceptibles de guérir le coronavirus. Dans la même visée, un autre enregistrement audio largement diffusé sur WhatsApp préconisait la lecture du verset 164 de la Sourate pour le traitement ou la prévention de la maladie. Ces informations erronées partagées au sein de la communauté musulmane qui représente « 42.9% » (RGPH, 2014, p.36) de la population ivoirienne ont suscité beaucoup de critiques acerbes à l'égard des autorités politiques accusées de favoriser des agissements contre-nature ou de comploter avec des sectes européennes pour affaiblir les religions dans le pays. Ces déclarations mensongères sont le plus souvent le fait d'opportunistes qui opèrent ainsi une récupération idéologique de l'épidémie. Ils profitent du désarroi de la population pour ramener des fidèles dans leur giron ou pour tirer des bénéfices financiers des crédules qui recourent à leurs soins. Comme conséquences de ces fausses informations, l'on assiste à une accentuation des sentiments de défiance à l'égard de l'État.

En plus de la désinformation, les informations malveillantes démobilisent et créent de l'incivisme sanitaire. En effet, définie comme « une information basée sur des faits réels, mais qui est utilisée pour nuire à une personne, à une entreprise, à une organisation ou à un pays » (J. Posetti et al., op.cit, p.55), ce type d'infodémie pullule sur les réseaux sociaux depuis la confirmation du premier cas dans la capitale économique. Elle concerne généralement le nombre de contaminés ou les mécanismes de contamination. Par exemple, le 18 mars 2020, une information diffusée

sur les réseaux sociaux et partagée par des internautes faisait état de ce que les bus de la Société de Transport Abidjanais (SOTRA) auraient transporté des chinois malades du coronavirus. Cette information malveillante a circulée à une période où le pays enregistrait six (06) cas de la covid-19. Elle a suscité de nombreuses réactions sur la Toile et provoqué la panique au sein de la population. Les autorités politiques ont été accusées de manquer à leur devoir de protéger la population, alors que la bonne information selon le gouvernement était que « 61 voyageurs de nationalité chinoise résidant en Côte d'Ivoire et 3 Libanais ont été interceptés à l'aéroport d'Abidjan et mis en quarantaine »⁵⁷. Les informations malveillantes contribuent à altérer la confiance systémique. Elles provoquent des mécontentements exprimés sur les réseaux sociaux. Ces exaspérations pourraient se muer en des révoltes publiques et conduire à une crise sociopolitique.

2.2. Essais cliniques en Afrique à l'épreuve de la théorie complotiste : une fièvre virtuelle qui sape la légitimité politique

Une controverse issue de l'échange entre deux scientifiques français à propos d'un éventuel essai clinique en Afrique sur la chaîne LCI, le mercredi 1^{er} avril 2020, a provoqué une fièvre virtuelle c'est-à-dire des émules sur la Toile et les réseaux sociaux. Ce dérapage verbal des deux interlocuteurs a fait naître en Côte d'Ivoire une suspicion de conspiration des Occidentaux contre les Africains. De nombreuses analyses faites par

⁵⁷ Source : <http://www.rti.ci>, consulté le 13 avril 2020 à 15h.

des internautes accusent certains chefs d'État africain en général et des autorités politiques ivoiriennes, en particulier, d'être des complotistes. Nonobstant, les interventions du conseil de sécurité (cellule de crise) et des médias publics pour rassurer la population, celle-ci fait preuve de « dénielisme », c'est-à-dire d'un « raisonnement destiné à appuyer une conviction à laquelle on adhère d'abord, plutôt qu'un examen impartial des faits destinés à établir ce qui est vrai ou le plus probable » (Baillargeon et Charb, 2005 in E. Josse, 2020, p.5). Autrement dit, le démenti apporté par les autorités politiques n'a fait que renforcer leur conviction que l'information erronée est véridique. Comme conséquence à cette situation, l'on assiste aujourd'hui à une remise en question de la confiance placée en l'État. Cette dernière se matérialise par deux (2) types de conflits mineurs : conflits substantiels et conflits structurels. Ces conflits sont liés à l'application des mesures de lutte contre la pandémie.

Le premier type de conflit traduit « un désaccord sur le contenu de la décision à venir, en termes à la fois de nature et de bien-fondé du projet » (J. Dziedzicki, 2015, p.4). Ce sont ici les choix de politiques publiques qui sont questionnés. Les opposants aux projets refusent leurs exécutions, ce qui se traduit généralement par une montée des arguments. Ce conflit est perceptible dans la réalisation des projets de construction des centres de prélèvement pour le dépistage volontaire dans cinq (5) communes (Yopougon, Abobo, Marcory, Koumassi et Port-Bouët) de la capitale économique. Ce projet qui s'inscrit dans le cadre du plan de riposte nationale contre la pandémie, a été au centre des révoltes populaires, les 5, 6 et 7 avril 2020, dans les communes de Yopougon et Koumassi. En effet,

les riverains de ces municipalités sont descendus dans les rues pour manifester leur mécontentement quant à la proximité des centres en construction. Les tensions ont conduit aux démantèlements de ces édifices. Ce qui a nécessité l'intervention des forces de l'ordre. Les affrontements et les actes de vandalisme montrent qu'il y a une rupture d'équilibre entre les nouvelles mœurs et la culture traditionnelle qui animent les citoyens. Cette rupture d'équilibre est liée aux conflits structurels entretenus par les populations.

En effet, selon J. Laurent et al. (2015, p.6), ce type de conflit « exprime une contestation de ce qui fonde les décisions ». C'est alors la légitimité de la décision politique et de l'action publique territoriale qui est questionnée. La perte de la légitimité prend ici la forme de la désaffection des services sanitaires de l'État. Cette désaffection semble se généraliser depuis la notification du premier cas dans le pays. Une déclaration du ministère de la santé a révélé, le 28 mai 2020, au cours du journal télévisé de 20h de la RTI que les centres de santé enregistrent une faible fréquentation depuis la survenance de la pandémie. Selon la secrétaire générale de ce ministère, une indifférence accrue à l'égard d'une vaste campagne de vaccination contre la méningite, la poliomyélite et la rougeole est observée sur toute l'étendue du territoire. La contestation des services sanitaires a par endroit conduit à des incidents majeurs. C'est le cas de la manifestation des jeunes dans la ville de Bangolo située à l'ouest du pays. En effet, l'arrivée d'un camion de livraison de la pharmacie de la santé publique dans la nuit du 08 avril 2020 dans la cité a provoqué une révolte populaire. Ce véhicule, qui a violé les mesures du couvre-feu, est

soupçonné de convoier un vaccin expérimental contre le coronavirus. Malgré les assurances des autorités locales, les tensions sont restées vives. Ce qui a contraint le départ du camion sans ravitailler l'hôpital général de la ville. Les échecs des tractations des élus locaux montrent qu'il y a une dégradation de la confiance que les citoyens accordent aux activités légitimes de l'État. Cette situation relève, à notre avis, de la surconsommation de nombreuses informations relatives aux suspicions de complot sur les réseaux sociaux.

2.3. Confinement et dons de soutien, une éclipse médiatique qui crée des frustrations

La Côte d'Ivoire à l'exemple de nombreux pays du monde traverse un moment difficile de son histoire sanitaire. La pandémie de la covid-19, en plus d'être une crise de santé publique, soulève un problème économique, social et surtout médiatique. Sa couverture supplante tous les événements mondiaux en ce moment à tel point que l'on assiste à une éclipse médiatique inédite. Par éclipse médiatique, il faut entendre la « concentration de nouvelles autour d'un seul thème de telle façon qu'il reste peu ou pas de place pour discuter d'autres sujets » (M. Lalancette et M. Lamy, 2020, p.1). Selon ces auteurs, dès qu'un sujet occupe plus de 20% de l'espace médiatique, il devient une éclipse médiatique. Dans le cas du coronavirus, la diffusion des informations sur le confinement et les mesures socioéconomiques mises en œuvre par le gouvernement en vue de soutenir les différents secteurs d'activité occupent tout le paysage médiatique en Côte d'Ivoire. Le défi des médias traditionnels est de retenir

l'attention des citoyens sur le soutien des autorités politiques. En l'absence de l'union sacrée dans la lutte contre la pandémie, les leaders politiques se sont appropriés la crise pour rechercher un électorat. Ils ont créé « un effet d'activation en cascade, où la couverture politique ne fait alors que renforcer l'éclipse médiatique » (M. Lalancette et M. Lamy, op.cit, p.2). Vu que la population confinée est à la recherche d'information pour une quelconque reprise des activités, les médias voient alors leur rôle d'informateurs en chef renouvelé et prendre une importance névralgique. Ils ont recours au matraquage médiatique pour créer une sympathie autour des dons des leaders politiques. Par ailleurs, étant donné que nous sommes sous l'ère de l'hybridation médiatique où médias traditionnels et socionumériques s'enchevêtrent, les médias sociaux jouent un rôle important de relais de l'information dans cette éclipse médiatique.

L'éclipse médiatique des mesures sociales, loin de renforcer la confiance publique, provoque des frustrations et indignations. En effet, alors que les aides sociales sont surmédiatisées, force est de constater qu'elles ne sont pas perçues par de nombreuses populations concernées comme l'indiquent les médias. Pour s'en convaincre, scrutons les propos du préfet d'Abidjan qui a fait la Une des quotidiens *Le Nouveau Réveil*, N°5443 du 15 avril 2020 et *Le Quotidien d'Abidjan*, N°2822 du 15 avril 2020. Selon cet administrateur, « les dons du covid-19 sont vendus au marché ». Cette affirmation de l'autorité préfectorale est attestée par de nombreux internautes. Pour preuve, observons les extraits suivants :



Côte d'Ivoire : Le Covid business en plein essor, des dons remis au gouvernement vendus sur le marché à Abidjan ?
#Covid19CIV #StopCoronaVirus



Côte d'Ivoire : Le Covid business en plein essor, des dons remis au gouvernement...
afriksoir.net



Diamant @Diamantugo · 10 avr.

En réponse à @yaomoisekatumbi

C' vraiment malheureux ! Depuis un moment j'en parlait ici , le commerce de seau a explosé, je ne sais même pas pk le gouvernement continue de les partager comme si c'est la nourriture. On doit pouvoir faire le compte. Une même commune reçoit de l'état, de la mairie, ds particulier

Selon ces extraits, les dons de la covid-19 constituent des opportunités d'affaires pour les autorités publiques. Cette situation décrédibilise les discours des membres du gouvernement sur la gestion de la crise. La médiatisation des mesures sociales est perçue comme une propagande électorale, vu que le pays se prépare à l'élection présidentielle en octobre 2020. Cette perception est renforcée par le choix arbitraire des bénéficiaires des projets comme la prise en charge des factures d'électricité des mois d'avril et de mai pour les ménages vulnérables et le fonds national de solidarité et de soutien humanitaire covid-19. Les critères de choix des nécessiteux n'ayant pas fait objet de communication laissent croire qu'il s'agit d'une propagande électorale. Cette situation a suscité des remous au sein de la population et un déferlement de commentaires teintés de mécontentement et de plaintes sur les réseaux sociaux.

3. Assainissement de l'information sanitaire de la covid-19

3.1. Sanction contre les auteurs des Fake news

Les infodémies mettent en péril le climat socio-politique en Côte d'Ivoire. Pour lutter contre cette situation, le gouvernement a décidé de

réprimander les auteurs et individus qui s'adonnent à la diffusion et au relais de fausses informations. A cet effet, un communiqué a été promulgué le 25 mars 2020 par le procureur de la république au cours du journal télévisé de 20h sur la première chaîne de télévision ivoirienne. Ce communiqué stipule que « tout contrevenant est passible d'une peine d'emprisonnement d'un à trois (3) ans de prison et d'une amende de 20 mille à 2 millions de francs CFA ». Cette répression pénale s'inspire des articles 8 de la loi N°59-239 du 07 novembre 1959 et 179 du code pénal. En effet, selon ces lois, une telle violation constitutive d'atteinte à l'ordre public est punie d'une peine d'emprisonnement de 3 à 5 ans. L'applicabilité de ces lois suscite de nombreuses émulations au sein de la classe politique et altère une fois de plus le climat socio-politique. C'est le cas de l'arrestation de deux (2) cyber-activistes, partisans du Front Populaire Ivoirien (FPI). Arrêtés respectivement les 07 et 14 mai 2020, les deux individus sont accusés « d'atteinte à la défense nationale, trouble à l'ordre public, diffamation et outrage sur les réseaux sociaux, publication de fausses informations »⁵⁸. L'incarcération des cyber-activistes a suscité des remous politiques, vu que l'un occupe le poste de secrétaire général de la plateforme politique « Ensemble pour la Démocratie et la Souveraineté (EDS) ». Une déclaration de la jeunesse du FPI, publiée sur la Toile et dans les médias de l'opposition, dénonce un abus de pouvoir et de violation des droits des honnêtes citoyens. Cette déclaration est légion dans les partis et mouvements politiques de l'opposition. A quelques mois de l'élection présidentielle, la condamnation des cyber-activistes militants dans le cadre

⁵⁸ [http://: www.linfodrome.com](http://www.linfodrome.com), consulté le 24 avril 2020 à 10h.

de la lutte contre le coronavirus n'est pas de nature à apaiser le climat socio-politique déjà tendu.

3.2. Communication gouvernementale dans la lutte contre les risques de désinformation

La surinformation sanitaire de la covid-19 et ses risques de désinformations constituent une préoccupation majeure du gouvernement. Afin de débusquer d'éventuelles tentatives de manipulation de l'information et réagir en conséquence, un mécanisme de communication a été mis en place par l'exécutif. Ce processus vise à permettre au public d'exprimer leurs préoccupations relatives à la pandémie et d'avoir des informations fiables. A cet effet, divers canaux d'échange ont été indiqués aux populations. Ces moyens de communication sont les suivants :

des numéros d'appels gratuits : 101, 119, 125, 143

une adresse électronique : infocovid19@gouv.ci,

SMS (Système de Message Succinct) gratuit : 113/1366,

WhatsApp : +225 66 22 22 22,

Facebook : <https://www.facebook.com/coronaviruscotedivoire/>,

Twitter : https://twitter.com/covid19_CI,

Hashtags : #covidCI, #CoronavirusCI, #StopCovid19CIV,

Site web : <http://info-covid19.gouv.ci>

Ces canaux permettent une interaction entre les citoyens et le gouvernement. Le choix de ces moyens de communication dans la lutte contre les risques de désinformation est justifié dans la mesure où nombreux sont les individus qui s'informent, en cette situation sensible, à partir de la Toile et des médias sociaux. Afin de mieux informer ceux-ci,

l'exécutif procède à une veille informationnelle et une rectification des informations malveillantes. Par exemple, sur le site web et les plateformes Facebook, Twitter et Hanstags, il est coutume d'observer des dénonciations de fausses informations et des rectifications apportées afin de rassurer les publics. Voici un extrait d'information rectifiée par l'entremise des canaux cités supra :

Ø (Faux !, vidéo) Un malade du coronavirus à Yopougon transporté sur une civière

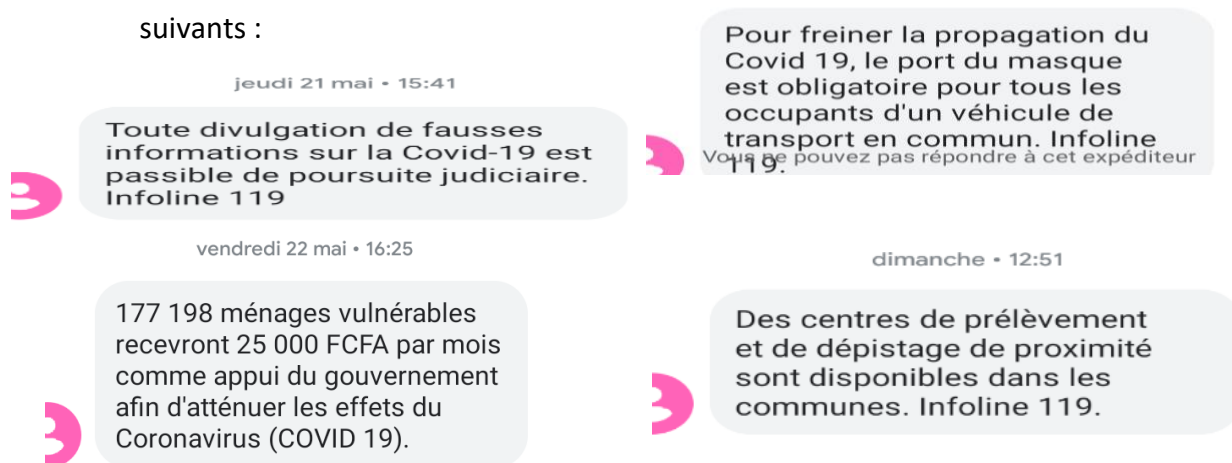
Une vidéo montrant un malade transporté sur une civière a circulé sur les réseaux sociaux faisant état d'un malade de coronavirus à Yopougon Toit rouge, évacué par les sapeurs-pompiers militaires.

Ø La bonne information: le patient qu'on aperçoit en train d'être évacué par les sapeurs-pompiers militaires ne souffrait pas de coronavirus, mais plutôt d'une autre maladie.

Cette information a été diffusée à la suite de la confirmation du premier cas en Côte d'Ivoire. Alors que la population était désespérée, la réactivité du gouvernement dans la rectification de l'information a permis de rassurer la population.

Outre le site web et les réseaux sociaux, les SMS contribuent efficacement à communiquer sur le coronavirus. En effet, une campagne de Système de Message Succinct a été lancée, depuis la recrudescence des cas testés positifs, par le gouvernement. Les trois opérateurs de téléphonies c'est-à-dire Orange-ci, Moov-ci et MTN-ci ont été mis à

contribution dans la diffusion des messages via les téléphones mobiles. Tous les abonnés de ces réseaux de communication sont concernés par cette opération. Les messages envoyés aux destinataires sont de deux ordres : les messages de sensibilisation et les messages relatifs aux mesures de gestion de la crise. La première catégorie d'information sensibilise les publics sur les mesures barrières (port de masque, lavage des mains, évitement des poignées de main, etc.), la fréquentation des centres de santé pour les programmes de vaccination et la diffusion des fausses informations sur la covid-19. Pour s'en convaincre, observons les messages suivants :



Ces messages envoyés aux numéros des abonnés visent à susciter un civisme sanitaire chez les publics. En revanche, la deuxième catégorie informe de façon officielle les populations sur les mesures sociales en vue de soutenir les ménages, les initiatives éducatives et la disponibilité des centres de dépistage de proximité. Quelques extraits de ces SMS se présentent comme suit :

Ces messages officiels permettent aux populations d'éviter la désinformation. Dans un contexte d'incertitude sanitaire, la

communication via les SMS se révèle comme une méthode efficace pour informer et rassurer les citoyens. Par leur caractère personnalisé, ils établissent une proximité entre l'exécutif et les citoyens.

3.3. Limites de la gestion de la communication de crise de la covid-19

Le mécanisme de gestion de la communication de crise de la covid-19 adopté par l'État présente de nombreuses limites dans la mesure où les mesures préconisées pour la prévention sont rejetées par les populations. En effet, deux (2) axes principaux peuvent expliquer l'inefficacité de la communication de crise. Le premier repose sur « une communication centrée sur l'outil » (J. Laurent et al., 2017, p.5) c'est-à-dire une communication essentiellement centrée sur les fondements juridico-technique ou politico-juridique des mesures de gestion de la crise. Dans cet axe, la communication part du principe qu'un projet incontestable sur le plan technique ou politique ou encore juridique est de fait accepté. Dans un contexte où le comportement des publics conditionne le succès de la prévention de la maladie, cette posture communicationnelle se révèle obsolète. Elle est perçue comme une instrumentalisation par des populations car elle ne prend pas en compte leurs représentations sociales de la maladie. Une simple communication unidirectionnelle ne peut donc pas favoriser l'acceptation des projets de lutte contre la pandémie. Par ailleurs, le deuxième axe, quant à lui, repose sur une « communication de nature incantatoire » (J. Laurent et al., 2017, p.5) sur les sujets de la covid-19. En fait, dans le cadre de la gestion de la crise, il est coutume d'observer

une confusion totale des communications sensible, politique et persuasive. Les populations sont victimes de matraquages médiatiques des mesures de prévention et des actions politiques autour de la crise alors que le motif du déni ou rejet relève d'une incompréhension psychologique. J. Laurent et al. (2017, p.5) soutiennent à cet effet qu'une « personne peut être d'accord à 100% avec un projet mais le refuser du fait de sa proximité : dans ce cas, la persuasion peut produire des effets inverses que ceux poursuivis ». Cette idée semble être en congruence avec le comportement des populations face à la propagation de la pandémie. Malgré les nombreuses sensibilisations médiatiques, les populations restent réfractaires aux mesures de prévention de la pandémie.

4. Relations publiques de crise, une nécessité pour la gestion de la crise de la covid-19

4.1. Lever l'incrédulité des populations : une réponse relationnelle à la crise sanitaire

De nombreux citoyens sont de plus en plus méfiants envers l'État et ses services sanitaires. Pour faire face à cette situation, l'exécutif doit lever les incrédulités des publics relatives à la covid-19. Cette ambition qui est l'un des principes clés des relations publiques de crise nécessite que le conseil national de sécurité s'adresse spécifiquement aux populations dans une relation bilatérale. Selon D. Heiderich et N. Maroun, « Plutôt qu'une communication de masse ou médiatique, la communication de crise devra s'adapter de plus en plus finement aux différents publics, parfaitement différenciés par strates-simples publics, parties prenantes, alliés et

adversaires et mettre fin à l'idée d'une réponse unique dans un monde unique » (2014, p.3). Pour ces auteurs, la communication en contexte de crise doit s'inscrire dans une dynamique relationnelle afin de rassurer les différentes strates de la population. Dans le cas de la covid-19, la confiance est nécessaire pour lever les barrières d'incrédulité et obtenir un comportement coopératif des populations. En effet, selon FAO et OMS, (op.cit, 2018, p.24) « Les gens tendront à ne pas croire ou à ne pas respecter une information qui provient d'une institution ou d'une personne en laquelle ils n'ont pas confiance ». Dans notre cas, la perte de la légitimité de l'État explique en partie le non-respect des mesures barrières. Une réponse relationnelle à la crise s'impose pour susciter l'adhésion des citoyens dans la lutte contre la maladie. Si l'on « postule, de facto, de la nécessité de la relation, les stratégies d'opinion et autres éléments de langage perdent de leur sens » (A. Fouchard, 2019, p.8). La relation exige un dialogue et une écoute des publics pour comprendre réellement les perceptions ou représentations sociales de la maladie et les intégrer dans la conception des messages de sensibilisation. Aussi, pour lever l'incrédulité des populations, les décideurs, plutôt que de rechercher la réputation ou sympathie politique doivent s'inscrire dans une posture paternaliste c'est-à-dire assumer la responsabilité sociale de façon équitable. En adoptant cette position, l'exécutif répond à l'obligation morale de réparer les frustrations causées.

4.2 Social Licence to Operate (SLO), une exigence pour l'acceptabilité des mesures de prévention de la covid-19

La capacité de la Côte d'Ivoire à éradiquer le coronavirus dépend fortement de la relation que les décideurs entretiennent préalablement avec les populations dans la lutte contre la pandémie. Rappelons que les mesures de prévention sont contestées en termes d'acceptabilité. Ce préalable est exprimé sous l'approche anglo-saxonne « Social Licence to Operate », qui se traduit par « autorisation sociale d'opérer ». Il s'agit d'un « ensemble de méthodes et moyens destinés à faire connaître et accepter une activité, généralement contestée, par des groupes sociaux, qui seront autant de remparts en situation de crise » (D. Heiderich et N. Maroun, *op.cit*, p.4). Dans le cadre de la lutte contre la covid-19, cette approche doit reposer « sur le postulat de la conquête progressive de l'opinion dans un système de légitimité » (A. Fouchard, *op.cit*, p.8). Il s'agit pour l'État de procéder par quatre (4) étapes pour faire accepter les mesures de lutte par les populations. Dans la première phase, il s'agit d'identifier et de dissiper les lacunes dans la connaissance de la maladie. La seconde étape consistera à donner des informations authentiques sur l'origine de la maladie, son mode de transmission et sa manifestation. Aussi, les enjeux des actions de lutte doivent être légitimés afin de susciter une coopération des publics. L'étape de crédibilité, quant à elle, doit essentiellement reposer sur des témoignages des victimes. Dans cette étape, l'accent doit être mis sur le mode de contagion. Les témoins doivent, par exemple montrer comment ils ont été contaminés. Cela pourrait renforcer la crédibilité des messages de prévention. Dans la

dernière phase, l'État doit rassurer la population en communiquant sur les activités ou projets scientifiques locaux engagés en vue de trouver des remèdes à la maladie.

4.3 Éthique gouvernementale pour une instauration de la confiance informationnelle

Les limites de la communication de crise de la covid-19 soulèvent des enjeux éthiques qui méritent d'être anticipés afin de réduire les incertitudes susceptibles de provoquer une crise systémique généralisée. Afin d'impliquer les populations dans la lutte contre la pandémie, une éthique gouvernementale s'avère nécessaire dans la gestion de la communication. En effet, définie comme « une réflexion critique sur l'éthique véhiculée par les instances gouvernementales à travers leurs pouvoirs exécutifs, législatifs et judiciaires » (M. Dion, 1999, p.4), cette forme d'éthique repose sur l'un des grands principes fondateurs de la politique moderne qui est la confiance des citoyens envers les acteurs de l'appareil étatique. Pour reconquérir la confiance du public, l'État, par l'entremise des médias, doit privilégier la transparence et l'objectivité dans la gestion de l'information. La crise de la covid-19 ne doit en aucun cas servir de prétexte politique ou électoral. L'adoption de l'éthique suppose une réduction « au minimum de l'écart entre les attentes que les citoyens avaient à l'égard de leurs élus et ce que les mêmes citoyens croyaient voir dans la pratique » (Y. Boisvert, op.cit, p.5). Il s'agit de montrer que seul un travail important en faveur d'une culture d'intégrité peut réduire la distorsion qui effrite le climat social. L'adoption de l'éthique

gouvernementale doit favoriser, à travers les mécanismes de prévention de la maladie, une meilleure collaboration entre l'État et les citoyens dans la lutte contre la pandémie.

Conclusion

La gestion de la crise sanitaire de la covid-19 constitue une équation difficile à résoudre à cause de l'indifférence des populations face aux mesures de prévention. Le rejet de ces dernières résulte d'une dégradation de la confiance provoquée principalement par les infodémies, les suspicions de complot divulguées sur la toile et les réseaux sociaux et l'éclipse médiatique des mesures sociales. Dans le but d'assainir les informations de la crise, le gouvernement a décidé de sanctionner les auteurs des fake news et d'interagir avec les populations. Cette communication présente de nombreuses limites. Pour corriger ces insuffisances et impliquer les populations en toute confiance dans la lutte contre la pandémie, l'État doit nécessairement adopter une nouvelle approche de communication en l'occurrence les relations publiques de crise. Cette approche lui permettra de lever les incrédulités liées à la maladie, de faire accepter les mesures de prévention et d'instaurer la confiance informationnelle.

Références bibliographiques

Bender L., 2020 : Messages clés et actions pour la prévention et le contrôle de la COVID-19 dans les écoles, New-York, UNICEF.

- Boisvert Y., 2016 : « Crise de confiance et crise de légitimité : De l'éthique gouvernementale à l'éthique publique », *Revue internationale d'éthique sociétale et gouvernementale*, N°1, vol.4, pp.1-16.
- Boursin F., 1999 : « Crise de la confiance ou de la communication politique », *Communication et organisation*, N°16, pp. 1-14.
- Dion M., 1999 : « De l'éthique sociale à l'éthique gouvernementale : voyage au cœur de l'homo communicans », *éthique publique*, N°1, vol.1. En ligne <http://www.journals.openedition.org>.
- Dziedzicki J., 2015 : « Quelles réponses aux conflits d'aménagement ? De la participation publique à la concertation », *Participations*, N°13, vol. 3, pp.145-170.
- FAO et OMS, 2018 : *Manuel de communication sur les risques appliqués à la sécurité sanitaire des aliments*, Rome.
- Fouchard A. et al., 2019 : « Communication et crise : Vers un changement de paradigme », *Lettres d'information sur les Risques et les Crises*, N°61, pp.1-76.
- Heiderich D. et Maroun N., 2014 : « Relations publiques de crise : une nouvelle approche structurelle de la communication en situation de crise », *Observatoire International des Crises*, Janvier, pp. 1-19.
- Josse E., 2020 : « Infodémie : Le Coronavirus à l'épreuve des fake news et des théories complotistes ». En ligne [http://: www.researchgate.net/publication/339999753](http://www.researchgate.net/publication/339999753).

Lalancette M. et Lamy M., 2020 : « Enjeux de l'éclipse médiatique provoquée par la Covid-19 ». En ligne : <http://www.policyoptions.irpp.org>.

Laurent J. et al, 2017 : *Communication au service de l'acceptation sociale des grands projets d'infrastructures : communication d'acceptabilité et de concertation, Bordeaux, Mémento Formation.*

Média Animation, 2017 : *Théories du complot, ressorts et mécanismes,* Bruxelles.En ligne <http://www.theoriesducomplot.be>.

Posetti J., et al.,2019 : *Journalisme, « fake news » et désinformation : manuel pour l'enseignement et la formation en matière de journalisme,* Paris, UNESCO.

Recensement Général de la Population et de L'Habitat, 2014

Simon E., 2007 : « La confiance dans tous ses états », *Revue française de gestion*, N°175, pp.83-94.

Vulbeau A. : 2015, « L'infobésité et les risques de la surinformation », *revue Informations Sociales*, N° 191, pp. 1-2

<http://www.rti.com>

<http://www.gouv.ci>

<http://www.jeuneafrique.com>

<http://www.linfodrome.ci>