

L'administration Publique Camerounaise A L'ère De L'e-Gouvernance : Etude De La Présence De L'administration Publique Sur Les Réseaux Sociaux A Partir De Leur Site Web Officiel

MBETSI Yannick Arnaud

Doctorant en Science politique à l'Université de Ngaoundéré (Cameroun)

yannickmbetsiarnaud@gmail.com

Résumé

Les progrès dans le domaine des technologies de l'information et de la communication, l'augmentation du nombre d'abonnés sur les réseaux sociaux et la migration de l'administration publique au numérique sont les ingrédients ayant favorisé l'avènement de la gouvernance électronique au Cameroun. À travers l'analyse de leur présence sur les réseaux sociaux à partir de leur site Internet officiel, nous montrons comment l'arrimage de l'administration publique camerounaise à l'e-gouvernance se fait de façon progressive grâce à une diversification de contenu. Cependant, cette dynamique se trouve relativisée du fait de la logique descendante de l'information administrative, de la faible interaction avec les usagers, de l'irrégularité dans la mise à jour des informations et de la lenteur de certaines administrations.

Mots clés : Administration publique, E-gouvernance, Réseaux sociaux, Site web officiel.

Abstract

The development of information and communication technologies, the increase of the number of subscribers on the social networks and the migration of the public administration to the numeric are the ingredients having encouraged the advent of the electronic governance in Cameroon. Through the analysis of their presence on the social networks from their official web site, we show how the stowage of the Cameroon public administration to the e-governance makes itself in a progressive way thanks to a diversification of content. However, this dynamics is relativized because of the downward logic of the administrative information, of the weak interaction with the users, of the irregularity in the update of the information and the slowness of some administrations.

Key words: Public administration, E-Governance, social Networks, Official web site.

Le 17 mars 2020, le gouvernement camerounais prend des mesures visant à juguler la propagation de la pandémie à corona virus. Parmi ces diverses mesures, l'interdiction de regroupements de plus de

50 personnes dans les espaces ouverts au public et l'encouragement à développer les stratégies de travail à distance à travers l'exploitation des possibilités offertes par l'Internet.

Au niveau de l'administration publique, ce contexte de crise sanitaire a renforcé la conversion des différents ministères au télétravail marquant de ce fait l'ancrage de la gouvernance électronique ou e-gouvernance. Par e-gouvernement, il faut entendre l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les administrations publiques pour rendre les services publics accessibles à leurs usagers et pour améliorer leur fonctionnement interne. Dit en d'autres mots, cela renvoie au fait de rendre les informations au sein des administrations disponibles et accessibles en ligne, de délivrer des services directement en ligne ou de rendre ces services publics plus accessibles. C'est ce que corrobore Ossama pour qui, le gouvernement électronique suppose dans un premier temps de rendre l'information publique accessible sur Internet, par exemple les lois, des données sur la santé, l'éducation ou l'économie. Dans un deuxième temps, il vise à dématérialiser les procédures publiques en permettant aux usagers de les effectuer sur Internet (les téléprocédures)^a.

La problématique de l'e-gouvernance vise donc à faciliter un rapprochement de l'administration des administrés en leur proposant des services à distance. Cette thématique vise dès lors à apprécier le niveau d'ouverture de l'administration publique camerounaise sur l'espace virtuel notamment en termes de présence, d'offre de service et de satisfaction des usagers. Pour y parvenir, l'immense majorité des départements ministériels dispose d'un site Internet officiel lequel est accessible via le portail www.sigle du ministere.gov.cm ou www.sigle du ministere.cm. Ces espaces d'accès aux informations de chaque administration donnent également la

^a F. OSSAMA, *Les nouvelles technologies de l'information : enjeux pour l'Afrique subsaharienne*, Paris, L'Harmattan, 2001, p.51.

possibilité aux internautes d'accéder aux différents réseaux sociaux auxquels ils sont actifs.

L'analyse consiste donc à vérifier quels sont les réseaux sociaux auxquels elles sont accessibles, quelles sont les services qu'elles proposent à leurs utilisateurs et pour quel résultat. Autrement dit, comment l'administration publique camerounaise s'approprie-t-elle des réseaux sociaux dans sa stratégie de gouvernance électronique ? Quelle est l'efficacité de cette utilisation ? Dans l'optique de mieux évaluer la gouvernance électronique au Cameroun, nous avons observé sur une période de trois mois (août à octobre 2020), le comportement des administrations sur leurs différents réseaux sociaux. Les données recueillies permettent de structurer l'article en deux parties. D'une part, une étude sur le contexte d'émergence et les enjeux de l'administration électronique au Cameroun qui permet d'apprécier l'évolution du processus de numérisation de ladite administration (I). D'autre part, une analyse de la présence de cette administration sur les réseaux sociaux qui permet de recenser ces réseaux, les offres de service qui y sont disponibles et l'efficacité de cette présence en termes d'interaction et de fréquence de publication des informations (II).

I- CONTEXTE D'ÉMERGENCE ET ENJEUX DE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE AU CAMEROUN

L'avènement de l'administration électronique au Cameroun suit une trajectoire dont il convient de rappeler le contexte d'émergence (A) afin de mieux comprendre les enjeux liés à ce processus de numérisation de l'activité administrative (B).

A- Le contexte d'émergence de l'administration électronique au Cameroun

Si l'utilisation des services Internet fait officiellement son entrée au Cameroun en 1997, il convient de relever que le contexte d'émergence de la numérisation de l'administration publique camerounaise remonte aux années 1960 avec l'avènement d'un système d'informatisation de cette dernière. À cette période, la flotte informatique du jeune État indépendant était constituée d'un service de mécanographie rattaché au ministère des affaires économiques et du plan. Ce n'est alors qu'en 1976 que le programme d'informatisation des administrations publiques, essentiellement dédié à la gestion administrative et budgétaire de l'État connaîtra un tournant décisif avec la création par décret n° 76/258 du 2 juin 1976, de la Direction Centrale Informatique et de la Téléinformatique rattachée au Secrétariat général de la présidence de la République. Celle-ci a été transformée quelques années plus tard (en 1988), en Centre National de Développement Informatique (CENADI) dont la mission principale fût le traitement des données gouvernementales et du réseautage ainsi que de

l'informatisation et des réseaux de téléinformatique de l'administration^b.

Les activités de cette structure ont ainsi facilité la mise en place d'un système d'harmonisation et de normalisation de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication et de la connexion des départements de l'administration centrale à Internet. C'est dans cette lancée que l'on va assister à diverses réformes visant à promouvoir d'abord l'informatisation de l'activité administrative caractérisée par la dotation de chaque administration publique d'équipements informatiques, de la gestion informatisée du fichier du personnel et de la gestion au niveau de chaque ministère, d'un programme de gestion informatisé budgétaire et comptable. Par la suite, cette informatisation a conduit à la création le 08 avril 2002 de l'Agence Nationale des Technologies de l'Information et de la Communication (ANTIC)^c, chargée de « *la promotion et le suivi de l'action des pouvoirs publics en matière des technologies de l'information et de la communication ; la régulation, le contrôle et le suivi des activités liées à la sécurité des systèmes d'information et des réseaux de communications électroniques ainsi qu'à la certification électronique, en collaboration avec l'agence de régulation des télécommunications* »^d. Enfin, l'informatisation de l'administration publique camerounaise sera suivie par une connexion à partir de 1997, au réseau Internet notamment avec la création d'un site Internet propre à chaque département ministériel et leur présence sur les réseaux sociaux.

B- La volonté de modernisation du service public comme enjeu de la numérisation de l'administration camerounaise

Internet selon les propos de Valentin Gazagne-Jammes, constituerait un espace public moderne dans lequel chaque citoyen serait amené à pouvoir participer à la vie de la cité de diverses manières^e.

^b R. ELONG MBOULE MBOULE, *Internets et modernisation de l'Administration publique : enquête sur les évolutions camerounaises à la lumière des dynamiques estonienne et française*, Mémoire de Master en Administration Comparée et Action Économique, Université de Strasbourg, École nationale d'administration, décembre 2018, P.7.

^c Cette agence a été restructurée en 2012 par le décret n°2012/180 du 10 avril 2012 portant organisation et fonctionnement de l'agence nationale des technologies de l'information et de la communication.

^d Article 4 du décret n°2012/180 du 10 avril 2012 portant organisation et fonctionnement de l'agence nationale des technologies de l'information et de la communication.

^e V. GAZAGNE-JAMMES, « La citoyenneté numérique à l'épreuve des fausses informations », *La Revue des droits de l'homme* [En ligne], vol.17, 2020, mis en ligne le 10 janvier 2020, consulté le 06 février 2020. URL : <http://journals.openedition.org/revdh/7908> ; DOI : 10.4000/revdh.7908, p. 5.

Pour commencer, Internet permet le développement de l'accès à l'information publique à travers notamment les sites Internet des différentes institutions publiques obligeant de ce fait l'État à s'adapter aux exigences de la transparence et de modernisation de la vie publique. Cet accès à l'information sans cesse renouvelé, qui permet, de surcroît, aux citoyens de mieux saisir les enjeux de l'action publique, voire d'interagir avec l'administration et parfois avec les élus^f. Dans un second temps, l'auteur considère qu'Internet permet idéalement à chaque citoyen d'exprimer son opinion sur une décision publique ce qui permet une plus grande interaction entre concitoyens ; renforçant de ce fait le sentiment de cohésion sociale^g.

Dans le cadre de l'administration publique camerounaise, l'entrée du Cameroun dans la société de l'information a constitué le fondement de la modernisation de son administration publique à travers une présence et une exploitation des réseaux sociaux d'Internet. Au-delà de cette présence sur les réseaux sociaux, l'administration publique camerounaise s'est engagée dans un processus de numérisation de ses activités. Ceci s'est matérialisé avec la sollicitation de l'expertise sud-coréenne avec laquelle l'État a signé en 2015, un accord visant à développer l'administration électronique au Cameroun. Cet accord signé le 27 mars 2015 entre le ministère des postes et télécommunications, représentant les pouvoirs publics camerounais et l'Agence Coréenne de Coopération Internationale (KOICA) avait pour objectif l'élaboration d'un Plan directeur et le renforcement des capacités du personnel de l'État dans l'administration électronique. Il s'est agi pour cette agence, à travers un plan réalisable en cinq ans, de permettre « *au Gouvernement du Cameroun d'introduire des innovations dans son administration qui vont promouvoir l'efficacité, l'efficacités, la transparence, la réactivité et impliquer le maximum de citoyens dans le processus de prise de décision dans l'administration publique* »^h. Les principales activités projetées par cet accord de coopération concernent notamment :

l'élaboration d'un plan directeur de l'e-government au Cameroun intégrant une nouvelle stratégie de l'e-government ;

l'élaboration d'une étude spécifique découlant du plan directeur de l'e-government et ayant la priorité la plus élevée ;

la formation en Corée du Sud de certains responsables de l'administration publique camerounaise à l'e-government;

^f *Ibid.*

^g V. GAZAGNE-JAMMES, *op. cit.*

^h MINPOSTEL, « Présentation du projet e-gouvernement », dossier publié sur le site du ministère des postes et télécommunications, publié le 19 mai 2017, consulté le 02 septembre 2020, disponible sur le lien www.minpostel.gov.cm.

la formation en local de plusieurs personnels de l'État sur l'e-governmentⁱ.

Cette volonté de modernisation de l'administration publique a encore été réaffirmé par le président de la République dans son discours de vœux de nouvel an au peuple camerounais le 31 décembre 2018, lorsqu'il affirme qu'« *il est indispensable que nous fassions davantage pour intégrer les progrès du numérique dans le fonctionnement de nos services publics et de notre économie* ». Il a également souligné que « *la société digitale qui s'annonce n'attendra pas les retardataires* »^j.

Le recours aux réseaux sociaux par les administrations publiques s'inscrit en outre dans le cadre d'une volonté de mettre en place une administration publique véritablement au service des usagers. Cet impératif entre en droite ligne avec la mise œuvre des objectifs du programme national de gouvernance adopté par le Cameroun en 2010. Du fait des fonctionnalités des réseaux sociaux caractérisées par une communication instantanée, la migration des administrations sur ces plateformes favoriserait une réelle prise en compte des opinions des usagers à travers la mise en place d'une interface de dialogue en ligne où grâce à la possibilité de commenter les informations diffusées, l'internaute participerait à l'amélioration de la qualité de fourniture du service public.

L'enjeu de modernisation de l'administration publique se justifie dès lors, par la volonté des pouvoirs publics de dématérialiser les procédures et surtout d'offrir aux usagers des services innovants empreints de célérité. En effet, cette modernisation de la vie publique se situe dans « *la possibilité d'utiliser la boucle de rétroaction propre aux technologies numériques pour faciliter les délibérations sur l'action publique et l'avènement d'une gouvernance (.) (plus transparente), plus perméable, plus accessible, plus responsable et plus enraciné dans l'espace public* »^k. Cette tendance est beaucoup plus perceptible sur le plan administratif où l'introduction des technologies de l'information et de la communication comme système d'information dans l'administration a été présentée comme un levier pour opérer une réingénierie des processus administratifs tout en industrialisant les flux d'information^l. C'est ainsi que de plus en plus

ⁱ *Ibid.*

^j Discours de fin d'année du chef de l'État du Cameroun le 31 décembre 2018.

^k S. COLEMAN, « L'avenir de l'Internet et de la démocratie : pour une politique qui transcende les métaphores », in OCDE, *Promesses et limites de la démocratie électronique : les défis de la participation citoyenne en ligne*, Paris, OCDE, 2003, p.166.

^l D. ALCAUD, A. LAKEL, « L'administration électronique au miroir du client-centrisme et de l'eCRM: paradigmes de modernisation du service public et enjeux de pouvoir dans une société démocratique », in « *L'action publique au risque du client? Client-centrisme et citoyenneté* »,

d'administrations proposent des informations et des services en ligne, qui facilitent l'accès aux services publics et l'échange avec les usagers. C'est pour faciliter cette interaction entre gouvernants et gouvernés que les pouvoirs publics ont intensifié leur présence et leur communication sur le réseau Internet notamment à travers les divers réseaux sociaux.

II- EFFECTIVITÉ ET IMPACT DE LA PRÉSENCE DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE CAMEROUNAISE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

L'effectivité de la présence de l'administration publique camerounaise sur la toile se manifeste par un déploiement de celle-ci sur les réseaux sociaux avec un contenu diversifié (A). Cette présence produit des effets variés (B).

A- Un réel déploiement de l'administration publique camerounaise sur les réseaux sociaux avec des contenus diversifiés

Considéré technologiquement, le réseau social est un ensemble d'équipements interconnectés qui servent à acheminer un flux d'informations, et permet de mettre en relation un grand nombre autour des mêmes centres d'intérêt ou non, de les faire changer des informations ou encore de les faire participer à des événements le tout à distance et sans contact réel^m. Ainsi, les réseaux sociaux suivant cette perception fournissent « *des outils qui facilitent le processus de mise en relation autour d'un centre d'intérêt commun et permettent la prise de contact en ligne* »ⁿ. Il existe globalement deux types de réseaux sociaux : les réseaux sociaux de contact (Skype, Facebook, Messenger.) et les réseaux sociaux de contenu (wiki, Twitter, YouTube.)^o. Certains réseaux sociaux sur Internet combinent les deux types et permettent, regroupent des amis ou contacts de la vie réelle tout en produisant du contenu. D'autres aident à se créer un cercle d'amis, à trouver des partenaires commerciaux, un emploi ou autres. L'on peut citer entre autres réseaux sociaux en ligne : Facebook, MySpace, Mupiz, Viadeo, YouTube, Wikipédia, Wikimédia, Twitter, LinkeldIn, Messenger^p et les réseaux disponibles à travers la téléphonie mobile comme WhatsApp, Instagram, Snapchat, Viber, Imo, etc. Ils sont en quelque sorte des clubs « privés »

Colloque international de la Revue Politiques et Management Public à Sciences-Po Lille, Mars 2006, Lille, France, hal-01757653, consulté le 18 juillet 2020, p.3.

^m P. TORLOTIN, *Enjeux et perspectives des réseaux sociaux*, Mémoire de Master en Marketing, Management et Technologies de l'Information, Institut Supérieur du Commerce de Paris, 2006.

ⁿ *Ibid.*

^o M. BAITA YAWA, *Appropriation politique des réseaux sociaux et ses effets sur la participation politique : cas de la ville de Lomé*, Mémoire de Diplôme d'Études Approfondies (DEA) ès-Lettres et Sciences Humaines, Université de Lomé, décembre 2012, p.50.

^p *Ibid.*

souvent sélectionnés par centres d'intérêts personnels partant du principe de l'homophilie.

L'administration publique camerounaise est composée de 39 départements ministériels. Les réseaux sociaux occupent une place fondamentale dans le processus de modernisation des administrations publiques. Compte tenu du nombre d'internautes actifs sur ces plateformes et du nombre sans cesse croissant des effectifs des agents de l'État, une bonne présence et une bonne exploitation des réseaux sociaux garantirait et faciliterait la dynamique de rapprochement de l'administration publique de ses usagers. Au Cameroun, bien que les administrations publiques affichent un faible taux de connexion à Internet dans la mesure où le débit moyen de l'Internet dans l'administration est de 4 Mb/s, soit environ 1,55Kb/s par tête, ce qui est en dessous de l'objectif d'un accès large bande qui devrait tourner en moyenne autour de 2Mb/s par tête^q, l'on assiste toute de même à leur déploiement sur les réseaux sociaux.

Ainsi, l'accès au site Internet officiel des différents départements ministériels camerounais ouvre des liens à un certain nombre de réseaux sociaux où ils sont également accessibles et actifs. De la panoplie des réseaux sociaux dont regorge l'Internet, les administrations camerounaises sont davantage présentes sur Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, LinkedIn et Google+. Facebook et Twitter restent les réseaux sociaux les plus accessibles et les plus utilisés à partir de ces sites Internet. Le nombre de réseaux sociaux accessibles à partir de ces sites Internet varie de zéro (00) à cinq (05). Ainsi, neuf (09) départements ministériels n'offrent aucun accès sur les réseaux sociaux à partir de leur site web officiel ; tandis que 12 proposent deux (02) réseaux. Par ailleurs, seul le ministère des enseignements secondaires propose un accès à cinq (05) réseaux sociaux différents alors que quatre (04) ministères sont présents sur quatre (04) réseaux sociaux et huit (08) sont accessibles sur trois (03) plateformes de réseautage social. Enfin, cinq (05) ministères offrent un accès à un réseau social. Ces données sont résumées dans le tableau suivant :

Tableau 1 : Nombre de réseaux sociaux accessibles par ministère.

Nombre de réseaux sociaux	Nombre de ministères actifs
00	09
01	05
02	12
03	08
04	04
05	01

Source : Données compilées par nos soins

^q R. ELONG MBOULE MBOULE, *op. cit.*, p.27.

En termes de contenu, l'accès aux technologies de l'information et de la communication s'inscrit dans une double dynamique de diffusion de l'information et d'interaction entre les différentes parties prenantes au processus de communication. Dans sa dimension diffusion de l'information, la révolution numérique et le développement conséquent des réseaux sociaux numériques (MySpace 2003, Facebook 2004, Twitter 2006) ont changé la donne. Omniprésents dans la vie de milliards d'individus⁷, les réseaux sociaux sont utilisés comme source d'information pour bon nombre d'internautes. L'exploitation des réseaux sociaux par l'administration publique camerounaise permet de constater que, ces plateformes servent à l'administration de porter à la connaissance et mettre à disposition des internautes les activités qu'elle mène au quotidien. C'est ainsi que sont accessibles sur les comptes des différents ministères, les communiqués, compte-rendu d'activités, textes et autres documents que les usagers peuvent consulter et obtenir en ligne.

Ce processus de diffusion de l'information participe à renforcer la visibilité de cette administration auprès des usagers. Ceci d'autant plus que l'accès à ces différents réseaux sociaux contribue à une stratégie de marketing politico-administratif qui consiste à médiatiser et à vanter les actions de chaque département ministériel. Certains réseaux sociaux comme YouTube par exemple servent à l'administration de support de rediffusion des reportages, meetings, conférences ou interventions sur les plateaux de télévisions effectués par d'autres organes de presse sur une activité effectuée par ladite administration. Or cette plateforme d'hébergement de vidéos est conçue telle que, les internautes qui y recourent le font pour souvent regarder du contenu qui n'est pas diffusé sur d'autres médias ou pas de la même manière.

Cette présence de l'administration publique sur les plateformes de réseautage social produit des résultats à multiples facettes.

B- Impact de la présence des administrations camerounaises sur les réseaux sociaux

Cet impact peut s'apprécier sous le double angle du dynamisme de mise à jour des informations et services sur les réseaux sociaux et de l'interaction avec les usagers sur ces plateformes.

Le dynamisme de l'administration publique sur les réseaux sociaux est largement tributaire de l'évolution de l'actualité politique, économique et sociale en rapport avec les missions de l'administration concernée. C'est ainsi que l'on peut constater que,

⁷ J-B JEANGÈNE VILMER, A. ESCORCIA, M. GUILLAUME, J. HERRERA, « Les Manipulations de l'information : un défi pour nos démocraties », rapport du Centre d'analyse, de prévision et de stratégie (CAPS) du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères et de l'Institut de recherche stratégique de l'École militaire (IRSEM) du ministère des Armées, Paris, août 2018, P.39.

lorsqu'il existe un calme relatif dans le domaine d'intervention d'une administration donnée, il n'existe pratiquement aucune mise à jour de l'actualité sur son compte social. Tout porte à penser que l'animation de ces comptes s'inscrit dans une logique de communication responsive voire de compte-rendu, d'archivage de l'actualité.

Le compte social de certains ministères sert également à renseigner davantage les visiteurs sur les missions dudit ministère et parfois tient lieu d'espace d'éducation sociale. Cela a par exemple été observé avec la page Facebook du ministère de la décentralisation et du développement local qui, à l'occasion des élections régionales, publiait tous les jours des informations utiles pouvant contribuer à mieux comprendre l'institution régionale.

Certains ministères par contre sont moins actifs sur les réseaux sociaux. C'est le cas du ministère de la promotion de la femme et de la famille où les informations contenues sur sa page Facebook remontent au 27 avril 2016.

Par ailleurs, certains sites Internet officiels signalent l'existence d'un compte sur les réseaux sociaux juste par mimétisme alors qu'il n'en est rien dans la réalité. La page Facebook du ministère des arts et de la culture par exemple est introuvable à partir de son site Internet.

Pour ce qui est de l'interaction avec les internautes, interagir avec les usagers suppose l'aménagement des mécanismes de discussion qui donnent à ces derniers la possibilité non seulement de participer, d'établir l'ordre du jour des discussions, de soumettre leurs propres propositions mais surtout d'apprécier et d'influer sur les résultats. L'OCDE dans son rapport de 2001, identifie trois types d'interactions, à savoir la fourniture unidirectionnelle d'information, la relation de consultation bidirectionnelle, dans laquelle on donne l'occasion aux citoyens de réagir à des problèmes, et enfin la participation active ou codécision, relation basée sur un partenariat où les citoyens sont activement engagés dans le processus d'élaboration des politiques⁸. Or les comptes des réseaux sociaux des administrations du Cameroun restent encore caractérisés par une logique unidirectionnelle de la communication. Bien que donnant la possibilité aux internautes de commenter l'actualité ou de soumettre leurs préoccupations, l'on constate que dernières réagissent rarement aux différentes sollicitations des utilisateurs ou réagissent parfois tardivement. En limitant ainsi l'échange interactif avec les usagers et l'irrégularité de la mise à jour des informations, les comptes sur les réseaux sociaux des administrations laissent entrevoir non seulement une structuration descendante de la communication institutionnelle, mais aussi la faible prise en compte du digital dans

⁸ OCDE, *Des citoyens partenaires: information, consultation et participation à la formation des politiques publiques*, Paris, OCDE, 2001.

cette communication pourtant, chacune de ces administrations disposent d'une cellule de communication.

Le compte social de l'institution se réduit à un espace fonctionnel consacré à la fourniture de documents administratifs sans réelle interaction avec l'utilisateur. Ce web documentaire correspond à ce que Paul Deprez et Yann Bertracchini considèrent comme « (...) une approche de communication et de publication semblable à celle qui se pratiquait hors ligne : on se contente de mettre à disposition. L'information est descendante et l'interaction n'est pas présente. Ici, le web sert uniquement de lieu d'archivage de contenus numérisés en suivant une logique médiatique où le site Internet est seulement utilisé comme moyen de diffusion. Il existe une réelle publication mais les contenus ne bénéficient d'aucune publicité »¹. Aucun service public n'a encore aménagé ni autorisé la dynamique de consultation des internautes dans leur système de gouvernance électronique. Pourtant, la gouvernance tout comme la communication électronique, suppose une dimension participative qui consiste à impliquer toutes les parties prenantes à la construction des politiques publiques.

Du fait de ce manque d'interaction avec les usagers, les comptes de ces administrations ne sont pas assez souvent visités. Les seuls échanges visibles sur les pages des réseaux sociaux des administrations publiques sont essentiellement constitués des commentaires des internautes. Le fait de ne pas interagir avec les citoyens peut être mal perçu et peut donner une image négative de l'administration. C'est sans doute ce qui explique l'abondance des commentaires critiques sur les comptes de ces administrations. Cela peut s'observer sur les comptes des ministères en charge de l'enseignement supérieur, de l'éducation de base, des enseignements secondaires, des travaux publics, de l'emploi et autres.

Cependant, comme le relève Roudolphe Elong Mboule Mboule, « quelques cas d'émancipation commencent à se faire sentir, notamment en matière d'enregistrement à certains grands concours administratifs et dans la mise en ligne de leurs résultats. Les sites de la Primature, du ministère de l'Enseignement supérieur, ceux des Enseignements secondaires, de la Fonction publique et de la Réforme administrative, sont les exemples de sites sur lesquels on peut rencontrer quelques services publics notamment dans la fonction information. La fonction démarches en ligne étant encore faible »². Dans la mouvance de l'interaction avec leurs usagers, certains

départements ministériels se démarquent par un échange assez régulier avec les internautes il en est par exemple ainsi du ministère de la fonction publique et de la réforme administrative où l'on observe une réelle interaction avec les usagers surtout lors de l'organisation des différents concours administratifs où ce ministère répond assez généralement aux différentes sollicitations et besoins d'information des candidats. Cette interaction est également observée au ministère de la décentralisation et du développement local qui répond parfois aux préoccupations des usagers.

CONCLUSION

Au terme de notre analyse, quelle appréciation peut-on finalement faire de l'exploitation des réseaux sociaux par l'administration publique camerounaise ? Ces plateformes contribuent-elles à renforcer la gouvernance électronique au Cameroun ? La réponse à ces interrogations n'est pas aisée dans la mesure où, le processus de gouvernance électronique au Cameroun se trouve encore dans sa phase d'appropriation, embryonnaire. La présence de l'administration publique sur les réseaux sociaux s'inscrit encore plus dans sa dimension de diffusion de l'information et tend à limiter la perspective d'un échange dialogique ou co-participatif avec les internautes. Cependant, dans cette construction quelques départements ministériels se démarquent par une présence plus poussée qui se traduit par la fréquence de publication des informations et une interaction assez régulière avec les internautes. L'on peut citer dans ce peloton de tête, les services du premier ministre, le ministère de la fonction publique et de la réforme administrative, le ministère de l'enseignement supérieur et le ministère de la décentralisation et du développement local.

BIBLIOGRAPHIE

- ALCAUD (D.), LAKEL (A.), « L'administration électronique au miroir du client-centrisme et de l'eCRM: paradigmes de modernisation du service public et enjeux de pouvoir dans une société démocratique », in « L'action publique au risque du client? Client-centrisme et citoyenneté », Colloque international de la Revue Politiques et Management Public à Sciences-Po Lille, Mars 2006, Lille, France, hal-01757653, consulté le 18 juillet 2020.

- BAITA YAWA (M.), « Appropriation politique des réseaux sociaux et ses effets sur la participation politique : cas de la ville de Lomé », Mémoire de Diplôme d'Études Approfondies (DEA) ès-Lettres et Sciences Humaines, Université de Lomé, décembre 2012.

- COLEMAN (S.), « L'avenir de l'Internet et de la démocratie : pour une politique qui transcende les métaphores », in OCDE, *Promesses et limites de la démocratie électronique : les défis de la participation citoyenne en ligne*, Paris, OCDE, 2003.

¹ P. DEPREZ et Y. BERTACCHINI, « L'usage du web par l'administration publique : un enjeu de positionnement sur les pratiques des internautes », in *Communication et organisation* [En ligne], n°47, 2015, pp.217-234, mis en ligne le 01 juin 2018, URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/4969>, p.218.

² R. ELONG MBOULE MBOULE, *op. cit.*, p.45.

- DEPREZ (P.) et BERTACCHINI (Y.), « L'usage du web par l'administration publique : un enjeu de positionnement sur les pratiques des internautes », in Communication et organisation [En ligne], n°47, 2015, pp.217-234, mis en ligne le 01 juin 2018, URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/4969>.

-ELONG MBOULE MBOULE (R.), « Internets et modernisation de l'Administration publique : enquête sur les évolutions camerounaises à la lumière des dynamiques estonienne et française », Mémoire de Master en Administration Comparée et Action Économique, Université de Strasbourg, École nationale d'administration, décembre 2018.

- GAZAGNE-JAMMES (V.), « La citoyenneté numérique à l'épreuve des fausses informations », *La Revue des droits de l'homme* [En ligne], vol.17, 2020, mis en ligne le 10 janvier 2020, consulté le 06 février 2020. URL : <http://journals.openedition.org/revdh/7908> ; DOI : 10.4000/revdh.7908.

- JEANGÈNE VILMER (J.-B.), ESCORCIA (A.), GUILLAUME (M.), HERRERA (J.), « Les Manipulations de l'information : un défi pour nos démocraties », rapport du Centre d'analyse, de prévision et de stratégie (CAPS) du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères et de l'Institut de recherche stratégique de l'École militaire (IRSEM) du ministère des Armées, Paris, août 2018.

- MINPOSTEL, « Présentation du projet e-gouvernement », dossier publié sur le site du ministère des postes et télécommunications, publié le 19 mai 2017, consulté le 02 septembre 2020, disponible sur le lien www.minpostel.gov.cm.

- OCDE, *Des citoyens partenaires: information, consultation et participation à la formation des politiques publiques*, Paris, OCDE, 2001.

- OSSAMA (F.), *Les nouvelles technologies de l'information : enjeux pour l'Afrique subsaharienne*, Paris, L'Harmattan, 2001.

- TORLOTIN (P.), « Enjeux et perspectives des réseaux sociaux », Mémoire de Master en Marketing, Management et Technologies de l'Information, Institut Supérieur du Commerce de Paris, 2006.