

Etudes



africaines

Licence accordée à Hamidou SANGLA - Hamidousangla@yahoo.fr - ip:196.28.249.83

Série Communication

**Sous la direction de
Simon NGONO**

LA COMMUNICATION DE L'ÉTAT EN AFRIQUE

Discours, ressorts et positionnements

Préface de Bertrand Cabedoche

L'Harmattan

Du même auteur

Les débats télévisés dans l'espace public au Cameroun, Paris,
Édilivre, 168 p.

© L'Harmattan, 2020
5-7, rue de l'École-Polytechnique, 75005 Paris

<http://www.editions-harmattan.fr>

ISBN : 978-2-343-18936-9
EAN : 9782343189369

Chapitre 11

LA COMMUNICATION GOUVERNEMENTALE CAMEROUNAISE À L'ÉPREUVE DE LA CRISE ANGLOPHONE

Symplice Bouga Mvondo

Chercheur associé au Groupe de Recherche en Sciences Sociales et en
Développement en Afrique (GRESDA), Cameroun
symplicebmvondo@gmail.com

Résumé

Ce chapitre porte sur la communication développée par le Gouvernement camerounais dans le cadre de la dernière résurgence de la crise dite anglophone qui secoue, depuis décembre 2016, le Nord-Ouest et le Sud-Ouest, les deux régions historiquement anglophones du pays. Ainsi, en s'appuyant sur une démarche essentiellement empirique, il révèle une communication gouvernementale mal organisée et très peu adaptée aux nouveaux enjeux et contexte qui caractérisent aujourd'hui cette crise.

Introduction

C'est en octobre 2016 que se déclenchaient, sous forme de revendications sociales à caractère corporatiste, les premiers événements à l'origine de la crise qui secoue aujourd'hui les régions anglophones du Cameroun¹⁵⁸ et qui, depuis près d'un an, s'est muée en guerre armée, entre les forces armées républicaines et des groupes armés difficilement identifiables. Cette crise, qui n'en est pas à sa première manifestation, trouve ses origines lointaines dans les événements politiques ayant conduit à la configuration que connaît aujourd'hui ce pays (lequel a été successivement République du Cameroun constituée des actuelles régions francophones en 1960, ensuite République fédérale du Cameroun englobant désormais les

¹⁵⁸ Les régions du Nord-Ouest et du Sud-Ouest, toutes deux formant la partie du pays ayant connu, avant l'indépendance du pays et la réunification, la tutelle, sous mandat de l'ancienne Société Des Nations (SDN) de l'Angleterre au lendemain de la deuxième guerre mondiale, tandis que le reste du pays était placé sous tutelle française.

régions francophone et anglophone en 1961, après République unie du Cameroun en 1972, enfin, République du Cameroun en 1984). Les autres éléments explicatifs se distribuant essentiellement entre la gouvernance mise en place par les deux régimes qui se sont succédé à la tête du pays et l'action d'entrepreneurs politiques mettant à profit un certain nombre de frustrations et de revendications, à la fois fantasmées et fondées, exprimées par les populations originaires des deux régions concernées. Le caractère répétitif et durable de cette crise traduit la difficulté qu'ont les autorités gouvernementales à en venir à bout. Les raisons de cette survivance sont multiples. Dans le cadre de cette contribution, nous nous intéresserons particulièrement à la communication gouvernementale développée dans le cadre de la gestion de cette crise. Quels sont donc les principaux acteurs à l'œuvre dans le cadre de cette communication ? Comment s'est-elle déployée ? Enfin, quelle économie peut-on en faire aujourd'hui ? C'est autour de ces principales préoccupations que se construira ce travail. Sur le plan temporel, nous centrerons essentiellement notre analyse sur la période allant d'octobre 2016 à juin 2018. Sur le plan méthodologique, nous nous appuierons à la fois sur la méthode descriptive pour offrir une visualisation de la structure opérationnelle de la communication gouvernementale camerounaise et une méthode analytique pour analyser les choix opérationnels opérés par le Gouvernement pour communiquer dans le cadre de cette crise. Cependant, de manière générale, le choix opéré ici est celui d'une démarche faisant la part belle à l'empirique plutôt qu'à la théorie, car il est surtout question pour nous ici, de mettre en exergue les limites ou insuffisances observées dans cette communication. Sur le plan du déploiement, avant de nous intéresser aux éléments facteurs à risque dans la communication gouvernementale dans le cadre de cette crise, il paraît indiqué d'observer un arrêt préalable sur une photographie synthétique de l'armature institutionnelle qui la porte.

Le dispositif institutionnel de communication gouvernementale au Cameroun

La communication a toujours été au cœur de l'action gouvernante. Elle en est une des principales activités, aucun pouvoir gouvernant ne pouvant s'en passer (Bigaut, 1998). Cette nécessité est d'autant plus poignante qu'avec la démocratisation de l'activité informative, favorisée par la simplification et la diversification des moyens de

communication ainsi que des sources à la disposition du citoyen, l'information devient difficilement contrôlable. Cette anarchie communicationnelle peut nuire à l'action gouvernementale. L'État a donc besoin de se doter de moyens pouvant lui permettre, non seulement de contrôler ce qui est diffusé, mais également d'en donner une orientation ou d'en choisir le *timing*. C'est pourquoi des institutions spécifiques sont mises en place. Pour ce qui est du Cameroun, le dispositif institutionnel de communication gouvernementale repose sur plusieurs structures publiques pouvant être organisées en deux grands groupes. D'un côté des institutions à compétences globales et de l'autre, des institutions spécialisées ou limitées.

Les Institutions à compétences globales

Nous entendons par institutions à compétences globales ici, celles dont la mission en matière de communication gouvernementale concerne l'ensemble du Gouvernement. Leurs rôles se déclinent essentiellement en des activités de coordination (ou supervision), d'accompagnement auprès des différentes institutions gouvernementales et de représentation du gouvernement. Dans l'armature institutionnelle actuelle, on en distingue principalement deux : la Division de l'Information et de la Coordination de la Communication Gouvernementale et le ministère de la Communication.

La Division de l'Information et de la Coordination de la Communication Gouvernementale (DICCG)

Logée au sein du Premier ministre dont elle est un des services techniques, la DICCG doit son apparition au processus de renforcement progressif des compétences du Premier ministre depuis la réapparition de ce dernier dans l'architecture gouvernementale au Cameroun en 1991¹⁵⁹. Les principales missions de cette institution sont : le pilotage et la coordination de la communication gouvernementale au niveau interministériel, le suivi et l'analyse de l'évolution de l'opinion publique et des grandes tendances de

¹⁵⁹ En effet, le poste de Premier ministre avait d'abord été mis en veilleuse en 1984 pour réapparaître en 1991.

traitement médiatique des activités gouvernementales, l'information du public sur les activités du Premier ministre et enfin, l'analyse et le suivi de la mise en œuvre de la politique du Gouvernement en matière de communication.

Pour ce qui est de ses missions en particulier au niveau de la communication du Gouvernement, celles-ci recouvrent à la fois des activités de communication interne (au sein du Premier ministre et entre les différents ministères), des activités de communication externe (communication sur les actions du Gouvernement) et des activités de marketing (valorisation de l'image du Gouvernement). De manière concrète, elle intervient au niveau de la définition des grands axes de la communication gouvernementale ; de la coordination des actions de promotion de l'image et des activités gouvernementales ; des échanges avec la presse (ou les médias) et le grand public sur les activités du Gouvernement ; du suivi et de l'évaluation de l'impact de cette communication ; enfin, du suivi des activités du ministère de la Communication dont le patron est le porte-parole du Gouvernement.

Le ministère de la Communication

Chargé principalement de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique gouvernementale en matière de communication¹⁶⁰, le ministère de la Communication joue un grand rôle dans l'armature institutionnelle en matière de communication gouvernementale au Cameroun. Ce rôle se situe essentiellement à trois niveaux.

Premièrement tel que spécifié dans le décret de 2011 portant organisation du Gouvernement au Cameroun relevé *supra*, il mène des activités d'accompagnement auprès des autres départements ministériels dans la mise en œuvre de leurs stratégies de communication. C'est ainsi qu'on a souvent vu le ministre de la Communication accompagner ses confrères d'autres départements ministériels dans le cadre de conférences de presses sur des questions particulières¹⁶¹. De même, il accompagne le ministère des Relations Extérieures dans ses activités d'information sur le Cameroun au

¹⁶⁰ Cf. l'article 8 (10) du décret n° 2011/408 du 09 décembre 2011 (décret du Président de la République) portant organisation du Gouvernement.

¹⁶¹ Les rencontres de *Communication gouvernementale* en face de la presse (nationale et internationale) et souvent diffusées en direct sur la télévision nationale (CRTV) en sont une parfaite illustration.

niveau de ses représentations diplomatiques et auprès des Gouvernements étrangers et organisations internationales.

Secondairement, bien que cela ne soit pas expressément mentionné dans le décret de 2011 mentionné plus haut, encore moins dans celui organisant le fonctionnement particulier du ministère de la Communication, le ministre de la Communication assure le rôle de porte-parole du Gouvernement. Cette absence d'apparition expresse de ce rôle dans les textes évoqués a souvent donné lieu à des débats au sein des spécialistes. Cependant, l'argument souvent argué pour justifier ce rôle assumé par le ministre de la Communication est que dans le décret 2011 portant organisant le fonctionnement du Gouvernement, il est précisé que le ministère de la Communication « est en charge de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique Gouvernementale en matière de communication ». Dans tous les cas, au-delà de ces débats qui, au demeurant, tiennent plus de la forme que du fond, deux observations méritent d'être relevées sur la question ici. D'abord, la pratique depuis de nombreuses années dans le pays a consacré l'exercice de ce rôle par le ministre de la Communication, qu'on a toujours vu au four et au moulin pour porter au public la position du Gouvernement sur différentes questions en rapport avec l'activité gouvernementale ou des questions d'intérêts général : par exemple, l'ancien ministre de la Communication, Issa Tchiroma, avait adopté, de manière systématique dans chacune de ses sorties, d'accompagner ses déclarations de la formule « sous haute instruction du Chef de l'État et au nom du Gouvernement ». Ensuite, on remarquera, en examinant l'organisation du Gouvernement, telle que définie dans le décret de 2011 sus-évoqué (et même dans la modification qui lui a été apportée en 2018¹⁶²), ce rôle n'est attribué à aucune autre institution publique ou à aucun autre acteur relevant du secteur public.

Enfin, pour ce qui est du rôle joué par le ministère de la Communication en matière de communication gouvernementale au Cameroun, une des missions qui lui est spécifiquement assignée est d'assurer la promotion de l'image de marque du Cameroun à travers les médias. C'est certainement ce qui justifie que le ministre de la

¹⁶² Décret n° 2018/190 du 02 mars 2018 modifiant et complétant certaines dispositions du décret n° 2011/408 du 09 décembre 2011 portant organisation du Gouvernement.

Communication soit le Président de la *Commission des Actions Médiatiques Gouvernementales*, une des institutions spécialisées assurant la communication du Gouvernement du Cameroun.

Les institutions spécialisées

Par institutions spécialisées, nous entendons celles qui agissent au sein d'un département ministériel ou d'une institution publique précise et celles agissant sur un seul aspect de cette communication gouvernementale. Et ici, on en distingue principalement deux : les cellules de communications logées dans chaque département ministériel et la *Commission des Actions Médiatiques Gouvernementales*.

Les cellules de communication ministérielles

Les cellules de communication au sein des départements ministériels sont des services techniques en charge des activités de communication au sein de ces derniers. Généralement, leurs activités se résument en des activités de communication interne, de communication externe et de communication de marketing.

De manière opérationnelle, les missions d'une cellule de communication ministérielle consistent souvent en la définition et la mise en œuvre de la stratégie de communication (interne et externe) du ministère de rattachement, en prenant en compte les grands axes définis par le Gouvernement ; la préparation de notes de synthèses et de revue de presse (presse locale et presse internationale) à l'intention du ministre ; la préparation et la gestion de la communication lors des événements à caractère officiels ou publics organisés par le ministère ; la conception et la mise en œuvre de messages spécifiques pour le ministre ; la conception et la réalisation de supports de communication sur les activités du ministère en direction du grand public ; l'organisation de la communication du ministère à l'occasion de certains événements ; enfin, la gestion des relations avec la presse et autres services de communication.

La Commission des Actions Médiatiques Gouvernementales

Créée par une décision du Premier ministre en juillet 1992, elle sera finalement mise en place en septembre 2015. Selon son texte de création, elle est placée sous la présidence directe du ministre de la Communication. C'est une commission à statut consultatif, dont la principale mission est d'étudier les modalités de mise en application de la politique nationale de communication arrêtée par le Gouvernement, en prenant en compte les dispositions législatives et réglementaires en vigueur, ainsi que les impératifs du développement social, économique et culturel¹⁶³. Particulièrement, son rôle est de veiller à ce qu'une « information de qualité » soit mise à la disposition des citoyens.

L'épreuve de la crise anglophone

La diversité et le facile accès aux moyens de communication qui caractérisent nos sociétés modernes aujourd'hui rendent toute activité de communication complexe. Ceci est d'autant plus compliqué en situation de crise, où on doit jouer à la fois avec le caractère d'urgence propre à toute situation de crise et l'impératif d'apporter des réponses adéquates susceptibles d'améliorer la situation. Dans le cadre de cette deuxième partie de notre contribution, il s'agit de voir comment le dispositif gouvernemental camerounais dans le cadre de la gestion de la crise anglophone a participé à l'enlisement de cette crise. Pour ce faire, nous allons nous intéresser aux éléments en rapport avec l'organisation générale d'une part, et d'autre part à ceux liés aux messages et aux outils observés.

Une communication subie et sans stratégie d'ensemble

Une communication timide et attentiste

La première observation qu'on peut faire sur la communication développée par le Gouvernement dans la gestion de cette crise est bien sa réticence à communiquer et son manque de proactivité qui vont laisser le terrain à des acteurs n'agissant pas toujours dans son intérêt.

¹⁶³ Cf. l'article 2 de l'arrêté n°163/CAB/PM du 23 juillet 1992 portant création de la Commission des actions médiatiques gouvernementales.

En effet, les premiers évènements au départ direct de la dernière résurgence de la crise remontent au 12 octobre 2016, avec une grève organisée par les avocats officiant dans les deux régions anglophones du pays. Presqu'un mois plus tard, le 8 novembre, ces derniers vont descendre dans les rues pour manifester et vont subir une répression musclée de la part des forces de l'ordre. Suite à ces deux évènements initiés par les avocats, les enseignants des deux régions vont également décider de descendre dans les rues un peu plus d'une semaine plus tard, c'est-à-dire le 21 novembre pour formuler à leur tour un certain nombre de revendications. Ce qui est marquant ici, est que, jusque-là, le Gouvernement n'initie aucune véritable action de communication. Seuls, les médias et des organisations de la société civile communiquent sur ces évènements. Les informations sont également relayées par les particuliers à travers les réseaux parallèles de communication que sont les réseaux sociaux (essentiellement *Facebook* et *WhatsApp*). Ce n'est qu'à partir du 22 novembre, soit un peu plus de deux mois plus tard, qu'on aura la première opération de communication gouvernementale formelle avec une conférence de presse que donnera le Ministre de la Justice, pour faire le point sur les négociations engagées par le Gouvernement avec les avocats en grèves.

La même lenteur va être observée tout au long de la crise, même lorsque les évènements vont commencer à prendre des tournures dramatiques. Ainsi, alors que des violences mortelles vont éclater dans les deux régions concernées par cette crise du fait des célébrations que vont organiser des groupes sécessionnistes à l'occasion du 1^{er} octobre 2017 qu'ils considèrent comme date anniversaire de leur indépendance déclarée depuis la première manifestation ouverte de cette crise en 1994, l'État va attendre un peu plus d'une semaine pour communiquer sur cet évènement, c'est-à-dire le 9 octobre dans le cadre d'une conférence de presse donnée par le ministre de la Communication. Avant cette date, ce sont toujours les médias, les organisations de la société civile et les relais que sont les particuliers usagers des réseaux sociaux en ligne qui vont se charger de communiquer sur la situation.

Enfin, il faut également relever que la crise ayant résolument pris une tournure violente avec le leadership de la révolte désormais assuré par des groupes sécessionnistes n'hésitant pas à user de la violence armée, la Communication étatique va également être concurrencée par

une stratégie de communication mise sur pied par ces groupes, associant les nouveaux outils de communication que leur offrent internet et les canaux médiatiques traditionnels que sont la radio, la presse écrite et la télévision. Ainsi par exemple, ils vont créer leur propre chaîne de télévision visible sur le câble local et Internet et qui diffuse à longueur de journée une information de propagande, et ce n'est que très tardivement que l'État prendra des mesures restrictives à leur endroit pour interdire la diffusion de cette chaîne sur le câble, dans la même veine, Internet va être coupé pendant plusieurs mois sur l'ensemble des deux régions touchées directement par cette crise. Cependant, le mal sera déjà fait, car les populations, déjà abreuvées à cette propagande qui jusque-là s'est avéré être leur seule source d'informations, vont désormais avoir du mal à faire confiance au Gouvernement, particulièrement, les informations venant de ce dernier.

On observe donc que le Gouvernement va se laisser dépasser dans la communication par la presse, la société civile et leurs relais que sont les particuliers, ainsi que par les séparatistes, qui vont alors opérer chacun selon son orientation, ses intérêts et son interprétation. L'économie qui peut être faite de cette situation peut être formulée en deux points.

Premièrement, en mettant en branle tardivement sa communication, le Gouvernement va perdre tout moyen de contrôle sur la construction du sens partagé (Gaultier-Gaillard et Cros, 2010 : 5), c'est-à-dire, la possibilité d'orienter la perception que le public peut avoir de la crise et des actions que le Gouvernement mène dans ce cadre. Ce qui fait que ses choix politiques vont facilement être remis en cause. Ainsi, on va, par exemple, l'accuser d'exacerber les tensions par l'usage de la force et de négliger le dialogue. Or en réalité, il avait entrepris des négociations avec les différents groupes corporatistes au départ de la crise. Seulement, parce que ne communiquant pas assez sur ses activités dans le cadre de la gestion de cette crise ou n'ayant pas commencé à le faire assez tôt, on ne va plus remarquer que les actions de répression dont les images vont être abondamment relayées et commentées par les médias, en raison d'exactions dont certains manifestants vont déclarer avoir été victimes de la part des forces l'ordre. Il faut dire que l'absence de communication de la part du Gouvernement sur l'ensemble de ses initiatives ne permettra pas de bien comprendre les raisons de ses choix.

Secondairement, en ne prenant pas l'initiative de communiquer rapidement et régulièrement pour expliquer l'évolution de la situation sur le terrain et les choix opérés pour essayer de venir à bout des problèmes observés, le Gouvernement perd l'avantage de la maîtrise de la communication. Et la première conséquence de cette perte de la maîtrise de la communication par le Gouvernement est qu'il va se retrouver dans une posture défensive permanente qui l'obligera à consacrer une bonne partie de sa communication à se justifier ou à apporter des démentis sur des informations révélées par les médias et les organisations de la société civile. À titre illustratif, le ministre de la Communication, porte-parole du Gouvernement, va organiser plusieurs conférences de presse juste pour réagir à des rapports sur la crise anglophone produits par des organisations internationales comme l'*International Crisis Group*, *Human Right Watch*, *Amnesty International* ou encore le *Réseau des Droits de l'Homme en Afrique Centrale* (REHDAC), qu'il va d'ailleurs accuser de soutenir les séparatistes au détriment de l'État du Cameroun¹⁶⁴.

Une communication sans stratégie d'ensemble

Telle que relevée dans la première partie de cette contribution, l'initiative de la communication gouvernementale au Cameroun se partage entre plusieurs acteurs publics. Si l'arrangement institutionnel en place semble montrer l'existence d'une certaine coordination au sommet par l'entremise de DICCG qui définit les grands axes de cette communication et en assure le suivi de l'exécution, il reste cependant que cette coordination se fait à distance et que chacun des acteurs impliqués, par la logique de spécialisation, jouit d'une certaine autonomie dans la mise en application des grands axes définis. Par ailleurs, chacun agit sur les questions qui le concernent sans avoir à enquêter systématiquement une autorisation auprès de l'institution de coordination, et très souvent sans en informer les autres acteurs impliqués.

Si ce système a l'avantage de diminuer les freins liés à une administration rigide qui oblige à toujours se référer à une autorité parfois située à très bonne distance de l'action, donc n'ayant pas

¹⁶⁴ Consulter à ce propos l'article « Crise anglophone : Le réquisitoire du Gouvernement contre les ONG » publié sur le site d'information en ligne : <http://m.le360.ma/afrique/>, consulté le 26 octobre 2017.

toujours les moyens d'appréciation de la situation, il s'avère cependant porteur de nombreux risques. C'est le cas surtout lorsqu'il s'agit d'affronter une situation protéiforme comme une crise sociopolitique mobilisant des défis de plusieurs ordres (politiques, sociaux, sécuritaires, économiques, etc.), qui doivent cependant être appréciés de manière globale. C'est-à-dire qu'elle exige que les initiatives prises, quels que soient les aspects concernés (que ce soit le politique, le social, le sécuritaire ou encore l'économique), soient harmonisées et cohérentes entre elles. Il faut donc penser une stratégie de communication adaptée à la situation, qui englobe une équipe d'animation dédiée chargée d'y réfléchir et de coordonner ou faciliter les activités. C'est pourquoi la pratique en la matière nécessite souvent la mise en place d'une cellule de communication dédiée à cette crise, pour éviter les contradictions, tant sur la position du gouvernement que dans le contenu, l'orientation et le choix des messages et informations à diffuser. Cette cellule entretient donc un lien permanent avec les médias, sur lesquels elle peut d'ailleurs s'appuyer pour un rôle de relais auprès de leur public. Par ailleurs, comme le précisent certains auteurs, si on néglige la presse, elle peut se transformer en « véritables acteurs intrusifs, amplificateurs de la crise et nuisibles à sa résolution » (Gaultier-Gaillard et Cros, *op. cit.* : 5). Cependant, dans le cadre de la gestion de la crise anglophone, une telle initiative dans l'organisation de la communication gouvernementale n'a pas été mise en place. On est plutôt resté calqué sur le modèle habituel.

C'est donc une communication sans stratégie d'ensemble, se déployant au « coup par coup » et mettant en scène divers acteurs sans coordination spéciale sur la question. Et comme relevé plus-haut, elle est souvent en retard sur les événements et les informations qu'elle porte sont souvent en contradiction avec celles fournies par les médias. Ces derniers s'appuyant surtout sur des informations fournies, à la fois, par un réseau de correspondants de terrain et par les organisations actives sur le terrain dont elles deviennent souvent des caisses de résonance. Reste maintenant à examiner les choix opérés au niveau des messages et des outils utilisés.

Le choix des messages et des outils

Dans une opération de communication, on doit opérer des choix en fonction des enjeux en présence. Ces choix peuvent porter sur

plusieurs éléments tels que les acteurs, les orientations, les méthodes, les messages ou les outils. Dans le cadre de cette dernière sous-partie de notre travail, nous allons particulièrement nous intéresser aux messages et outils utilisés par l'État du Cameroun dans le cadre de la gestion communicationnelle de cette crise.

Le choix des messages : entre négation de la réalité et durcissement de ton

L'évolution d'une crise est dépendante de la qualité de la communication développée par les autorités autour d'elle. C'est-à-dire que l'échec ou la réussite de la gestion de crise dépendent de la communication développée. Cette communication vise généralement plusieurs objectifs : informer l'opinion publique sur la situation, expliquer les actions menées pour montrer que les autorités sont actives dans la recherche de solutions et rassurer quant à l'issue de la crise. Et dans ce processus, une place importante est accordée à la qualité et la portée des messages délivrés. Ces messages sont portés par les discours et les décisions prises par les autorités compétentes. Dans le cas de la crise anglophone au Cameroun, la communication développée par les autorités gouvernementales piétine (comme l'ensemble de la gestion de cette crise, d'ailleurs). Une des raisons qu'on pourrait trouver à cet échec est le choix des messages de la part de ces autorités, qui, au lieu d'apaiser les tensions, tendent plutôt à les exacerber. En effet, ces messages sont essentiellement dominés par deux variables : la minimisation de la crise et le durcissement de ton.

La minimisation de la crise par le gouvernement s'exprime à trois niveaux. D'abord, la remise en cause de l'existence même de la crise. En effet, la position des autorités camerounaises a toujours été ambiguë sur la question de la crise anglophone. Depuis les premières manifestations d'envergure de cette crise au début des années 1990 (Konings, 1996), la position de l'État a toujours été de nier l'existence d'un problème anglophone. Même lorsque la crise va commencer à s'exprimer de manière visible à travers des manifestations populaires comme ce fut le cas au début des années 1990 et ces dernières années depuis 2016, cette position va rester inchangée. Concernant particulièrement la crise qui sévit depuis 2016, le Gouvernement va tenter de la réduire à un simple mouvement corporatiste, en faisant fi du fait que le socle sur lequel reposent les revendications exprimées

par les syndicats d'avocats et d'enseignants manifestant, au départ de la crise, relève bien de leur situation d'anglophones. C'est donc cette posture qui va se traduire dans les discours produits par les membres du Gouvernement impliqués dans la gestion de cette crise, tel que le laisse transparaître cette déclaration du ministre de la Justice, lors d'une conférence de presse qu'il donne aux côtés du ministre de la Communication le 22 novembre 2016 : « soyons Camerounais et posons les problèmes des Camerounais ». Pour lui donc, le problème ne doit pas être analysé sous l'angle d'une identité « anglophone ». D'ailleurs, pour les deux ministres, il n'existe pas de problème anglophone au Cameroun. Ensuite, la minimisation de la crise va se situer au niveau de la limitation, dans les discours gouvernementaux, à des manifestations de groupe d'acteurs marginaux.

En effet, dans diverses adresses formulées par les autorités publiques, la crise va être présentée comme étant l'œuvre de quelques marginaux pas assez représentatifs de l'ensemble des populations vivant dans les régions anglophones. Enfin, le dernier niveau de cette entreprise de minimisation de la situation se situe au niveau du traitement des revendications formulées par les manifestants. Par la suite, les autorités vont tenter de faire croire que ces revendications ne sont pas fondées et qu'elles ne servent que de prétextes à quelques individus mal intentionnés dont le seul dessein est de mettre à mal la stabilité de l'État. C'est ainsi qu'un ministre déclarera que le Chef de l'État « a toujours accordé aux anglophones un traitement préférentiel. Je suis surpris de ce débat qui n'a pas de sens » (Amara, 2017). Dans la même veine, le Chef de l'État réagissant devant la presse au décès de deux gendarmes va déclarer que « le Cameroun est victime des attaques à répétitions d'une bande de terroristes » (*Jeune Afrique* en ligne, 2017).

Les messages diffusés par le gouvernement camerounais, à travers les discours et les actions menées, renvoient également à une posture dure, voire radicale. Examinons ainsi les décisions qui vont être prises. Si dès les premiers événements déclencheurs de cette crise, nous avons vu une démarche faisant une part belle au dialogue, par la suite, nous allons constater que le dialogue va peu à peu être abandonné pour l'option d'une ligne dure. Ainsi, si les manifestations initiées par les avocats et les enseignants vont être réprimées avec violence, les autorités gouvernementales vont quand même revenir à la table de négociations avec ces derniers, traduisant ainsi une volonté d'apaisement. Seulement, ce message d'apaisement va très vite être

brouillé, avec l'arrestation et l'emprisonnement subits des principaux leaders de ces mouvements, alors que les négociations étaient en cours. Même si certains vont être libérés plus tard après de nombreux mois passés en prison, le message véhiculé par cette décision gouvernementale reste cependant simple : le refus de dialogue. Dès lors, son capital confiance auprès des personnes engagées dans la crise et même des populations, va être remis en doute.

Sur le plan des discours employés, le ton va également se durcir progressivement vers une certaine radicalisation des positions. D'une part, certains membres du gouvernement vont tenir des propos très durs à l'endroit des manifestants. Par exemple, le Ministre de la communication va, comme le Président de la République cité ci-haut, traiter les manifestants de « terroristes » et le Gouverneur de la région du Nord-Ouest quant à lui, va les traiter de « chiens » (Crisis Groupe, 2017 : 7). D'autre part, le discours va être très fermé, donnant ainsi peu de chance à la possibilité d'un dialogue avec les manifestants engagés pour la recherche d'une solution de sortie de crise. On va par exemple affirmer qu'ils ne sont pas légitimes pour que le Gouvernement puisse engager un dialogue avec eux. C'est ainsi que le ministre de l'Administration Territoriale, dans le cadre d'une interview qu'il accordera à la chaîne de télévision publique *CRTV*, va déclarer que « le dialogue inclusif, c'est un mot, à mon avis, qui n'a pas de sens » et qu'on ne peut pas dialoguer avec « ceux qui veulent remettre en cause l'autorité de l'État » (*journalducameroun.com*, 2018).

Les messages véhiculés dans les discours et les initiatives du Gouvernement participent donc d'une communication très peu encline à l'ouverture et s'inscrivent plutôt dans une posture de dureté de ton. Les conséquences d'une telle posture se voient sur le terrain de la crise qui va progressivement s'enliser et conduire à la situation de guerre armée qui sévit dans les régions touchées par cette crise. Mais pour avoir une meilleure perspective d'appréciation de la situation, il serait judicieux d'examiner également les méthodes et les outils utilisés dans le cadre de cette communication gouvernementale.

Une exploitation minimale des outils de communication

Le moins qu'on puisse dire à l'observation du déploiement de la communication développée par le Gouvernement dans le cadre de la gestion de cette crise est qu'elle n'a pas suffisamment employé les

outils de communication qu'offre aujourd'hui la technologie. On peut même dire qu'elle s'est laissée battre sur ce terrain par les manifestants impliqués dans cette crise.

S'agissant des moyens de communication de masse traditionnels que sont la télévision, la radio et la presse écrite, si nous observons qu'ils ont souvent été mis à contribution par les communicants du Gouvernement, force est quand même de remarquer que le potentiel de ces médias n'a pas été suffisamment exploité. En effet, nous savons qu'en période de crise, les médias jouent très souvent un rôle important. D'abord grâce à leur fonction de médiateurs (Fusi, 2014 : 63) ensuite, ils peuvent permettre aux autorités d'avoir le retour de leurs actions auprès des populations ou de l'opinion publique. Il convient donc de leur accorder une grande importance, ceci dès les premiers moments de la crise. Or, comme nous l'avons montré plus haut, ces derniers ont d'abord été négligés par les autorités qui ne vont les mettre à contribution que des mois après que la crise a commencé, alors que ces derniers s'en étaient déjà auto-saisi. Ce *timing* en retard va continuer à être observé tout au long de la crise. Ce qui fait qu'à la fin, on a l'impression que l'État ne fait que venir rectifier les informations déjà diffusées ou se justifier sur certains faits relayés. De même, les autorités n'ont pas beaucoup diversifié leur utilisation de ces médias. En effet, ces derniers ont surtout communiqué par interviews, communiqués et conférences de presses. Pourtant il existe d'autres moyens pour mettre les médias à contribution comme par exemple, la diffusion des magazines (radios ou télévision) ou les reportages. Par ailleurs, un choix préférentiel est porté aux médias à capitaux publics que sont la *CRTV* (radio et télévision) et *Cameroon-tribune* (presse écrite) dans les campagnes de communication gouvernementale.

Enfin, nous observons également que le gouvernement n'a pas assez intégré les nouveaux canaux de communication que sont les réseaux sociaux et les sites internet. Tout au contraire, il s'est laissé devancer par les meneurs de la révolte qui, comme le montre Nkolo Foé, ont vite compris l'importance capitale du rôle que pouvaient jouer ces nouveaux outils (Nkolo Foé, 2017). En effet, alors que la communication gouvernementale est presque inexistante sur les réseaux sociaux, avec à peine cinq ministères seulement qui possèdent un compte *Facebook* (Guizana, 2017), les activistes anglophones quant eux possèdent de nombreux comptes *Facebook* et chaînes *YouTube* à travers lesquels ils véhiculent des informations dans la

logique d'une véritable entreprise de propagande, de désinformation et de recrutement à leur cause. Ils utilisent également *WhatsApp* pour passer des mots d'ordre. La réussite de cette stratégie a poussé les autorités gouvernementales à prendre des mesures radicales comme la coupure d'internet dans les régions anglophones pendant plusieurs mois, ce qui lui a valu de subir de nombreuses pressions de par le monde, l'obligeant à revenir sur sa décision.

Conclusion

Depuis un peu plus de deux ans, le Cameroun est secoué par une crise sociopolitique dans ses deux régions historiquement anglophones que sont le Nord-Ouest et le Sud-Ouest. Cette crise, qui est partie de manifestations corporatistes lancées par des syndicats d'avocats et d'enseignants, s'est progressivement enlisée pour se transformer aujourd'hui en une guerre armée dans ces régions entre groupes armés civils et forces de l'ordre. Cet enlèvement survient comme une sanction à l'échec des entreprises de négociation initiées par les autorités gouvernementales avec quelques leaders de cette crise. Cet enlèvement doit à plusieurs facteurs parmi lesquels la communication qui a été développée par les autorités gouvernementales. Nous avons montré dans le cadre de cette proposition que cette communication qui s'appuie sur une armature institutionnelle impliquant de nombreux acteurs présente de nombreuses limites. D'abord, cette structure ne convient pas à une situation de crise de cette ampleur et il aurait fallu mettre sur pied une cellule de communication qui aurait permis de mieux préparer la communication gouvernementale et harmoniser les positions. Nous avons aussi relevé que les autorités ne semblaient pas trop se soucier des messages que renvoyaient certaines de leurs décisions et leurs discours. Enfin, nous avons relevé que les nouvelles technologies de la communication n'étaient pas suffisamment exploitées dans cette communication gouvernementale. De manière globale, c'est une communication gouvernementale inadaptée à une situation de crise et complètement dépassée par les événements qu'elle tend plutôt à subir. Le Gouvernement gagnerait donc à la réformer en mettant en place un véritable plan de communication de crise adaptée aux réalités de terrain, au lieu de se contenter de son schéma de communication institutionnelle habituel.

Bibliographie

BIGAUT, Christian (1988), « La communication gouvernementale », *La Revue administrative*, 41^e année, n° 244, pp. 371-378.

Crisis Groupe, (2017), *Cameroun : l'aggravation de la crise anglophone requiert des mesures fortes*, Briefing Afrique, n° 130, 16 p.

Crisis Groupe, (2017), *Cameroun : la crise anglophone à la croisée des chemins*, Rapport Afrique, n° 250, 43 p.

FASTREZ, Mégane (2017). *Les stratégies communicationnelles des organisations lors de crises de cyber hacking*, Mémoire de Master 2 en Communication, Université Catholique de Louvain, 55 p.

FUSI, Mathieu (2014). *La communication de l'État en contexte de crise financière internationale*, mémoire de master Recherche et Étude en Information-Communication, Université Stendhal-Grenoble 3, 145 p.

GAULTIER-GAILLARD, Sophie, CROS, Michel (2010), *Les impératifs hypothétiques d'une communication de crise réussie*, hal-00556617, 28 p

GUIZANA, Augustin (2017), *Crise anglophone : les drames de l'émancipation. Essai sur les stratégies de communication à l'ère des réseaux sociaux au Cameroun*, Yaoundé, LNE, 84 p.

KEMAYOU, Louis Roger (2012), « La communication publique entre mythe et réalité au Cameroun : une gouvernance de défiance vis-à-vis des citoyens-usagers ? », *Pyramides*, n° 24, pp. 151-170.

KONINGS, Piets (1996), « Le problème anglophone au Cameroun dans les années 1990 », *Politiques africaines*, n° 62, 1996, pp. 25-34. Disponible sur : <http://www.politique-africaine.com/numeros/pdf/062025.pdf>

LONEUX, Catherine (1999), « Communication institutionnelle : codes de déontologie et usage spécifique de la notion de crise », *Communication et organisation*, n° 16, 1999. Disponible sur : <http://communicationorganisation.revues.org/2261>, consulté le 10 octobre 2018

Manuels pratiques

Communication du canton de Berne (2016), *Guide de la Communication en cas de crise ou d'évènement majeur. Bien communiquer lors de catastrophes, de situations d'urgence et d'évènements majeurs*, Berne, Communication du Canton de Berne/chancellerie d'État, 32 p.

Premier Ministère de France (2005), *Guide de l'Attaché communicant*, Bastia, Institut Régional d'Administration de Bastia, 132 p.

Articles de sites web

Amara, Ludovic (2016), Le grand bêtisier de la crise anglophone. <http://quotidienmutations.cm/laj/communicationle-grand-betisier-de-la-crise-anglophone>, consulté le 20 septembre 2017

Nkolo, Foé (2017), Le séparatisme "anglophone" au Cameroun et la guerre hybride. <https://agoraafricaine.info/2017/01/20/le-separatisme-anglophone-au-cameroun-et-la-guerre-hybride-par-nkolo-foe-philosophe-vice-president-du-codesria>, consulté le 10 octobre 2018.

Journalducameroun.com (2018). Atanga Nji : « On ne peut pas parler à ceux qui remettent en cause l'unité nationale ». <https://www.journalducameroun.com/atanga-nji-on-ne-parler-a-remettent-cause-lunite-nationale>, consulté le 14 août 2018

Jeune Afrique (2017), Crise anglophone au Cameroun : Paul Biya dénonce une bande de « terroristes ». <https://www.jeuneafrique.com/498486/politique/crise-anglophone-au-cameroun-paul-biya-denonce-une-bande-de-terroristes>, consulté le 20 septembre 2018

Lois

Arrêté n°163/CAB/PM du 23 juillet 1992 portant création de la Commission des actions médiatiques gouvernementales

Décret n°2011/408 du 09 décembre 2011 portant organisation du Gouvernement.

Décret n°2018/190 du 02 mars 2018 modifiant et complétant certaines dispositions du décret n°2011/408 du 09 décembre 2011 portant organisation du Gouvernement.