

Communication, digitalisation et confiance publique : la perception de la fiabilité des services fonciers du Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme (MCLU)

N'DA Yao Jean-Claude

Enseignant-Chercheur, Université Alassane Ouattara

Bouaké-Côte d'Ivoire

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.18852725>

This is an open access article under the [CC BY-NC-ND](#) license.



ABSTRACT

Cet article analyse les interactions entre communication organisationnelle, digitalisation des services publics et confiance des usagers, à partir du cas du Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme (MCLU) en Côte d'Ivoire. S'inscrivant dans un contexte de modernisation administrative, la digitalisation du foncier est envisagée comme un levier de transparence, d'efficacité et de traçabilité de l'action publique. L'analyse mobilise la théorie de la confiance institutionnelle (Luhmann, 1979 ; Bouckaert & Van de Walle, 2003), selon laquelle la confiance des citoyens repose sur la prévisibilité, la fiabilité et la crédibilité des institutions, ainsi que la théorie de l'agir communicationnel de Habermas (1987), qui souligne le rôle central de la communication dialogique et compréhensible dans la légitimation de l'action publique. Sur le plan méthodologique, l'étude adopte une approche mixte combinant une enquête par questionnaire auprès des usagers des services fonciers et des entretiens semi-directifs avec des agents du MCLU, afin de croiser les perceptions des bénéficiaires et les pratiques institutionnelles. Les résultats mettent en évidence une confiance institutionnelle encore fragile, largement conditionnée par une communication jugée peu claire, insuffisamment interactive et faiblement participative. Ils montrent que la fiabilité perçue des services numériques ne dépend pas uniquement de la performance technologique, mais aussi de la cohérence, de la transparence et de la capacité de l'institution à instaurer un espace communicationnel propice à la compréhension et à l'adhésion des usagers.

Mots clés : Communication publique ; digitalisation des services publics ; confiance institutionnelle ; fiabilité perçue ; gouvernance numérique

This article analyzes the interactions between organizational communication, the digitalization of public services, and user trust, using the Ministry of Construction, Housing, and Urban Planning (MCLU) in Côte d'Ivoire as a case study. Within the context of administrative modernization, the digitalization of land management is considered a lever for transparency, efficiency, and traceability in public action. The analysis draws on institutional trust theory (Luhmann, 1979; Bouckaert & Van de Walle, 2003), according to which citizens' trust rests on the predictability, reliability, and credibility of institutions, as well as Habermas's theory of communicative action (1987), which emphasizes the central role of dialogical and understandable communication in legitimizing public action. Methodologically, the study adopts a mixed-methods approach, combining a questionnaire survey of land service users and semi-structured interviews with MCLU (Ministry of Land and Urban Planning) staff to compare user perceptions with institutional practices. The results highlight a still fragile level of institutional trust, largely conditioned by communication deemed unclear, insufficiently interactive, and lacking in participatory engagement. They show that the perceived reliability of digital services depends not only on technological performance but also on consistency, transparency, and the institution's ability to establish a communication space conducive to user understanding and buy-in.

Keywords : Public communication ; digitalization of public services ; institutional trust ; perceived reliability; digital governance

1. INTRODUCTION

La digitalisation des services publics s'impose comme un levier central des réformes administratives contemporaines, en particulier dans les pays africains engagés dans des processus de modernisation de l'action publique. En Côte d'Ivoire, cette dynamique concerne de manière stratégique le secteur foncier, longtemps caractérisé par la complexité des procédures, l'opacité administrative et une faible confiance des usagers envers les institutions en charge de sa gestion. Dans ce contexte, le Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme (MCLU) a entrepris la mise en place de plateformes numériques visant à rationaliser, sécuriser et accélérer les démarches foncières, s'inscrivant ainsi dans une logique de gouvernance électronique orientée vers la transparence et l'efficacité administrative.

Toutefois, la performance technique des dispositifs numériques ne garantit pas mécaniquement l'adhésion ni la confiance des usagers. La littérature sociologique souligne que la confiance envers les institutions publiques ne relève pas uniquement de l'efficacité fonctionnelle des systèmes, mais repose également sur des mécanismes symboliques et communicationnels. À cet égard, la théorie de la confiance institutionnelle développée par Niklas Luhmann (1979) offre un cadre d'analyse

pertinent. Selon l'auteur, la confiance constitue un mécanisme de réduction de la complexité sociale, permettant aux individus de s'engager dans des systèmes qu'ils ne maîtrisent pas entièrement. Dans le cas des services fonciers digitalisés, la confiance dépend ainsi de la capacité de l'institution à produire des attentes stables, prévisibles et fiables, notamment à travers ses dispositifs de communication et d'information. Par ailleurs, la théorie de l'agir communicationnel de Jürgen Habermas (1987) met en lumière le rôle fondamental de la communication dans la légitimation de l'action publique. Pour Habermas, la validité et la crédibilité des institutions reposent sur des processus communicationnels fondés sur la transparence, la rationalité et la compréhension mutuelle entre les acteurs. Appliquée au contexte de la digitalisation des services publics, cette approche souligne que la confiance des usagers se construit à travers des échanges informationnels clairs, accessibles et interactifs, permettant aux citoyens de comprendre les procédures administratives, d'en évaluer l'équité et de reconnaître la légitimité de l'institution. Ainsi, la digitalisation des services fonciers mise en œuvre par le Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme (MCLU) ne constitue pas uniquement une innovation technologique, mais s'inscrit dans une transformation plus large des pratiques de communication organisationnelle. Elle redéfinit les modalités de la relation entre l'administration et les usagers, ainsi que les conditions de production de la confiance publique, à l'intersection entre performance systémique (Luhmann) et rationalité communicationnelle (Habermas). Dans un environnement marqué par une défiance structurelle envers les institutions foncières, l'analyse de la communication organisationnelle apparaît dès lors comme un enjeu central pour comprendre les effets sociaux et symboliques de la réforme numérique. Cet article se propose d'analyser le lien entre la digitalisation des services fonciers et la perception de confiance des usagers, en mettant l'accent sur le rôle stratégique de la communication institutionnelle déployée par le Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme. Il s'articule autour de la question de recherche suivante : En quoi la digitalisation des services fonciers transforme-t-elle les pratiques de communication organisationnelle du Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme et comment ces transformations influencent-elles la perception de confiance et de fiabilité des usagers ? L'objectif général de l'étude est d'examiner l'impact de la communication organisationnelle sur la construction de la confiance publique dans le cadre de la digitalisation du foncier. Plus spécifiquement, il s'agit de : (i) identifier les stratégies et les outils de communication mobilisés par le Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme dans le processus de digitalisation ; (ii) analyser la perception des usagers en matière de confiance et de fiabilité des services fonciers numériques ; (iii) formuler des recommandations visant à renforcer la communication institutionnelle et la crédibilité du dispositif numérique.

2. APPROCHE CONCEPTUELLE, THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE DE L'ÉTUDE

2. 1 APPROCHE CONCEPTUELLE

2. .1 1 CONFIANCE PUBLIQUE

La confiance publique correspond au degré avec lequel les citoyens estiment que les institutions agissent avec compétence, transparence et intégrité (Luhmann, 1979 ; Bouckaert & Van de Walle, 2003). Dans le contexte des services fonciers du MCLU, elle se traduit par la croyance que les procédures sont fiables, que les délais annoncés seront respectés, que les décisions sont justes et que la manipulation des dossiers est sécurisée. La confiance est un enjeu majeur dans le foncier, un secteur sensible marqué par des risques de lenteur, d'arbitraire ou d'intermédiation informelle. Ainsi, lorsque les usagers perçoivent que le MCLU est transparent et cohérent dans son fonctionnement, leur confiance augmente, influençant positivement la fiabilité qu'ils accordent aux services fonciers. La confiance publique constitue donc un point d'arrivée mais aussi un médiateur central dans l'effet de la communication et de la digitalisation sur la perception des usagers.

2. 1 2 COMMUNICATION PUBLIQUE

La communication publique désigne les actions par lesquelles l'administration informe, explique et clarifie ses procédures (Shannon & Weaver, 1949 ; Habermas, 1987). Dans le cadre du MCLU, elle concerne la diffusion d'informations sur les étapes d'obtention d'un titre foncier, les délais, les coûts, les documents requis, les réformes en cours et les dispositifs numériques disponibles. Une communication claire, cohérente et accessible permet de réduire l'incertitude qui entoure souvent les démarches foncières. En améliorant la compréhension des procédures, elle rassure les usagers et contribue à renforcer leur confiance dans le système foncier. Ainsi, une communication performante n'est pas seulement un outil d'information : elle structure la perception de fiabilité des services, car elle donne aux citoyens l'impression que l'administration maîtrise ses processus et n'a rien à cacher.

2.1 3 DIGITALISATION DES SERVICES PUBLICS

La digitalisation consiste à intégrer des outils numériques pour rendre les services publics plus rapides, plus transparents et plus traçables (Heeks, 2006 ; Carter & Bélanger, 2005). Pour les services fonciers du MCLU, cela inclut la possibilité de suivre un dossier en ligne, de vérifier l'état d'une parcelle, de réduire les déplacements, de limiter les intermédiaires et d'automatiser certaines étapes. La digitalisation augmente la lisibilité du processus foncier, réduit les risques d'erreur, accélère la gestion des dossiers et renforce la traçabilité, ce qui améliore la perception de fiabilité. Elle favorise également la réduction des pratiques opaques (Bertot et al., 2010), un enjeu crucial dans le foncier. Ainsi, la digitalisation se présente comme un levier direct de la modernisation administrative du MCLU et un facteur déterminant de la confiance des usagers.

Les trois concepts sont étroitement liés et se renforcent mutuellement dans l'étude des services fonciers du MCLU. La communication publique améliore la compréhension des dispositifs mis à disposition et favorise l'appropriation des outils numériques ; elle prépare donc le terrain à une digitalisation réussie. La digitalisation, quant à elle, fournit des services plus rapides, transparents et traçables, ce qui renforce la crédibilité du MCLU et alimente la confiance publique. La confiance publique joue alors un rôle de médiateur : elle augmente lorsque la communication est claire et lorsque les outils numériques améliorent réellement l'expérience des usagers. Finalement, communication, digitalisation et confiance publique convergent pour façonner la perception de la fiabilité des services fonciers. Une communication maîtrisée rend les procédures lisibles, la digitalisation rend les services performants, et la confiance publique en est le résultat observable, influençant la satisfaction et l'adhésion des citoyens aux réformes foncières du MCLU.

2.2 APPROCHE THÉORIQUE

Le cadre théorique de cette étude s'appuie sur trois fondements conceptuels complémentaires permettant d'expliquer la manière dont la communication publique et la digitalisation influencent la confiance des citoyens dans la fiabilité des services fonciers du MCLU. Premièrement, la théorie de la confiance institutionnelle (Luhmann, 1979 ; Bouckaert & Van de Walle, 2003) considère la confiance comme un mécanisme de réduction de l'incertitude face aux institutions. Dans le secteur foncier, cette théorie montre que les usagers évaluent la fiabilité du MCLU en fonction de la prévisibilité des procédures, de l'intégrité perçue des agents, de la transparence des décisions et de la cohérence des informations reçues. Elle permet de comprendre pourquoi la confiance publique devient un médiateur essentiel entre les pratiques administratives et la perception de fiabilité. Deuxièmement, la théorie de l'agir communicationnel de Habermas (1987) éclaire le rôle de la communication publique comme outil de légitimation institutionnelle. Cette théorie postule que la qualité de la communication clarté, accessibilité, cohérence, transparence conditionne la capacité des citoyens à comprendre les actions de l'administration et à évaluer son sérieux, ce qui est crucial dans un domaine où les démarches sont complexes et techniquement sensibles. Elle permet de situer la communication du MCLU non comme une simple diffusion d'information, mais comme un processus structurant qui influence directement la perception de fiabilité en réduisant l'opacité qui entoure souvent les dossiers fonciers. Troisièmement, la théorie de l'e-government (Carter & Bélanger, 2005 ; Heeks, 2006) explique comment la digitalisation transforme la relation entre administration et citoyens en apportant plus d'efficacité, de traçabilité et de transparence. Elle montre que l'adoption et l'acceptation des services numériques reposent sur la confiance dans la technologie et dans l'institution qui la porte. Dans le contexte du MCLU, la digitalisation des services fonciers suivi en ligne, automatisation, accès aux données foncières renforce la crédibilité du système en limitant les intermédiaires, en réduisant les délais et en rendant les processus plus transparents. Ensemble, ces trois théories

permettent de comprendre l'articulation centrale de l'étude : une communication publique efficace rend les procédures lisibles ; la digitalisation rend les services plus fiables et traçables ; et la confiance institutionnelle, nourrie par ces deux leviers, détermine la perception globale de fiabilité des services fonciers du MCLU.

2.3 APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Le présent travail a adopté une approche méthodologique mixte équilibrée, combinant des méthodes quantitatives et qualitatives afin de saisir à la fois l'étendue et la profondeur des perceptions des usagers sur la fiabilité des services fonciers du MCLU (Tashakkori & Teddlie, 2010). Cette approche a permis de combiner les perspectives quantitatives et qualitatives pour renforcer la validité et la richesse des résultats. La population cible comprenait les usagers des services fonciers, tels que les propriétaires et demandeurs de titres fonciers, ainsi que les agents administratifs, représentant les différents acteurs impliqués dans les procédures. Pour la composante quantitative, un échantillon stratifié a été retenu afin de couvrir les divers profils socio-démographiques et niveaux d'expérience avec les services. Pour la composante qualitative, un échantillon intentionnel a été sélectionné pour recueillir des informations approfondies sur les expériences et perceptions des participants (Patton, 2015). La collecte des données s'est déroulée sur une période de trois mois, de juillet à septembre 2025, afin de permettre un suivi complet des questionnaires et des entretiens. La partie quantitative a reposé sur un questionnaire structuré intégrant des échelles de Likert pour mesurer la perception de fiabilité, la confiance publique et la satisfaction vis-à-vis de la communication et de la digitalisation (Dillman et al., 2014). La collecte qualitative s'est appuyée sur des entretiens semi-directifs, visant à explorer les expériences vécues, les difficultés rencontrées et l'impact perçu de la communication et de la digitalisation sur la fiabilité des services. Cette combinaison a permis de mettre en relation les tendances globales avec les expériences individuelles, offrant une compréhension complète et nuancée du phénomène étudié. Pour l'analyse des données, les informations quantitatives ont été traitées à l'aide de statistiques descriptives et inférentielles, incluant corrélations et régressions pour évaluer les relations entre communication, digitalisation, confiance et fiabilité perçue. Les données qualitatives ont fait l'objet d'une analyse thématique afin d'identifier les motifs récurrents et les perceptions dominantes (Braun & Clarke, 2006). Enfin, certaines limites méthodologiques ont été identifiées, telles que la représentativité de l'échantillon, le risque de biais dans les réponses auto-déclarées et la subjectivité de l'interprétation qualitative. Ces limites ont toutefois été partiellement compensées par le croisement des données et des perspectives issues des deux méthodes.

3. RÉSULTATS

3.1 EFFETS DE LA DIGITALISATION SUR LA FIABILITÉ PERÇUE DES SERVICES FONCIERS

La digitalisation des services publics, en particulier dans le domaine foncier, constitue un levier majeur pour améliorer la transparence, l'efficacité et la traçabilité des procédures. Dans le contexte du MCLU, l'introduction d'outils numériques vise à réduire les délais, limiter les interactions sujettes à la corruption et renforcer l'accessibilité aux informations foncières. La fiabilité perçue dépend principalement de trois dimensions :

- la qualité de l'information fournie (exactitude, mise à jour, accessibilité) ;
- la qualité du service (rapidité, continuité, cohérence entre les canaux) ;
- la réduction des incertitudes (moins d'erreurs humaines, traçabilité renforcée).

Ainsi, plus la digitalisation améliore la cohérence, la transparence et la rapidité des services, plus elle est susceptible d'augmenter la fiabilité perçue des services fonciers par les usagers. L'effet attendu est donc une perception plus positive de la crédibilité, de la rigueur et du sérieux du MCLU dans la gestion des dossiers fonciers. Le tableau suivant présente la répartition des réponses des usagers selon différents critères de fiabilité après digitalisation.

Tableau n°1 présentant les taux de satisfaction des usagers à l'égard des services fonciers numériques

Indicateurs	% d'usagers satisfaits
Rapidité des services numériques	75
Traçabilité des dossiers	80
Transparence via plateformes	70
Fiabilité technique des outils	62

Source : notre étude

Les résultats révèlent que la digitalisation améliore significativement la fiabilité perçue des services fonciers du MCLU. Une large majorité des usagers se déclarent satisfaits de la rapidité des services numériques (75 %), de la traçabilité des dossiers (80 %) et de la transparence des informations disponibles sur les plateformes (70 %). Ces résultats illustrent les bénéfices associés à la numérisation des services publics identifiés par Carter et Bélanger (2005), selon lesquels la rapidité, l'efficacité et l'accessibilité constituent des déterminants essentiels de la valeur perçue des services numériques. Le niveau plus faible de satisfaction concernant la fiabilité technique (62 %) souligne toutefois que les performances technologiques ne sont pas encore pleinement stabilisées. Ce constat rejoint les travaux de Heeks (2006), qui met en évidence les «

design–reality gaps » entre la conception des services numériques et leur utilisation réelle, susceptibles de perturber la confiance des usagers. Ces résultats confirment que la digitalisation contribue à réduire l'incertitude administrative, un élément central de la confiance institutionnelle selon Luhmann (1979). Bien que les indicateurs quantitatifs révèlent une amélioration générale de la fiabilité perçue grâce à la digitalisation, les témoignages des usagers permettent de comprendre les aspects concrets qui renforcent ou affaiblissent cette perception. Le tableau 2 nous présente les témoignages des usagers.

Tableau n° 2 relatif aux témoignages des usagers sur les effets perçus

Thème émergent	Exemple
Gain de temps	« Le numérique raccourci les délais. »
Meilleure visibilité des étapes	« On peut suivre son dossier en temps réel. »
Problèmes techniques	« Le site est parfois lent ou indisponible. »

Source : notre enquête

Les données qualitatives confirment que la digitalisation est perçue comme un vecteur majeur d'amélioration. Les usagers évoquent notamment un « gain de temps » important et la possibilité de « suivre son dossier en temps réel », ce qui leur procure un sentiment accru de contrôle. Ces perceptions sont conformes aux conclusions de Bélanger et Hiller (2006), selon lesquelles la visibilité et le contrôle perçus constituent des facteurs clés d'acceptation des technologies publiques. Cependant, la fragilité technique des plateformes est fréquemment mentionnée : des interruptions, lenteurs ou erreurs peuvent remettre en cause la fiabilité perçue. Cette sensibilité confirme la proposition de Luhmann (1979) selon laquelle la confiance est un mécanisme opérationnel délicat, facilement déstabilisé lorsque la prévisibilité du système est menacée.

3. 2 RÔLE MÉDIATEUR DE LA COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE

La communication institutionnelle intervient comme un médiateur essentiel dans la relation entre digitalisation et fiabilité perçue. En effet, même lorsque des innovations technologiques sont mises en place, leur impact sur la confiance des usagers dépend de la manière dont ces changements sont expliqués, valorisés et rendus lisibles.

La communication permet :

- d'informer le public sur les nouvelles procédures, les plateformes numériques et leurs bénéfices ;
- d'expliquer les garanties offertes par la digitalisation (sécurité, traçabilité, réduction des fraudes) ;
- de rassurer sur la continuité du service durant la transformation ;

- d'accompagner l'adoption des outils numériques en réduisant les appréhensions.

En jouant ce rôle de pédagogie, de transparence et de valorisation, la communication institutionnelle renforce l'effet positif de la digitalisation sur la fiabilité perçue. Sans elle, les innovations peuvent être mal comprises, sous-utilisées ou perçues comme sources de complexité supplémentaire. La communication devient donc un maillon stratégique dans l'appropriation citoyenne des réformes numériques. Le tableau suivant évalue les perceptions des usagers concernant la communication institutionnelle.

Tableau n°3 exposant les représentations des usagers du rôle stratégique de la communication institutionnelle dans l'adoption des services fonciers numériques.

Item mesuré	% d'accord
La communication rend les démarches plus claires	66
Les messages institutionnels renforcent la confiance	62
La communication facilite l'usage des services numériques	71

Source : notre enquête

Les données montrent que la communication institutionnelle influence fortement la perception de la fiabilité des services numériques. Une majorité d'usagers considèrent qu'elle rend les démarches plus claires (66 %), qu'elle facilite l'utilisation des services numériques (71 %) et qu'elle renforce leur confiance dans les procédures du MCLU (62 %). Ces résultats illustrent la fonction médiatrice de la communication dans les processus d'innovation publique, en cohérence avec la théorie de l'agir communicationnel de Habermas (1987), pour qui la compréhension mutuelle et la transparence sont des prérequis fondamentaux de la légitimité institutionnelle. Si les résultats numériques montrent l'influence mesurable de la communication institutionnelle, l'analyse qualitative met en lumière les dimensions subjectives et contextuelles de cette médiation. Le tableau ci-dessous montre le rôle de la communication.

Tableau n° 4 illustrant les représentations qualitatives des usagers à propos de la communication institutionnelle des services fonciers numériques.

Thème	Exemple
Explications utiles	« Les SMS ou mails m'aident à comprendre ce que je dois faire. »
Sentiment de rassurance	« Quand on m'informe, je suis moins inquiet. »
Communication parfois insuffisant	« Certaines étapes restent floues. »

Source : notre enquête

Les verbatims montrent que les notifications, SMS et messages d'information « expliquent clairement les étapes » et « rassurent lorsqu'on attend une évolution du dossier ». Ces observations renvoient directement à la notion d'« agir communicationnel » (Habermas, 1987), dans lequel l'institution gagne en légitimité lorsqu'elle établit une relation communicative sincère et transparente. Néanmoins, certains usagers rapportent un manque d'explication pour certaines phases du processus, ce qui peut entraîner confusion et inquiétude. Selon Bouckaert et Van de Walle (2003), une communication insuffisante ou inégale peut affaiblir la confiance institutionnelle en créant des zones de doute ou d'incompréhension. Ainsi, la communication institutionnelle est cruciale pour stabiliser l'expérience numérique et renforcer la fiabilité perçue.

3.3 DE LA FIABILITÉ PERÇUE À LA CONFIANCE INSTITUTIONNELLE

La fiabilité perçue des services fonciers numériques constitue un préalable essentiel à la construction de la confiance institutionnelle. Les usagers évaluent d'abord la stabilité, la prévisibilité et la clarté des dispositifs numériques, avant d'accorder leur confiance à l'institution qui les déploie. Dans la perspective de Luhmann, cette confiance repose sur la réduction de l'incertitude et la production d'attentes stabilisées à l'égard des systèmes administratifs. Toutefois, cette fiabilité technique ne suffit pas à elle seule. Conformément à l'approche de Habermas, la confiance institutionnelle se consolide également par une communication transparente et compréhensible, permettant aux usagers de saisir le sens et la légitimité de l'action publique. Cette section analyse ainsi comment la fiabilité perçue des dispositifs numériques, articulée aux pratiques de communication institutionnelle, participe à la construction de la confiance des usagers. Afin d'examiner le lien entre la fiabilité perçue des services fonciers numériques et le niveau de confiance institutionnelle des usagers, le tableau ci-dessous présente une analyse croisée des principaux indicateurs associés à ces deux dimensions.

Tableau n° 5 portant sur la relation entre fiabilité perçue des services fonciers numériques et la confiance des usagers

Indicateur	% d'accord
Les services sont fiables	74
Cette fiabilité renforce ma confiance	68
Je recommanderais les services numériques du MCLU	63

Source : notre enquête

Les résultats montrent un lien direct entre la fiabilité perçue et la confiance institutionnelle : 74 % des usagers jugent les services fiables, et 68 % affirment que cette fiabilité renforce leur confiance envers le MCLU. Ces résultats confirment le rôle central de la performance perçue dans le développement de la confiance institutionnelle, tel que démontré par Bouckaert et Van de Walle (2003). La confiance

apparaît ici comme un construit dérivé de l'expérience utilisateur, dans lequel la stabilité des interactions numériques est interprétée comme un indicateur de la qualité globale de l'institution. Le fait que 63 % des usagers recommanderaient les services numériques suggère un niveau de confiance suffisamment élevé pour encourager la diffusion du service. Cela correspond aux travaux de Luhmann (1979) soulignant que la confiance facilite l'engagement et la prise de risque dans les interactions institutionnelles. La corrélation statistique entre fiabilité et confiance est confirmée par les verbatims, qui révèlent comment la cohérence entre discours, action et expérience utilisateur contribue à l'instauration de la confiance institutionnelle. Le tableau 3 met en relation la perception de fiabilité et le niveau de confiance déclaré par les usagers, permettant d'identifier les corrélations clés.

Tableau n° 6 présentant le lien entre communication organisationnelle, fiabilité perçue et confiance des usagers

Thème	Exemple
Fiabilité → confiance	« Quand tout se passe bien, je fais confiance. »
Manque de clarté → méfiance	« Dès qu'une étape n'est pas claire, je doute. »
Nécessité de cohérence	« Il faut que les actions correspondent aux messages. »

Source : notre enquête

Les verbatims confirment que la confiance repose d'abord sur la fiabilité effective des services : « Quand le service fonctionne bien, je fais confiance » ; « Une étape floue et je commence à douter ». Ces propos illustrent la vulnérabilité de la confiance face aux incohérences ou imprécisions. Pour Habermas (1987), la cohérence entre discours institutionnel et action réelle est indispensable à l'établissement durable de la confiance. Les usagers insistent également sur la nécessité d'une concordance entre communication et pratiques effectives : toute dissonance affaiblit la crédibilité institutionnelle. La digitalisation ne suffit donc pas, en elle-même, à instaurer la confiance. Comme le souligne Heeks (2006), la confiance numérique dépend d'un alignement cohérent entre technologie, organisation et communication. Les usagers évaluent la confiance non seulement sur la base du fonctionnement technique, mais aussi sur l'expérience globale, incluant l'accompagnement communicationnel et la transparence du processus.

4. DISCUSSION

Les résultats de cette étude montrent que la digitalisation des services fonciers du MCLU influence positivement la perception de fiabilité et contribue au développement de la confiance institutionnelle. Les données quantitatives indiquent que la majorité des

usagers se déclarent satisfaits de la rapidité, de la traçabilité et de la transparence des services numériques, tandis que les analyses qualitatives montrent que les usagers valorisent le suivi en temps réel et la clarté des informations fournies. Toutefois, des faiblesses techniques et des informations parfois incomplètes peuvent générer des doutes, révélant que la confiance reste fragile face à l'incertitude. Ces résultats confirment et enrichissent les théories existantes. Selon la théorie de la confiance institutionnelle (Luhmann, 1979), la confiance se construit lorsque les systèmes sont prévisibles et que l'incertitude est réduite. La digitalisation, en offrant traçabilité et rapidité, contribue directement à cette prévisibilité. La théorie de l'agir communicationnel de Habermas (1987) éclaire également les résultats : la communication institutionnelle agit comme un médiateur, permettant aux usagers de comprendre et de valider les procédures, ce qui renforce la légitimité et la confiance envers l'institution. Par ailleurs, les perspectives issues de l'e-government (Carter & Bélanger, 2005 ; Heeks, 2006) soulignent que l'acceptation des services numériques dépend de la perception de performance, de sécurité et d'utilité, en cohérence avec les observations faites ici. L'étude enrichit également la compréhension de la confiance institutionnelle en intégrant des approches complémentaires. La théorie de la perception du risque (Slovic, 1987) explique que la réduction de l'incertitude administrative et technique diminue l'anxiété des usagers et augmente leur confiance. La théorie de la satisfaction des usagers (Parasuraman et al., 1988) permet de comprendre que la confiance résulte de l'adéquation entre les attentes des usagers et la performance réelle des services, tandis que la théorie de la justice organisationnelle (Greenberg, 1987) souligne l'importance de la cohérence et de l'équité dans l'accès et le traitement des dossiers. Enfin, la confiance institutionnelle peut être vue comme un capital social (Putnam, 2000) : la combinaison de fiabilité technique, communication efficace et traitement équitable renforce non seulement la confiance individuelle mais aussi la légitimité collective de l'institution. Les implications pratiques sont multiples. Premièrement, la digitalisation doit être accompagnée d'une performance technique robuste et d'une maintenance proactive pour garantir la fiabilité perçue. Deuxièmement, la communication institutionnelle doit être claire, régulière et cohérente, afin de réduire l'incertitude et de renforcer la confiance. Troisièmement, la cohérence entre discours, action et traitement équitable est essentielle pour consolider durablement la confiance. Enfin, la prise en compte continue des retours des usagers permet d'adapter les services aux attentes et de maintenir la satisfaction et la légitimité institutionnelle. Cette étude comporte cependant certaines limites. La collecte des données a été limitée à un échantillon d'usagers, ce qui pourrait restreindre la généralisation des résultats. De plus, les perceptions de fiabilité et de confiance peuvent évoluer dans le temps, notamment avec les évolutions technologiques ou institutionnelles. Des études longitudinales et comparatives avec d'autres institutions pourraient enrichir la compréhension des dynamiques de confiance dans le contexte de la digitalisation.

En conclusion, la digitalisation, associée à une communication institutionnelle efficace et à une expérience usager cohérente, constitue un levier essentiel pour renforcer la fiabilité perçue et la confiance institutionnelle. L'étude souligne que la confiance ne peut être imposée mais se construit progressivement à travers la performance, la transparence, l'équité et l'interaction répétée entre usagers et institution. Ces résultats apportent une contribution empirique et théorique à la compréhension de la confiance publique dans les services numériques, tout en fournissant des pistes concrètes pour les pratiques de gouvernance et d'e-government.

5. CONCLUSION GÉNÉRALE

Cette étude avait pour objectif d'examiner la manière dont la digitalisation, la communication institutionnelle et la fiabilité perçue contribuent à la construction de la confiance publique dans les services fonciers du MCLU. Les résultats montrent que la digitalisation constitue un levier majeur d'amélioration de la qualité perçue des services, notamment en matière de rapidité, de traçabilité et de transparence. Toutefois, cette dynamique positive reste partiellement atténuée par certaines instabilités techniques, confirmant que la technologie ne peut renforcer la confiance qu'à condition d'être fiable et cohérente dans son usage. L'analyse met également en évidence le rôle central de la communication institutionnelle. Celle-ci agit comme un médiateur puissant, transformant l'expérience technique en expérience compréhensible, sécurisante et légitime pour les usagers. Les résultats soulignent que la communication ne constitue pas un simple complément à la digitalisation, mais une condition essentielle pour son appropriation et son efficacité. Elle contribue ainsi à réduire les asymétries d'information et à instaurer un espace de compréhension mutuelle, tel que décrit par Habermas. Enfin, l'étude confirme que la fiabilité perçue est la pierre angulaire de la confiance institutionnelle. Les usagers accordent leur confiance lorsque les services sont cohérents, prévisibles et transparents, rejoignant les théories de Luhmann et de Bouckaert & Van de Walle. La confiance institutionnelle apparaît ainsi comme le résultat combiné d'une performance technique maîtrisée, d'une communication claire et d'une expérience utilisateur positive. Sur le plan opérationnel, les conclusions invitent le MCLU à consolider la stabilité de ses outils numériques, à renforcer ses dispositifs de communication pédagogique et à veiller à la cohérence entre discours institutionnel et performance réelle. Sur le plan théorique, l'étude contribue à une meilleure compréhension de l'articulation entre digitalisation, communication publique et confiance citoyenne dans les contextes de transformation administrative.

En définitive, la confiance institutionnelle ne se décrète pas : elle se construit progressivement, à travers des pratiques administratives alignées, transparentes et centrées sur l'utilisateur. Cette étude montre que la digitalisation, lorsqu'elle est accompagnée d'une communication efficace et d'un souci constant de fiabilité, peut devenir un puissant vecteur de légitimation des services publics fonciers.

RÉFÉRENCES :

- [1] Bouckaert, G., et Van de Walle, S. (2003). *Comparaison des mesures de la confiance des citoyens et de la satisfaction des usagers comme indicateurs de la « bonne gouvernance » : difficultés de mise en relation entre confiance et satisfaction*. Revue internationale des sciences administratives, 69(3), 329-343. <https://doi.org/10.1177/0020852303693003>
- [2] Braun, V., et Clarke, V. (2006). *L'analyse thématique en psychologie*. Qualitative Research in Psychology, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- [3] Bertot, J. C., Jaeger, P. T., et Grimes, J. M. (2010). *L'utilisation des TIC pour créer une culture de la transparence : l'e-gouvernement et les médias sociaux comme outils d'ouverture et de lutte contre la corruption*. Government Information Quarterly, 27(3), 264-271. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>
- [4] Carter, L., et Bélanger, F. (2005). *L'utilisation des services d'e-gouvernement : confiance des citoyens, innovation et facteurs d'acceptation*. Information Systems Journal, 15(1), 5-25. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>
- [5] Dillman, D. A., Smyth, J. D., et Christian, L. M. (2014). *Enquêtes par Internet, téléphone, courrier et méthodes mixtes : la méthode de conception adaptée* (4e éd.). John Wiley & Sons.
- [6] Greenberg, J. (1987). *Une taxonomie des théories de la justice organisationnelle*. Academy of Management Review, 12(1), 9-22. <https://doi.org/10.5465/amr.1987.4306437>
- [7] Habermas, J. (1987). *Théorie de l'agir communicationnel* (vol. 2). Beacon Press. (Ouvrage original publié en 1981)
- [8] Heeks, R. (2006). *La mise en œuvre et la gestion de l'e-gouvernement : une approche internationale*. SAGE Publications.
- [10] Luhmann, N. (1979). *La confiance et le pouvoir*. John Wiley & Sons.
- [11] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., et Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL : une échelle multidimensionnelle pour mesurer les perceptions de la qualité de service*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- [12] Patton, M. Q. (2015). *Méthodes de recherche qualitative et d'évaluation* (4e éd.). SAGE Publications.
- [13] Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone : le déclin et le renouveau de la communauté américaine*. Simon & Schuster.
- [14] Shannon, C. E., et Weaver, W. (1949). *La théorie mathématique de la communication*. University of Illinois Press.
- [15] Tashakkori, A., et Teddlie, C. (2010). *Les méthodes mixtes en recherche sociale et comportementale* (2e éd.). SAGE Publications.