

Chapitre 3

FACTEURS EXPLICATIFS DE LA RÉSISTANCE À L'ADOPTION DES GESTES-BARRIÈRES FACE À LA PROPAGATION DE LA COVID-19 : UNE ÉTUDE EN CONTEXTE CAMEROUNAIS.

Altante Désirée Biboum ; Aymard Landry Essono

Résumé

L'objectif de cette recherche est d'expliquer les comportements de résistance des individus à adopter les gestes-barrières, face à la propagation du coronavirus. Après une revue de la littérature sur le comportement de résistance, les résultats de l'étude exploratoire qualitative menée auprès de 22 répondants montrent que : (i) l'ennui que procure le port du masque ; (ii) le manque d'informations et le coût élevé des désinfectants ; (iii) la substituabilité entre l'usage du mouchoir jetable et l'usage du pli du coude ; (iv) l'interdépendance sociale et (v) l'instinct de survie économique, sont les principaux facteurs qui expliquent la résistance des populations à adopter les gestes-barrières face à la pandémie.

Mots clés : Comportement de résistance, gestes-barrières, interdépendance sociale, instinct de survie, Covid-19.

Abstract:

The aim of this research is to explain the resistances of persons to adopt barrier measures concerning the spread of the corona virus. After effectuating the review of literature on resistance behavior, the result of the qualitative exploratory study carried out on 22 respondents shows: (i) the boredom that comes with wearing a face mask ; (ii) the lack of information and the high cost of disinfectants ; (iii) the substitutability between the use of the disposable handkerchief and the use of the elbow fold ; (iv) the social interdependence and (v) the economic survival instinct, are the main factors which explain the people's resistance to adopt barrier gestures as far as the pandemic is concern.

Keywords: Resistance behavior, barrier gestures, social interdependence, survival instinct, Covid-19.

Introduction

Au cours de l'évolution de l'humanité, l'histoire des pandémies grippales du point de vue statistique, révèle une rapide propagation et une létalité élevée (Doyle *et al.*, 2005). L'actualité de la pandémie du coronavirus découvert en 2019 (Covid-19), dans sa propagation et son taux de mortalité, impose depuis quelques temps à l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) d'édicter des mesures en vue d'en freiner la propagation, contenir la pandémie et éviter l'hécatombe. Ces différentes mesures, essentiellement préventives, rentrent dans le cadre de l'éducation à la santé (Nève et Jamouille, 2012) et se déclinent en gestes-barrières comme le moyen le plus sûr de stopper rapidement l'expansion de la Covid-19 (Pradhan *et al.*, 2020). Il s'agit de se laver régulièrement les mains au savon et à l'eau coulante, d'éviter des contacts rapprochés tels que se serrer les mains ou s'embrasser et de tousser ou éternuer dans le coude.

Après le premier cas de Covid-19 confirmé au Cameroun le 24 février 2020 par le ministre de la santé¹, le gouvernement, dans son plan de riposte contre la pandémie, a pris treize mesures² pour y faire face : interdiction des rassemblements de plus de cinquante personnes ; fermeture systématique à partir de 18 heures des débits de boissons, restaurants et autres lieux de loisirs ; limitation des déplacements urbains et interurbains aux cas d'extrême nécessité ; abstention des surcharges dans les transports publics par les conducteurs de bus, de taxis et de mototaxis ; observation stricte des mesures d'hygiène recommandées par l'OMS.

Cependant, et ce malgré les différentes dispositions sanitaires, le nombre de cas n'a cessé d'augmenter depuis le début de la pandémie autant au Cameroun que dans le monde. D'après les statistiques publiées par l'OMS³, au 31 mai 2020, le monde enregistre environ 5 934 936 cas confirmés de la Covid-19 et 367 166 décès. Au Cameroun, la même source indique 5 659 cas confirmés et 185 décès. On observe clairement que les Camerounais tardent à intégrer les mesures-barrières dans leurs comportements quotidiens. Pendant que certains se montrent consciencieux en les adoptants ipso facto, d'autres traînent les pieds. On continue de voir les surcharges sur les motos, les taxis et le transport par autobus. Certains débits de boisson et marchés continuent de connaître les affluences des grands jours ; le

1. Communiqué de presse du 06/03/2020

2; Déclaration spéciale du premier ministre du Cameroun le 17/03/2020

3. Situation Report-132

lavage des mains à l'entrée et à la sortie des boutiques et autres espaces commerciaux n'est pas systématique ; l'incivisme de certains individus entraîne le non-respect des mesures de quarantaine définies par les autorités sanitaires. Le port du masque est quasiment ignoré par les populations dans certains espaces. On en vient à questionner les attitudes de certains Camerounais en matière d'hygiène et de salubrité, l'éducation à la citoyenneté d'une part et la responsabilité des autorités Camerounaises d'autre part.

En réponse à cette situation, le gouvernement a adopté des mesures préventives encore plus restrictives à savoir : le port obligatoire du masque dans tous les espaces publics ; l'intensification des campagnes de sensibilisation en zone urbaine et rurale ; la sanction systématique de tout contrevenant à ces mesures de restriction. Mais, au-delà de ces contraintes et entre tous ces comportements paradoxaux, une question mérite d'être posée : pour quelles raisons les populations Camerounaises résistent-elles à adopter les mesures-barrières face à la menace pourtant réelle de la Covid-19 ?

L'objectif de cette recherche est de mettre en évidence les facteurs explicatifs de la résistance à l'adoption des gestes-barrières, face à la propagation de la Covid-19, afin de contribuer à la lutte contre cette pandémie. La présente recherche est structurée en trois parties : une revue de la littérature sur les comportements de résistance, un exposé sur la méthodologie adoptée et une présentation et discussion des résultats.

Revue de la littérature sur les comportements de résistance

Deux perspectives d'analyse se dégagent de la littérature pour comprendre les comportements de résistance des individus.

La résistance : une analyse par les freins ou barrières

Sheth et Stellner (1979) sont parmi les premiers à théoriser la résistance des individus au changement et/ou à l'innovation. Pour eux, deux facteurs déterminent la résistance à l'innovation : les habitudes envers les pratiques existantes et les risques perçus associés à l'innovation. Les auteurs déterminent une typologie matricielle de la résistance à l'innovation en quatre facettes : une résistance duale (le résistant a une forte perception du risque et des habitudes fortement ancrées) ; une résistance par l'habitude (le résistant à l'innovation est fortement influencé par les habitudes et faiblement par le risque perçu) ; une résistance par les risques perçus (la réticence est significativement impactée par les risques perçus et moins par les habitudes) et enfin,

il n'y aura pas résistance si ces deux facteurs n'ont aucune influence significative sur l'individu.

Cette cartographie de la résistance à l'innovation dépend du degré (fort ou faible) des facteurs risques perçus et des habitudes. Remarquons cependant que l'analyse de Sheth et Stellner (1979) ne prend en compte que deux facteurs pouvant être intégrés dans des ensembles plus grands.

Dans leurs travaux, Ram et Sheth (1989) cherchent à comprendre pourquoi les individus résistent à une innovation, même s'ils la jugent nécessaire et désirable. Ils partent du constat que nombre d'entreprises font face à un taux d'échec élevé du lancement de nouveaux produits. Les auteurs identifient ainsi deux principales sources de résistance qui peuvent emmener les individus à résister à un changement. Les barrières fonctionnelles (la barrière-usage, la barrière-valeur et la barrière-risque) et les barrières psychologiques (la barrière-tradition et la barrière-image). Selon cette analyse, l'usage difficile ou le coût élevé de certains objets rendent difficile leur adoption. Aussi, l'adoption des gestes-barrières peut-elle créer un degré de changement élevé dans le quotidien des individus et engendrer ainsi une rupture dans les routines de ces derniers.

Toutefois, les explications de la résistance présentées par Ram et Sheth (1989) ne sont pas suffisamment précises. Par exemple, il existe plusieurs risques, de même que plusieurs comportements de résistance. Cet état de chose complexifie la relation entre les types de barrière et les comportements de résistance auxquels on pourrait aboutir. Néanmoins, plusieurs chercheurs (Chen *et al.*, 2018 ; Kleijnen *et al.*, 2009) reprennent ce modèle pour les comportements de résistance des consommateurs.

La résistance : une analyse par la perception d'une dissonance cognitive

Une autre perspective d'analyse de la résistance met l'accent sur la dissonance cognitive. Ce courant est amorcé par Penaloza et Price (1993), qui considèrent la résistance comme une forme d'opposition par laquelle les individus rejettent les structures d'influence ou de domination. Dans le même sens, Fournier (1998) définit la résistance comme un ensemble de comportements jugés adverses et réactifs que l'on peut situer sur un continuum de comportements allant de l'esquive à des actions radicales comme le boycott.

La notion de dissonance cognitive va véritablement éclore avec Roux (2007), qui conçoit la résistance comme un état motivationnel qui

pousse un individu à s'opposer à des pratiques, des logiques ou des discours jugés dissonants. Elle précise qu'elle peut être situationnelle par la perception d'une oppression, d'une frustration dans une situation ; ou dispositionnelle et caractérisée par la propension de l'individu à s'opposer. Les facteurs à la fois cognitifs et affectifs seront ainsi reconnus avoir un impact direct sur la résistance d'un individu.

Cependant, les explications de la résistance présentées par cette perspective semblent être peu pertinentes notamment dans un contexte de crise sanitaire.

La résistance dans le contexte de cette recherche

L'analyse des comportements de résistance selon la perspective de Ram et Sheth (1989) s'applique certes à l'innovation, mais elle est transposable dans un contexte de crise sanitaire. L'appropriation des gestes-barrières face à la Covid-19, par exemple, apparaît dès lors comme une innovation comportementale. Trois principales lacunes mériteraient alors d'être comblées pour la rendre efficace :

Premièrement, évaluer le modèle de résistance à l'adoption tel que formulé par Ram et Sheth (1989) dans les comportements face aux problèmes de santé. Cette évaluation est d'autant plus importante que plusieurs théories et modèles psychologiques (le modèle des croyances relatives à la santé, la théorie sociale cognitive, la théorie de l'action raisonnée, la théorie des comportements interpersonnels, ou encore la théorie du comportement planifié) ont montrées leurs limites dans ce domaine (Godin, 1991).

Deuxièmement, mettre en exergue le rôle des émotions comme barrières à l'adoption des nouveaux comportements. Même s'ils sont de plus en plus intégrés dans les modèles d'adoption (Venkatesh *et al.*, 2012), il reste que leur rôle dans les modèles de résistance à l'adoption est mineur.

Troisièmement enfin, il serait intéressant de sortir du cadre classique des modèles d'adoption ou de résistance à l'adoption des innovations et de tester ce modèle dans d'autres champs d'étude comme celui des gestes-barrières.

La méthodologie adoptée

Pour répondre aux exigences relevées supra et dans un contexte de crise sanitaire, une méthode qualitative de type exploratoire a été mobilisée. Par cette approche, les individus sont invités à se prononcer sur leurs comportements. Le principe est d'accéder à des informations

en ayant recours à des méthodes qui facilitent la verbalisation (Pras *et al.*, 2009).

Le guide d'entretien mobilisé est structuré autour de différents gestes-barrières regroupés par similitude ou par complémentarité. Ainsi, le premier thème concerne le port du masque et le lavage des mains. L'utilisation du mouchoir jetable ainsi que du pli du coude font l'objet du deuxième thème. Le troisième thème porte sur trois gestes-barrières : la désinfection des mains, la désinfection du lieu d'habitation et la désinfection des objets usuels. Le quatrième et dernier thème regroupe le respect des mesures de distanciation, le respect du confinement et la réduction des contacts physiques. Le répondant est ainsi emmené à s'exprimer sur les différents gestes-barrières, en insistant sur ce qui l'empêche d'adopter le geste concerné.

La durée moyenne des entretiens est d'environ 30 minutes. La période de conduite des entretiens s'étale du 29 avril au 03 mai 2020. En raison de la mesure de confinement, les entretiens semi-directifs ont été réalisés par téléphone auprès de 22 individus grâce à une application d'enregistrement d'appel. Les répondants étaient informés de cette mesure. Tous les entretiens ont été retranscrits dans leur intégralité. Nous avons mis un terme à la recherche de nouveaux répondants lorsque les réponses sont devenues redondantes (Lunardo *et al.*, 2012).

Le traitement des données est l'analyse du contenu thématique dans le sens de Paillé et Mucchielli (2016). L'unité de numérotation est l'entretien au complet (Aktouf, 1992). À partir d'un tableau à double entrée, sujet/réponse, les résultats de l'étude ressortent grâce à un décompte des fréquences. L'échantillon des répondants présente des caractéristiques assez variées voir tableau 1 ci-dessous.

Tableau 1 : Les caractéristiques de l'échantillon

Variables sociodémographiques	Catégorisation	Effectif	Pourcentage
Genre	Féminin	10	45 %
	Masculin	12	55 %
Age	Moins de 25 ans	3	14 %
	25 à 45 ans	14	63 %
	45 à 60 ans	3	14%
	Plus de 60 ans	2	9 %
Statut matrimonial	Célibataire	15	68 %
	Marié	7	32 %

Religion	Catholique	7	32 %
	Musulman	5	23 %
	Protestant	10	45 %
	Animiste	0	0%
Niveau d'étude	Secondaire	9	41 %
	Supérieur	13	59 %
Niveau de revenu	Moins de 100 000	7	31 %
	100 000 à 250 000	9	41 %
	250 000 à 500 000	3	14 %
	Plus de 500 000	3	14%
Région de résidence	Ouest	6	28%
	Centre	9	41%
	Littoral	7	31%

Source : auteurs

Les résultats de la recherche

Les résultats ci-après mettent en lumière les facteurs explicatifs de la résistance des populations à adopter les gestes-barrières, face à la propagation de la Covid-19 au Cameroun.

Port du masque et lavage des mains : l'un ennuyeux et l'autre accessible

La nécessité de porter un masque dans un contexte de pandémie grippale permet de limiter la propagation du virus. Les répondants (57 %) trouvent le port du masque étouffant. À titre d'illustration, le répondant 4, affirme qu' : « *Il arrive que je l'enlève pour respirer un peu, quand il fait chaud* ». Pour le répondant 12 : « *Il m'empêche de porter les lunettes, ça étouffe, et quand je parle les gens disent que ce n'est pas audible* ». Quant au répondant 1, « *le port du masque est agaçant* ». En somme, le masque est un artefact étouffant

La disponibilité du matériel (eau et savon) est relevée comme un facteur facilitateur du lavage des mains. Par exemple : « *Je fais l'effort de me laver les mains régulièrement à la maison comme en ville, car il y a de l'eau un peu partout* », affirme le répondant 19. Pour le répondant 7 : « *À la maison j'ai pris toutes les dispositions pour que dès le portail on puisse se laver les mains... au bureau l'entreprise a mis les moyens en jeu pour que les employés puissent se laver les mains aisément* ». De manière générale, le lavage des mains a rencontré moins de résistance que le port du masque.

La substituabilité mouchoir jetable et usage du pli du coude

L'utilisation du mouchoir jetable est assez commune. Lors de simples gripes, il est fréquent de voir des personnes en faire usage. Cependant, son usage se heurte à une difficulté majeure. En général, le mouchoir jetable se garde dans un sac à main et les femmes notamment estiment avoir des difficultés à l'utiliser facilement. Le répondant 3 déclare que : « *lorsqu'on éternue ça vient brusquement, c'est difficile d'utiliser le mouchoir, parce que le mouchoir est dans le sac. Le temps de le sortir...avec le coude c'est plus facile* ». Pour le répondant 4 : « *Le réflexe c'est utiliser le pli du coude ou revers de la main. Le mouchoir jetable, il faut d'abord fouiller le sac pour le trouver... alors que parfois éternuer est instantané* ». Dans le même sens, le répondant 6 dit : « *J'ai souvent un mouchoir...mais plier le bras est plus facile pour moi* ». La préférence pour le pli du coude est assez claire pour 63% des répondants, qui semblent substituer ce geste à l'usage du mouchoir jetable.

La désinfection : un geste à la fois ignoré, négligé et coûteux

La majorité des répondants (71%) affirme ne pas savoir qu'il faut désinfecter le lieu d'habitation, ni avec quoi le faire. Les populations n'intègrent pas ce geste dans leur comportement à cause du manque d'informations et/ou de connaissances sur le sujet. Dans ce sens, certains déclarent : « *Je n'ai jamais désinfecté ma maison... je n'y ai pas pensé* » (répondant 5) ; « *Je ne connaissais pas cette mesure, je pense que je vais prendre des dispositions pour l'appliquer chez moi* » (répondant 7) ; « *Je ne sais même pas comment ça se passe et puis je ne sais pas qu'est-ce qu'il faut utiliser pour désinfecter le lieu d'habitation* » (répondant 3). Le manque d'informations est donc un frein à la désinfection du lieu d'habitation.

En outre, la plupart des répondants disposant d'une solution hydro-alcoolique ont développé le réflexe de désinfecter le téléphone, mais négligent de le faire avec les autres objets usuels comme les trousseaux de clés, souris d'ordinateurs etc. Pour le répondant 17 par exemple, « *Je désinfecte mon téléphone de temps en temps. Parce que je le manipule plus. On se dit que les autres objets sont sur place à la maison, avant de venir toucher on a lavé les mains* ». Le répondant 15 va dans le même sens : « *Juste le téléphone hein... après avoir désinfecté les mains, j'essaie de le faire aussi avec le téléphone* ».

À la suite de la confirmation du premier cas de Covid-19 au Cameroun, certains produits agro-alimentaires ont vu leurs prix

augmenter. Dans cette situation, les répondants n'ont pas manqué de relever qu'ils n'ont « pas de moyens pour s'acheter un désinfectant » (répondant 1). De même pour le répondant 6 : « Les produits désinfectants coutent excessivement chers et sont rares ». D'autres ont fait recours à des fabrications maison de solutions désinfectantes à base de « javel et d'eau savonnée », qui sont jugées économiques (répondant 22 et 18). Plus de 53% de l'échantillon soulignent le coût comme un facteur limitant l'adoption des solutions hydro-alcooliques pour se désinfecter les mains.

L'interdépendance sociale et l'instinct de survie : inhibiteurs des mesures de distanciation sociale et de confinement

Le respect de la distanciation sociale consiste à être au moins à un mètre de ses interlocuteurs et à s'isoler le plus possible. 70% des répondants pensent que le respect de cette mesure est difficile parce qu'elle ne dépend pas d'une seule personne. Le répondant 13 affirme que : « C'est difficile parce que lorsqu'on est dans un marché par exemple tu peux bien vouloir respecter cette mesure... mais les autres qui marchent n'importe comment, c'est difficile d'être toujours à plus d'un mètre ». Dans le même ordre d'idée, le répondant 4 dit que « Parfois on commence une conversation à plus d'un mètre, mais ça fini à moins d'un mètre. Ça dépend des circonstances où vous rencontrez la personne, parfois vous êtes pressé. On n'a pas le temps d'observer ces distances ». Pour le répondant 17 : « C'est difficile parce que c'est une mesure qui dépend aussi de l'autre, de l'interlocuteur. On peut constater qu'il s'approche, parfois on fait marche arrière... Ce n'est pas une mesure qui dépend à 100% de nous ».

Par ailleurs, rester à la maison pendant la période de confinement est difficile pour les populations. C'est ce que relatent plus de 70% des répondants. « Nous sommes des Camerounais, on vit au jour le jour, on est obligé de sortir pour chercher de quoi manger » (répondant 21). « Il faut les mesures d'accompagnement. On va manger quoi ? Les femmes qui vendent dehors-là ont déjà des problèmes avec les autorités administratives locales » (répondant 11). Pour le répondant 5, « Il faut aussi dire que c'est difficile de rester confiné en Afrique... les mesures d'accompagnement ne sont pas suffisantes ». Pour les populations, sortir est un gage de survie, ce qui complique le respect strict du confinement. Le « je suis obligé de sortir » altère la qualité du confinement.

Malgré les difficultés à respecter les mesures de distanciation sociale et de confinement, les populations disent avoir « réduit

considérablement *les contacts physiques. Je ne serre plus les mains* » (répondant 10). Dans le même ordre d'idée le répondant 7 affirme : « *Mon frère, les salutations... Nous, on a arrêté ça depuis. Même avec le coude moi je ne salue plus. Même embrasser les femmes, je n'embrasse plus* ». Le répondant 4 reconnaît que « *Oui, oui. L'autre la quand même je respecte. On se salue avec les coudes* ». Ce résultat contraste avec les difficultés rencontrées pour respecter les mesures de distanciation sociale et de confinement.

Discussion des résultats et implications managériales

Cette dernière partie confronte les résultats obtenus à la littérature et expose les implications de la recherche.

Discussion des résultats

S'agissant du port du masque, l'étude révèle que malgré la menace que représente la Covid-19, les gens ont de la peine à le porter car, il est étouffant pour certains et agaçant pour d'autres. La population ne trouve aucun plaisir à porter le masque. Dans les récents modèles d'adoption (Venkatesh *et al.*, 2012), la dimension émotionnelle est introduite pour signifier que les individus adoptent facilement une innovation s'ils y trouvent du plaisir ; *a contrario*, ils y résistent. Mais, ce facteur est absent du modèle développé par Ram *et al.* (1989). Le déplaisir étant une émotion négative, il n'est donc guère surprenant que le port du masque, source de cette dernière, soit une mesure-barrière peu respectée.

La difficulté d'utilisation du mouchoir jetable est quant à elle d'ordre fonctionnel (Ram et Sheth, 1989). Cependant, le facteur substitution est endogène aux gestes-barrières, puisqu'il concerne deux gestes à savoir l'utilisation du mouchoir jetable et l'usage du pli du coude. Les gens préfèrent le second geste au premier, parce qu'il est plus simple à réaliser. Dans la littérature, la substitution est davantage prise sous l'angle de l'expérience. Les consommateurs d'une marque par exemple refusent de l'abandonner parce qu'ils y sont attachés (Pauwels Delassus *et al.*, 2014).

D'autres facteurs, comme le manque d'informations et la méconnaissance qui ont pour conséquence la négligence des populations vis-à-vis de certaines mesures-barrières à la Covid-19, constituent des freins respectivement à la désinfection des lieux d'habitation et des objets usuels. Ce facteur, également absent du modèle de Ram et Sheth (1989), n'est pas tranché dans la littérature. Molesworth et Suortti (2002) trouvent que la surcharge d'informations

a un effet nocif sur l'adoption d'une innovation. Dans le même sillage, Biboum *et al.* (2019) trouvent que les compétences et les connaissances des consommateurs sont un facteur de résistance au changement. Or ici, c'est plutôt le manque d'informations qui en est la cause. Ce résultat corrobore celui de Bidiassé et Mvogo (2019) selon lequel, le manque d'informations relatives au fonctionnement d'un produit est un facteur inhibiteur à son adoption.

Le coût, présenté par Ram et Sheth (1989) comme un facteur de résistance à l'innovation, justifie également la désaffection des solutions hydro-alcooliques de désinfection des mains comme geste-barrière contre la Covid-19. Ce résultat est donc, lui aussi, confirmé par la littérature.

De même, l'interdépendance sociale est un facteur culturel qui inhibe la mise en œuvre de la mesure de distanciation sociale et de confinement. Les Camerounais aiment rester ensemble ou en communauté (Kamdem, 2002), ce qui les empêche de se distancer et/ou de se confiner. Par ailleurs, le niveau de vie des populations et le revenu relativement bas par habitant, oblige bon nombre d'entre elles à exercer de petites activités génératrices de revenus pour survivre. Ces conditions socio-économiques précaires les obligent à sortir tous les jours, au mépris de la mesure de confinement.

Implications de la recherche

Les résultats de cette recherche suggèrent plusieurs implications :

Premièrement, il faudrait définir des normes de fabrication des masques qui facilitent la respiration tout en empêchant l'inhalation de virus afin qu'il soit plus accommodant. L'objectif étant de rendre le masque moins étouffant de telle sorte qu'en le portant, on puisse respirer normalement et être à l'aise. En période de pandémie, les autorités peuvent subventionner la production de tels masques.

Deuxièmement, les autorités devraient intensifier la communication sur le lavage des mains. La vulgarisation et la disponibilité du matériel pour le faire sont nécessaires, voire indispensables. Même si le lavage des mains est régulier chez la plupart des répondants, il n'en demeure pas moins que sa fréquence peut être améliorée.

Troisièmement, les populations ont tendance à substituer l'utilisation du mouchoir jetable par l'usage du pli du coude. Or, il semble que cette dernière mesure présente plus de risques. L'utilisation du mouchoir suivie du lavage des mains est plus sécurisée que l'usage

du pli du coude. Il serait donc nécessaire que les autorités sanitaires insistent sur cette mesure-barrière.

Quatrièmement, la désinfection concerne les lieux d'habitation, les objets usuels et les mains. Le point commun entre les trois, c'est l'utilisation des désinfectants qui sont jugés très coûteux. Il faudrait donc que les autorités vulgarisent ces mesures, mais aussi qu'elles agissent sur les prix pour rendre les désinfectants accessibles à tous. Par ailleurs, la désinfection systématique des espaces publics et même des lieux de résidence dans les zones à haut risques semble indispensable.

Enfin, les autorités devraient mettre en œuvre des mesures d'accompagnement pour aider les populations à mieux respecter les mesures-barrières à la Covid-19. Si certains services liés au paiement mobile sont gratuits par exemple, d'autres par contre comme le coût d'appels téléphoniques et d'internet sont restés statiques dans certains cas et ont augmenté dans d'autres. La population quant à elle, devrait absolument chercher à se protéger en adoptant systématiquement tous les gestes-barrières.

Conclusion

L'objectif de cette recherche était de mettre en évidence les facteurs explicatifs de la résistance à l'adoption des gestes-barrières, face à la propagation de la Covid-19. La revue de littérature a permis d'adapter le modèle de résistance de Ram et Sheth (1989) à la réalité vécue en situation de crise sanitaire notamment. À partir d'une méthode qualitative de type exploratoire, il est apparu que les principaux facteurs de résistance aux mesures prescrites contre la Covid-19 sont : l'ennui que procure le port du masque, le manque d'informations et le coût élevé des désinfectants dans les marchés, la substituabilité entre l'usage du mouchoir jetable et l'usage du pli du coude, l'interdépendance sociale qui agit comme un facteur culturel et enfin l'instinct de survie économique, inhibiteur du confinement.

Sur le plan théorique, cette étude a permis d'évaluer et de compléter le modèle de résistance à l'adoption de Ram et Sheth (1989) dans un contexte de santé publique. Sur le plan managérial, les résultats obtenus suggèrent d'interpeller les autorités publiques et les populations, dans une dynamique qui facilite l'acceptation des gestes-barrières. La sensibilisation et la communication restent de mise.

Néanmoins, cette recherche présente quelques limites notamment celles liées à la méthodologie utilisée : entretien par téléphone et

nombre relativement limité des personnes interrogées. Il serait donc intéressant pour les recherches futures de faire une analyse plus exhaustive.

Références bibliographiques

- Aktouf, O. (1992). *Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations* : Presses de l'Université du Québec.
- Biboum, A. D., Anaba, V., et Essono, A. L. (2019). Les antécédents de la résistance des mamans envers les aliments de compléments manufacturés. *Actes du colloque Théories et management des organisations : une perspective africaine*. Douala 25 et 26 novembre.
- Bidiassé, H., et Mvogo, G. P. (2019). Les déterminants de l'adoption du mobile money: l'importance des facteurs spécifiques au Cameroun. *Revue d'économie industrielle*, 165 (1er).
- Chen, H.-S., Tsai, B.-K., et Hsieh, C.-M. 2018. *The effects of perceived barriers on innovation resistance of hydrogen-electric motorcycles*. *Sustainability*, 10(6), 1933.
- Doyle, A., Bonmarin, I., Lévy-Bruhl, D., Le Strat, Y., et Desenclos, J.-C. (2005). *Estimation de l'impact d'une pandémie grippale et analyse de stratégies. Préparation à la lutte contre une pandémie grippale*. Paris: Institut National de Veille Sanitaire.
- Fournier, S. (1998). *Consumer resistance: societal motivations, consumer manifestations, and implications in the marketing domain*. *Advances in Consumer Research*, 25, 88-90.
- Godin, G. (1991). *L'éducation pour la santé: les fondements psycho-sociaux de la définition des messages éducatifs*. *Sciences sociales et santé*, 9(1), 67-94.
- Kamdém, E. (2002). *Management et interculturalité en Afrique: expérience camerounaise* : Presses de l'Université Laval.
- Kleijnen, M., Lee, N., et Wetzels, M. (2009). *An exploration of consumer resistance to innovation and its antecedents*. *Journal of economic psychology*, 30(3), 344-357.
- Lunardo, R., Saintives, C., et Roux, D. (2012). *Une étude exploratoire des inférences de contrôle du consommateur face à l'atmosphère du point de vente*. *Management Avenir* (5), 58-78.

- Molesworth, M., et Suortti, J. P. (2002). *Buying cars online: the adoption of the web for high involvement, high cost purchases*. *Journal of Consumer Behaviour: An International Research Review*, 2 (2), 155-168.
- Nève, J., et Jamouille, M. (2012). *La prévention quaternaire, une tâche explicite du médecin généraliste*. *Revue Prescrire*, 32 (345), 553-554.
- Paillé, P., et Mucchielli, A. (2016). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales-4e éd* : Armand Colin.
- Pauwels Delassus, V., Leclercq Vandelannoitte, A., et Mogos Descotes, R. (2014). *La résistance au changement de nom de marque : ses antécédents et ses conséquences sur le capital de marque*. *Management international/International Management/Gestión Internacional*, 18 (3), 45-59.
- Penaloza, L., et Price, L. L. (1993). *Consumer resistance : a conceptual overview*. *ACR North American Advances*.
- Pradhan, D., Biswasroy, P., Ghosh, G., et Rath, G. (2020). *A Review of Current Interventions for Covid-19 Prevention*. *Archives of Medical Research*.
- Pras, B., Evrard, Y., et Roux, E. (2009). *Market : fondements et méthodes des recherches en marketing*. Paris : Dunod.
- Ram, S., et Sheth, J. N. (1989). *Consumer Resistance to Innovations: The Marketing Problem and its Solutions*. *The Journal of Consumer Marketing*, 6 (2), 5-14.
- Roux, D. (2007). *Résistances et stratégies face à la télévente: une analyse par la métacognition des consommateurs*. *12es Journées de recherche de marketing de Bourgogne*, 29-47.
- Sheth, J. N., et Stellner, W. H. (1979). *Psychology of innovation resistance: The less developed concept (LDC) in diffusion research*. College of Commerce and Business Administration, University of Illinois.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., et Xu, X. (2012). *Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology*. *MIS quarterly*, 157-178.