

Communication en Question

www.comenquestion.com

no 19, Juin / Juillet 2024

ISSN : 2306 - 5184

Sur les usages des outils et dispositifs de communication numériques dans les crises en milieu scolaire : cas du lycée moderne de Port-Bouët (Côte d'Ivoire).

On the use of digital communication tools and devices in school crisis: the case of the modern high school of Port-Bouët (Ivory Coast).

KONÉ Rokiya

Doctorante en communication politique et des organisations

Université Félix Houphouët-Boigny

Email : rokiya.kone@yahoo.fr

Sur les usages des outils et dispositifs de communication numériques dans les crises en milieu scolaire : cas du lycée moderne de Port-Bouët (Côte d'Ivoire).

Résumé

Cette étude se propose de montrer la part des outils et dispositifs de communication dans l'émergence des crises dans le système éducatif ivoirien et c'est le Lycée Moderne de Port-Bouët qui nous en donne l'opportunité. Ce système traverse de nombreuses crises. Pourtant, il met en interaction de nombreux acteurs utilisant divers outils et dispositifs de communication. L'hypothèse principale stipule que les usages de certains en milieu scolaire entraînent les crises. Pour la vérifier, les théories des usages et de la systémique ont été convoquées. Par ailleurs, le questionnaire et le guide d'entretien ont été administrés à un échantillon de 220 personnes en utilisant la technique d'échantillonnage probabiliste. Les résultats de cette étude révèlent d'une part que certains outils et dispositifs de communication ne sont plus adaptés aux réalités contemporaines car source de crise. Ils doivent être améliorés afin de pouvoir faciliter la circulation des informations entre les différents acteurs en présence dans le système. D'autre part, ils confirment l'hypothèse selon laquelle les crises en milieu scolaire peuvent être évitées par l'utilisation efficace d'outils et de dispositif de communication.

Mots-clés : Outils de communication ; Communication de crise ; Éducation scolaire publique ; Usages ; Port-Bouët.

Abstract

The aim of this study is to show the role of communication tools and devices in the emergence of crisis in the Ivorian education system the modern school of Port-Bouët gives us the opportunity to do so. This system is going through many crises. Yet it involves the interaction of numerous actors using a variety of communication tools and devices. The main hypothesis is that the use of certain tools in the school environment leads to crisis. To verify this hypothesis, we drew on usage and systemic theories. The questionnaire and interview guide were administered to a sample of 220 people, using a probability sampling technique. The results of this study reveal that certain communication tools and devices are no longer adapted to contemporary realities, as they are a source of crisis. They need to be improved to facilitate the flow of information between the various players involved in the system. On the other hand, they confirm the hypothesis that crises in the school environment can be avoided through the effective use of communication tools and devices.

Keywords : Communication tools ; Crisis communication ; Public school education ; Uses ; Port-Bouët.

1.- Introduction et problématique

L'éducation a toujours été une préoccupation majeure dans toutes les sociétés. La Côte d'Ivoire n'est pas en marge de cet engouement vu le budget alloué à l'éducation (955, 9 milliards en 2020 ; 1087 milliards en 2022 et 1.011,9 milliards en 2021). L'institution scolaire a donc la responsabilité de créer les conditions de la réussite scolaire et sociale des élèves. C'est dans ce contexte que des établissements comme le lycée moderne de Port Bouët ont été créés. Pour pouvoir atteindre les objectifs fixés, divers acteurs (chef d'établissement, personnel d'enseignement, personnel d'encadrement, élèves, etc.) sont constamment en interaction tout en utilisant plusieurs outils et dispositifs de communication.

Autrefois l'homme communiquait avec les paroles, les gestes, les signes, les signaux des fumées, le tam-tam, etc. Aujourd'hui encore, les outils et dispositifs de communication permettent de diffuser l'information nécessaire à une bonne communication. Ils ont même évolué et se sont adaptés aux nouvelles réalités. Selon Roy (1995, p.29) :

« la communication est un processus verbal ou non par lequel on partage une information avec quelqu'un ou avec un groupe de manière que celui-ci comprenne ce qu'on lui dit. Parler, écouter, comprendre, réagir... constituent les différents moments de ce processus. La communication permet aux partenaires de se connaître, d'établir une relation entre eux. Cela peut entraîner des modifications d'attitude et de comportement. »

El Jai (2020, p.15) de poursuivre en affirmant :

« la communication scolaire ou pédagogique est un acte d'émission-réception par plusieurs sources, des informations, des connaissances, des habiletés dans le processus d'enseignement entre le professeur et les apprenants qui assument simultanément les rôles d'émetteurs et de récepteurs. »

Sur les usages des outils et dispositifs de communication numériques dans les crises en milieu scolaire : cas du lycée moderne de Port-Bouët (Côte d'Ivoire).

Selon lui, pour qu'une communication soit efficace, il faut que les informations soient échangées en utilisant trois façons à savoir le verbal, le non-verbal, le paraverbal. N'Zué (2019), quant à lui, soutient qu'une bonne politique de communication permettra de résoudre un tant soit peu les problèmes que connaissent l'Université de Cocody facilitant ainsi son développement. Koné (2013) propose comme solution à la faiblesse des outils de communication de l'ENS l'utilisation d'intranet, l'instauration d'un dialogue direct et franc entre la hiérarchie et les autres acteurs, la création d'un service de communication autonome et celle d'un journal d'entreprise. Goa (2021) termine en soutenant que pour une école ivoirienne de qualité, il faut une communication de crise adéquate avec une discussion inclusive autour des projets concernant les institutions universitaires et scolaires. Comme on le perçoit, la communication est essentielle dans toute organisation. Qu'en est-il du lycée moderne de Port Bouët ?

186

Bien que disposant de plusieurs outils et dispositifs de communication, cet établissement a été confronté à des crises. En effet, il a été donné de constater que de nombreux établissements secondaires ivoiriens y compris le lycée moderne de Port-Bouët continuent de communiquer avec les parents d'élèves à travers les carnets de correspondance et les messages téléphoniques (SMS). La conséquence de cette situation est que les convocations arrivent trop tard ou pas du tout car les personnes (les élèves) chargés de les remettre les ont égarés. C'est à la fin de l'année scolaire que les parents découvrent les mauvais résultats des enfants et constatent que ces derniers étaient irréguliers aux cours ou n'y allaient même pas. Ce qui entraîne les redoublements, les exclusions précoces et les abandons. Face à cela, les deux acteurs qui sont l'administration et les parents d'élèves s'accusent mutuellement et se rejettent la responsabilité entraînant une crise entre eux.

Ensuite, le second constat laisse transparaître qu'avec la communication interne en milieu scolaire, l'information est à majorité descendante (du chef d'établissement vers les autres acteurs). Il s'agit de diffuser des informations réglementaires transmises à l'ensemble du personnel à travers des documents de correspondance, d'information ou d'injonction. À ceux-ci s'ajoutent le téléphone et le tableau d'affichage. Très souvent, les informations ne sont pas reçues à temps parce que les divers outils et dispositifs de communication utilisés ne favorisent pas soit d'interaction entre la hiérarchie et la base soit ne sont pas appropriés. Ce déficit de communication se constate aussi bien au niveau des relations que les premiers responsables entretiennent avec leurs collaborateurs immédiats qu'avec les enseignants. Bien souvent, les informations sont reçues en retard et cela a pour conséquences les retards et les absences des enseignants lors des surveillances des devoirs communs ou des réunions statutaires. Toutes ces différentes situations sont sources de crise entre les différents acteurs en présence au lycée moderne de Port Bouët. Il s'agit donc de la problématique des usages des outils et dispositifs de communication et des crises en milieu scolaire.

Au regard de cette problématique, notre question générale de recherche est la suivante : quelle analyse peut-on faire des outils et dispositifs de communication dans les crises en milieu scolaire ?

De cette question générale, nous dégageons les trois (3) questions secondaires suivantes :

Quels sont les outils et dispositifs de communication utilisés en milieu scolaire ? L'usage de ceux-ci participe-t-il à l'émergence des crises en milieu scolaire ? Permettent-ils d'anticiper et de régler ces crises ?

Le travail est structuré à partir de la contextualisation du problème de recherche, de la présentation du cadre de référence théorique, de la démarche méthodologique et enfin, de l'analyse et de l'interprétation des résultats.

2.- Les approches de la théorie des usages et la théorie de la systémique

Deux théories sont convoquées : **la théorie des usages avec Josiane Jouët (1993) et Chambat (1994) puis celle de la systémique avec Mucchielli (2000).**

La sociologie des usages avec les deux premiers auteurs permet de mettre en lumière les différentes utilisations des outils et dispositifs de communication des divers acteurs de l'institution scolaire. Selon eux, les discussions autour des usages se sont faites autour de trois approches à savoir la diffusion, l'innovation et l'appropriation. Il s'agit ici d'analyser les différents usages des outils de communication afin de montrer leur contribution dans la survenue et dans le règlement des crises en milieu scolaire puis de proposer d'autres meilleurs emplois.

Pour sa part, la théorie de la systémique a été convoquée ici dans la mesure où tous les acteurs autour et dans l'institution scolaire doivent être en interaction dynamique en vue d'atteindre les objectifs de réussite fixés. Il faut donc qu'il y ait une communication efficace entre eux et cela n'est possible qu'avec une utilisation appropriée des outils et dispositifs de communication entre eux. Selon Mucchielli (2000, p.99), un système de communication est « un ensemble récurrent, régulier et repérable de formes d'échanges existants, dans une certaine temporalité, entre des acteurs participant d'un cadre d'action pertinent, ensemble qui entraîne les acteurs dans sa dynamique propre ». Cette approche fait appel à celle de l'école de Palo Alto qui consiste d'une part à expliciter, sous forme de schémas d'interactions, les principales communications internes d'une organisation et d'autre part à analyser le fonctionnement de noyaux stables d'échanges pour faire ressortir les problèmes latents et les valeurs émergentes des systèmes qui orientent et freinent les évolutions. Nous avons utilisé la théorie systémique afin de faire ressortir les positions stratégiques occupées par les différents acteurs impliqués dans la

communication dans le milieu scolaire. Dans le cadre de ce travail, plusieurs acteurs (autorités éducatives, enseignants, éducateurs, élèves et parents d'élèves, etc.) communiquent afin de créer un cadre favorable à cette réussite. Il s'agit donc d'analyser les actions de ces derniers et la communication qui se fait entre eux. L'approche systémique donc permet de mettre en lumière la circulation de l'information entre les différents acteurs surtout l'administration scolaire et les parents d'élèves d'une part et cette dernière et les enseignants et encadreurs d'autre part afin de favoriser la mise en place d'une politique de communication efficace pour un encadrement optimal des élèves.

3.- Démarche méthodologique

Pour mener à bien cette recherche, nous avons mobilisé les techniques de recherche suivantes : **l'enquête par questionnaire et l'enquête par guide d'entretien.**

Ainsi, la technique quantitative a permis d'identifier les outils et dispositifs de, d'analyser leurs usages et de déterminer la capacité de ces outils dans l'anticipation et pour le règlement des crises en milieu scolaire.

Notre terrain d'étude est le lycée Moderne de Port-Bouët, établissement d'enseignement secondaire créé en 1977. Choisi pour sa proximité avec notre lieu de travail, il dispose de neuf (9) bâtiments et est toujours confronté au surpeuplement avec des effectifs qui dépassent parfois cent (100) élèves. Selon le service informatique du lycée Moderne de Port-Bouët (2020), au cours de l'année scolaire 2019-2020, cette école comptait en janvier 2020 ; 7067 élèves dont 3581 filles et 3586 garçons.

La population de l'étude est l'ensemble des élèves de la 4^{ème} à la terminale plus le personnel d'encadrement et les enseignants du lycée Moderne de Port-Bouët. Ce choix n'est pas fortuit car ce sont tous des acteurs majeurs du système éducatif. Par ailleurs, ils sont dans la majorité des cas impliqués directement ou indirectement dans les crises qui surviennent dans le milieu scolaire. Au total, cette

Sur les usages des outils et dispositifs de communication numériques dans les crises en milieu scolaire : cas du lycée moderne de Port-Bouët (Côte d'Ivoire).

étude a ciblé d'une part les élèves indépendamment de leur origine sociale ou de leurs résultats scolaires et de l'autre les personnels enseignants et d'encadrements.

S'agissant de l'enquête par questionnaire, le choix de technique est l'échantillonnage probabiliste. Cet échantillon est subdivisé en deux catégories : les élèves d'une part et le personnel accompagné des enseignants d'autre part. L'échantillon des élèves est composé de sujets du premier cycle secondaire (de la 4^e et 3^e) et du second cycle (de la 2nde à la 1^{re}) avec autant de filles que de garçons en raison de l'égalité des genres. Ensuite, le personnel d'encadrement et les enseignants composent le second échantillon de l'étude quantitative. La taille de l'échantillon est de 220 individus, soit 200 élèves et de 10 encadrants et 10 enseignants. Le questionnaire a abordé les points suivants : les outils et dispositifs de communication utilisés par la hiérarchie pour communiquer avec les autres acteurs (élèves, enseignants et encadrants) et le rôle de ceux-ci dans la survenue et la résolution des crises en milieu scolaire.

190

S'agissant de l'enquête par guide d'entretien, cette technique s'est focalisée sur les usages des outils et dispositifs de communication et leur rôle dans la survenue et la résolution des crises en milieu scolaire. Cette technique a concerné deux (2) responsables de l'établissement : le chef d'établissement et son adjoint. Ce guide intègre les points suivants : les fonctions des acteurs, les usages des outils et dispositifs de communication, leur contribution dans l'émergence et la pérennisation des conflits dans les établissements.

4.-Analyse et interprétation des résultats

4.1.- Typologie des dispositifs et outils de communication

Les réunions font partie des outils de la communication utilisés par les différents acteurs de l'établissement. C'est au cours des réunions que les

différents acteurs communiquent directement. Les réunions formelles sont convoquées par la hiérarchie (le proviseur ou son adjoint). Ce sont entre autres les réunions d'information et de réflexion. Les responsables du lycée organisent beaucoup ces types de réunion avec les différents personnels qui servent à l'informer sur les réalités de l'institution, les objectifs de l'année scolaire et/ou les différents défis à relever. Les informations concernent également le découpage de l'année scolaire, les dates des congés et vacances scolaires, les nouvelles dispositions prises par le Ministère sont données. En plus des réunions, les responsables utilisent aussi les documents de correspondance qui servent de moyens de communication entre les divers acteurs au sein de l'administration scolaire. Ce sont entre autres la lettre administrative et la note administrative. Ensuite, viennent les documents d'information que sont le compte-rendu, le rapport et la note d'information suivie de la note de service comme document d'injonction. Le téléphone (fixe et portable), le tableau d'affichage et les carnets de correspondance sont également utilisés par l'administration de l'établissement pour communiquer avec les différents personnels et rester en contact avec les parents d'élèves.

Comme on l'aperçoit, il existe plusieurs outils de communication entre les autorités éducatives et les enseignants et/ou les parents d'élèves. Toutefois, ces outils présentent de nombreuses défaillances. Qu'en est-il réellement ?

4.2.- Faiblesses du système de communication

L'analyse des usages des outils et dispositifs de communication a révélé que malgré que la direction de l'établissement utilise les réunions pour communiquer avec les différents personnels, ceux-ci brillent de par leur absence. Les différents conflits qui existent entre les dirigeants et les autres acteurs amènent ces derniers à désertier les réunions. Or les réunions permettent

Sur les usages des outils et dispositifs de communication numériques dans les crises en milieu scolaire : cas du lycée moderne de Port-Bouët (Côte d'Ivoire).

d'échanger, de communiquer, d'éviter les incompréhensions, les rumeurs et aussi la perte de la confiance entre les différents collaborateurs. Par ailleurs, la note de service étant la manifestation de l'information descendante peut être considérée comme un instrument de pouvoir dans la mesure où l'ordre donné doit être exécuté. Elle n'attend pas de réaction de la part de l'interlocuteur. On dit que c'est une communication à sens unique. Il n'y a donc pas d'interaction entre les différents acteurs. En outre, l'efficacité du tableau d'affichage peut être réduite par un certain nombre de facteurs comme sa surcharge. En effet, certains tableaux regorgent d'une multitude d'informations qui empêche la lecture de nouvelles informations. Les informations d'actualité sont noyées par les anciennes car le tableau ne sont pas mis à jour régulièrement. Ce qui conduit à leur non lecture par les divers acteurs. À travers le journal interne, chaque membre doit pouvoir communiquer ses appréhensions et ses préoccupations afin que celles-ci soient prises en compte dans la politique générale de l'établissement. Il permet non seulement d'informer les différents personnels mais aussi les élèves. Il peut constituer un frein à la rumeur en ce sens qu'il donne la bonne information.

Le but de la présente étude est de montrer que les outils de communication ont une part de responsabilité dans les conflits en milieu scolaire et plus particulièrement au Lycée Moderne de Port-Bouët. Après les investigations, les données obtenues sont analysées et interprétées.

4.3.- Usages inadaptés de certains outils de communication.

Les résultats de l'enquête mettent en lumière la relation entre certaines crises en milieu scolaire et les usages inadaptés des outils et dispositifs de communication.

Tableau 1. Lien entre les usages des outils de communication et émergence des crises en milieu scolaire

Acteurs	Vrai	Faux	Quelques fois	Total
Filles	79	15	6	100
Garçons	84	9	7	100
Personnels enseignants et d'encadrements	18	2	0	20

Source : Données tirées de l'étude, KONE, 2020

Les résultats montrent que 80 % des personnes interrogées soutiennent que certains outils de communication sont à l'origine des crises dans les établissements scolaires. Cette situation qui crée un déficit de communication est la plupart du temps causée par les dirigeants même des établissements. Si l'existence d'outils de communication est une chance pour le milieu scolaire, la question de leur utilisation pour réduire ou éviter les conflits reste une autre problématique. En effet, la lourdeur et la lenteur administratives constituent des obstacles au dynamisme de la communication. Dans les établissements scolaires en général et au Lycée Moderne de Port Bouët en particulier, la communication est l'affaire du chef d'établissement. Or, cette communication est linéaire et confinée dans son approche informationnelle. Le message émane essentiellement de la direction, ce qui n'est pas de nature à promouvoir la fluidité de l'information et à susciter l'échange entre les différents acteurs de l'organisation. De ce fait, la prédominance du canal hiérarchique compromet la valeur de la rétroaction (feed-back) dans les relations professionnelles. La communication souffre donc du poids de l'autorité. En outre, les occasions de concertation (réunion entre l'administration et les autres personnels) faisant défaut, la possibilité pour les agents de rencontrer avec aisance leurs supérieurs hiérarchiques s'en trouve alors bien réduite. Même entre eux, les conditions ne sont pas réunies pour une bonne communication. Il devient donc difficile dans

Sur les usages des outils et dispositifs de communication numériques dans les crises en milieu scolaire : cas du lycée moderne de Port-Bouët (Côte d'Ivoire).

ces situations de connaître réellement les aspirations du personnel et de désamorcer les éventuels conflits. C'est du reste pour cette raison que les agents évoquent les incompréhensions et les frustrations. La communication reste souvent en marge des stratégies du chef d'établissement qui ne lui accorde que peu ou pas d'importance. Elle est certes formalisée mais n'a pas d'emprise réelle sur le cours de l'organisation. Ses actions restent ponctuelles et limitées. C'est pourquoi à la question de savoir si les crises en milieu scolaire sont dues à une mauvaise utilisation des outils de communication, plusieurs acteurs répondent par l'affirmative.

Par ailleurs, concernant la communication avec les parents d'élèves, il est important de savoir que l'élève, entant qu'intermédiaire dans le processus de communication entre l'institution scolaire et la famille, reste toujours un obstacle dans la mesure où l'outil de communication qu'est le carnet de correspondance est inefficace. Or, les occasions de concertation entre l'école et les parents d'élèves permettent aux uns et aux autres de non seulement se rencontrer pour débattre de sujets concernant les apprenants mais aussi et surtout de mettre en place des stratégies favorisant leurs réussites. Cette dernière devient ainsi une action concertée et voulue par toute la communauté éducative. En effet, le pourcentage élevé de sujets qui pensent que les crises en milieu scolaire sont souvent liées à l'inefficacité des outils de communication traduit aussi de façon implicite un échec même de ceux-ci. Or, la raison d'être de la communication est justement de juguler et d'anticiper les crises. Une communication permanente entre tous les acteurs de l'établissement devrait permettre d'éviter de telles crises. Les théories des usages et systémiques invitent à mettre en relation les différents acteurs impliqués dans la résolution des crises dans une organisation. Les enseignants, les encadrants, les élèves et les chefs d'établissement constituent ceux-ci. Il faut donc qu'ils utilisent les outils adéquats pour une communication efficace.

4.4.- Usage des outils de communication comme instruments d'anticipation et de règlement des crises en milieu éducatif.

L'enquête met en relief les crises en milieu scolaire et la communication. Nous observons clairement une prépondérance des sujets interrogés à accorder à la communication une place de choix.

Tableau 2. Utilisation appropriée des outils et dispositifs de communication

Acteurs	Oui	Non	Quelquefois	Total
Filles	70	20	10	100
Garçons	85	10	5	100
Personnels enseignant et d'encadrement	16	2	2	20

Source : Données tirées de l'étude, Kone, 2020

En effet, 171 sujets de l'étude sur 220, soit 77,72 % estiment que les crises en milieu scolaire peuvent être évitées par une meilleure communication. Nous réalisons au bout des questions posées que les opinions sur le rôle de la communication en milieu scolaire divergent peu d'un sujet à un autre, peu importe leur statut social. En effet, la quasi-totalité des sujets interrogés soutient que les crises en milieu scolaire peuvent être évitées grâce aux échanges, au dialogue ou à la négociation. Le non-dit de ce postulat voudrait donc dire qu'une utilisation adéquate des outils de communication permet de diminuer sinon d'éviter les conflits en milieu scolaire. Les résultats recueillis situent donc sur la place centrale qui est accordée à la communication et confortent l'idée généralement admise que la communication est un grand rempart contre les crises et le désordre en milieu scolaire. C'est pourquoi, (Goa, 2013, p.247) affirme qu'il faut « *comprendre les différents outils de communication pour les utiliser à bon escient, savoir identifier son besoin afin de choisir l'outil adéquat* ». Selon lui, le

Sur les usages des outils et dispositifs de communication numériques dans les crises en milieu scolaire : cas du lycée moderne de Port-Bouët (Côte d'Ivoire).

téléphone est « *devenu un moyen de communication indispensable dans les relations sociales.* » toutefois, cet outil doit être bien utilisé pour qu'il soit efficace. Le milieu scolaire étant hétéroclite et regroupant des individus d'origine et de classes sociales diverses, il revient à la communication seule de gérer les humeurs et les contradictions.

Il est évident, qu'au sein de toute organisation, il y a des leaders et des subordonnés. Mais encore faut-il que la hiérarchie soit attentive aux attentes des agents d'exécution pour mieux ajuster ses décisions. C'est pourquoi, même si la communication descendante est essentiellement constituée d'ordres et de directives, elle doit être accompagnée d'explications claires et sans équivoques pour faciliter l'appropriation des objectifs de l'institution tout en favorisant l'adhésion de tous. C'est ce qui fait dire à (Westphalen,1992) qu'on ne peut pas demander à des hommes de participer à une œuvre collective en aveugle. L'éducation est une œuvre collective. Il faut donc que tous les acteurs travaillent ensemble afin que les sortants du système soient bien formés pour pouvoir s'intégrer facilement dans la société. Il faut donc une franche collaboration entre le milieu familial et l'institution scolaire. Cette collaboration est nécessaire dans la mesure où elle présente de nombreux avantages (Kalubi et Lesieux, 2007). Cette importance de la communication entre les différents acteurs de l'institution scolaire a été aussi révélé par Moussa (2014). Selon lui, pour que l'APC soit totalement appliquée dans les écoles normales, il aurait fallu qu'elle soit suivie d'une véritable communication et de larges consultations. Ce qui n'a pas été fait et qui a entraîné le fait qu'elle soit peu et mal connue des acteurs directement impliqués dans le processus. Ainsi, il devient impérieux d'utiliser des outils de communication adéquats servant à faciliter cela. C'est en cela qu'il faut se pencher vers de nouveaux outils.

En parlant ici de cela, nous voulons explicitement traduire l'idée que la raison d'être de la communication est justement de juguler et d'anticiper les crises. Une communication permanente entre tous les acteurs de

l'établissement devrait permettre d'éviter de tels dysfonctionnements. Il faut donc établir un dialogue permanent et direct entre l'administration et les parents d'élèves à travers des programmes de messagerie instantanée. Cela peut être le cas de la méthode Mérise (Limbepe, 2012). Ces programmes de messagerie seront valables autant en interne avec les différents personnels (enseignant, éducateur, adjoint au chef d'établissement, etc.) qu'en externe avec les parents d'élèves. En plus de cela, les groupes de conversations (écrites et orales) instantanées (groupes WhatsApp, Messenger, etc.) doivent être créés pour favoriser une communication active entre les divers acteurs.

5.- Conclusion et plan d'actions pour agir autrement

En somme, le système éducatif ivoirien en général et l'établissement scolaire en particulier regorge d'une pléthore d'outils et de dispositifs de communication. Les résultats obtenus à l'issue des questionnaires et guides d'entretien adressés aux différents sujets interrogés révèlent que les carnets de correspondances et les SMS sont ceux utilisés pour communiquer en externe puis les tableaux d'affichages et les réunions pour la communication interne. L'enquête a montré aussi que certains outils ne sont plus adaptés aux réalités contemporaines. Ceux-ci, autant en interne qu'en externe, ne permettent pas d'atteindre les cibles escomptées. C'est lorsque les interactions entre les différents acteurs sont fluides que l'établissement scolaire pourra être efficace et l'on aura de bons résultats. On peut affirmer alors que les causes des conflits sont liées à l'utilisation de certains outils de communication par des dirigeants. En outre, diverses crises en milieu scolaire peuvent être évitées par la communication en ce sens que l'utilité de la communication est établie, notamment comme moyen de prévention ou de gestion des conflits dans la société et à une moindre échelle, dans le milieu scolaire (Blé, 2013). Par ailleurs, l'institution scolaire étant une organisation, le

Sur les usages des outils et dispositifs de communication numériques dans les crises en milieu scolaire : cas du lycée moderne de Port-Bouët (Côte d'Ivoire).

chef d'établissement doit la gérer comme un manager. Il est vrai qu'ici l'on ne parle pas en termes de bénéfices mais la réussite scolaire des élèves constitue l'enjeu de toute la communauté éducative. Les données recueillies auprès des sujets interrogés vont dans ce même sens. Ces différentes hypothèses nous situent largement sur la place qui devrait être accordée à la communication dans la société et plus particulièrement au milieu scolaire. Celui-ci regorge de plusieurs types d'acteurs et comme toute communauté humaine, la communication entre ces différentes entités devient donc une nécessité.

Bibliographie

Blé, R. G. (2013). Politique et crise dans les Universités et grandes écoles publiques en Côte d'Ivoire : analyse du discours présidentiel de Laurent Gbagbo le 1er mai 2007. *Communication en question*, 2 (1), 133-158

198

Chambat, P. (1994). Usages des technologies de l'information et de la communication (TIC) : évolution des problématiques. *TIS*, 6(3), 249-270.

Capenhout, L. & Quivy, R. (2003). *Manuel de recherche en science sociales* (3^{ème} édition). Paris, France : Dunod.

Chiruzza, B. E. (2015). *Apport de la communication dans la gestion d'une institution universitaire en concurrence, cas de l'unic Goma* (Mémoire de Licence en Communication des Organisations). Université de Lubumbashi.

Crozier, M. & Friedberg, E. (1977). *L'acteur et le Système*. Paris, France : Du Seuil.

Demont-Lugol, L. et Kempf, A. (2005). *Communication des entreprises*. Paris, France : Armand Colin.

El Jai, K. (2020). La notion de communication en milieu scolaire : le rôle de l'enseignant. *Massalek Atarbiya wa Atakwine*, 3(2), 14-23.

Gayet, J.-J. (2008). *Le rôle des médias de masse en période de crise : le cas du quotidien, Notre voie, de 2002 à 2007* (Mémoire de DEA en communication), Université de Lubumbashi.

Goa, K. (2013). *La communication de crise au port autonome d'Abidjan*, Paris, France : L'Harmattan.

Goa, K. (2021). *Communication de crise en Côte d'Ivoire*. Paris, France : L'Harmattan.

Kalubi, J.-C. & Lesieux, É. (2006). Alliance entre enseignants et parents d'élèves présentant des difficultés d'attention : une analyse sémiotique des perceptions du diagnostic. *Revue des sciences de l'éducation*, 32(3), 567–591.

Koné, R. (2013). *La place de la communication interne à l'ENS* (Mémoire de maîtrise en communication des organisations), Université Félix Houphouët-Boigny, Abidjan.

Limbepe, N. Z. (2012). *Système d'information des parents par SMS* (Mémoire de Master en informatique et télécommunications), Université de Douala.

Moussa, E. I. (2014). *Détermination des contraintes à la mise en œuvre de l'approche par compétences dans les écoles normales d'instituteurs (ENI) : cas des ENI de Taboua, Zinder et Maradi* (Mémoire de DEA), Institut Supérieur de Formation et de Recherche Appliquée (ISFRA), Bamako.

Mucchielli, A. (2000). *La nouvelle communication : épistémologie des sciences de l'information-communication*. Paris, France : Armand Colin.

Sur les usages des outils et dispositifs de communication numériques dans les crises en milieu scolaire : cas du lycée moderne de Port-Bouët (Côte d'Ivoire).

N'zué, Y. S. (2019). *Communication et notoriété de l'université Félix Houphouët Boigny* (Thèse de doctorat en communication), Université Félix Houphouët Boigny, Abidjan.

Roy, C. (1995). *Communication*. Bidon, France : Tolérance
Watzlawick, P. (1992). *L'invention de la réalité : contribution au constructivisme*. Paris, France : Seuil.

Westphalen, M-H. (1992). *Le dicom*. Paris, France : Éditions triangle