



L'accès à l'information dans les grandes écoles et universités privées en Côte d'Ivoire à l'ère des plateformes numériques : entre multiplicité des outils, accessibilité informationnelle et performance communicationnelle

Access to information in major private schools and universities in Ivory Coast in the age of digital platforms : between a multiplicity of tools, information accessibility and communication performance

N'DA Yao Jean-Claude

Université Alassane Ouattara, Bouaké-Côte d'Ivoire

Digital Object Identifier (DOI): <https://doi.org/10.5281/zenodo.22651647>

Résumé

Cette étude analyse l'influence des plateformes numériques sur l'accès à l'information dans les grandes écoles et universités privées de Côte d'Ivoire. Dans un contexte marqué par la transformation numérique de l'enseignement supérieur, ces établissements mobilisent divers outils tels que WhatsApp, le courrier électronique, les plateformes pédagogiques, les sites web institutionnels et les réseaux sociaux pour diffuser l'information auprès de leurs usagers. L'objectif de la recherche était d'identifier les plateformes utilisées, d'évaluer le niveau d'accessibilité de l'information, d'analyser les difficultés rencontrées par les utilisateurs et de proposer des pistes d'amélioration. L'étude a adopté une approche quantitative à visée descriptive et explicative auprès d'un échantillon de 150 répondants composé d'étudiants, d'enseignants et de personnels administratifs. Les données ont été collectées à l'aide d'un questionnaire structuré et analysées à partir de statistiques descriptives. Les résultats montrent que WhatsApp (90 %), le courrier électronique (80 %) et les plateformes pédagogiques (72 %) constituent les principaux canaux d'accès à l'information. Les répondants apprécient globalement la disponibilité et l'accessibilité des informations diffusées. Toutefois, plusieurs contraintes persistent, notamment la multiplication des canaux de diffusion, les retards dans la transmission des informations et les difficultés liées à la connexion internet. L'analyse révèle que l'efficacité des plateformes numériques dépend autant de la qualité des dispositifs techniques que de l'organisation des flux informationnels. L'étude conclut que les plateformes numériques constituent des leviers importants de performance communicationnelle, à condition que leur gouvernance soit davantage coordonnée et adaptée aux besoins des usagers.

Mots-clés : plateformes numériques ; accès à l'information ; accessibilité informationnelle ; communication organisationnelle ; enseignement supérieur privé.

Abstract

This study analyzes the influence of digital platforms on access to information in private higher education institutions and universities in Côte d'Ivoire. In a context marked by the digital transformation of higher education, these institutions utilize various tools such as WhatsApp, email, learning platforms, institutional websites, and social networks to disseminate information to their users. The research aimed to identify the platforms used, assess the level of information accessibility, analyze the difficulties encountered by users, and propose avenues for improvement. The study adopted a quantitative approach with descriptive and explanatory aims, using a sample of 150 respondents comprised of students, teachers, and administrative staff. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed using descriptive statistics. The results show that WhatsApp (90%), email (80%), and learning platforms (72%) are the main channels for accessing information. Respondents generally appreciate the availability and accessibility of the information disseminated. However, several constraints remain, including the proliferation of dissemination channels, delays in information transmission, and difficulties related to internet connectivity. The analysis reveals that the effectiveness of digital platforms depends as much on the quality of the technical systems as on the organization of information flows. The study concludes that digital platforms are important levers for communication performance, provided that their governance is better coordinated and adapted to users' needs.

Keywords : digital platforms ; access to information ; information accessibility ; organizational communication ; private higher education.

1. Introduction

L'enseignement supérieur connaît depuis plusieurs années une transformation profonde sous l'effet de la numérisation des pratiques communicationnelles et informationnelles. Les établissements d'enseignement supérieur, qu'ils soient publics ou privés, s'appuient de plus en plus sur des plateformes numériques pour diffuser l'information auprès de leurs différentes parties prenantes. Dans ce contexte, les grandes écoles et universités privées de Côte d'Ivoire mobilisent divers outils numériques tels que les sites web institutionnels, les espaces numériques de travail, les plateformes pédagogiques, les applications mobiles, les courriers électroniques et les réseaux sociaux numériques afin d'améliorer la circulation de l'information. Cette évolution s'inscrit dans une dynamique plus large de transformation des pratiques sociales et organisationnelles. Miège (2007) montre que les technologies de l'information et de la communication ne peuvent être envisagées comme de simples dispositifs techniques : leur développement s'inscrit dans des processus sociaux qui conditionnent leurs usages et leur appropriation. Les plateformes numériques constituent ainsi des dispositifs sociotechniques dont l'efficacité dépend autant de leurs caractéristiques techniques que des pratiques développées par les acteurs qui les utilisent. Dans le domaine de l'enseignement supérieur, l'accès à une information fiable, rapide, pertinente et compréhensible constitue dès lors un facteur important de la qualité des services offerts aux étudiants et aux personnels. Cette

transformation numérique modifie également les conditions de circulation de l'information au sein des organisations. Castells (1996, 2009) souligne que les réseaux numériques occupent une place centrale dans les nouvelles configurations sociales et organisationnelles, en facilitant la circulation de flux informationnels à une échelle et à une vitesse inédite. Dans les établissements d'enseignement supérieur, ces réseaux permettent ainsi de rapprocher les différents acteurs, de réduire certaines contraintes spatio-temporelles et de favoriser une diffusion plus rapide des informations académiques et administratives. Cependant, l'augmentation des possibilités techniques de diffusion ne signifie pas nécessairement une amélioration automatique de la communication. Wolton (2009) établit précisément une distinction entre information et communication : l'accroissement de la quantité d'informations disponibles ne garantit ni leur compréhension ni leur appropriation par les destinataires. Cette distinction revêt une importance particulière dans le contexte universitaire, où la multiplication des messages, des groupes de discussion, des plateformes et des canaux institutionnels peut aussi produire de la dispersion et de la surcharge informationnelle. L'enjeu n'est donc plus seulement de mettre l'information à disposition, mais de créer les conditions permettant aux usagers de la repérer, de la comprendre et de l'utiliser efficacement. Dans la même perspective, Mucchielli (2005) met en évidence les difficultés pouvant affecter la communication interne lorsque les organisations disposent d'une multiplicité d'outils et de flux informationnels insuffisamment coordonnés. L'efficacité communicationnelle suppose alors une organisation cohérente des dispositifs, une clarification des circuits de transmission et une prise en compte des besoins des destinataires. Cette approche permet de dépasser une conception strictement techniciste de la communication numérique en considérant les dimensions organisationnelles et humaines de la circulation de l'information. Ainsi, la multiplication des outils numériques ne garantit pas nécessairement un accès effectif à l'information. Plusieurs difficultés peuvent apparaître, notamment la fragmentation des canaux de communication, la surcharge informationnelle, les retards de transmission, les inégalités d'accès aux infrastructures numériques et les différences de compétences informationnelles des usagers. Miège (2007) rappelle à cet égard que l'appropriation des technologies demeure socialement différenciée, tandis que Wolton (2009) souligne que l'abondance informationnelle ne saurait être confondue avec une communication réussie. Dans les grandes écoles et universités privées de Côte d'Ivoire, ces enjeux revêtent une importance particulière en raison de la diversité des publics concernés et de la multiplicité des besoins informationnels. Les étudiants recherchent notamment des informations relatives aux inscriptions, aux cours, aux examens, aux frais de scolarité et aux activités académiques ; les enseignants ont besoin d'informations pédagogiques et administratives ; tandis que les personnels administratifs doivent assurer la transmission et la coordination de nombreuses informations institutionnelles. La qualité de l'accès à l'information dépend donc de la capacité des établissements à organiser efficacement leurs différents dispositifs numériques. Malgré l'importance croissante des plateformes numériques dans les pratiques communicationnelles des établissements privés d'enseignement supérieur, peu d'études se sont intéressées à la manière dont les étudiants, les enseignants et les personnels administratifs perçoivent l'accessibilité de l'information diffusée par ces dispositifs dans le contexte ivoirien. Cette lacune scientifique conduit à s'interroger sur l'efficacité réelle des outils numériques mobilisés par ces établissements. La question centrale de recherche est la suivante :

comment les plateformes numériques influencent-elles l'accès à l'information dans les grandes écoles et universités privées en Côte d'Ivoire ? L'objectif général de cette étude est d'analyser l'influence des plateformes numériques sur l'accès à l'information dans les grandes écoles et universités privées en Côte d'Ivoire. De manière spécifique, il s'agit d'identifier les plateformes numériques utilisées pour diffuser l'information, d'évaluer le niveau d'accessibilité de l'information auprès des usagers, d'analyser les difficultés rencontrées dans l'accès à l'information numérique et de proposer des pistes d'amélioration des dispositifs informationnels numériques.

2. Cadre conceptuel, théorique et méthodologique de l'étude

2. 1 Cadre conceptuel de l'étude

Cette étude s'intéresse à l'influence des plateformes numériques sur l'accès à l'information dans les établissements d'enseignement supérieur privés de Côte d'Ivoire. Elle repose sur plusieurs concepts fondamentaux dont les plateformes numériques, l'accès à l'information, l'accessibilité informationnelle et la communication organisationnelle numérique.

Les plateformes numériques désignent l'ensemble des dispositifs technologiques permettant la création, le stockage, la diffusion, le partage et la consultation de contenus informationnels à travers les technologies de l'information et de la communication. Selon Miège (2007), elles constituent des espaces techniques et relationnels favorisant la circulation de l'information entre les différents acteurs d'une organisation. Dans le contexte de l'enseignement supérieur, elles englobent notamment les sites web institutionnels, les espaces numériques de travail, les plateformes pédagogiques, les applications mobiles, les réseaux sociaux numériques et les systèmes de messagerie électronique. Ces outils contribuent à la dématérialisation des échanges et à la diffusion rapide des informations académiques et administratives.

L'accès à l'information renvoie à la possibilité pour les individus d'obtenir les informations dont ils ont besoin, au moment opportun et sous une forme exploitable. L'UNESCO (2021) considère qu'il s'agit d'un droit fondamental permettant aux citoyens d'accéder aux ressources informationnelles nécessaires à leur développement personnel et professionnel. Dans les organisations, l'accès à l'information dépend non seulement de la disponibilité des contenus, mais également de leur visibilité, de leur pertinence et de leur facilité d'utilisation. Dans les établissements d'enseignement supérieur, il se traduit par la capacité des étudiants, enseignants et personnels administratifs à consulter efficacement les informations relatives aux enseignements, aux évaluations, aux activités institutionnelles et aux services administratifs.

L'accessibilité informationnelle constitue une dimension particulière de l'accès à l'information. Elle correspond au degré avec lequel une information est facilement localisable, compréhensible et exploitable par ses utilisateurs. Elle prend en compte les caractéristiques techniques des supports de diffusion ainsi que les capacités des usagers à repérer et à utiliser les informations disponibles. Une information peut être accessible sur une plateforme numérique sans être réellement accessible aux utilisateurs si elle est difficile à trouver, mal structurée ou rédigée dans un langage peu compréhensible. L'accessibilité informationnelle

apparaît ainsi comme un indicateur essentiel de l'efficacité des dispositifs numériques de communication.

La communication organisationnelle numérique désigne l'ensemble des processus de production, de transmission, de partage et de gestion de l'information réalisés à travers les technologies numériques au sein d'une organisation. Elle vise à faciliter les interactions entre les différents acteurs organisationnels tout en améliorant la circulation de l'information. Selon Mucchielli (2013), la communication organisationnelle contribue à la coordination des activités, à la régulation des relations de travail et à la construction du lien social au sein des organisations. L'intégration des technologies numériques dans ces processus a favorisé l'émergence de nouveaux modes d'échange plus rapides, interactifs et collaboratifs.

L'articulation de ces concepts permet de comprendre que les plateformes numériques constituent des outils de communication organisationnelle dont l'efficacité se mesure notamment par leur capacité à améliorer l'accès à l'information et l'accessibilité informationnelle. Dans cette perspective, l'utilisation de plateformes numériques adaptées, diversifiées et performantes devrait favoriser une meilleure circulation de l'information et accroître la satisfaction des usagers des établissements d'enseignement supérieur privés.

2. 2 Cadre théorique de l'étude

Cette étude s'inscrit dans une perspective pluridisciplinaire mobilisant la théorie de la société en réseaux de Manuel Castells, la théorie de la communication organisationnelle de James E. Grunig et la théorie de l'accès à l'information. Ces approches permettent d'appréhender les relations entre l'utilisation des plateformes numériques et l'accès à l'information dans les établissements d'enseignement supérieur privés de Côte d'Ivoire.

La théorie de la société en réseaux développée par Castells (1996, 2009) postule que les technologies numériques ont profondément transformé les modes de production, de circulation et de consommation de l'information. Dans cette nouvelle configuration sociale, les réseaux numériques constituent les infrastructures privilégiées des échanges informationnels, économiques et sociaux. Les plateformes numériques deviennent ainsi des espaces stratégiques permettant la diffusion rapide de l'information et l'interconnexion des acteurs organisationnels. Cette théorie offre un cadre pertinent pour comprendre comment les universités et grandes écoles privées utilisent les outils numériques afin de faciliter l'accès des étudiants, des enseignants et du personnel administratif aux ressources informationnelles nécessaires à leurs activités académiques et administratives.

Par ailleurs, la théorie de la communication organisationnelle, notamment portée par Grunig et Hunt (1984), considère que l'efficacité d'une organisation repose sur la qualité des flux informationnels qu'elle entretient avec ses différents publics. Selon cette perspective, une communication fluide, interactive et adaptée aux besoins des usagers favorise la performance organisationnelle et la satisfaction des parties prenantes. Dans le contexte universitaire, les plateformes numériques apparaissent comme des dispositifs de communication capables d'améliorer la transmission de l'information, de réduire les délais de diffusion et de renforcer les interactions entre l'institution et ses usagers. Cette théorie permet ainsi d'évaluer dans quelle

mesure les dispositifs numériques contribuent à l'amélioration de l'accessibilité informationnelle au sein des établissements d'enseignement supérieur.

Enfin, la théorie de l'accès à l'information met en évidence les facteurs techniques, organisationnels et humains qui conditionnent la disponibilité et l'utilisation effective de l'information. Selon cette approche, l'existence d'une information ne garantit pas nécessairement son accessibilité. Celle-ci dépend notamment de la facilité de repérage des contenus, de leur compréhension, de leur disponibilité et de leur adéquation aux besoins des utilisateurs. Dans les organisations contemporaines, les plateformes numériques jouent un rôle déterminant dans la réduction des barrières informationnelles en offrant des mécanismes de recherche, de consultation et de partage des contenus. Cette théorie permet ainsi d'expliquer les écarts pouvant exister entre la présence d'informations sur les plateformes numériques et leur appropriation réelle par les usagers.

L'articulation de ces trois approches théoriques permet de postuler que les plateformes numériques constituent des leviers essentiels de circulation de l'information et que leur efficacité dépend de la qualité des dispositifs communicationnels mis en œuvre ainsi que des conditions d'accès offertes aux utilisateurs. Elles fournissent ainsi un cadre explicatif pertinent pour analyser l'influence des plateformes numériques sur l'accès à l'information dans les établissements d'enseignement supérieur privés de Côte d'Ivoire.

2. 3 Cadre méthodologique de l'étude

Une approche quantitative à visée descriptive et explicative a été retenue. Elle a cherché à décrire les perceptions des usagers relatives aux plateformes numériques tout en expliquant les relations existantes entre leur utilisation et l'accès à l'information dans les établissements d'enseignement supérieur privés de Côte d'Ivoire. La population d'étude était constituée des étudiants, des enseignants et du personnel administratif des grandes écoles et universités privées de Côte d'Ivoire. Ces différentes catégories d'acteurs ont été retenues en raison de leur utilisation régulière des dispositifs numériques institutionnels dans le cadre de leurs activités académiques et administratives. L'échantillon comprenait 150 répondants sélectionnés au moyen de la technique de l'échantillonnage raisonné. Cette méthode a permis de cibler les individus disposant d'une expérience effective des plateformes numériques utilisées dans leurs établissements. Les données ont été collectées à l'aide d'un questionnaire structuré administré aux participants. L'instrument de collecte reposait sur une échelle de Likert à cinq modalités allant de 1 (« Pas du tout d'accord ») à 5 (« Tout à fait d'accord »). Cette échelle a permis de mesurer le niveau d'accord des répondants à l'égard des différentes affirmations relatives aux variables étudiées. Les variables indépendantes de l'étude étaient l'utilisation des plateformes numériques, la diversité des outils numériques et la qualité des dispositifs numériques. Les variables dépendantes étaient l'accès à l'information, l'accessibilité informationnelle et la satisfaction informationnelle. Ces variables ont été opérationnalisées à travers plusieurs indicateurs permettant d'évaluer les perceptions des usagers quant à la disponibilité, à la rapidité, à la compréhension et à l'utilité des informations diffusées via les plateformes numériques. Les données recueillies ont fait l'objet d'un traitement statistique fondé sur des statistiques descriptives. Les fréquences, les pourcentages, les moyennes et les écarts-types ont

été mobilisés afin de décrire les caractéristiques des répondants et d'évaluer les tendances observées pour chacune des variables étudiées. L'interprétation des résultats a ainsi permis d'apprécier le rôle joué par les plateformes numériques dans l'amélioration de l'accès à l'information au sein des établissements d'enseignement supérieur privés de Côte d'Ivoire.

3. Résultats

L'analyse des données recueillies vise à comprendre comment les plateformes numériques contribuent à l'accès à l'information dans les grandes écoles et universités privées de Côte d'Ivoire. Cette analyse s'articule autour de quatre dimensions essentielles : les plateformes numériques mobilisées pour la diffusion de l'information, la disponibilité des informations diffusées, le niveau d'accessibilité informationnelle offert par ces dispositifs et les difficultés rencontrées par les usagers dans leur recherche d'information. L'interprétation des résultats s'appuie sur la théorie de la société en réseaux de Manuel Castells (1998), la théorie de la communication organisationnelle de Grunig et Hunt (1984) ainsi que sur les principes de la théorie de l'accès à l'information, qui mettent respectivement l'accent sur la centralité des réseaux numériques, la qualité des interactions organisationnelles et les conditions d'un accès efficace aux ressources informationnelles.

3.1 Les plateformes numériques mobilisées pour l'accès à l'information

L'accès à l'information dans les établissements d'enseignement supérieur privés repose aujourd'hui sur une diversité de dispositifs numériques qui facilitent la diffusion et la circulation des informations académiques et administratives. L'identification des plateformes les plus utilisées permet d'apprécier les pratiques informationnelles des usagers ainsi que les canaux privilégiés par les institutions pour communiquer avec leurs différents publics. Le tableau 1 présente les principales plateformes numériques utilisées par les répondants pour accéder aux informations diffusées par leur établissement.

Tableau 1 : Plateformes numériques utilisées pour l'accès à l'information

Plateforme numérique	Effectif	%
WhatsApp	135	90
Courrier électronique	120	80
Plateforme pédagogique	108	72
Facebook	96	64
Site web institutionnel	75	50
Application mobile	42	28

Source : Données de notre enquête, 2026

Les résultats montrent une domination nette de WhatsApp (90 %), du courrier électronique (80 %) et des plateformes pédagogiques (72 %) dans les pratiques d'accès à l'information. Cette situation confirme les analyses de Castells (1998) selon lesquelles les sociétés contemporaines sont structurées autour de réseaux numériques favorisant la circulation rapide de l'information. WhatsApp apparaît ainsi comme un nœud stratégique du réseau informationnel universitaire, permettant des échanges instantanés entre les différents acteurs. Du point de vue de Grunig et Hunt (1984), la forte utilisation des plateformes interactives traduit une évolution vers une communication davantage bidirectionnelle, où les usagers peuvent non seulement recevoir

l'information mais également interagir avec les responsables institutionnels. Cette dynamique contribue à renforcer la fluidité des échanges organisationnels. Selon la théorie de l'accès à l'information, la prédominance de ces outils traduit la recherche de canaux offrant simplicité, rapidité et disponibilité. Les faibles taux observés pour les applications mobiles (28 %) et les sites web institutionnels (50 %) suggèrent toutefois que certains dispositifs institutionnels peinent encore à répondre aux attentes des usagers en matière d'ergonomie et de facilité d'accès.

3.2 Appréciation de la disponibilité de l'information

La simple existence des plateformes numériques ne garantit pas un accès efficace à l'information. Il importe également d'évaluer dans quelle mesure les informations diffusées sont disponibles, actualisées et répondent aux attentes des usagers. Cette dimension permet d'apprécier la capacité des établissements à mettre à disposition les informations nécessaires au bon déroulement des activités académiques et administratives. Le tableau 2 présente les perceptions des répondants relatives à la disponibilité des informations diffusées sur les différentes plateformes numériques utilisées par les établissements.

Tableau 2 : Disponibilité de l'information diffusée sur les plateformes numériques

Items	Moyenne	Niveau
Les informations académiques sont facilement accessibles	4	Elevé
Les informations administrations sont régulièrement mises à jour	2,80	Moyen
Les informations relatives aux examens sont disponibles à temps	3,40	Moyen
Les informations sur les frais d'examen sont accessibles	4,25	Très élevé
Les informations répondent à mes besoins	3,50	Elevé

Source : Données de notre enquête, 2026

Les résultats indiquent une perception globalement favorable de la disponibilité de l'information ($M = 3,88$). Les informations académiques ($M = 4$) et celles relatives aux frais d'examen ($M = 4,25$) apparaissent particulièrement accessibles. Dans la perspective de Castells (1998), cette disponibilité témoigne de la capacité des réseaux numériques à assurer une circulation continue des informations institutionnelles. Les établissements exploitent ainsi les possibilités offertes par les technologies numériques pour réduire les contraintes temporelles liées à la diffusion de l'information. Selon Grunig et Hunt (1984), la disponibilité régulière de l'information constitue un facteur essentiel d'efficacité communicationnelle puisqu'elle favorise la transparence organisationnelle et la confiance des usagers envers l'institution. Les scores plus modérés concernant la mise à jour des informations administratives ($M = 2,80$) et la disponibilité à temps des informations relatives aux examens ($M = 3,40$) révèlent cependant certaines insuffisances dans la gestion des flux informationnels. Du point de vue de la théorie de l'accès à l'information, ces résultats montrent que l'existence d'un dispositif numérique ne suffit pas ; l'information doit également être actualisée et disponible au moment où les usagers en ont besoin.

3.3 Niveau d'accessibilité informationnelle des plateformes numériques

L'accessibilité informationnelle constitue un indicateur essentiel de l'efficacité des dispositifs numériques. Elle renvoie à la facilité avec laquelle les usagers peuvent localiser, consulter et exploiter les informations mises à leur disposition. L'évaluation de cette dimension permet de mesurer la contribution réelle des plateformes numériques à l'amélioration de l'accès à l'information institutionnelle. Le tableau 3 présente l'appréciation des répondants concernant le niveau d'accessibilité informationnelle offert par les plateformes numériques de leur établissement.

Tableau 3 : Accessibilité informationnelle des plateformes numériques

Items	Moyenne	Niveau
Je peux accéder facilement aux informations dont j'ai besoin	3,80	Elevé
Les plateformes numériques sont accessibles à tout moment	3,95	Elevé.
Les informations sont faciles à localiser	3,70	Elevé.
Les informations sont adaptées à mes besoins	3,50	Elevé
Les plateformes favorisent un accès équitable à l'information	2,80	Moyen

Source : Données de notre enquête, 2026

Les résultats obtenus montrent que les plateformes numériques favorisent globalement l'accès à l'information ($M = 3,74$). Les répondants estiment notamment pouvoir accéder facilement aux informations recherchées ($M = 3,80$) et bénéficier d'un accès permanent aux plateformes ($M = 3,95$). Ces observations corroborent la théorie de la société en réseaux de Castells (1998), selon laquelle les technologies numériques abolissent les contraintes de temps et d'espace en permettant un accès continu aux ressources informationnelles. Les plateformes numériques deviennent ainsi des infrastructures essentielles de l'activité universitaire. La théorie de Grunig et Hunt (1984) souligne également que l'efficacité d'un système de communication dépend de sa capacité à rendre l'information accessible à l'ensemble des parties prenantes. Les scores élevés obtenus sur la facilité de localisation des informations ($M = 3,70$) et leur adéquation aux besoins des utilisateurs ($M = 3,50$) traduisent une certaine efficacité des dispositifs mis en œuvre. Toutefois, le score moyen relatif à l'accès équitable à l'information ($M = 2,80$) révèle l'existence de disparités qui limitent encore l'inclusion informationnelle de tous les usagers. Cette situation rejoint les préoccupations de la théorie de l'accès à l'information concernant les inégalités d'accès liées aux ressources techniques, économiques ou numériques.

3.4 Difficultés rencontrées dans l'accès à l'information numérique

Malgré les opportunités offertes par les technologies numériques, l'accès à l'information peut être entravé par diverses contraintes d'ordre technique, organisationnel ou informationnel. L'identification de ces obstacles permet de mieux comprendre les limites des dispositifs numériques et les défis auxquels sont confrontés les usagers dans leurs démarches de recherche d'information. Le tableau 4 recense les principales difficultés rencontrées par les répondants lors de l'accès aux informations diffusées à travers les plateformes numériques de leur établissement.

Tableau 4 : Principales difficultés rencontrées dans l'accès à l'information

Difficultés	Effectif	%
Multiplication des canaux de diffusion	95	63,3
Informations diffusées tardivement	88	58,7
Connexion internet insuffisante	82	54,7
Informations incomplètes	69	46
Difficultés à identifier la source officielle	63	42
Faible maîtrise de certains outils numériques	48	32

Source : Données de notre enquête, 2026

Les résultats montrent que la multiplication des canaux de diffusion (63,3 %), les retards dans la diffusion des informations (58,7 %) et l'insuffisance de la connexion internet (54,7 %) constituent les principales difficultés rencontrées. Selon Castells (1998), si les réseaux favorisent la circulation de l'information, leur multiplication peut également générer une fragmentation informationnelle. L'utilisateur se trouve alors confronté à une dispersion des contenus entre plusieurs plateformes, ce qui complique la recherche de l'information pertinente. Dans la perspective de Grunig et Hunt (1984), ces difficultés traduisent certaines limites de la communication organisationnelle. Une information diffusée tardivement ou de manière dispersée réduit l'efficacité des échanges et peut affecter la qualité de la relation entre l'institution et ses publics. La théorie de l'accès à l'information souligne également que l'accessibilité ne dépend pas uniquement de l'existence de contenus informationnels, mais aussi de leur localisation, de leur lisibilité et de leur disponibilité technique. Les difficultés à identifier la source officielle de l'information (42 %) illustrent particulièrement cette problématique. L'étude met en évidence une forte intégration des plateformes numériques dans les pratiques communicationnelles des grandes écoles et universités privées de Côte d'Ivoire. WhatsApp, le courrier électronique et les plateformes pédagogiques constituent les principaux canaux d'information utilisés par les usagers. Les répondants perçoivent favorablement la disponibilité et l'accessibilité des informations diffusées par ces dispositifs numériques. Toutefois, l'efficacité informationnelle de ces plateformes demeure limitée par la multiplicité des canaux de communication, les retards de diffusion de certaines informations et les contraintes liées à la connectivité. Ces résultats suggèrent la nécessité pour les établissements de renforcer la coordination de leurs dispositifs numériques afin d'améliorer davantage l'accès à l'information institutionnelle

4. Discussion des résultats

Les résultats obtenus permettent de mieux comprendre les dynamiques d'accès à l'information dans les grandes écoles et universités privées ivoiriennes à l'ère du numérique. Ils mettent en évidence à la fois les opportunités offertes par les plateformes numériques et les contraintes qui limitent encore leur efficacité informationnelle. La discussion s'appuie sur les fondements théoriques de la société en réseaux, de la communication organisationnelle et de l'accès à l'information afin d'interpréter les résultats à la lumière des travaux antérieurs.

4.1 Contribution des plateformes numériques à l'amélioration de l'accès à l'information

Les résultats montrent que les plateformes numériques jouent un rôle central dans la diffusion de l'information universitaire. La forte utilisation de WhatsApp, du courrier électronique et des plateformes pédagogiques confirme la place croissante des technologies numériques dans les pratiques communicationnelles des établissements d'enseignement supérieur. Ces résultats rejoignent les travaux de Castells (1998) qui considèrent les réseaux numériques comme les principales infrastructures de circulation de l'information dans les organisations contemporaines. Ils corroborent également les analyses de Mucchielli (2006), pour qui les technologies de communication facilitent la fluidité des échanges organisationnels et renforcent la coordination des acteurs. La perception favorable de la disponibilité et de l'accessibilité des informations confirme ainsi la contribution positive des plateformes numériques à l'amélioration des performances communicationnelles des établissements.

4.2 Limites de l'accessibilité informationnelle dans les établissements privés

Malgré ces avancées, les résultats révèlent plusieurs limites susceptibles de réduire l'efficacité des dispositifs numériques. La multiplication des canaux de diffusion apparaît comme la principale difficulté rencontrée par les usagers. Cette situation rejoint les observations de Wolton (2009), selon lesquelles l'abondance de l'information ne garantit pas nécessairement une meilleure communication. Les difficultés liées à la connexion internet et aux retards de diffusion montrent également que les inégalités d'accès aux infrastructures numériques continuent d'influencer l'expérience informationnelle des utilisateurs. Ces résultats confirment les analyses des théories de l'accès à l'information qui soulignent l'importance des conditions techniques et organisationnelles dans la réussite des politiques informationnelles.

4.3 Implications pour la communication organisationnelle universitaire

Les résultats obtenus soulignent la nécessité pour les grandes écoles et universités privées de mettre en place une gouvernance plus intégrée de leurs dispositifs numériques. Conformément aux recommandations de Grunig et Hunt (1984), l'efficacité de la communication organisationnelle repose sur la cohérence des canaux utilisés, la régularité des échanges et la prise en compte des besoins informationnels des publics. Dans cette perspective, les établissements gagneraient à centraliser davantage leurs communications autour de plateformes officiellement identifiées, à harmoniser les procédures de diffusion de l'information et à renforcer les compétences numériques des usagers. Une telle démarche contribuerait à améliorer la performance communicationnelle, à réduire les risques de désinformation interne et à renforcer la qualité de la relation entre les institutions et leurs parties prenantes. Ainsi, l'accès à l'information apparaît non seulement comme un enjeu technique, mais également comme un levier stratégique de performance organisationnelle dans l'enseignement supérieur privé ivoirien.

5. Conclusion générale

Cette recherche avait pour objectif d'analyser l'influence des plateformes numériques sur l'accès à l'information dans les grandes écoles et universités privées de Côte d'Ivoire. Les résultats obtenus montrent que les technologies numériques occupent désormais une place centrale dans les pratiques informationnelles et communicationnelles des établissements

d'enseignement supérieur privés. WhatsApp, le courrier électronique et les plateformes pédagogiques apparaissent comme les principaux canaux utilisés par les usagers et contribuent à améliorer la disponibilité, la rapidité et l'accessibilité des informations académiques et administratives. Ces résultats confirment l'importance des réseaux numériques dans la circulation contemporaine de l'information. Toutefois, comme le souligne Miège (2007), les technologies de l'information et de la communication ne peuvent être considérées indépendamment des usages sociaux et organisationnels qui leur donnent leur véritable portée. Dans le contexte universitaire, la performance d'une plateforme numérique ne dépend donc pas uniquement de ses fonctionnalités techniques, mais également de la manière dont l'institution organise les flux informationnels et accompagne les usagers dans leur appropriation. L'étude montre également que la diversité des outils numériques constitue à la fois une opportunité et une source de difficultés. La multiplication des canaux de diffusion, les retards dans la transmission des informations, les problèmes de connexion et les difficultés à identifier la source officielle constituent des obstacles qui limitent l'efficacité du système informationnel. Ces résultats rejoignent la réflexion de Wolton (2009), pour qui l'augmentation de la quantité d'informations disponibles ne signifie pas nécessairement une amélioration de la communication. Dans le contexte des établissements étudiés, l'enjeu n'est donc pas simplement de diffuser davantage d'informations, mais de garantir une information pertinente, compréhensible, actualisée et effectivement accessible aux différents publics. De même, les résultats confortent l'analyse de Mucchielli (2005), selon laquelle l'efficacité de la communication organisationnelle dépend notamment de la structuration des circuits d'information et de la cohérence des dispositifs mobilisés. La multiplication des plateformes observée dans les établissements étudiés appelle ainsi une meilleure coordination des canaux de communication institutionnelle. La mise en place d'un dispositif de référence clairement identifié, complété par des canaux secondaires adaptés aux différents publics, permettrait de réduire la dispersion de l'information et de faciliter son repérage. Les résultats issus de la théorie de la société en réseaux montrent, par ailleurs, que les plateformes numériques contribuent effectivement à réduire certaines contraintes de temps et d'espace dans la circulation de l'information. Néanmoins, leur efficacité demeure conditionnée par les infrastructures disponibles, les compétences numériques des utilisateurs, la qualité des contenus et l'organisation institutionnelle des flux informationnels. L'accessibilité informationnelle apparaît ainsi comme une réalité multidimensionnelle qui associe les dimensions techniques, organisationnelles et humaines. En définitive, l'étude permet de considérer les plateformes numériques non comme une finalité en elles-mêmes, mais comme des instruments au service d'une politique globale d'information et de communication organisationnelle. Leur contribution à la performance communicationnelle des grandes écoles et universités privées dépend de leur capacité à s'inscrire dans une gouvernance informationnelle cohérente. Une telle gouvernance devrait notamment reposer sur la centralisation des informations officielles, l'harmonisation des procédures de diffusion, l'actualisation régulière des contenus, l'amélioration des infrastructures numériques et le renforcement des compétences informationnelles des usagers. Ainsi, la transformation numérique de l'enseignement supérieur privé ivoirien ne saurait être réduite à l'adoption de nouveaux outils. Elle implique également une transformation des modes d'organisation, de gestion et de partage de l'information. Dans cette perspective, l'enjeu

fondamental réside moins dans la multiplication des plateformes que dans leur capacité collective à produire une information accessible, fiable, pertinente et utile. Comme le suggère Wolton (2009), l'information et la communication ne se confondent pas : la véritable performance communicationnelle suppose que l'information diffusée puisse être comprise, appropriée et intégrée dans une relation effective entre l'institution et ses publics. Les recherches futures pourraient approfondir cette problématique en adoptant une approche comparative entre établissements publics et privés, en élargissant l'échantillon ou en intégrant une démarche qualitative permettant de mieux comprendre les expériences, les pratiques et les stratégies informationnelles des étudiants, des enseignants et des personnels administratifs.

REFERENCES

- [1] Castells, M. 1998. La société en réseaux (L'ère de l'information, Vol. 1). Fayard.
- [2] Castells, M. 2009. Communication power. Oxford University Press.
- [3] Grunig, J. E., & Hunt, T. 1984. Managing public relations. Holt, Rinehart and Winston.
- [4] Miège, B. 2007. La société conquise par la communication. Tome III : Les TIC entre innovation technique et ancrage social. Presses universitaires de Grenoble.
- [5] Mucchielli, A. 2005. Étude des communications : Information et communication interne (2^e éd.). Armand Colin.
- [6] Mucchielli, A. 2006. Les sciences de l'information et de la communication. Hachette Éducation.
- [7] Mucchielli, A. 2013. Les sciences de l'information et de la communication (5^e éd.). Hachette Éducation.
- [8] UNESCO. 2021. La liberté d'expression et l'accès à l'information. UNESCO.
- [9] Wolton, D. 2009. Informer n'est pas communiquer. CNRS Éditions.