



**Université Abderrahmane Mira Bejaia**  
**Faculté des Sciences Humaines et Sociales**  
**Département des Sciences de l'information et de la communication**  
**Filière : Communication et Relations publiques**

### **MÉMOIRE DE FIN DE CYCLE**

En vue de l'obtention du diplôme de Master en sciences de l'information et de la communication.

**Option : Communication et Relations Publiques**

### **Thème**

**Le rôle de la pratique communicationnelle dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques dans la vie estudiantine à l'Université de Bejaia.**

**Cas pratique : La cellule d'accompagnement, de sensibilisation, d'appui et de médiation (CASAM) de l'Université de Bejaia.**

**Réaliser par :**

FOFANA Mahamoud

KANOUTE Fatoumata Boundiou

**Encadré par :**

Mahrez BOUICH

**Année universitaire**

**2023-2024**

### Remerciement

Tout d'abord, nous remercions Dieu le tout puissant qui nous a donné le courage et la détermination pour mener ce modeste travail de recherche scientifique.

Nous remercions M. Mahrez BOUICH notre encadrant pour son aide inestimable durant toutes les étapes de nos recherches et la correction du document et pour ces remarques pertinentes qui ont permis de faire évoluer ce travail de manière très positive.

Merci beaucoup pour vos conseils avisés et pour votre disponibilité constante.

Nous remercions également M. BOURAOUI Kamel coordinateur de la CASAM ainsi que tous les membres qui nous ont permis d'effectuer notre stage dans les meilleures conditions.

Merci pour l'aide, la considération et le temps consacré aux cours de notre recherche.

Nous souhaitons également adresser nos remerciements aux membres du corps professoral de l'université de Béjaïa notamment la faculté des sciences humaines et sociales qui nous permis d'étudier dans les meilleures conditions.

Et à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de notre mémoire.

## Dédicace

Je dédie ce modeste travail

*À la mémoire de mon défunt père « **Moussa** »*

*Ton amour, ta sagesse et ton courage continuent d'inspirer chaque jour de ma vie. Tu as été un guide, un mentor et un ami incomparable. Ta présence reste gravée dans mon cœur, et tes enseignements m'accompagnent dans chaque étape de mon parcours. Que cet ouvrage soit un humble témoignage de ma gratitude et de mon admiration éternelle.*

*Reposes en paix, Papa !*

*À ma chère mère « **Fanta** »*

*Ton amour inconditionnel, ta force et ton dévouement m'ont toujours soutenu et inspiré. Ta présence et ton encouragement constant ont été les piliers de mon parcours. Que cet ouvrage soit le reflet de ma gratitude profonde et de mon affection infinie.*

*Avec tout mon amour,*

*À ma chère tante « **DIOP Haby** »*

*Qui n'a jamais cessé de me soutenir durant toute ma vie. Je t'aime !*

*À ma sœur et à mon frère, « **Salimata, Idrissa** »*

*Votre soutien indéfectible, votre complicité et vos encouragements ont été essentiels tout au long de mon parcours. Vous avez été une source constante de joie et de motivation. Que cet ouvrage soit une expression de ma reconnaissance et de mon amour pour vous.*

*Je vous aime*

*À mon binôme « **MAHAMOUD** »*

*Merci pour ton soutien*

*À mes chers (es) amis (es)*

*Merci à tous mes amis avec qui j'ai partagé les moments les plus inoubliables de ma vie !*

## *Dédicace*

*Je dédie cet humble travail Avec :*

*Un énorme plaisir, un cœur ouvert et une immense joie que je dédie ce modeste travail. À mon idole, ma référence, À l'homme qui a fait de moi la personne que je suis devenu aujourd'hui. Ce travail t'est dédié mon cher PAPA (**FOFANA Mamadou**) !*

*Aussi je dédie ce travail à la femme, qui grâce à elle, à ses conseils inébranlables, ses prières et son dévouement pour la réussite de mon cursus que j'ai pu réaliser cet énorme travail dans de très bonnes conditions. Il n'existe pas encore de mots pour te remercier MÈRE (**TRAORE Awa**), mais je veux simplement te dire : Merci d'être la maman dont j'avais grandement besoin. Que dieu le tout puissant te préserve et t'accorde la santé, te prête une longue vie et bonheur.*

*Ce travail est également dédié à :*

*À mes chères sœurs Aminata, Awa, Fatoumata, Mariam, Kadiatou et Bintou.*

*À mes chers frères Mohamed, Oumar et Aboubacar.*

*À mon binôme « **Fatoumata** » qui a su me soutenir et a pu me supporter tout au long de la réalisation de ce modeste travail. Et à ses parents également pour leur aide et leur soutien indéfectible.*

*À tous les membres de ma famille petits et grands.*

*Sans oublier la personne qui je considère maintenant comme un mentor **Abdoul Salam Porgo** et aussi mes deux co-locataires **Hachimi Maiga** et **Abdoul Nour Diarra** pour leur appui.*

*Et enfin à tous mes amis qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail.*

**FOFANA**

**Liste des abréviations**

<b>Abréviations</b>	<b>Signification</b>
CASAM	Cellule d'Accompagnement de Sensibilisation d'Appui et de Médiation.
EIP	Étudiants à haute potentiels
TIC	Technologies de l'information et de la communication.

**Liste des tableaux**

Tableau	Nom du Tableau	Page
Tableau N° 01	La répartition des Cotes des enquêtés	74
Tableau N° 02	La répartition des enquêtés selon l'âge	75
Tableau N° 03	La répartition de L'échantillon selon les fonctions	75
Tableau N° 04	Les indicateurs	90

**Liste des figures**

<b>Figure</b>	<b>Nom du tableau</b>	<b>Page</b>
Figure N°01	Organigramme de la cellule	69
Figure N°02	Logo de la CASAM	70
Figure N°03	Cérémonie de célébration de la journée internationale des personnes handicapé	71
Figure N°04	Cérémonie de célébration de la journée internationale des personnes handicapé	71
Figure N°05	Journée d'information et de sensibilisation	71
Figure N°06	Journée de visite guidée au profit des étudiants à besoin spécifiques à la bibliothèque	72
Figure N°07	Journée de visite guidée au profit des étudiants à besoin spécifiques à la bibliothèque par la CASAM	72
Figure N°08	Application DSPACE	72

## Sommaire

Remerciement

Dédicace

Liste des abréviations

Liste des tableaux

Liste des figures

INTRODUCTION \_\_\_\_\_ 1

## ***CADRE METHODOLOGIQUE***

### Chapitre 01 : Analyse conceptuelle

1. La problématique _____	4
2. Les hypothèses : _____	7
3. Les concepts clés : _____	8
A. Pratique communicationnelle : _____	8
B. Gestion _____	9
C. Planification _____	10
D. Organisation _____	11
E. Optimisation : _____	12
F. Insertion : _____	13
G. Inclusion : _____	14
H. Besoins spécifiques : _____	15
4. Études antérieures : _____	16
5. Les raisons du choix de thème : _____	21
6. Les objectifs de la recherche : _____	22

### Chapitre 02: Démarche méthodologique

1. La pré-enquête: _____	21
2. L'approche théorique : _____	25

3. Difficultés rencontrées :	30
------------------------------	----

## **Cadre Théorique**

### Chapitre 01 : La pratique communicationnelle

Section 1 : La pratique communicationnelle	31
A. Définition de la pratique communicationnelle :	31
Section 2 : les formes et les types de la pratique communicationnelle	32
2. Formes et leurs caractéristiques de la pratique communicationnelle	33
3. Types de la pratique communicationnelle :	35
Section 03 : les objectifs de la pratique communicationnelle	40
1. Les objectifs de la pratique communicationnelle :	40
Section 4 : Les moyens de communication utilisés dans la pratique communicationnelle	41
1. Les moyens de communication utilisés dans la pratique communicationnelle :	41

### Chapitre 02 : L'insertion des étudiants à besoins spécifiques à la vie estudiantine.

Section 2 : Les types des étudiants spécifiques	51
Section 3 : Les types de besoins pour les étudiants à besoins spécifiques	57
Section 4 : Le rôle de La communication dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques à la vie estudiantine.	61

## **Partie pratique**

### Chapitre 01 : Présentation des données

1. Le cadre spatio-temporel :	68
1.1 Les missions de la cellule	68
2. présentation des données personnelles :	74

---

**Chapitre 02 : Analyse et interprétation des données**

1. Analyse des données personnelles :	68
2. Analyse descriptive des contenus des entretiens :	68
3. Discussion des résultats :	102
4. Vérification des hypothèses :	104
<b>Conclusion</b>	
Conclusion :	103

# **INTRODUCTION**

La pratique communicationnelle est un élément indispensable dans la vie d'une société, non seulement pour la vie quotidienne mais aussi dans la vie de toutes les institutions, y compris les universités. En effet, la vie universitaire et estudiantine en particulier a besoin d'un ensemble de pratiques communicationnelles qui peut assurer son bon fonctionnement et à réaliser ses objectifs. Cette pratique communicationnelle peut toucher toutes les catégories et tous les acteurs universitaires qui constituent la communauté universitaire (étudiants, étudiants à besoins spécifiques, association, cellule...etc).

Les pratiques communicationnelles en générales englobent ou rassemblent toutes les méthodes et les moyens par lesquelles les individus interagissent entre eux pour échanger des informations et des messages. Parmi les moyens qu'elles englobent, nous retenons les principaux moyens tels que la communication verbale (les appels téléphoniques, visio-conférences), la communication médiatique (radio, télévision), la communication numérique qui fait référence aux réseaux sociaux, et la communication de masse comme les campagnes de sensibilisation. Ces moyens sont combinés par les cellules, associations ou autres organismes pour mettre en place des stratégies de communication efficace pour la réalisation de leurs objectifs.

Les étudiants à besoins spécifique sont des élèves qui nécessite des adaptations particulières pour accéder pleinement à l'éducation en raison de diverse condition physique, cognitive, émotionnelle ou sensorielle. Ces besoins peuvent inclure des troubles de l'apprentissage, des handicaps physiques, des troubles spectres autistiques, des déficiences visuelles ou auditive, des troubles de l'attention avec ou sans hyperactivité, ou encore des troubles émotionnelles et comportementaux.

L'insertion des étudiants à besoins spécifiques à la vie estudiantine vise à garantir leur pleine participation et intégration dans tous les aspects de la vie académique et sociale. Cela implique la mise en place de mesures adaptés pour répondre à leurs besoins particuliers et promouvoir un environnement inclusif et équitable.

À l'université de Bejaia, une cellule d'accompagnement, de sensibilisation, d'appui et de médiation spécialisée a été mise en place dans l'application des pratiques communicationnelles en faveur des étudiants à besoins spécifiques.

Cette cellule est composée de personnels formés et volontaires, travaillent en étroite collaboration avec les différents départements de l'université pour identifier les besoins des étudiants, fournir des supports adaptés et mettre en œuvre des initiatives inclusives. Elle organise des sessions de sensibilisation et de formation pour le personnel et les étudiants, afin de promouvoir une meilleure compréhension et acceptation des différences en agissant comme un pont entre les étudiants à besoins spécifiques et la communauté universitaire, cette cellule d'accompagnement, de sensibilisation, d'appui, et de médiation cherche à favoriser l'insertion, des étudiants à besoins spécifiques à la vie estudiantine.

À partir de ce qui a été dit, la cellule d'accompagnement, de sensibilisation, d'appui et de médiation a pour objectifs de sensibiliser au milieu universitaire par les différents moyens des pratiques communicationnelles comme : les moyens de communication médias et hors médias dans l'optique d'informer et de diffuser.

Notre travail contient quatre parties divisées en deux (cadre méthodologique, démarche méthodique, cadre théorique, cadre pratique).

Dans la partie méthodologique, elle contient deux chapitres, le premier chapitre s'intitule : « **cadre méthodologique** » qui traite les éléments de l'analyse conceptuelle de notre étude : problématique, hypothèse, concepts clés, études antérieures, les raisons de choix du thème et objectif de l'étude

La deuxième partie s'intitule : « **démarche méthodologique** » est axé sur la démarche méthodologique de notre recherche, la pré-enquête, la méthode de recherche et les techniques de recherche utilisées, la détermination de notre population d'étude, et de notre échantillon, l'approche théorique adoptée ainsi que ses indicateurs, mais aussi les difficultés rencontrées lors de notre étude sur le terrain.

Ensuite, la troisième partie prédestinée pour le « **cadre théorique** » qui est constitué de deux chapitres : le premier chapitre intitulé : « la pratique communicationnelle », il est composé de quatre sections : la première section s'intitule : « la pratique communicationnelle », la deuxième section est centrée sur : « les types et formes de la pratiques communicationnelle »,

La troisième section s'intitule : « les objectifs de la pratique communication » et enfin la quatrième section est : « les moyens de la pratique communicationnelle ».

Le deuxième chapitre s'intitule : « l'insertion des étudiants à besoins spécifiques à la vie estudiantine à l'université de Bejaia ». Il est également constitué de quatre sections : la première section est : « les étudiants à besoins spécifiques », la deuxième section s'intitule : « les types d'étudiants à besoins spécifiques », la troisième section est : « les types de besoins pour les étudiants à besoins spécifiques », et pour finir la quatrième section s'intitule : « le rôle de la communication dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques ».

Enfin, la dernière partie qui est la « **partie pratique** », réunit deux chapitres : la première section est : « le cadre spatio-temporel de l'étude » et la deuxième section s'intitule : « la présentation des résultats ».

Comme nous avons commencé notre travail par une introduction, nous l'avons conclu par une conclusion dont nous avons répondu à la question de départ, confirmé/ les résultats de la recherche et proposé des recommandations pour la cellule afin de transcender les différentes difficultés et contraintes liées à leur communication pour l'accompagnement des étudiants à besoins spécifiques.

# **CADRE METHODOLOGIQUE**

## Chapitre 01 : Analyse conceptuelle

### 1. La problématique

Dans le cadre de l'insertion des étudiants à besoins spécifiques dans toutes les institutions y compris l'institution universitaire, la nécessité de trouver des mécanismes adéquats de prise en charge, d'insertion et d'accompagnement est plus que important vu la spécificité de cette catégorie. En effet, dans le domaine de sciences sociales et humaines ainsi que dans le domaine des sciences de l'information et de la communication, le concept de besoin spécifique revêt une importance cruciale, raison pour laquelle les responsables, les chercheurs, et les acteurs institutionnels portent un intérêt à ce concept pour adopter des stratégies d'organisation et de pratiques communicationnelles qui peuvent à la fois aider à la prise en charge de cette catégorie mais aussi à réaliser leurs objectifs.

Selon des auteurs en communication, ce terme peut être défini comme étant les exigences particulières et spécifiques en matière de communication nécessaires pour faciliter la prise en charge, l'intégration, l'insertion, et inclusion académique des étudiants ayant des besoins particuliers. Ces besoins peuvent inclure des communications adaptées, des nouvelles formes d'usage des réseaux sociaux, des outils de support spécifiques, ou encore des stratégies de communication personnalisées.

La communication, élément fondamental de toute interaction humaine, est un phénomène complexe et omniprésent dans notre quotidien. Selon Rogers, « la communication est le processus par lequel nous essayons de partager des significations en utilisant des symboles », la communication ne se limite pas à la transmission de message, mais englobe également les interactions sociales, les processus de compréhension mutuelle et la construction de relations interpersonnelles.<sup>1</sup>

La pratique communicationnelle est dans tous les aspects de notre vie quotidienne que ce soit dans le cadre professionnel, personnel, ou social, il s'agit de la manière dont nous échangeons des informations, des idées et des émotions avec les autres, pour bien communiquer, il est important de prêter attention à plusieurs aspects tels que le langage verbal,

---

<sup>1</sup>.Rogers, A way of Being. Boston, Edition Houghton Mifflin Harcourt , 1980. p. 21.

et non verbal, l'écoute active, la clarté des messages, et la capacité à s'adapter à son interlocuteur.<sup>2</sup>

Les « besoins spécifiques » des étudiants font référence aux exigences particulières en matière de communication qui sont essentielles pour favoriser l'intégration des étudiants à besoins spécifiques dans le milieu universitaire. Ces besoins peuvent englober des aspects tels que des méthodes de communication adaptées, des supports personnalisés, et des stratégies de communication individualisées. Il est important de comprendre et de répondre à ces besoins spécifiques pour garantir une inclusion effective et une participation épanouie des étudiants concernés dans la vie estudiantine.

L'insertion des étudiants à besoins spécifiques dans la vie estudiantine à l'université de Bejaia nécessite une attention particulière de la part de tous les acteurs universitaires, il est primordial de créer un environnement inclusif et bienveillant pour ces étudiants afin de favoriser leur épanouissement académique et social.

Cependant, la pratique communicationnelle peut contribuer de manière significative à leur insertion. La communication permet aux étudiants à besoins spécifiques de partager leurs expériences, leurs difficultés et leurs succès, la communication peut également aider les étudiants à se sentir inclus et acceptés, s'approprier le fonctionnement pédagogique, les exigences et les démarches administratives, ce qui favorise un meilleur soutien de la part de la communauté universitaire.

La communication peut apporter une adaptation sur les supports pédagogiques et les infrastructures (proposer des documents accessibles, des outils adaptés et des environnements inclusifs). C'est à dire que la communication peut jouer un rôle essentiel dans l'ajustement et la modification des supports pédagogiques ainsi que des infrastructures pour répondre aux besoins spécifiques. En d'autres termes, en utilisant des canaux de communication efficaces, il est possible de mettre en place des changements et des améliorations dans les outils d'apprentissages et les installations afin de mieux accompagner les étudiants à besoins spécifiques et de favoriser leur intégration, leur inclusion et leurs réussites dans le milieu universitaire.

En fait, il est important de souligner que la pratique communicationnelle ne se limite pas seulement aux étudiants à besoins spécifiques. Elle concerne l'ensemble de la communauté

---

<sup>2</sup> Voir : [www.cairn.info](http://www.cairn.info) , consulté le 10 février 2024. à 14h19mn

universitaire. Il est essentiel que les enseignants, le personnel et les autres étudiants soient sensibilisés et formés à l'importance de la communication inclusive et adaptée à tous les besoins.

En mettant en lumière notre pré-enquête, on a pu remarquer que la pratique communicationnelle et /ou les pratiques communicationnelle sont prises en charge comme objectif principal dans le processus de l'insertion des étudiants à besoins spécifique par la cellule d'accompagnement, d'appui et de médiation de l'université de Bejaia. Cette pratique consiste à l'orientation, la sensibilisation, l'accompagnement comme moyen d'insertion des étudiants à besoins spécifiques à la vie estudiantine.

La cellule d'accompagnement, de sensibilisation, d'appui et de médiation, a pour objectif d'accompagner et de soutenir les étudiants à besoins spécifiques tout au long de leur parcours universitaire. Elle dispose d'un service d'accueil des étudiants, animé par une équipe d'agents d'administratifs et coordonné par un réseau d'enseignants et d'administratifs. Une cellule d'écoute psychologique animée par une équipe d'enseignements psychologues, pour le soutien et l'accompagnement psychologique des étudiants.

L'utilisation de méthodes de communication innovantes et adaptées peut permettre de favoriser l'inclusion et l'accessibilité pour les étudiants ayant des besoins spécifiques. Ces nouvelles pratiques peuvent englober des stratégies de communication personnalisées, des supports personnalisés et des interactions facilitées. En en prenant en considération la nature de cette catégorie et s'adaptant à besoins spécifiques. Ces approches communicationnelles peuvent contribuer à créer un environnement d'apprentissage plus inclusif et équitable pour tous les étudiants.

Sur ce nous parvenons à poser la question principale suivante :

Quel est le rôle de la pratique communicationnelle de la cellule d'accompagnement, de sensibilisation, d'appui et de médiation CASAM et comment contribue-elle à l'insertion des étudiants à besoins spécifiques dans la vie estudiantine au sein de l'université de Bejaia ?

De cette question principale posée d'autres questions en découlent :

- La CASAM adopte-elle une pratique communicationnelle dans l'insertion des étudiants à besoins à besoins spécifiques ?
- L'utilisation de la plateforme DSPACE par la CASAM optimise-t-elle l'accès à la bibliothèque.

- Quels sont les moyens de communication liés aux réseaux sociaux adopté par la CASAM afin d'informer les étudiants à besoins spécifiques de l'université de Bejaia ?
- Les journées guidées contribuent-t-elles à l'inclusion académique des étudiants à besoins spécifique ?

## 2. Les hypothèses :

Toute recherche est structurée autour d'une ou plusieurs hypothèses, selon Maurice ANGERS : « l'hypothèse est une réponse présumée à une question. Elle est une proposition provisoire, une présomption, qui demande à être vérifiée. ».<sup>3</sup>

« l'hypothèse est envisagée comme une réponse anticipée que le chercheur formule à sa question spécifique de recherche ».<sup>4</sup>

Afin de répondre à notre problématique, nous suggérons ces hypothèses suivantes :

### **Première hypothèse :**

La pratique communicationnelle adopté par la CASAM joue un rôle très important dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques à l'université de Bejaïa.

**La variable dépendante :** L'insertion des étudiants à besoins spécifiques à l'université de Bejaïa.

**La variable indépendante :** La pratique communicationnelle.

### **Deuxième hypothèse :**

La mise en place du guide d'utilisation de la plateforme DSPACE par la CASAM aide les étudiants à besoins spécifiques de l'université de Bejaïa à optimiser leur accès à la bibliothèque.

**Variable indépendante :** La plateforme DSPACE.

---

<sup>3</sup> Maurice Angers. Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaine. Alger : Éditions Casbah ,1997. p.p. 107-108.

<sup>4</sup> La construction de l'hypothèse dans une recherche qualitative, sur valley international: voir : <http://www.valleyinternational.net> Consulté le 28 Mars 2024 à 15h32.

**Variable dépendante :** Accessibilité à la bibliothèque des étudiants à besoins spécifiques.

**Troisième hypothèse :**

L'utilisation des réseaux sociaux comme pratique communicationnelle en particulier la création d'un Groupe de discussion Messenger de la CASAM aide les étudiants à besoins spécifiques d'avoir une meilleure insertion dans la vie estudiantine.

**Variable indépendante :** Les réseaux sociaux.

**Variable dépendante :** Insertion des étudiants à besoins spécifique à la vie estudiantine.

**Quatrième hypothèse :**

Les journées guidées organisées par la CASAM destinées aux étudiants à besoins spécifiques de l'université de Bejaïa contribuent à leur inclusion académique.

**Variable indépendante :** Les journées guidées.

**Variable dépendante :** Inclusion académique des étudiants à besoins spécifique.

**3. Les concepts clés :**

La définition des concepts clés est nécessaire pour mieux appréhender la présente étude. C'est pourquoi nous allons étudiés d'abord le concept de développement des compétences « Pratique communicationnelle, planification, gestion, Optimisation, Organisation, Insertion, Étudiants à besoins spécifique, inclusion ».

**A. Pratique communicationnelle :**

**1. Définitions théoriques :**

**Définition 1 :**

La Pratique communicationnelle elle représente les processus par lesquels les significations sont produites, échangées et interprétées au sein d'une culture ou d'une société donnée, en tenant compte des relations de pouvoir et des contexte historiques <sup>5</sup>.

**Définition 2 :**

La pratique communicationnelle fait référence à l'utilisation intentionnelle et stratégique des processus de communication pour créer, maintenir ou modifier des relations sociales, des perceptions des attitudes et des comportements <sup>6</sup>.

**Définition 3 :**

Pratique communicationnelle elle consiste en l'utilisation des médias et des technologies pour étendre nos sens et transformer notre perception de l'espace et du temps créant ainsi de nouvelles formes d'interaction et de compréhension sociale. <sup>7</sup>

**2. Définition opérationnelle :**

Les Pratiques communicationnelles jouent un rôle crucial dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques à l'université de Bejaia par la CASAM, cela implique de mettre en place des stratégies de communication inclusives. Cela pourrait inclure la création de canaux de communication accessibles, tels que des sites web et des documents en formats adaptés, ainsi que des sessions d'information et des ateliers sur l'inclusion.

De plus, il est important d'impliquer activement les étudiants à besoins spécifiques dans le processus de décision et de consultation pour garantir que leurs voix soient entendues et prises en compte.

**B. Gestion**

**1. Définitions théoriques :**

**Définition 1 :**

---

<sup>5</sup> Stuart Hall, Encoding and decoding In the télévision discours, Birmingham, Royaume-Unis : Centre for Contempory Cultural Studies de l'université de Birmingham, 1973. Voir : <https://www.hal.science/hal-03991493>, consulté le 28 Mars 2024 à 15h45mn.

<sup>6</sup> Denis McQuail, Théorie de la communication de masse, Bruxelles-Belgique: Édition Française par l'université de Bruxelles, 1984. p. 93.

<sup>7</sup> Marshall McLuhan, Understanding Media : The Extensions of Man. New York, Etats-Unis: McGraw-Hill , 1964. p.8.

La gestion communicationnelle est le processus visant à assurer la collecte, la création, la distribution, le stockage, la récupération, la gestion, le contrôle et finalement, l'élimination du projet de manière appropriée et en temps utile.<sup>8</sup>

**Définition 2:**

la gestion communicationnelle comme le processus de planification, de mise en œuvre et d'évaluation des stratégies de communication dans une organisation ou une entreprise, dans le but d'atteindre des objectifs spécifiques en matière de communication.<sup>9</sup>

**Définition :**

la gestion communicationnelle comme une approche stratégique de la communication organisationnelle, axée sur la compréhension des publics, la gestion des relations avec ceux-ci et la création et la diffusion de messages efficaces pour atteindre les objectifs organisationnels.<sup>10</sup>

**2. Définition opérationnelle :**

Dans le contexte de l'insertion des étudiants à besoin spécifique à l'université de Bejaia par la CASAM, la gestion joue un rôle crucial dans la pratique communicationnelle. Cela implique la coordination efficace des ressources des services et des informations pour faciliter une intégration harmonieuse.

La gestion doit garantir l'accessibilité aux services de soutien, la sensibilisation à l'inclusion et la création d'un environnement favorable à la diversité. En outre, une communication transparente et ouverte est essentielle pour comprendre les besoins individuels, résoudre les problèmes et promouvoir un sentiment d'appartenance et d'acceptation au sein de la communauté étudiante.

**C. Planification**

**1- Définitions théoriques :**

**Définition 1 :**

---

<sup>8</sup>. Gestion des communications. voir : [www.shop.raic.ca](http://www.shop.raic.ca), consulté le 28 Mars à 23h43mn.

<sup>9</sup> Denis McQuail. Théorie de la communication de masse. Bruxelles, Belgique : Édition Française par l'université de Bruxelles, 1984. P 310.

<sup>10</sup> Jean- pierre Mathieu, communication organisationnelle : Approche et pratique. France :Dunod, 2017. p.92.

La planification est le processus d'élaboration d'une approche et d'un plan approprié pour les activités de communication du projet en se basant sur les besoins en information de chaque partie prenante ou de chaque groupe.<sup>11</sup>

**Definition2 :**

La planification consiste en une série d'action , d'activité et des décisions qui permettent à une organisation d'atteindre ces objectifs à long terme<sup>12</sup>.

**Définition 3 :**

La planification est un ensemble d'actions logiques et vous conduirons aux résultats escompté.<sup>13</sup>

**2- Définition opérationnelle :**

Dans le cadre de la pratique communicationnelle pour l'insertion des étudiants à besoins spécifiques à l'université de Bejaïa par la CASAM, la planification est essentielle. Cela implique d'anticiper les besoins des étudiants, de définir des objectifs clairs et d'élaborer des stratégies adaptées pour assurer une transition fluide vers la vie estudiantine.

La planification permet également de coordonner les efforts de différents acteurs tel que les services d'accessibilité, les enseignants et le personnel de l'administratifs, afin de garantir un soutien continu et cohérent. En intégrant la planification dans la pratique communicationnelle, l'université peut mieux répondre aux besoins des étudiants à besoin spécifique et favoriser leur pleine participation à la vie universitaire.

**D. Organisation****1- Définition théorique :**

L'organisation communicationnelle désigne l'ensemble des structures, des processus et des pratiques qui régissent la circulation, l'échange et la gestion de l'information, des messages et des discours au sein d'une entité sociale. Cela comprend la manière dont les canaux de communication sont établis, les rôles et les responsabilités des membres sont définis, les normes

---

<sup>11</sup> Gestion de communication, O.P. cite. p.10

<sup>12</sup> Mintzberg , planification stratégique : une approche pragmatique de Mintzberg. France : Editions d'organisation, 1994. P.72.

<sup>13</sup> Planification et gestion de la communication. Voir: [www.ct68.espaces-naturels.fr](http://www.ct68.espaces-naturels.fr) , consulté le 29 Mars à 11h32mn.

et les protocoles sont élaborés, et les flux d'information sont contrôlés et régulés. L'organisation communicationnelle joue un rôle crucial dans la coordination des activités, la prise de décision, la résolution des conflits, la construction de l'identité organisationnelle et la création de sens au sein de l'entité sociale.<sup>14</sup>

## **2- Définition opérationnelle :**

Dans le contexte de l'insertion des étudiants à besoin spécifique à l'université de Bejaia, l'organisation joue un rôle essentiel dans la pratique communicationnelle, cela implique de mettre en place des structures claires et efficaces pour faciliter la communication entre les différentes parties prenantes, telles que les étudiants, les enseignants et le personnel administratif et les services de soutien.

Une organisation bien pensée permet de garantir que les informations pertinentes sont transmises de manière opportune et précise, que les ressources sont allouées de manière appropriée et que les processus d'insertion sont gérés de manière efficace. En favorisant une communication organisée, l'université peut améliorer l'expérience des étudiants à besoin spécifiques et favoriser leur intégration réussie dans la vie estudiantine.

## **E. Optimisation :**

### **1- Définitions théoriques :**

#### **Définition 1 :**

L'optimisation consiste à maximiser l'efficacité des processus et des ressources pour atteindre les objectifs fixes, tout en minimisant les gaspillages et les inefficacités.<sup>15</sup>

#### **Définition 2 :**

L'optimisation communicationnelle implique d'évaluer les canaux de communication utilisés, les messages diffusés et l'impact de ces communication sur son public cible.<sup>16</sup>

#### **Définition 3 :**

L'optimisation communicationnelle implique l'identification et l'utilisation des canaux de communication les plus efficaces pour diffuser l'information et favoriser l'adoption de

---

<sup>14</sup> Karl E. Weick, *The social Psychology of Organizing*, New York : Random House, 1979. p. 142.

<sup>15</sup> William Edwards Deming, *Out of the Crisis, The New Economics for industry Government Education*, Cambridge: Massachusetts institute of technology center for advanced Engineering study, 1982. p.25.

<sup>16</sup> l'optimisation, le 18 Avril 2024. Voir: <https://revelecommunication.com> , consulté le 22 Avril 2024 à 21h36mn.

nouvelles idées, en tenant compte des caractéristiques de l'audience et du contexte de communication.<sup>17</sup>

## 2- Définition opérationnelle :

Dans le cadre de l'insertion des étudiants à besoins spécifiques à l'université de Bejaïa par la CASAM, l'optimisation de la pratique communicationnelle implique de rechercher constamment des moyens d'améliorer et de maximiser l'efficacité des processus de communication afin de mieux répondre aux besoins des étudiants, cela peut inclure l'utilisation de divers canaux de communication accessibles, la clarification des attentes et des procédures, ainsi que la promotion d'une culture inclusive au sein de la communauté étudiante, en optimisant la pratique communicationnelle, l'université peut garantir une meilleure intégration des étudiants à besoins spécifiques et favoriser leur succès dans leur parcours académique et social.

## F. Insertion :

### 1- Définitions théoriques :

#### Définition 1 :

L'insertion désigne l'action ayant pour objectif de faire évoluer une personne isolée ou marginale vers un état où les échanges avec son environnement social sont considérés comme satisfaisants.<sup>18</sup>

#### Définition 2 :

Il représente habituellement la capacité d'une personne à se voir reconnaître par les autres une place dans la société.<sup>19</sup>

#### Définition 3 :

L'insertion se réfère à l'incorporation des individus dans les réseaux de communication et les flux d'information qui caractérisent la société contemporaine, ainsi qu'à leur capacité à

---

<sup>17</sup> Everett Rogers, Diffusion of Innovations. Los Angeles-Californie: 5<sup>ème</sup> édition, Free press, 2003. p.87.

<sup>18</sup> L'insertion sociale-définition. Voir : <https://www.toupie.org> .Consulté le 22 avril 2024, à 22h30min.

<sup>19</sup> Insertion définition. Voir sur <https://www.alternatives-economique> . Consulté le 22 avril 2024 à 22h40.

naviguer et à participer activement à ces réseaux pour atteindre leurs objectifs personnels ou collectifs.<sup>20</sup>

## **2- Définition Opérationnelle :**

L'insertion des étudiants à besoins spécifiques dans la vie estudiantine à l'université de Bejaia par la CASAM met en avant les initiatives et les services spécialement conçus pour soutenir leur insertion.

Cela peut inclure la mise en place de programme d'orientation adaptées, ainsi que des services de soutien pour répondre aux besoins spécifiques des étudiants. Cette approche proactive permet aux étudiants à besoins spécifiques de s'épanouir pleinement dans leur parcours universitaire.

## **G. Inclusion :**

### **1- Définitions théoriques :**

#### **Définition 1 :**

L'inclusion est la garantie de l'accès équitable aux ressources et aux opportunités de participation à la vie sociale, économique et politique pour les membres de la société, en particulier les groupes marginalisés ou discriminés.<sup>21</sup>

#### **Définition 2 :**

L'inclusion est un processus de construction de réseau de communication ouverts et accessibles, permettant à tous les individus à la création et à la circulation de l'information dans la société.<sup>22</sup>

#### **Définition 3 :**

L'inclusion du handicap est de promouvoir et garantir l'accès des personnes à besoins spécifiques à la formation, à l'éducation, à l'emploi et à toutes les activités sociales, et veiller à

---

<sup>20</sup> Manuels Catelles, The rise of the Network Society, volume 1, Cambridge. Voir sur: <https://onlinelibrary.wiley.com> . Consulté le 23 avril 2024 à 9h30min.

<sup>21</sup> Nancy Fraser. Justice Interruptus : Critical Reflections on the postsocialist condition. Routledge,1997. Voir sur [www.cair.info](http://www.cair.info) . Consulté le 23 avril 2024 à 10h00min.

<sup>22</sup> Manuel Castells. Communication power, USA : Oxford University Press, 2009. Pp.21 22.

ce que ces personnes bénéficient de l'appui nécessaire et d'aménagements raisonnables afin qu'elles puissent participer pleinement.<sup>23</sup>

## 2- Définition Opérationnelle :

Le contexte de la pratique communicationnelle dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques dans vie estudiantine à l'université de Bejaia par la CASAM, il convient de créer un environnement inclusif où chaque étudiant se sent pris en compte et soutenu. Cela nécessite d'adopter une approche proactive en matière de communication, en utilisant des canaux accessibles et diversifiés pour diffuser des informations pertinentes sur les services et les ressources disponibles pour les étudiants spécifiques.

En favorisant la communication inclusive, la CASAM, peut jouer un rôle clé dans l'insertion réussie des étudiants à besoins spécifiques dans la vie estudiantine à l'université de Bejaia.

## H. Besoins spécifiques :

### 1- Définitions théoriques :

#### Définition 1 :

Besoin résultant d'une particularité, d'un trouble ou d'une situation, permanents ou semi permanents, d'ordre psychologique, mental, physique, ou psycho-affectif, faisant obstacle au projet d'apprentissage et requérant, au sein de l'école, un soutien supplémentaire pour permettre à l'élève de poursuivre de manière régulière et harmonieuse son parcours scolaire dans l'enseignement ordinaire.<sup>24</sup>

#### Définition 2 :

Ils Désignent les besoins éducatifs supplémentaires dont ont besoin certains élèves pour participer pleinement et efficacement à l'éducation et à l'apprentissage.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> Conseil d'administration du BIT, document sur l'inclusion du hancicap, GB.316 /POL/2,2012. Voir : [www.henallux.be](http://www.henallux.be) consulté le 1 Mars 2024 à 19h03mn.

<sup>24</sup>Ibid.

<sup>25</sup> Ibid.

**Définition 3 :**

Ils regroupent les besoins éducatifs particuliers des élèves qui, pour des raisons diverses, ont besoin d'aides et de soutiens spécifiques pour réussir leur scolarité.<sup>26</sup>

**2- Définition Opérationnelle :**

Les besoins spécifiques dans la pratique communicationnelle dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques dans la vie estudiantine à l'université de Bejaia par la CASAM, fait référence aux exigences des besoins uniques en matière de soutien, d'adaptation de services, nécessaire pour répondre aux besoins et aux limitations résultant d'un handicap physique, mental ou sensoriel, ces besoins peuvent varier considérablement d'une personne à un autre et peuvent inclure des interventions éducatives, des thérapies spécialisées, des aides techniques, des aménagements de l'environnement, des services de soutien social visant à favoriser l'inclusion académique des étudiants à besoins spécifiques.

**4. Études antérieures :**

Dans chaque projet de recherche, le chercheur doit procéder à une étape importante qui est les études antérieures, c'est une phase de documentation sur ce qui a été déjà écrit sur notre sujet de recherche dans le but de savoir comment notre thème de recherche a été analysé et interprété par les autres. Ces études peuvent être des mémoires de licences et de master, des thèses de doctorat et de magister...etc.

Dans le cadre de notre recherche, nous avons essayé de nous référer sur quelques études antérieures qui sont utiles à notre recherche, celles-ci partagent en moins une variable commune avec notre thématique.

**Étude 01 :** Cette étude intitulée " la communication associative dans l'accompagnement des personnes aux besoins spécifiques". Réalisé par MERMICHE Oualid, MEKNIA Leticia, encadré par M. BOUICH Mahrez, mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention de diplôme master en sciences de l'information et de la communication, année universitaire 2019/2020. Dans cette recherche menée ils ont choisi d'étudier sur la

---

<sup>26</sup> Handicap et emploi. sur service public.fr. voir : <http://www.servicepublic.fr>, Consulté le 17 avril 2024 à 14H41mn.

communication associative dans l'accompagnement des personnes aux besoins spécifiques au sein de l'association pour le soutien des Infirmes Moteurs et Cérébraux (ASIMC) Wilaya-Bejaia. Leur question principale est : " **comment la communication associative contribue-t-elle à l'accompagnement des personnes aux besoins spécifiques en général et à l'infirmité motrice en particulier ?** Et ensuite ils ont proposé deux questions secondaires :

- Quels sont les objectifs de la communication associative dans l'accompagnement des personnes IMC ?
- Comment l'organisation des cafés parents et les formations spécifiques contribuent à la prise en charge de personnes infirmes motrices cérébrales ?

Pour répondre à leur question de recherche, Ils ont proposé trois hypothèses qui sont : **Première hypothèse** : L'adoption de la communication associative contribue à un meilleur accompagnement des personnes aux besoins spécifiques.

**Deuxième hypothèse** : L'organisation des cafés parents par l'association ASIMC permet une meilleure prise en charge des personnes IMC.

**Troisième hypothèse** : L'organisation des formations spécifiques du personnel de l'association ASIM dans le cadre de la communication externe permet une prise en charge des besoins médicaux des personnes IMC.

Ce travail se focalise sur deux chapitres

- La communication associative
- L'accompagnement des personnes aux besoins spécifiques

**L'apport de cette étude pour notre recherche** : Cette étude a été d'une grande importance dans la nôtre, car elle nous a offert une compréhension détaillée et un angle bien cerner sur l'une de nos deux variables qui est l'accompagnement des personnes à besoins spécifiques. Et nous a démontré comment la communication peut être primordiale pour cet accompagnement.

**Etude02 : Theme de recherche** : "The Role of Communication Technology in Facilitating Academic Inclusion of Students with Sensory Impairments"

"Le rôle des technologies de la communication dans la facilitation de l'inclusion académique des étudiants ayant une déficience sensorielle" publiée Maholo Caroline Sserunkuma Professeur à l'université de Kyambogo.

Cette étude examine le rôle des technologies de communication dans l'inclusion académique des étudiants avec des déficiences sensorielles. En combinant des revues de littérature avec des entretiens d'experts et d'étudiants, l'auteur a constaté que les technologies telles que les aides auditives, les lecteurs d'écran et les systèmes de transcription sont efficaces pour faciliter la communication et améliorer l'intégration académique de ces étudiants. Ces résultats soulignent l'importance des technologies de communication dans la création d'environnements éducatifs inclusifs pour les étudiants avec des déficiences sensorielles.

L'objectif principal de cette étude est de présenter l'importance des TIC et de souligner leur contribution à l'inclusion harmonieuse et égale de ces enfants dans le système éducatif et dans la société, analyser les défis de communication rencontrés par les étudiants avec des troubles intellectuels.

La problématique ressortie par ces auteurs est :

- Les étudiants avec des déficiences sensorielles peuvent rencontrer des obstacles spécifiques dans leur communication et leur participation académique.

Pour mener à bien cette recherche et de comprendre ce phénomène, ils ont posé ces questions secondaires :

- Quels sont les défis de communication spécifiques rencontrés par les étudiants avec des déficiences sensorielles dans les environnements éducatifs ?
- Comment les technologies de communication peuvent-elles être utilisées pour surmonter ces défis et favoriser leur inclusion académique ?

Ensuite pour répondre à ces questions posées, les trois chercheurs ont mis en avant deux hypothèses qui sont :

- Les étudiants avec des déficiences sensorielles font face à des difficultés de communication liées à leur déficience, ce qui peut entraver leur participation académique.

- Les technologies de communication telles que les aides auditives, les lecteurs d'écran et les systèmes de transcription peuvent faciliter leur communication et améliorer leur intégration académique.

Pour la réalisation de cette étude, les méthodes utilisées par ces (3 auteurs) sont :

Cette étude combine des revues de littérature sur les défis de communication des étudiants avec des déficiences sensorielles et les technologies de communication disponibles, avec des entretiens avec des experts en technologies d'assistance et des étudiants eux même pour évaluer l'efficacité de ces technologies dans un contexte éducatif.

Les résultats qui nous avons obtenus durant enquête mettent en évidence l'efficacité des technologies de communication telles que les aides auditives, les lecteurs d'écran et les systèmes de transcription dans l'amélioration de la communication et de l'inclusion académique des étudiants avec des déficiences sensorielles.

**L'apport de cette étude pour notre recherche :** Cette étude a été d'une Grande importance pour notre thématique qui est le rôle de la pratique communicationnelle dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques. Parce qu'elle enrichit notre compréhension de l'impact des technologies de communication sur l'inclusion académique des étudiants avec des déficiences sensorielles, offrant ainsi des perspectives précieuses sur le rôle de la pratique communicationnelle dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques.

### **Étude03 : Communication Strategies for Social Inclusion of Students with Intellectual Disabilities in Mainstream"**

C'est un mémoire dont le thème est : « Stratégie de communication pour l'inclusion sociale des étudiants ayant une déficience intellectuelle dans le grand public » qui a été réalisé par E. Dorval en 2022 au Canada.

Cette étude explore les défis de communication rencontrés par les étudiants avec des Troubles intellectuels dans les écoles mainstream et examine les stratégies de communication efficaces pour favoriser leur inclusion sociale.

L'objectif de cette recherche est d'analyser les défis de communication rencontrés par les étudiants avec des troubles intellectuels, identifier les stratégies de communication efficace pour améliorer leur inclusion sociale.

La problématique ressortie par cet auteur est :

L'inclusion sociale des étudiants avec des troubles intellectuels dans les écoles Mainstream est souvent entravée par des difficultés de communication.

Pour mener à bien cette recherche et de comprendre ce phénomène, ils ont posé ces questions secondaires :

- Quels sont les principaux obstacles de communication rencontrés par les étudiants avec des troubles intellectuels dans les écoles mainstream ?
- Quels sont les stratégies de communication efficaces pour promouvoir leur

Intégration sociale dans ces environnements ?

Ensuite pour répondre à ces questions posées, il a proposé deux Hypothèses qui sont :

- Les étudiants avec des troubles intellectuels rencontrent des difficultés de Communication qui limite leur participation sociale dans les écoles mainstream.
- Des stratégies de communication telles que la formation des pairs, les supports Visuels et l'adaptation des activités peuvent favoriser leurs inclusions.

Pour la réalisation de cette étude, les méthodes qui ont été utilisées sont :

Des entretiens semi-structures avec des étudiants, des enseignants, et des membres du personnel éducatif pour explorer les expériences et les perspectives sur la communication et l'inclusion sociale. Des observations directes sont également menées pour évaluer les interactions sociales dans les salles de classe.

Les résultats obtenus mettent en évidence les obstacles de communication tels que le manque de compétence sociales et les malentendus, ainsi que l'efficacité de stratégie telles que la formation des pairs et l'utilisation de supports visuels pour améliorer l'intégration sociale des étudiants avec des troubles intellectuels.

**L'apport de cette étude pour notre recherche :** cette étude met en évidence l'importance cruciale de la communication dans la Promotion de l'inclusion sociale des étudiants handicapés, tout en soulignant les stratégies, et les ressources nécessaires pour y parvenir efficacement.

## 5. Les raisons du choix de thème :

« Le choix du sujet représente ce sur quoi l'étudiant investira le plus et de ce dépendra aussi les apprentissages et la satisfaction que l'étudiant retirera de sa démarche». <sup>27</sup>

Nous distinguons deux types de raisons qui sont :

Raison subjective et Raison objective

### A. Raisons subjectives :

- Vouloir connaître le monde des étudiants à besoins spécifiques dans leur cursus universitaire.
- Découvrir comment les pratiques communicationnelles contribuent à l'insertion des étudiants à besoins spécifiques.
- Connaître l'utilité de la pratique communicationnelle au sein d'une cellule.
- L'envie de traiter un sujet qui relève des problèmes humanitaires.

### B. Raison objective :

- La Faible étude portant sur l'insertion des étudiants à besoins spécifiques.
- Enrichir les connaissances sur la pratique communicationnelle.
- L'importance d'analyser les pratiques communicationnelles dans le processus de l'insertion des étudiants à besoins spécifiques à la vie estudiantine à l'Université de Bejaia.
- L'importance de ce sujet pour notre domaine d'étude, Communication et Relations Publiques. Un sujet qui devient de plus en plus fréquent.

---

<sup>27</sup> Le choix du sujet de recherche ( master et thèse). Voir sur : <http://fgimillo.free.fr> . Consulté le 3 mars 2024 à 10h5min.

**6. Les objectifs de la recherche :**

Les objectifs de notre recherche se résument en ces points suivants :

- Mettre en œuvre nos connaissances théoriques et méthodologiques acquises durant notre cursus.
- Examiner comment les pratiques de communication influencent l'intégration sociale des étudiants à besoins spécifiques au sein de la communauté universitaire.
- Comprendre les attentes des étudiants à besoins spécifiques ainsi que celles du personnel enseignant, des administrateurs et du personnel de soutien en matière de communication pour favoriser une meilleure insertion.
- Mesurer la sensibilisation à l'inclusion parmi les différents acteurs de l'université et examiner comment cette sensibilisation se traduit dans les pratiques de communication.
- Étudier l'efficacité des différents supports de communication utilisés à l'université de Bejaia pour diffuser des informations aux étudiants à besoins spécifiques.

## Partie 2: Démarche méthodologique

### 1. La pré-enquête:

L'étape de la prérecherche est une étape cruciale. À cette étape, le chercheur tente de se familiariser de la façon la plus complète possible avec son sujet. À quelle population s'adresse l'enquête ? Quelles sont les caractéristiques de cette population sur le plan démographique, sociologique, politique ? Il faut rechercher toutes les données pertinentes sur la population et sa composition, chercher les données d'enquêtes déjà réalisées auprès de cette population ou de populations similaires, que ce soit sur le même sujet ou sur un sujet relié. Il est aussi important de recueillir les questionnaires déjà utilisés sur le même sujet avec des populations similaires. Sur le plan théorique, une recherche documentaire sert à tracer un portrait du contexte dans lequel s'insérera l'étude, ce qui permet de mieux cibler le projet.

Nous retenons quelques définitions qui sont les suivantes :

La pré-enquête est considérée comme une étape préopératoire de l'enquête, elle a pour objectif la connaissance du terrain d'étude et ce à travers la collecte d'informations et de données sur le sujet d'étude et sur une population déterminée. Selon Chauchat (1990) : « La pré-enquête est la phase d'opérationnalisation de la recherche théorique, elle consiste à définir des liens entre, d'une part les constructions théoriques : schémas théoriques ou simplement cadre conceptuel selon le cas, et, d'autre part, les faits observables. Son aboutissement est la mise en place de l'appareil d'observation ». La pré-enquête est la phase préparatoire de l'enquête, c'est une étape de recherche des hypothèses possibles, mais des hypothèses vérifiables à travers un cadre théorique afin de déterminer nos hypothèses et nos objectifs.

Lors de notre pré enquête, qui s'est déroulé du 1<sup>er</sup> au 15 Décembre 2023, nous avons eu à rencontrer des personnes qui sont susceptibles de nous fournir les informations nécessaires à notre recherche.

#### 1.1 Déroulement de la pré-enquête :

- Durant notre toute première pré-enquête, tenu le 01 décembre nous avons rencontré l'assistante de la Cellule d'Accompagnement de Sensibilisation, d'Appui et de Médiation madame Nabila au cours de laquelle nous avons pu avoir des éclaircissements ou des réponses concernant cette cellule. Nous avons su que la CASAM a été créée en 2012, dans le but de servir d'appui, et d'accompagner les

étudiants aux besoins spécifiques et tout cela sans budget. En effet, Elle affirme que la CASAM fonctionne en bénévolat, elle n'a aucun budget et elle a été créée dans le but d'aider et d'accompagner ces étudiants. Encore elle a aussi souligné le fait qu'elle (CASAM) fait face à de nombreuses difficultés dans leurs pratiques communicationnelles pour l'insertion. Nous avons observé une communication accueillante.

- Le 05 décembre, cette date fait référence à notre deuxième rencontre. Cette fois-ci nous sommes entrés en contact direct avec une étudiante à besoins spécifiques dont elle répond à l'identité de Assia CHALLEL étudiante en faculté de droit deuxième année licence. Nous avons eu à parler des difficultés qu'ils rencontrent eux-mêmes (étudiants à besoins spécifiques) parmi lesquelles elle s'est appuyée sur le problème d'accès à la bibliothèque.
- Et enfin le 15 décembre, qui marque la fin de notre pré enquête, nous avons procédé à l'observation au cours de laquelle nous avons constaté que les étudiants se sentent en l'aise comme s'ils sont en familles, ils ont une relation très forte avec la CASAM. Ensuite nous avons aussi remarqué la présence d'une communication interpersonnelle et l'existence d'un groupe Messenger pour faciliter la diffusion de l'information.

### 1.2 Observation :

Nous tenons à dire que lors de notre préenquête nous n'avons pas adopté une grille d'observation, mais nous avons observé le siège, les activités, les actions des membres, et les moyens de communication de la cellule.

C'est un siège au niveau de l'université de Bejaia, composé d'un grand bureau où il y avait une table de réunion, des chaises, une étagère où il y a des documents sur la CASAM, et d'un petit bureau qui est pour le psychologue ;

Un bon accueil de la part des membres de la cellule ;

Les tableaux d'affichage ;

Les notes de services et d'informations ;

Une salle de séance psychologique ;

Une bonne communication entre les membres et les étudiants à besoins spécifiques.

### **1.3 Les résultats de la pré enquête :**

D'après les entretiens avec les membres de la cellule, nous avons pu récolter quelques données sur la CASAM à savoir :

- Le domaine d'activité de la cellule,
- Les différentes activités et objectifs de la cellule,
- Les différents moyens de communication que pratique la CASAM.

### **1.4 Méthode :**

Pour mieux analyser et comprendre notre thème, il est nécessaire d'établir un cadre méthodologique afin de répondre à notre problématique et cerner les axes que nous allons aborder dans notre thème. Selon Madeleine Gawitz « la méthode est l'ensemble concerté d'opérations, mises en œuvre pour atteindre un ou plusieurs objectifs un corps de principes précédent à toute recherche organisée, un ensemble de normes permettant de sélectionner et coordonner les techniques... ». <sup>28</sup>

Nous avons opté pour la méthode qualitative qui est la méthode la plus adaptée pour la réalisation de notre étude.

Nous avons intégré l'aspect méthodologique de notre recherche qui sera consacré à la présentation des méthodes, techniques, l'échantillon et la population étudiée, que nous allons choisir.

### **1.5 Technique de recherche :**

Elle désigne un outil, un moyen, un instrument utilisé pour atteindre un résultat partiel, à un stade précis de la recherche. Le chercheur recourt à ce moyen pour couvrir des étapes d'opération limitée, pour déployer une méthode de façon à la rendre plus efficace dans sa

---

<sup>28</sup> Gawitz Madeleine, Méthodes des sciences sociales. Paris : 11eme édition ; Ed Dalloz, 2006. p. 352,

recherche. Les techniques sont donc des outils momentanés coordonnés aux moyens desquels on met en œuvre une méthode : sondage, interview, questionnaire, observation, entretien...<sup>29</sup>

Dans notre recherche, on a opté pour **l'entretien semi-directif**, vu son importance et son efficacité dans la collecte des données, elle nous a aidé dans l'élaboration de notre problématique.

« L'entretien semi-directif est une technique de collecte de données qui contribue au développement de connaissance favorisant des approches qualitatives et interprétatives relevant en particulier des paradigmes constructivistes ».<sup>30</sup>

L'entretien semi-directif est interaction verbale entre le chercheur et les personnes interrogés à des fins de recherche qui s'agit de comprendre un phénomène à partir de l'expérience des individus basé sur l'utilisation souple d'un guide d'entretien.

Pour collecter des données de la part de la population d'étude nous avons élaboré un guide d'entretien qui comprend essentiellement des questions ouvertes qui sont réparties en **7 AXES**.

**Axe01** : données personnelles et professionnelles

**Axe02** : Cellule d'accompagnement, de sensibilisation, d'appui et de médiation

**Axe03** : les pratiques communicationnelles au niveau de la CASAM.

**Axe04** : 1 les pratiques communicationnelles et l'insertion des étudiants à besoins spécifique.

**Axe05** : l'utilisation des réseaux par la CASAM et l'insertion des étudiants à besoins spécifique dans la vie estudiantine.

**Axe06** : l'utilisation de la plateforme DSPACE par la CASAM et l'optimisation de l'accès à la bibliothèque.

**Axe07** : les journées guidées organisées par la CASAM et l'inclusion académique des étudiants à besoin spécifique de l'université de Bejaia à la vie estudiantine.

---

<sup>29</sup> Dr. Nour el houda Laroui, technique de recherche, Constantine : cours université frère Mentouri01,2020/2021, voir : <https://www.umc.edu.dz> , consulté le 07 Mars 2024 à 15h19mn.

<sup>30</sup> méthodologie/entretien semi-directif., sur scribbr. Voir : <http://www.scribb.fr> Consulté le 12, Mars 2024 à 16h24mn.

### 1.6 La population mère :

«Elle désigne l'ensembles des personnes sur lesquelles portent une étude.»<sup>31</sup>

Dans le cas de notre recherche la population mère est l'ensemble des membres de la CASAM ? qui est composé **de 16 membres**.

### 1.7 L'échantillonnage :

L'étude de propriétés caractéristiques d'un ensemble, quand on ne dispose pas de données, nécessite d'examiner, d'observer des éléments de cet ensemble. C'est l'ensemble d'individus représentatifs d'une population, il vise à obtenir une meilleure connaissance.

« L'échantillonnage est la phase qui consiste à sélectionner les individus que l'on souhaite interroger au sein de la population de base ».<sup>32</sup>

Pour la réalisation de cette étude, nous avons adoptés l'échantillonnage non-probabiliste plus précisément le type **d'échantillonnage par accident**. Car lors notre pré-enquête nous avons su que les fonctions au sein de la cellule sont à titre bénévole.

### 1.8 L'échantillon :

« C'est un sous ensemble d'éléments d'une population donnée ».<sup>33</sup>

Dans notre étude, l'échantillon étudié relève des membres de la CASAM qui est **de 10 membres**.

## 2. L'approche théorique :

Dans toutes les recherches, le chercheur doit choisir une théorie ou un modèle a son étude afin d'orienter sa recherche dans un cadre théorique précis et d'attribuer un sens à son phénomène.

---

<sup>31</sup> Lexique des études et recherches en marketing-population mère. Voir : <https://www.soft-concept.com> .  
consulte le 10 Mai 2024 à 21h27mn.

<sup>32</sup> Définition-échantillonnage-étude. sur Définition marketing, voir : <http://www.définitions-marketing.com>.  
Consulté le 14 Mars 2024 à 12h09mn.

<sup>33</sup> Maurice Angers, I.P.M.S.H., Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, LES EDITIONSCEC, 6<sup>e</sup> édition, P228.

Dans notre travail, nous avons adopté l'approche managériale et la communication engageante. Ces approches nous ont permis de traiter les éléments communicationnels et les indicateurs ayant des relations avec notre étude plus précisément avec nos variables.

### **2.1 Approche managériale :**

La communication managériale est une démarche construite d'informations, d'argumentations, d'écoute, et de dialogue portée et animée par l'ensemble de la ligne managériale pour donner du sens aux décisions et mobiliser les équipes au service de la performance économique et sociale de l'entreprise. Elle se traduit en actes de managements pour impliquer et faire s'engager les collaborateurs dans la mise en œuvre des projets et décisions ». <sup>34</sup>

Nous avons adopté l'approche pour l'approche managériale pour comprendre en profondeur les dynamiques organisationnelles, identifier des problèmes et des opportunités cachés, développer des stratégies adaptées, améliorer la communication et l'engagement des membres. Elle offre une flexibilité et une adaptabilité précieuse fournissant un contexte et une profondeur essentiel pour une gestion efficace et nuancée.

#### **2.1.1 Les indicateurs de l'approche managériale :**

##### **A- Optimisation :**

« L'optimisation se réfère à l'amélioration des stratégies de communication pour atteindre efficacement des objectifs spécifiques tels que la diffusion de messages clairs et convaincants, ou l'amélioration de la réputation d'une organisation ». <sup>35</sup>

##### **Définition opérationnelle :**

L'optimisation des canaux de communication par la CASAM, consiste à améliorer l'efficacité, la pertinence et l'accessibilité des moyens de communication utilisés pour diffuser des informations cruciales aux étudiants à besoins spécifiques.

---

<sup>34</sup> Vers une approche sociale ou managériale des relations publiques, Université du Québec, 2013, voir : [www.archipel.uqam.ca](http://www.archipel.uqam.ca) consulté le 18 Mars 2024 à 22h30min.

<sup>35</sup> Philip Kotler et Kevin Lane Keller, Marketing Management. France : 14<sup>ème</sup> édition ; Pearson, 2012. Voir : [www.eyrolles.com](http://www.eyrolles.com) , consulté le 18 Mars 2024 à 22h37mn.

**B- Information :**

« L'information est l'action d'informer, de s'informer, de donner la connaissance d'un fait ou de la chercher. Une information est une nouvelle, un renseignement, une documentation sur quelque chose ou sur quelqu'un portés à la connaissance de quelqu'un ». <sup>36</sup>

**Définition opérationnelle :**

Il s'agit de comment la CASAM informe et donne plus de connaissance et des informations sur les objectifs, les services, et les soutiens de la cellule en particulier la question de l'accompagnement par des actions de communication et l'utilisation des différents moyens de communication médias et hors médias.

**c- Diffusion :**

« La diffusion est le transfert d'informations d'un émetteur à un récepteur via un canal, tout en prenant en compte le bruit qui peut interférer avec la transmission du message ». <sup>37</sup>

**Définition opérationnelle :**

La diffusion par la CASAM, aux activités et objectifs pour les étudiants à besoins spécifiques est un processus structuré et interactif visant à transmettre efficacement des informations cruciales à ces étudiants, en utilisant des canaux de communication adaptés à leurs divers besoins, dans le but d'améliorer leur accès aux services de soutiens disponibles.

**d-Inclusion :**

Processus qui permet aux personnes en danger d'exclusion de participer à la vie économique, sociale, culturelle, et de jouir d'un niveau de vie décent <sup>38</sup>

**Définition opérationnelle :**

L'inclusion des étudiants à besoins spécifiques dans la vie estudiantine par la CASAM, désigne l'ensemble des actions et stratégies visant à intégrer pleinement ces étudiants dans les aspects de la vie universitaires. Cela va au de-là de l'accessibilité, cherchant à créer un environnement où chaque étudiant, quelles que soient ses particularités, peut se sentir accueilli, respecté et valorisé

---

<sup>36</sup> Voir : <https://www.toupie.org>, consulté le 18 Mars 2024 à 22h43mn.

<sup>37</sup> Claude Shannon et Warren Weaver, The mathematical Theory of Communication, University of Illinois press, Chicago, 1948. P. 76,

<sup>38</sup> L'inclusion. Voir sur : <https://www.cairn.info> . Consulté le 18 mars 2024 à 23h5min.

## 2.2 Approche communication engageante:

L'approche communication engageante est une stratégie de communication qui vise à impliquer activement le public cible dans le processus de communication. Plutôt que d'adopter une approche unilatérale où l'organisation transmet simplement des messages au public, l'approche engageante encourage le dialogue, la participation et l'interaction.<sup>39</sup>

Parmi les objectifs de ces approches c'est de développer l'accompagnement, la sensibilisation d'information du public dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques

Comme deuxième approche, nous avons choisi la communication engageante parce qu'elle permet de recueillir des données riches et authentiques en encourageant l'expression libre des participants. Cette aide à développer des solutions pertinentes et adaptés et renforce les pratiques de recherche éthique.

### 2.2.1. Les indicateurs de l'approche communication engageante :

#### A- Insertion

«C'est une action visant à faire évoluer un individu isolé ou marginal vers une situation caractérisée par les échanges satisfaisantes avec son environnement. ».<sup>40</sup>

#### Définition opérationnelle :

L'insertion des étudiants à besoins dans la vie estudiantine par la CASAM consiste en la mise en place de dispositifs, de services et d'aménagements adaptés qui permettent à ces étudiants de s'engager et de réussir dans tous les aspects de la vie universitaire.

#### b- Accompagnement :

Selon le dictionnaire : « se dit une personne qui en aide une autre dans diverses situations de vie ».<sup>41</sup>

---

<sup>39</sup> Bonnefoy., Weiss ; K, & Moser), les modèles de la psychologie pour l'étude des comportements dans le cadre du développement durables, Paris : In press, 2010 P .75.

<sup>40</sup> Commission vie associative. Voir sur : <https://Slideplayer.fr/amp/461678> . Consulté le 19 mars 2024 à 16h50min.

<sup>41</sup> Voir sur : <http://www.definitionmonde.com> , Consulté le 19 Mars, 2024 à 17h19mn.

Selon Walter HESBEEN « accompagner c'est respecté la personne dans ce qu'elle a à vivre, c'est reconnaître son existence en tant que telle avec ses différences et accompagner c'est tenir compte de la complexité et de l'individualité de chaque personne ». <sup>42</sup>

#### **Définition opérationnelle :**

Comment la CASAM à travers les activités et les actions visent en place afin d'accompagner et suivre les étudiants à besoins spécifiques pour connaître les objectifs de la CASAM.

#### **c- Changement de comportement**

Le changement de comportement en psychologie « le changement est défini par le fait de changer ou le passage d'un état à un autre, et il est synonyme de modification et de transformation ». <sup>43</sup>

#### **Définition opérationnelle :**

Comment la CASAM à changer le comportement par le biais de ces activités sur l'inclusion académique et l'acceptation de l'autre à travers la diffusion des objectifs de la cellule ainsi au changement de comportement par la mise en place d'un guide d'utilisation de la plateforme de recherche documentaire en ligne.

#### **d- Sensibilisation :**

« La sensibilisation désigne l'action qui consiste à déclencher une réaction suite à l'exposition à une substance ou tout autre stimulus ». <sup>44</sup>

« Se faire découvrir, faire connaître la réalité, se faire prendre conscience, faire réagir, attirer l'attention ». <sup>45</sup>

#### **Définition opérationnelle :**

Comment la CASAM choisi les moyens de communication pour véhiculer les informations et sensibilisé.

---

<sup>42</sup>Ibid.

<sup>43</sup>Voir : <http://www.theses.univ.lyon2.fr> consulté le 19 Mars 2024 à 01h29mn

<sup>44</sup> William Finnegan, slideshare a scribe compagne, la communication et la sensibilisation, <http://www.fr.slideshare.net> consulté le 19 Mars 2024 à 01h32

<sup>45</sup> Ibid.

**3. Difficultés rencontrées :**

- Le manque de la documentation concernant notre thème de recherche besoins spécifiques.
- L'incapacité de certains enquêtés d'approfondir leurs réponses et de développer leurs idées.
- Le manque de disponibilité de certains membres de la cellule.
- Le non-respect de rendez-vous par certains membres.
- Et aussi , nous avons rencontrer des difficultés liées a la langue.

# **Cadre Théorique**

## Chapitre 01 : La pratique communicationnelle

Ce chapitre se propose d'explorer en profondeur la pratique communicationnelle sous toutes ses facettes, nous plongerons dans les mécanismes subtils de la communication humaine, examinant ses multiples dimensions, ses objectifs et ses moyens, tout en explorant les théories et les perspectives qui éclairent notre compréhension de ce phénomène essentiel.

« La communication est le processus fondamental de la société humaine » disait Manuel Castels, dans la toile complexe de la société moderne, la communication est le fil conducteur qui relie les individus, les communautés et les cultures. <sup>46</sup>

Au cœur de la pratique communicationnelle se trouve le besoin universel de se connecter avec les autres, de partager des expériences, de construire des relations et de comprendre le monde qui nous entoure. À travers la parole, le langage corporel, les gestes, les expressions faciales, les médias et les technologies, nous exprimons nos pensées, nos sentiments et nos intentions, tout en interprétant les messages des autres.

Les fondements théoriques de la pratique communicationnelle reposent sur des disciplines telles que la psychologie, la sociologie, l'anthropologie et la linguistique. Ces disciplines fournissent des cadres conceptuels pour comprendre les processus cognitifs, les dynamiques sociales, les structures symboliques et les contextes culturels qui influencent la communication humaine. <sup>47</sup>

Dans un monde en évolution constante, la pratique communicationnelle est également façonnée par les avancées technologiques et les changements sociaux. Les médias traditionnels et numériques, tels que la télévision, la radio, Internet et les réseaux sociaux, ont transformé la façon dont nous communiquons, créant de nouveaux défis et opportunités pour les individus, les organisations et les sociétés. <sup>48</sup>

Afin de mieux connaître la pratique communicationnelle, nous proposons d'aborder le cadre théorique de la pratique communicationnelle en abordant trois éléments essentiels qui seront développés dans quatre sections complémentaires, à savoir :

---

<sup>46</sup> Manuel Castels, *Communication et Pouvoir*, édition de la maison des sciences de l'homme. Paris : coll.54, 2013. p.27. voir : sur : [www.cairn.info.com](http://www.cairn.info.com) . consulté le 21 Mars 2024 à 20h18mn.

<sup>47</sup> Ibid.

<sup>48</sup> Ibid.

## Section\_1 : La pratique communicationnelle

Dans cette section, nous allons examiner en détail ce que qu'on entend par pratique communicationnelle. Nous débuterons par une définition du concept, en mettant en lumière ses différentes dimensions.

Ensuite, nous explorons les approches théoriques qui sous-tendent la pratique communicationnelle.

### A. Définition de la pratique communicationnelle :

#### Définition 1 :

les pratiques communicationnelles désignent les activités quotidiennes par lesquelles les individus et les collectivités s'engagent dans la création, la diffusion et la réception de l'information, des idées et des valeurs à travers les réseaux de communication, influençant ainsi les processus de socialisation, la formation de l'opinion publique et les dynamiques culturelles ». <sup>49</sup>

#### Définition 2 :

« La pratique communicationnelle , fait référence aux processus sociaux par lesquels les individus et les groupes échangent des informations, des idées et des significations à travers le langage, dans le but de parvenir à un consensus rationnel et de coordonner l'action sociale. Ces processus reposent sur des normes de rationalité communicative, telles que l'ouverture, l'honnêteté, l'inclusion et de recherche de consensus, qui permettent aux participants de s'engager dans un dialogue critique et constructif pour résoudre les problèmes et prendre des décisions collectives ». <sup>50</sup>

Les approches théoriques de la pratique communicationnelle est essentiel pour saisir la complexité de ce phénomène et son impact sur les relations sociales, les organisations et la société dans son ensemble.

A. **Approche normative** : Cette approche se concentre sur la manière dont la communication devrait se dérouler de manière idéale, en mettant l'accent sur les normes, les valeurs et les principes de la communication efficace. Les théories normatives

---

<sup>49</sup> Manuel Castells, *the Rise of the Network society*, Blackwell Publishers. Paris : 1996, P.30.

<sup>50</sup> Jurgen Habermas, *Théorie de l'agir communicationnel*, Suhrkamp verlag, Allemagne 1981, P.101.

Fournissent des directives sur la façon dont les individus devraient communiquer pour atteindre des résultats optimaux.<sup>51</sup>

- B. **Approche fonctionnaliste** : Cette approche considère la communication comme un système fonctionnant pour atteindre certains objectifs ou fonctions, tels que l'information, la persuasion, l'expression de soi, etc. Les théories fonctionnalistes examinent comment les différents aspects de la communication contribuent à remplir ces fonctions.<sup>52</sup>
- C. **Approche symbolique-interactionniste** : Cette approche met l'accent sur le rôle des symboles et des interactions sociales dans la construction de la réalité sociale. Les théories symboliques-interactionnistes examinent comment les individus utilisent la communication symbolique pour créer et interpréter le sens dans leurs interactions sociales.<sup>53</sup>
- D. **Approche critique** : Cette approche examine les aspects politiques, économiques et sociaux de la communication, en mettant l'accent sur le pouvoir, les inégalités et les structures de domination dans les processus de communication. Les théories critiques remettent en question les normes et les pratiques de communication existantes et cherchent à transformer les structures de pouvoir.<sup>54</sup>
- E. **Approche socio-psychologique** : Cette approche examine les processus psychologiques et sociaux qui sous-tendent la communication, en mettant l'accent sur les attitudes, les croyances, les valeurs, les relations interpersonnelles, etc. Les théories socio-psychologiques examinent comment ces facteurs influencent la manière dont les individus communiquent.<sup>55</sup>

## Section 2 : les formes et les types de la pratique communicationnelle

Dans cette section, nous classerons et analyserons les différents types et formes de pratique communicationnelle, nous étudierons les divers types de communication, et les formes spécifiques de communication.

---

<sup>51</sup> Erving Goffman, *The Presentation of Self in Everyday Life*, Doubleday Anchor Books, États-Unis, 1959, P.223

<sup>52</sup> Talcott Parsons, *The social system*, The free press, États-Unis, 1951, P.107.

<sup>53</sup> George Herbert Mead, *Mind, Self, and Society*, University of Chicago press, Chicago, 1934, P.181.

<sup>54</sup> Max Horkheimer, *Traditional and critical theory*, Social Research Publishing Company, 1937. Voir sur [www.britanica.com](http://www.britanica.com) le 25 Mars 2024 à 20h18min.

<sup>55</sup> Kurt Lewin, *Field Theory in Social Science*. Voir sur: [www.ia802905.us.archive.org](http://www.ia802905.us.archive.org) le 25 Mars 2024 à 22h30min

## 2. Formes et leurs caractéristiques de la pratique communicationnelle

### 2.1 Communication verbale :

#### Définition 1 :

: « La communication verbale désigne l'ensemble des éléments linguistiques transmis par la voix, voir par les vestes et qui renvoient à des codes de langage précis, comme la langue des signes. Ces formes d'expression permettent à deux personnes ou plus d'échanger et de se comprendre ». <sup>56</sup>

#### Définition 2 :

« La communication verbale est toute forme de compréhension linguistique utilisée par deux personnes ou plus. Elle couvre aussi bien les expressions orales, les messages écrits et la langue des signes que l'ensemble des informations codées , renvoyant à un système linguistique défini». <sup>57</sup>

- **Caractéristiques :**

**Caractère intentionnel :** La communication verbale est souvent intentionnelle, c'est-à-dire que les locuteurs utilisent consciemment des mots pour transmettre des idées, des informations ou des émotions. <sup>58</sup>

**Flexibilité :** La communication verbale offre une grande flexibilité dans la transmission des messages, permettant aux locuteurs d'ajuster leur langage en fonction du contexte, de l'auditoire et de leurs objectifs de communication <sup>59</sup>.

### 2.2 Communication non verbale :

#### Définition 1

« La communication non verbale désigne ainsi l'ensemble du langage corporel . Il peut s'agir de la gestuelle, des expressions du corps ou du visage ou encore des manifestations physiologique». <sup>60</sup>

---

<sup>56</sup> Megane Armanini, communication verbale. Voir sur [www.blog.hubspot.fr](http://www.blog.hubspot.fr) .Consulté le 23 avril 2024 à 10h9min.

<sup>57</sup> La communication verbale : la clé de la compréhension mutuelle. Voir sur : <https://www.ionos.fr> . Consulté le 23 avril 2024 à 10h11min.

<sup>58</sup> Paul Grice , Logic and Conversation, année 1979. Voir sur : <https://www.persee.fr> . Consulté le 23 avril à 12h30min.

<sup>59</sup> Roman Jakobson ,Essais de linguistique générale : Linguistique et poétique, Paris, édition de minuit,1963.p.81.

<sup>60</sup> O.p. cit. Voir <https://blog.hubspot.fr> . Consulté le 23 avril 2024 à 10h45min.

**Définition 2 :**

« La communication non verbale représente l'ensemble des interactions entre des interlocuteurs sans l'usage des mots : attitude, gestes, expressions faciales, mouvement du corps...<sup>61</sup>

- **Caractéristiques :**

**Universelle** : Certaines formes de communication non verbale, telles que les expressions faciales de base (joie, tristesse, peur, colère, surprise, dégoût), sont généralement comprises et utilisées à travers différentes cultures et sociétés.<sup>62</sup>

**Multifacette** : La communication non verbale comprend une gamme diversifiée de canaux, notamment les expressions faciales, les gestes, les postures corporelles, les mouvements des yeux, la proximité physique, le langage corporel et la tonalité de la voix.<sup>63</sup>

**2.3 Communication visuelle :****Définition 1 :**

« La communication visuelle englobe l'ensemble des techniques d'information par l'image, l'illustration, le graphisme destinées au public, elle permet de communiquer non pas par des mots, mais par les images, qui transmettent souvent bien plus qu'un simple renseignement».<sup>64</sup>

**Définition 2 :**

« La communication visuelle est la transmission d'une information au travers des arts graphiques et visuels. Véritable levier marketing, elle reflète l'identité de la marque, ses valeurs, et participe directement à sa stratégie d'image».<sup>65</sup>

---

<sup>61</sup> La communication non verbale. Voir sur : <https://www.cadremploi.fr> . Consulté le 23 avril 2024 à 12h5min.

<sup>62</sup> Ray L. Birdwhistell, Kinesics and Context: Essays on Body Motion, États-Unis. University of Pennsylvania Press. 1970. pp444-445.

<sup>63</sup> Ibid.

<sup>64</sup> La communication visuelle. Voir sur : <https://www.techsmith.fr> . Consulté le 23 avril 2024 à 13h10 min.

<sup>65</sup> Tiphaine Cuisset, la communication Visuelle. Voir sur : <https://blog.hubspot.fr> . Consulté le 23 avril 2024 à 13h30min.

- **Caractéristiques :**

**Utilisation d'éléments visuels :** La communication visuelle utilise des éléments tels que les images, les graphiques, les icônes, les illustrations, les couleurs et la typographie pour transmettre des informations de manière visuelle.<sup>66</sup>

**Transmission rapide de l'information :** Les éléments visuels peuvent transmettre des informations de manière rapide et efficace, souvent plus rapidement que le texte, car ils sont traités rapidement par le cerveau humain.<sup>67</sup>

### 3. Types de la pratique communicationnelle :

#### 3.1 Communication interpersonnelle :

##### Définition 1 :

« La communication interpersonnelle est un processus dynamique dans lequel les individus interagissent les uns avec les autres de manière réciproque, influençant mutuellement leurs pensées, leurs sentiments et leurs comportements à travers des échanges verbaux et non verbaux ». <sup>68</sup>

##### Définition 2 :

« La communication interpersonnelle est le processus d'échange d'information, d'idées et de sentiments entre deux ou plusieurs personnes par des méthodes verbales ou non verbales ». <sup>69</sup>

Ce type de communication repose sur 4 éléments :

- La présence d'un émetteur qui transmet un message en le convertissant de sa pensée au langage ;
- La présence d'un récepteur qui le reçoit en le convertissant du langage à sa pensée ;
- Un canal de communication défini pouvant être verbal ou écrit ;
- Une réponse ou réaction du récepteur.

---

<sup>66</sup> Rudolf Arnheim, Art and Visual Perception: A Psychology of the Creative Eye, États-Unis. Édition Révisée University of California Press. 1974. pp.65-66.

<sup>67</sup> O.P.Cit. pp.279-280.

<sup>68</sup> Joseph A. Devito (1976), The Interpersonal Communication Book, États-Unis: 14ème édition, Pearson Education. 2016. p26.

<sup>69</sup> La communication interpersonnelle. Voir sur : <https://haillo.com>. Consulté le 24 avril 2024 à 9h30min.

L'École Palo Alto et le psychologue Paul Watzlawick nous éclairent sur ce type de communication. Selon eux, « la communication n'est pas uniquement verbale ». Le comportement du corps humain, ses gestes, ses mimiques, sa posture font partie du langage non verbal et permettent, eux aussi, d'envoyer un message. Même les silences peuvent être interprétés par le récepteur. Ensuite, « toute interaction suppose un engagement et définit par la suite une relation ». <sup>70</sup>

### 3.2 Communication de groupe

#### Définition 1 :

À partir du moment où l'émetteur s'adresse à plus d'un récepteur, nous pouvons parler de communication de groupe. Ce type de communication s'est particulièrement développée avec la société de consommation d'après-guerre. La publicité est devenue, au fil des années, un exemple type de communication de groupe. D'abord concentrés à atteindre le plus grand nombre de clients possibles, les publicitaires ont ensuite décidé de cibler des groupes d'individus précis. <sup>71</sup>

Contrairement à la communication de masse, la communication de groupe permet donc de toucher un public plus réceptif au message transmis. Outre l'aspect commercial, le discours d'un entraîneur avant le début d'un match ou l'exposé d'un élève en classe font également partie de la communication de groupe.

### 3.3 Communication de masse

#### Définition 1 :

« La communication de masse vise à la transmission d'une information à un plus large public possible. Ce type de communication utilise un ensemble de médias ,appelés mass-média , capable de toucher un très large public (télévision, radio,internet,envois postaux)». <sup>72</sup>

Une communication importante de messages liés à la santé publique ou le discours d'un président de la République diffusés à la télévision sont des exemples de communication de masse.

La communication de masse est unidirectionnelle puisqu'elle n'attend pas une rétroaction des récepteurs au vu de leur grand nombre.

---

<sup>70</sup> Communication interpersonnelle. Voir sur : <https://haillo.com> . Consulté le 24 avril 2024 à 9h40min.

<sup>71</sup> Ibid.

<sup>72</sup> Ibidem.

Aujourd'hui, la plupart des entreprises ne peuvent plus se contenter de faire de la communication de masse traditionnelle. Face à la concurrence, elles doivent répondre aux attentes d'un public souhaitant davantage de personnalisation et proposer différents types de communication. Les réseaux sociaux, par exemple, permettent de toucher des groupes beaucoup plus ciblés.

### 3.4 Communication organisationnelle :

« La communication organisationnelle se réfère à l'échange d'informations, d'idées, de données et de messages au sein d'une organisation. Elle englobe toutes les formes de communication qui se produisent à l'intérieur de l'entreprise, qu'elles soient formelles ou informelle, descendantes ascendantes ou horizontales ». <sup>73</sup>

- a. **Communication descendante** : c'est la communication qui vient des niveaux hiérarchiques supérieurs vers les niveaux inférieurs de l'organisation. Elle peut inclure les directives de la direction, les objectifs organisationnels, les politiques, les procédures, les informations sur les produits et services, etc.<sup>74</sup>
- b. **La communication ascendante** : c'est la communication qui va des niveaux inférieur vers les niveaux supérieurs de l'organisation. Elle implique généralement les commentaires des employés, les suggestions d'amélioration, les rapports progrès, les préoccupations, etc.<sup>75</sup>
- c. **Communication horizontale** : c'est la communication qui se produit entre des individus ou des groupes de même niveau hiérarchiques au sein de l'organisation. Elle peut inclure la coordination entre les départements, les collaborations interfonctionnelles les échanges d'information entre collègue, etc.<sup>76</sup>
- d. **Communication formelle** : c'est la communication qui suit des canaux et des protocoles établis par l'organisation. Elle comprend les réunions officielles, les rapports écrits, les politiques et procédures les annonces officielles, etc.<sup>77</sup>
- e. **Communication informelle** : c'est la communication qui se produit en dehors des canaux officiels et des structures hiérarchiques de l'organisation. Elle peut

---

<sup>73</sup> La communication organisationnelle. Voir sur : <http://www.blog.hubspot.fr>. consulté le 24 avril à 13h30min.

<sup>74</sup> ibid

<sup>75</sup> ibid.

<sup>76</sup> Ibid.

<sup>77</sup>Ibid.

inclure les conversations informelles, les rumeurs, les discussions dans les couloirs, les échanges de courriels non officiels, etc.<sup>78</sup>

- f. **Communication interne** : c'est la communication qui se déroule à l'intérieur de l'organisation impliquant les employés, les gestionnaires et les différents départements. Elle vise à informer, à motiver, à coordonner et à faciliter les activités organisationnelles.<sup>79</sup>
- g. **Communication externe** : c'est la communication entre l'organisation et ses parties prenantes externes, telles que les clients, les fournisseurs, les partenaires commerciaux, les médias, les organismes gouvernementaux, etc. elle peut inclure le marketing, les relations publiques, les communications de marque.<sup>80</sup>

Nous pouvons ajouter d'autres types de pratique communicationnelle pour avoir plus de connaissances approfondies de la diversité de la communication humaine dans ses différentes manifestations.

### 3.5 Communication persuasive

#### Définition 1 :

La communication persuasive est un type particulier de la communication qui consiste à formuler un message de façon à inspirer son interlocuteur. Elle permet également d'influencer les attitudes, les opinions et le comportement d'autrui. »<sup>81</sup>

- **Caractéristiques**

**Favoriser l'image de la marque**: la communication persuasive peut être utilisée pour sensibiliser les potentiels clients à un produit, une idée ou un thème.<sup>82</sup>

**Modifier une attitude** : la communication persuasive permet de modifier l'attitude ou les idées de votre interlocuteur sur un sujet ou un produit en particulier<sup>83</sup>

---

<sup>78</sup> Ibid.

<sup>79</sup> Ibid.

<sup>80</sup> Ibid.

<sup>81</sup> La communication persuasive. Voir sur : <https://www.occigene-formations.fr> . Consulté le 24 avril 2024 à 20h30min.

<sup>82</sup> La communication persuasive. Voir sur : <https://www.ions.fr> . Consulté le 24 avril 2024 à 20h40min.

<sup>83</sup> Ibid.

**Audience cible** : la communication persuasive est adaptée à une audience spécifique, en tenant compte de ses besoins de ses valeurs, de ses intérêts et de ses préoccupations pour maximiser son efficacité<sup>84</sup>

### 3.6 Communication informative :

#### Définition 1 :

Le fait qui consiste, pour quelqu'un qui possède un certain savoir, à transmettre celui-ci, à l'aide d'un certain langage, à quelqu'un d'autre qui censé ne pas posséder ce savoir. Ainsi se produirait un acte de transmission qui ferait passer l'individu social d'un état d'ignorance à un état de savoir.»<sup>85</sup>

- **Caractéristiques**

**Objectif de transmission d'information** : la communication informative vise principalement à transmettre des faits, des données ou des connaissances pertinentes à un public cible sans chercher à persuader ou à influencer ses attitudes ou ses comportements.<sup>86</sup>

**Fondée sur des faits** : elle se base sur des informations factuelles, vérifiable et précises souvent présentées de manière claire et concise pour faciliter la compréhension.<sup>87</sup>

**Neutralité et impartialité** : la communication informative tend à être neutre et impartiale, en évitant les opinions personnelles ou les jugements de valeur afin de fournir une information objective.<sup>88</sup>

### 3.7 Communication médiatique :

#### Définition 1 :

« la communication médiatique regroupe l'ensemble des actions de communication publicitaires entreprises sur les 6 grands médias publicitaires qui sont : la television, la presse, l'affichage, internet, la radio, le cinéma».<sup>89</sup>

---

<sup>84</sup> Ibid.

<sup>85</sup> Patrick Charaudeau, Les médias et l'information, 2011, p 21-28. Voir sur : [www.cair.info](http://www.cair.info) . Consulté le 24 avril 2024 à 22h6min.

<sup>86</sup> Ibid.

<sup>87</sup> Ibid.

<sup>88</sup> Ibid.

<sup>89</sup> B. Bathelot, communication média et hors média . 2015. Voir sur : <https://www.definitions-marketing.com> . Consulté le 24 avril 2024 à 1h30.

Jusqu'aux années 2000, la communication media a le plus souvent été considéré comme une communication de masse non personnalisée. Cette tendance a été partiellement remise en cause par le développement d'internet comme sixième media publicitaire.

La communication médiatique s'oppose à la communication hors qui désigne l'ensemble des actions de communication qui ne passent pas par les médias traditionnels. Le hors media comprend donc les actions de marketing direct, mais également toutes les actions de communication publicitaires alternatives (promotion des ventes, événementiel etc.).

### **Section 03 : les objectifs de la pratique communicationnelle**

Dans cette section, nous explorerons en détail les principaux objectifs de la communication, allant de la transmission d'informations claires à l'influence des attitudes et des comportements, en passant par la gestion des conflits et la construction d'une image positive de soi-même ou de son organisation.

#### **1. Les objectifs de la pratique communicationnelle :**

L'un des objectifs principaux de la pratique communicationnelle est de partager des informations pertinentes et utiles entre les individus ou les groupes et de s'assurer que le message est compris correctement par le public en évitant les malentendus et les interprétations erronées.<sup>90</sup>

Ensuite elle vise à créer et entretenir des liens positifs avec les individus et les groupes, en favorisant la confiance, le respect et la coopération. Aussi elle cherche à convaincre, persuader les autres de façon éthique en présentant des arguments convaincants et en utilisant des stratégies de communication persuasives.<sup>91</sup>

La communication permet aux individus d'exprimer leurs pensées, leurs émotions, leurs besoins et leurs désirs, contribuant ainsi à leur expression personnelle et à leur développement personnel. Elle a pour objectif d'encourager la communication ouverte, l'écoute active et la recherche de points communs afin de faciliter la résolution de problèmes et la prise de décisions concertées.<sup>92</sup>

Encore elle vise à créer une perception favorable en mettant en valeur les qualités, les réalisations et les valeurs qui suscitent l'admiration et la confiance. Et cherche à renforcer la

---

<sup>90</sup> Voir : <https://www.Smallbusiness.Chron.com> . consulte le 25 Avril 2024 à 13h01mn.

<sup>91</sup> Ibid.

<sup>92</sup> Ibidem.

présence et l'influence d'une marque, d'une organisation ou d'un individu en utilisant des stratégies de communication efficaces pour atteindre un large public.<sup>93</sup>

Et enfin La communication peut également servir à divertir, à divertir et à engager les autres, que ce soit à travers des formes artistiques telles que la musique, le cinéma et les arts visuels, ou à travers des activités ludiques et sociales.<sup>94</sup>

La communication joue un rôle crucial dans tous les aspects de la vie, les objectifs de la pratique communicationnelle reflètent la diversité des contextes et des besoins auxquels elle répond.<sup>95</sup>

#### **Section 4 : Les moyens de communication utilisés dans la pratique communicationnelle**

Ici nous explorons les divers moyens utilisés dans la pratique communicationnelle, par lesquels les individus échangent des informations des idées et des messages dans différents contextes et situations. Les canaux de communication jouent un rôle crucial dans la transmission efficace des messages et dans la création de significations partagées entre les parties prenantes.

##### **1. Les moyens de communication utilisés dans la pratique communicationnelle :**

Personnels, directs	
Les entretiens bilatéraux et les entretiens téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"><li>- aident à développer la confiance et l'adhésion ainsi qu'à mieux comprendre Les différents points de vue, besoins, attentes et intérêts ;</li><li>- sont efficaces pour s'adresser aux bonnes personnes (p. ex. aussi aux Journalistes) avec des idées, des informations et des questions concrètes ;</li><li>- prennent souvent beaucoup de temps ;</li></ul>

---

<sup>93</sup> Ibidem.

<sup>94</sup> Ibidem.

<sup>95</sup>

	- se limitent, en termes de portée, à quelques personnes.
Les consultations Personnelles	- peuvent contribuer à positionner et à asseoir un service de conseil.
Les exposés, les stands de présentation ou d'information	- permettent de cibler les informations pour les personnes présentes ; - offrent l'occasion de se positionner comme expert ou comme service de conseil, de nouer et d'entretenir les contacts ainsi que d'enregistrer les besoins et les idées.
Les manifestations d'information, de discussion ou de réseautage	- permettent un contenu et un format spécifiquement axés sur les personnes présentes ; - créent des plateformes importantes pour les échanges (informels) et la mise en réseau ; - n'atteignent en général que les personnes qui s'intéressent beaucoup à un thème ou sont concernées par un projet.
Les visites de projets et les excursions	- sont appropriées pour transmettre de façon particulièrement claire des informations, des résultats, des expériences, des problématiques, des possibilités de développement, etc. ; - inspirent aussi les participants pour leurs propres projets ; - suscitent souvent l'intérêt des journalistes.
Imprimés (souvent combinés avec une version en ligne)	
Les fiches d'information	- transmettent des informations sous forme synthétique ; - sont simples à élaborer et à mettre à jour ; - doivent dans la plupart des cas être mises à jour régulièrement ;

	- se prêtent à divers usages (p. ex. annexes d'un dossier de presse).
Les dépliants et les prospectus	- transmettent des informations de base sous forme synthétique et conviennent bien pour renvoyer à des informations complémentaires ou à des services de conseil ; - exigent dans la plupart des cas plus de travail de production et donc aussi de mise à jour que les simples fiches d'information ; - constituent un média portable intéressant lorsque les possibilités de distribution sont appropriées.
Les affiches et les banderoles	- peuvent servir d'accroches pour la transmission d'informations synthétiques ou aussi de points de départ pour les entretiens ; - sont utiles surtout en combinaison avec des stands de présentation ou d'information.
Les bulletins d'information	- informent des événements actuels et d'autres nouvelles ; - maintiennent le contact avec les destinataires ; - sont relativement simples à élaborer ; - requièrent une base d'adresses de bonne qualité et à jour pour atteindre les groupes cibles et la portée souhaitée.
Les journaux ou revues de programme ou de projet	- peuvent transmettre diverses informations (nouvelles, contexte, expériences, progrès, résultats, exemples concrets, etc.) ; - sont relativement exigeants en termes de préparation, de mise en forme, de production et de distribution et conviennent plutôt aux projets d'envergure et à long terme qui

	concernent de nombreuses personnes et intéressent de larges milieux.
Les brochures d'information ou thématiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- approfondissent les informations intéressantes et valables à long terme ;</li> <li>- sont exigeantes en termes de préparation, de mise en forme, de production et de distribution.</li> </ul>
Les rapports de travail	<p>Informent des travaux réalisés, des succès et des défis ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- contribuent à faire connaître et à légitimer le projet ainsi qu'à établir la confiance ;</li> <li>- peuvent servir d'instrument de réflexion et de motivation pour les personnes impliquées.</li> </ul>
Électroniques ou audiovisuels	
Les courriels et les newsletters	<ul style="list-style-type: none"> <li>- conviennent pour atteindre rapidement et à bon compte des personnes Sélectionnées, mais aussi des groupes de personnes plus importants ;</li> <li>- maintiennent le contact avec les destinataires ;</li> <li>- peuvent s'utiliser, comme tous les moyens de communication électroniques, pour renvoyer à d'autres informations en ligne (y compris de tiers) et offrent la possibilité de relever des données statistiques sur les utilisateurs ;</li> <li>- peuvent se perdre rapidement dans le flot des courriels ; leurs informations devraient donc être importantes et faciles à comprendre.</li> </ul>
Les sites Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- peuvent transmettre de multiples informations ;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sont disponibles en permanence pour un large public ;</li> <li>- requièrent souvent un important travail de réalisation et d'entretien (technique et contenu) ;</li> <li>- n'offrent en général que des possibilités limitées d'interaction avec les usagers.</li> </ul>
Les réseaux sociaux, les plateformes d'échanges et les blogs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- offrent une possibilité avantageuse, simple et rapide de présenter des informations, des projets, des services de conseil, etc., ainsi que de transmettre et d'échanger des idées, des connaissances, des résultats, des opinions, des photos, etc. ;</li> <li>- permettent une interaction avec les usagers, qui n'est toutefois contrôlable que dans une mesure limitée ;</li> <li>- prennent une importance croissante dans le travail de communication ;</li> <li>- sont appropriés lorsque les groupes cibles utilisent eux aussi ces plateformes.</li> </ul>
Relations avec les médias	
Les communiqués de presse	<ul style="list-style-type: none"> <li>- informent, sous forme synthétique et sobre, d'événements, de nouvelles et de résultats particuliers ;</li> <li>- conviennent aussi pour communiquer des prises de position.</li> </ul>
Les conférences de presse	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sont opportunes quand on veut obtenir un effet d'annonce (par exemple lors d'une inauguration) ou lorsqu'il y a quelque chose à présenter sur place ;</li> <li>- sont utiles lorsqu'il faut s'attendre à de nombreuses demandes de précisions de divers médias ;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- permettent d'établir et d'entretenir les contacts avec les journalistes ;</li> <li>- s'organisent le plus souvent en combinaison avec un communiqué de presse et un dossier de presse.</li> </ul>
Les dossiers de presse	<ul style="list-style-type: none"> <li>- transmettent des informations (de base) plus détaillées, à partir desquelles les journalistes peuvent sélectionner et préparer les informations ainsi que les adapter aux besoins de leur public ;</li> <li>- peuvent aussi s'utiliser pour d'autres mesures de communication (p. ex. pour des exposés ou des fiches d'information).</li> </ul>

Source :<sup>96</sup> [www.regiosuisse.ch/communication](http://www.regiosuisse.ch/communication). (Regiosuisse – Centre du réseau de développement régional, avril 2016.

Ce tableau englobe tous les moyens de la pratique communicationnelles qui peuvent être utilisés par les organismes ou les institutions, afin de diffuser des informations et interagir avec son public ( contact direct),pour son bon fonctionnement et pour qu'ils puissent atteindre leurs objectifs.

<sup>96</sup> [www.regiosuisse.ch/communication](http://www.regiosuisse.ch/communication). (Regiosuisse – Centre du réseau de développement régional, avril 2016. Consulté 24 Avril 2024 à 01h22mn.

La pratique communicationnelle, dans toutes ses formes et ses nuances, est le tissu même qui unit les sociétés, les organisations et les individus à travers le monde. C'est un processus dynamique et complexe qui va bien au-delà de la simple transmission d'informations. C'est un moyen de créer des liens, de partager des idées, de résoudre des conflits et de construire des relations significatives.

À travers la communication verbale, écrite, non verbale, visuelle, numérique, interpersonnelle et de groupe, nous exprimons nos pensées, nos émotions, nos besoins et nos aspirations. Nous établissons des connexions avec les autres, en créant des ponts entre les différences culturelles, linguistiques et sociales. Nous collaborons, nous négocions, nous persuadons et nous influençons, façonnant ainsi le monde qui nous entoure.

Pourtant, la communication n'est pas seulement un outil pratique ; elle est aussi profondément liée à notre identité individuelle et collective. Nos modes de communication reflètent nos valeurs, nos croyances et nos expériences, et ils contribuent à façonner notre perception du monde et des autres. En ce sens, la communication est à la fois un miroir et un moteur du changement social et culturel.

**Chapitre 02 : L'insertion des étudiants à besoins spécifiques à la vie estudiantine.**

Depuis des années l'accueil à l'université des étudiants à besoins spécifiques (Non voyant, handicaps moteurs,), s'est amélioré et des progrès ont été accomplis pour promouvoir et développer l'accompagnement de ces étudiants en situation d'handicap « le handicap fait partie des 18 critères de discrimination fixés par la haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité.<sup>97</sup>

Le nombre d'étudiants à besoins spécifiques accueillis à l'université ne cesse de croître. Cet accroissement est bien sûr dû à une meilleure intégration des enfants en situation d'handicap dans le système éducatif mais également à une politique qui vise à rétablir, pour tous les étudiants, l'égalité des chances de réussite, et à accompagner les étudiants à besoins spécifiques dans les études.<sup>98</sup>

Actuellement toute la prise en charge de l'accompagnement de cette catégorie d'étudiant reste une action qui incombe à des volontaires et bénévoles (étudiants, enseignants et agents qui veulent bien le faire) ou surtout aux membres de leur famille.<sup>99</sup>

C'est pour cela que c'est souhaitable que nos facultés puissent développer progressivement et dans la mesure possible des services d'accueil et d'accompagnement des étudiants à besoins spécifiques afin d'améliorer leur accueil et insertion, leur faciliter le déroulement de leurs études et aussi de mettre en œuvre les aménagements nécessaires à la situation particulière de chaque étudiant en besoin particulier, d'améliorer les conditions d'accessibilité aux locaux universitaires et aux différentes activités pédagogiques.<sup>100</sup>

Dans ce chapitre, nous explorons les différentes stratégies et initiatives mises en place par l'université de Bejaia pour favoriser l'insertion et l'accompagnement des étudiants à besoins spécifiques car elle est une nécessité impérieuse pour garantir l'égalité des chances et la pleine participation de tous les individus au sein de l'institution universitaire.

Afin de mieux comprendre l'insertion des étudiants à besoins spécifiques, nous proposons d'aborder le cadre théorique l'insertion des étudiants à besoins à la vie estudiantine

---

<sup>97</sup> Un étudiant à besoins spécifiques ( décembre 2017). Voir sur : [Vrp.tlemcem@gmail](mailto:Vrp.tlemcem@gmail) , [vrp.tlemcem@mail.univ-tlemcem.dz](mailto:vrp.tlemcem@mail.univ-tlemcem.dz) . Consulté le 25 avril 2024 à 11h40min.

<sup>98</sup> Ibid.

<sup>99</sup> Ibid.

<sup>100</sup> Ibid.

à l'université de Bejaia en abordant trois éléments essentiels qui seront développés dans quatre sections complémentaires.

### **Section 1 : Les étudiants à besoins spécifiques.**

Cette section vise à établir une compréhension claire et précise des étudiants à besoins spécifiques, dans cette section, nous définirons ce que sont les étudiants à besoins spécifiques, nous examinerons également les différents cadres juridiques et politiques qui encadrent la prise en charge et l'accompagnement de ces étudiants dans l'enseignement supérieur.

#### **1. Les étudiants à besoins spécifiques**

##### **a. Définition :**

Le décret relatif à l'enseignement supérieur inclusif définit un étudiant ou une étudiante à besoins spécifiques (EBS) comme « une personne présentant des incapacités dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à la pleine et effective participation à l'enseignement supérieur sur la base de l'égalité avec les autres » .<sup>101</sup>

La politique actuelle pour les étudiants à besoins spécifiques repose sur quatre éléments principaux :

Une nouvelle approche culturelle qui fait du handicap une réalité ordinaire de la vie résultant de la rencontre entre les déficiences dont une personne est porteuse et un environnement plus ou moins adapté ;

Une réponse politique qui vise à l'accessibilité, sous toutes ses formes (physique et intellectuelle), de toutes les activités de la cité ;

Une réponse sociale qui consiste en une compensation adaptée des incapacités dont une personne peut être marquée.

##### **b. Les aspects juridiques :**

« Les hommes naissent et demeurent libres et égaux en droit » tel est le premier principe proclamé par la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen, le 26 août 1789.<sup>102</sup>

Quelques siècles plus tard, la lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité demeurent un sujet d'actualité jurisprudentielle et législative. En atteste parmi d'autres<sup>3</sup>, la loi du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des Personnes handicapées »

---

<sup>101</sup> Guide de l'accompagnement de l'étudiant handicapé à l'université cpu 2012.

<https://www.enseignementsup/recherche.gouv.fr> . Consulté le 30 Avril 2024 22h54mn.

<sup>102</sup> Ibid.

Cette loi relative à un public ciblé, les personnes handicapées, comporte des dispositions effet obligatoire mais également à vocation programmatique : elle prohibe la discrimination prône l'égalité de traitement tout en poursuivant une finalité ambitieuse : concourir à l'égalité des chances.<sup>103</sup>

En un seul texte - d'importance puisque composé de 101 articles - le législateur affiche une notable ambition.

**Le droit à compensation** : Proclamer un tel droit, c'est reconnaître l'existence d'inégalités de fait, d'écarts originels de situation, afin de retenir des mesures spécifiques pour mieux réaliser l'objectif d'égalité. La loi du 11 février 2005 a retenu une conception large du droit à compensation, qui couvre l'ensemble des réponses collectives et individuelles aux besoins des personnes handicapées.<sup>104</sup>

**Le droit à une scolarisation au sein du service public de l'éducation nationale** : le législateur ayant « gommé » le terme d'éducation spéciale. Tout enfant ou adolescent doit être inscrit dans l'école ou l'établissement scolaire « le plus proche de son domicile, qui constitue son établissement de référence ». Ce qui n'exclut pas cependant, si ses besoins le nécessitent et dans le cadre de son projet personnalisé, une formation au sein de dispositifs adaptés.<sup>105</sup>

**Le droit à une véritable information par un accès à la communication électronique** : selon les articles 47 et 48 de la loi, les services de communication publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées. L'accessibilité concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation.<sup>106</sup>

Ce qui, pour l'Université, se traduit par l'obligation de rendre l'information tant administrative que pédagogique accessible aux étudiants, par tout moyen, notamment électronique.<sup>107</sup>

### c. Quelques définitions :

Dans le même esprit que la réflexion historique précédente et afin de mieux comprendre le sens des termes couramment utilisés dans les politiques d'accueil et d'accompagnement pratiquées, un certain nombre de définitions ont été retenues.

---

<sup>103</sup> Ibid

<sup>104</sup> Ibid.

<sup>105</sup> Ibid.

<sup>106</sup> Ibid.

<sup>107</sup> Ibid.

**- Handicap :**

Pour le « Petit Robert » : figuratif (depuis 1950) : désavantage, infériorité qu'on doit supporter.

La loi de 2005 propose enfin une définition du handicap :

Art. L. 114 du code de l'action sociale et des familles : « Constitue un handicap, au sens de la présente loi : toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant ». <sup>108</sup>

**- Situation de handicap**

Cette notion de situation concerne toute personne, qu'elle soit dite handicapée ou non. La « situation de handicap » résulte de l'inadéquation entre les aptitudes, les besoins d'une personne dans son environnement humain et naturel et une tâche à accomplir ou un objectif à atteindre.

Il ne faut pas confondre : « personne handicapée » et « situation de handicap » (cf., supra, définition du handicap au regard de la loi). <sup>109</sup>

**Section 2 : Les types des étudiants spécifiques**

Cette section notre étude se focalise sur les différents types d'étudiants à besoins spécifiques, cette section vise à offrir un aperçu approfondi des différents profils d'étudiants à besoins spécifiques allant des troubles d'apprentissage aux handicaps physiques.

**2.1 Les troubles moteurs :**

Sous le titre très général de troubles moteurs, sont regroupées toutes les altérations physiques autres que sensorielles : paraplégie de naissance ou par suite d'un accident, paralysie d'origine cérébrale (IMC – infirmité motrice cérébrale ou d'origine cérébrale), traumatisme crânien ou médullaire, sclérose en plaques, dystrophie musculaire, dystonie, arthrites rhumatoïdes, neurofibromatose, etc. Ces troubles entraînent notamment des limitations fonctionnelles au niveau de la coordination des mouvements (athétose, dyspraxie), de la locution, de la mobilité, de la dextérité. <sup>110</sup>

---

<sup>108</sup> *ibid.*

<sup>109</sup> *Ibid.*

<sup>110</sup> *Ibid.*

L'usage d'un fauteuil roulant, d'une prothèse ou d'une canne rend visible la plupart des troubles moteurs et organiques. Certains troubles sont en revanche moins apparents. À partir du même diagnostic, tel que la paralysie d'origine cérébrale, deux personnes pourraient avoir des limitations fonctionnelles très différentes : l'une serait incapable de s'exprimer verbalement ou de manipuler tout objet, d'écrire, de marcher ; l'autre, ayant une paralysie plus légère, serait limitée au niveau de la dextérité fine (manipulation de petits objets) et elle montrerait de la lenteur à écrire. Dans certains cas de paralysie cérébrale (IMC par exemple), les troubles associés à la déficience motrice sont la cause de difficultés neuro-perceptives, de difficultés de repérage dans l'espace, ce qui rendra plus complexe certains apprentissages.<sup>111</sup>

## 2.2 Les troubles auditifs :

Les situations de handicap que peuvent provoquer les troubles auditifs dans le cadre des études Universitaires dépendent de plusieurs facteurs :

- le degré de surdité, allant de la malentendance légère à une surdité dite totale ;
- la période de survenue des troubles auditifs, allant d'une période dite prélinguale (surdité/ Malentendance antérieure à l'âge de 3 ans) à une période dite postlinguale (surdité/malentendance postérieure à l'âge de 3 ans), après l'acquisition de la langue sous sa modalité sonore,

Ou plus tardive après l'acquisition de l'écrit ;

- La capacité des personnes à suivre un discours sous sa modalité sonore ;
- La capacité des personnes à produire un discours sous une modalité sonore ;
- L'appareillage éventuel des personnes (prothèse ou implant cochléaire).

Les besoins des personnes présentant un trouble auditif sont par conséquent variés et la réponse à y apporter est rarement univoque. Dans tous les cas, il s'agira de trouver le meilleur moyen de rendre le contenu des cours accessible à l'étudiant et de lui permettre d'intervenir en cours.<sup>112</sup>

---

<sup>111</sup> *Handicap et emploi*, sur [service public.fr](http://www.servicepublic.fr), voir : <http://www.servicepublic.fr>. Consulté le 17 avril 2024 à 22h12mn.

<sup>112</sup> O.P. cite. p.69.

### 2.3 Les troubles spécifiques du langage :

La dyslexie est le trouble le plus connu parmi les « Troubles spécifiques du langage » (TSL). Il est la conséquence de dysfonctionnements neurocognitifs qui ne permettent pas d'accéder automatiquement à la reconnaissance des mots et à leur représentation orthographique. L'ensemble des troubles du langage peuvent affecter l'acquisition, l'organisation, la rétention, la compréhension ou le traitement de l'information verbale ou écrite ainsi que la production verbale ou écrite. Parmi les autres troubles spécifiques des apprentissages, on peut citer : la dyscalculie, la dyspraxie, les troubles visuo-spatiaux, la dysgraphie, les troubles de l'attention... Ces troubles ne sont pas nouveaux, mais sont encore, en ce début de XXI<sup>e</sup> siècle, l'enjeu de nombreux débats souvent polémiques. Ils ne sont pas toujours traités dans leurs spécificités. Rappelons que les personnes présentant de tels troubles sont dotées d'une intelligence normale, seule une des composantes cognitives est défaillante. La dyslexie est un ensemble de difficultés spécifiques et durables des apprentissages fondamentaux de la lecture et de l'orthographe chez un sujet ayant fréquenté normalement l'école présentant par ailleurs : un niveau intellectuel normal, une absence de troubles sensoriels ou perceptifs (audition, vue) et sans lésions cérébrales, pathologies neurologiques ni trouble envahissant du développement. Le critère de durabilité implique qu'on ne parle de dyslexie qu'à partir du moment où l'écart de performance (lecture, orthographe) avec la population correspondant au sujet évalué (étudiants) est au moins en dessous de moins 1,5 écart type et après un bilan médical et neuropsychologique.

Dans l'état actuel des connaissances, les causes sous-jacentes expliquant ce trouble sont le plus souvent :

- Un déficit de la conscience phonologique (perception et manipulation des phonèmes) ;
- Un déficit de la mémoire verbale de travail (ce que l'on peut maintenir en langage et en temps réel en mémoire immédiate) ;
- Un déficit de la dénomination rapide (capacité à passer d'une modalité visuelle à son expression en langage oral) ;
- un déficit du traitement de l'information visuelle.

On distingue 2 types de dyslexie :

**la dyslexie acquise** : troubles de la lecture consécutifs à un traumatisme ou à une lésion cérébrale ;

**la dyslexie développementale** : ensemble des difficultés spécifiques de l'enfant lors de l'apprentissage de la lecture.<sup>113</sup>

#### 2.4 Les troubles psychiques :

Peuvent être inscrits à l'université des étudiants présentant des troubles psychiques graves et durables qui interfèrent avec leurs études et leur vie sociale.

Ces troubles peuvent être antérieurs à leur inscription universitaire ou se révéler au cours de leur cursus. Ils donnent lieu à des prises en charge spécialisées comprenant souvent des traitements médicamenteux lourds et des psychothérapies de longue durée. Les facultés d'apprentissage de ces étudiants sont souvent altérées par des automatismes mentaux pathogènes ainsi que par les effets secondaires des traitements ; leurs difficultés d'accès au savoir du fait de leurs problèmes relationnels et de leur fatigabilité sont réelles ; du fait de leur impact social.<sup>114</sup>

#### 2.5 Les troubles viscéraux :

On entend par troubles viscéraux toute affection chronique ou aiguë susceptible d'altérer le rôle et la place de l'étudiant dans la société, donc dans l'université.

Il s'agit le plus souvent de maladies chroniques et évolutives pouvant affecter toutes les fonctions vitales et tous les systèmes du corps humain ; pour d'autres, ce sont des pathologies nécessitant des chimiothérapies sur quelques années. Parfois, il s'agit d'une affection aiguë (Exemple : méningite ou traumatisme crânien) à l'origine des lésions cérébrales qui peuvent compromettre la réussite universitaire.

Ces problèmes de santé majeurs sont générateurs d'absentéisme, de fatigabilité, dans certains cas de troubles de l'apprentissage et exigent la mise en place de traitements parfois invalidants.

Le rapprochement de ces étudiants avec les services de santé universitaire est donc indispensable.

---

<sup>113</sup> étudiants-en situation-de handicap-51299, Voir sur : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/>. consulté le 28 Avril 2024 à 22h18mn.

<sup>114</sup> inclusion-et handicap, les parcours-de scolarité, études-supérieures-et handicap. Voir : <https://www.Onisep.fr/> . consulté le 29 Avril 2024 à 22h57mn.

Certains étudiants nécessitent des soins particuliers dont la mise en place peut être dévolue à des personnels médicaux des ou à des tierces personnes recrutées par l'étudiant dans le cadre de son plan de compensation.<sup>115</sup>

## 2.6 Troubles intellectuels et cognitifs :

Qu'ils soient acquis (lésion cérébrale due à un traumatisme crânien, une tumeur ou une maladie neurologique voire psychiatrique...) ou congénitaux, les troubles cognitifs peuvent se traduire par une lenteur, une fatigabilité associant, en particulier, des troubles de la mémorisation et des troubles de l'attention responsables d'échecs répétés.

Par ailleurs, l'altération de certaines interactions sociales associée à des habiletés cognitives parfois au-dessus de la moyenne peut être observée. C'est le cas chez des étudiants diagnostiqués comme « syndrome d'Asperger » pour lesquels l'acquisition des compétences sociales, et non des diplômes, pose parfois difficulté.<sup>116</sup>

## 2.7 Les étudiants à haut potentiels (EIP)

Les étudiants à haut potentiel (EIP) sont ceux qui présentent des capacités intellectuelles supérieures à la moyenne. Ils apprennent vite, ont une grande curiosité et un fort potentiel de réussite dans divers domaines. On les appelle aussi parfois "enfants précoces" ou "surdoués".<sup>117</sup>

- **Caractéristiques :**

Les EIP présentent souvent les caractéristiques suivantes :

**Apprentissage rapide** : Ils apprennent de nouveaux concepts et de nouvelles compétences rapidement et facilement.

**Grande curiosité** : Ils sont très curieux du monde qui les entoure et posent beaucoup de questions.

**Fort potentiel intellectuel** : Ils ont une capacité de raisonnement et de résolution de problèmes supérieure à la moyenne.

---

<sup>115</sup>Voir : <https://www.monparcourshandicap.gouv.fr> . consulté le 29 Avril 2024 à 23h02mn.

<sup>116</sup> O.P.cite. p.69.

<sup>117</sup>Voir : <https://www.vis.unesco.Org/sites/default/document/international-stand...> 2011. Consulté le 30 Avril 2024 à 23h03mn.

**Créativité** : Ils sont souvent imaginatifs et créatifs.

**Perfectionnisme** : Ils peuvent être perfectionnistes et avoir des exigences élevées envers eux-mêmes.

**Sensibilité** : Ils peuvent être hypersensibles aux stimuli et aux émotions.

**Asynchronie** : Leur développement intellectuel et émotionnel peut ne pas être uniforme.

### 2.8 Les étudiants en situation socio-économique défavorisée :

Les étudiants en situation socio-économique défavorisée sont ceux qui vivent dans des familles dont les revenus et/ou le niveau d'éducation sont inférieurs à la moyenne. Ils peuvent rencontrer des difficultés d'ordre matériel, social et psychologique qui peuvent affecter leur réussite scolaire.<sup>118</sup>

- **Caractéristiques :**

Les étudiants en situation socio-économique défavorisée présentent souvent les caractéristiques suivantes :

**Difficultés financières** : Ils peuvent avoir des difficultés à payer les frais de scolarité, les livres, le matériel scolaire et les transports.

**Manque de ressources éducatives à la maison** : Ils peuvent ne pas avoir accès à un environnement familial propice à l'apprentissage, avec des livres, des ordinateurs et un espace de travail calme.

**Faibles attentes scolaires** : Ils peuvent avoir des parents qui n'ont pas fait d'études supérieures et qui n'ont pas les mêmes attentes en matière de réussite scolaire.

**Difficultés sociales et émotionnelles** : Ils peuvent souffrir de stress, d'anxiété et de dépression en raison de leur situation socio-économique défavorisée.

**Moins grande confiance en soi** : Ils peuvent avoir une moins grande confiance en soi et des ambitions moins élevées que les étudiants issus de milieux plus favorisés.

---

<sup>118</sup>O.P. cite. p.69.

### Section 3 : Les types de besoins pour les étudiants à besoins spécifiques

Dans cette section, nous examinerons attentivement les divers types de besoins rencontrés par les étudiants à besoins spécifiques dans le contexte éducatif. En analysant les différentes catégories de besoins, nous serons en mesure de mieux répondre aux défis des étudiants et de promouvoir leur succès académique et personnel.

#### 3.1 L'évaluation des besoins :

L'évaluation des besoins résulte de l'analyse des difficultés que rencontre l'étudiant dans l'environnement lié à ses études.

Cette analyse prend en compte les capacités de l'étudiant, ses limitations d'activités, les spécificités du parcours de formation qu'il a choisi, son projet professionnel, les ressources et les services de l'université et l'environnement offert par celle-ci (accessibilité, équipements divers, solidarité étudiante...).<sup>119</sup>

- En amont de la rentrée universitaire

Lorsque la situation de l'étudiant nécessite des aménagements importants et afin d'anticiper au mieux la mobilisation des moyens nécessaires, la démarche d'évaluation des besoins doit être entreprise dès la phase d'orientation active.

Cette étape prend en considération le projet d'orientation de l'étudiant et, lorsqu'il a été élaboré en amont de l'université, son Projet Personnalisé de Scolarisation (PPS), tout en tenant compte des spécificités respectives du parcours scolaire accompli et du parcours universitaire projeté.<sup>120</sup>

##### a. Au moment de la rentrée :

Afin que l'étudiant puisse bénéficier de la formation suivie dans les meilleures conditions possibles, l'évaluation de ses besoins s'effectue, au plus tard, au début de l'année universitaire.

##### b. En cours d'année :

Il peut toutefois se produire qu'un étudiant, alors qu'il n'avait pas cru nécessaire de se rapprocher de la structure handicap en début d'année, ou parce que sa situation de handicap a évolué, prenne conscience quelque temps après la rentrée qu'il a besoin d'un accompagnement pour conduire ses études. Quel que soit le moment de l'année auquel il s'adresse à la structure

---

<sup>119</sup> O.P. cite. p. 69.

<sup>120</sup> Ibid.

en charge de cette mission, l'étudiant doit pouvoir bénéficier d'une évaluation de ses besoins et de la mise en place d'un accompagnement.<sup>121</sup>

### 3.2 Types de besoins :

#### a. Besoins académiques :

**Adaptations pédagogiques :** Cela peut inclure des formats alternatifs pour les supports de cours (textes en gros caractères, audio, braille), des extensions de temps pour les examens, ou des modifications dans la présentation des informations.<sup>122</sup>

**Soutien individualisé :** Certains étudiants peuvent avoir besoin de tuteurs ou de mentors spécialisés pour les aider à comprendre le matériel académique et à développer des stratégies d'apprentissage efficaces.<sup>123</sup>

**Évaluations différenciées :** Des méthodes d'évaluation alternatives peuvent être nécessaires pour évaluer les compétences des étudiants de manière équitable.<sup>124</sup>

#### b. Besoins physiques :

**Accès aux installations :** Cela implique des rampes d'accès, des ascenseurs, des toilettes adaptées, et d'autres installations qui permettent une mobilité sans obstacles sur le campus.<sup>125</sup>

**Équipements spécialisés :** Certains étudiants peuvent avoir besoin de matériel spécialisé tel que des fauteuils roulants, des prothèses, ou d'autres aides techniques pour participer pleinement aux activités académiques et sociales.<sup>126</sup>

#### c. Besoins émotionnels et sociaux :

**Services de soutien psychologique :** Accès à des conseillers ou des psychologues pour aider les étudiants à gérer le stress, l'anxiété, la dépression, ou d'autres problèmes de santé mentale.<sup>127</sup>

---

<sup>121</sup> Ibid.

<sup>122</sup> Ibid.

<sup>123</sup> Ibid.

<sup>124</sup> Ibid.

<sup>125</sup> Étudiants à besoins spécifiques : en situation de handicap, sportifs, artistes ou entrepreneurs. Voir : <https://www.web.umons.ac.be>, consulté le 02 Mai 2024 à 10h02mn.

<sup>126</sup> Ibid.

<sup>127</sup> Ibid.

**Programmes de sensibilisation** : Des initiatives pour promouvoir la compréhension et l'inclusion des étudiants à besoins spécifiques au sein de la communauté étudiante<sup>128</sup>.

**d. Besoins en matière d'adaptations de l'environnement :**

**Aménagements dans la salle de classe** : Ajustements physiques tels que des sièges spéciaux, des tables réglables en hauteur, ou des espaces de stationnement réservés.<sup>129</sup>

**Conditions d'examen spéciales** : Des arrangements pour permettre aux étudiants de passer des examens dans des conditions qui répondent à leurs besoins individuels, comme des examens en format électronique ou des pauses supplémentaires.<sup>130</sup>

**e. Besoins spécifiques pour les EIP :**

Les EIP ont des besoins spécifiques qui doivent être pris en compte pour qu'ils puissent s'épanouir pleinement à l'école. Ces besoins peuvent inclure :

Un programme d'études stimulant : Ils ont besoin d'un programme d'études qui les challenge et les motive à apprendre.<sup>131</sup>

Des opportunités d'apprentissage individualisées : Ils peuvent avoir besoin d'opportunités d'apprentissage individualisées, telles que le saut de classe ou l'approfondissement de certains sujets.<sup>132</sup>

Un soutien social et émotionnel : Ils peuvent avoir besoin d'un soutien social et émotionnel pour faire face aux défis liés à leur haut potentiel, tels que l'ennui, la frustration et la solitude.<sup>133</sup>

**Réussite scolaire :**

Les EIP ont généralement de bons résultats scolaires. Cependant, certains d'entre eux peuvent rencontrer des difficultés, notamment en raison d'un manque de stimulation

---

<sup>128</sup> Ibid.

<sup>129</sup> Étudiants-a-besoin-spécifique : aide-service et accompagnement. Voir sur : <https://www.ulb.be/fr> . Consulté le 03 Mai 2024 à 19h42mn.

<sup>130</sup> Ibid.

<sup>131</sup> Abolissements/guide-PESH. Voir : <https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-et>. Consulté le 03 Mai 2024 à 20h26mn.

<sup>132</sup> Ibid.

<sup>133</sup> Ibid.

intellectuelle ou de problèmes d'adaptation sociale. Il est important de repérer et de soutenir les EIP dès leur plus jeune âge afin qu'ils puissent réaliser leur plein potentiel.<sup>134</sup>

#### **f. Besoins spécifiques pour les étudiants socio-économique défavorisée**

Les étudiants en situation socio-économique défavorisée ont des besoins spécifiques qui doivent être pris en compte pour qu'ils puissent réussir leurs études. Ces besoins peuvent inclure

**Aide financière :** Ils peuvent avoir besoin d'une aide financière pour payer les frais de scolarité, les livres, le matériel scolaire et les transports.<sup>135</sup>

**Soutien pédagogique individualisé :** Ils peuvent avoir besoin d'un soutien pédagogique individualisé pour rattraper leur retard scolaire et développer leurs compétences.<sup>136</sup>

**Mentoring :** Ils peuvent bénéficier d'un mentorat pour les aider à se fixer des objectifs et à développer les compétences nécessaires pour réussir leurs études et leur carrière.<sup>137</sup>

**Programmes de développement personnel :** Ils peuvent participer à des programmes de développement personnel pour améliorer leur confiance en soi et leurs compétences sociales et émotionnelles.<sup>138</sup>

#### **Réussite scolaire :**

La réussite scolaire des étudiants en situation socio-économique défavorisée est souvent compromise par les difficultés qu'ils rencontrent. Cependant, il existe de nombreux programmes et de services qui peuvent les aider à réussir. Il est important de mettre en place des politiques et des pratiques qui favorisent l'équité et l'inclusion dans l'enseignement supérieur afin que tous les étudiants, quels que soient leurs origines socio-économiques, aient les mêmes chances de réussir.<sup>139</sup>

---

<sup>134</sup> Ibid.

<sup>135</sup> Ibid.

<sup>136</sup> Ibid.

<sup>137</sup> Ibid.

<sup>138</sup> Ibid.

<sup>139</sup> Ibid.

#### **Section 4 : Le rôle de La communication dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques à la vie estudiantine.**

Dans cette quatrième section, notre étude se concentre sur le rôle fondamental de la communication dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques à la vie estudiantine, nous explorons comment une communication efficace pour leur insertion, favoriser leur inclusion académique.

Les actions de communication internes à l'université sont cruciales dans la mission d'accompagnement des étudiants à besoins spécifiques :

En interne, il s'agit d'optimiser la diffusion de l'information et la communication en direction de l'ensemble des étudiants et des personnels qui accompagnent les étudiants à besoins spécifiques, de comprendre les besoins spécifiques de chaque étudiant et mettre en place les aménagements nécessaires.<sup>140</sup>

De favoriser les échanges et les relations entre étudiants ordinaire et à besoins spécifiques tout en répondant aux demandes concrètes pour la mise en œuvre des mesures d'accompagnement : prise de notes, cours de soutien, accompagnement en bibliothèque...<sup>141</sup>

Pour les personnels, la structure pour les étudiants à besoins spécifiques peut notamment développer, animer des réseaux, renforcer la sensibilisation et proposer des formations. Ces actions participent à la diffusion de l'information et permettent de mobiliser des ressources nécessaires pour l'accompagnement des étudiants à besoins spécifiques.<sup>142</sup>

Organiser et participer à des actions de sensibilisation au sein de l'université reste un moyen de préparer l'ensemble de la communauté universitaire à la spécificité de l'accueil de ces usagers.<sup>143</sup>

Une communication continue et constructive permet d'identifier rapidement les défis rencontrés par les étudiants à besoins et de trouver des solutions adaptées, contribuant ainsi à leur bien-être général et à leur réussite académique.<sup>144</sup>

---

<sup>140</sup>O.P. cite. p.69.

<sup>141</sup> O.P. cite. p.73.

<sup>142</sup>O.P. cite. p. 74.

<sup>143</sup>O.P. cite. p.69.

<sup>144</sup> Ibid.

Identifier et lever les obstacles, encourager les étudiants à exprimer leurs difficultés et à proposer des solutions, échanger avec les étudiants sur leurs besoins, et leurs attentes et leurs attentes et leurs difficultés.<sup>145</sup>

#### 4.1 Les différents types de communication :

La communication dans le cadre de l'insertion des étudiants à besoin spécifique peut prendre plusieurs formes comme suit ;

- **Communication individuelle** : entre l'étudiant et ses enseignants, tuteurs, conseillers etc.<sup>146</sup>
- **Communication collective** : lors des réunions, atelier, formation etc.<sup>147</sup>
- **Communication écrite** : document d'information, supports pédagogiques<sup>148</sup>
- **Communication non verbale** : gestes, expressions faciales, langage corporel.<sup>149</sup>

#### 4.2 Les outils et les ressources :

Il existe de nombreux outils et ressources pour faciliter la communication avec les étudiants à besoins spécifiques

**Guides et brochures** : sur les différents types des besoins spécifiques, les stratégies d'adaptation pédagogique, etc.<sup>150</sup>

**Sites web et plateformes d'information** : dédiés à l'inclusion des étudiants en situation de handicap<sup>151</sup>

**Formations** : pour les enseignants, les tuteurs et le personnel administratif.<sup>152</sup>

La communication est un pilier fondamental dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques en favorisant une communication ouverte, bienveillante et inclusive, nous pouvons créer un environnement universitaire où tous les étudiants peuvent s'épanouir et réussir.

---

<sup>145</sup> Ibid.

<sup>146</sup> Ibid.

<sup>147</sup> Voir: <https://www.u-bordeaux.fr>, consulté le 04 Avril 2024 à 15h19mn.

<sup>148</sup> Ibid.

<sup>149</sup> Ibid.

<sup>150</sup> Voir: <https://www.fage.org/>. Consulté le 04 Avril 2024 à 15h23mn.

<sup>151</sup> Ibid.

<sup>152</sup> Ibid.

Pour conclure, l'insertion des étudiants à besoins spécifiques dans la vie estudiantine est un processus continu qui exige un engagement constant de la part de tous les acteurs. En relevant les défis persistants et en poursuivant les efforts d'inclusion, nous pouvons créer un environnement universitaire véritablement accessible et inclusif pour tous.

Par ailleurs, il est important de reconnaître que l'insertion des étudiants à besoins spécifiques ne se limite pas à l'accessibilité physique ou aux aménagements académiques, mais englobe également leur intégration sociale et leur bien-être émotionnel. Les institutions doivent veiller à ce que ces étudiants aient accès à un soutien émotionnel et social, ainsi qu'à des activités parascolaires et des opportunités d'engagement communautaire.

# **Cadre Pratique**

---

## Partie pratique

### Chapitre 01 : Présentation des données

#### 1. Le cadre spatio-temporel :

##### 1.1 Le temp de l'étude :

L'enquête s'est déroulée **15 avril 2024 au 15 Mai 2024**. Période durant laquelle nous avons effectués nos entretiens avec les membres de la cellule CASAM afin recueillir les données nécessaires pour notre recherche.

##### 1.2 Le lieu de l'étude :

Notre enquête s'est déroulée **au siège de la CASAM** au sein de l'université de Bejaia pour la recherche et la vulgarisation des œuvres de la CASAM.

##### 1.3 Présentation de la cellule :

Dans le cadre du programme Européen Tempus sur l'enseignement Inclusif des Universités du Maghreb (UMEI), l'université de Bejaïa a mis en place en 2012 une cellule d'accompagnement de sensibilisation, d'Appui et de Médiation (CASAM)<sup>153\*</sup> dont l'objectif est d'accompagner et de soutenir les étudiants à besoins spécifiques des catégories suivantes :

Les étudiants avec handicap ou en situation du handicap

Les étudiants provenant d'origines géographiques lointaines (étrangers ou origines rurales)

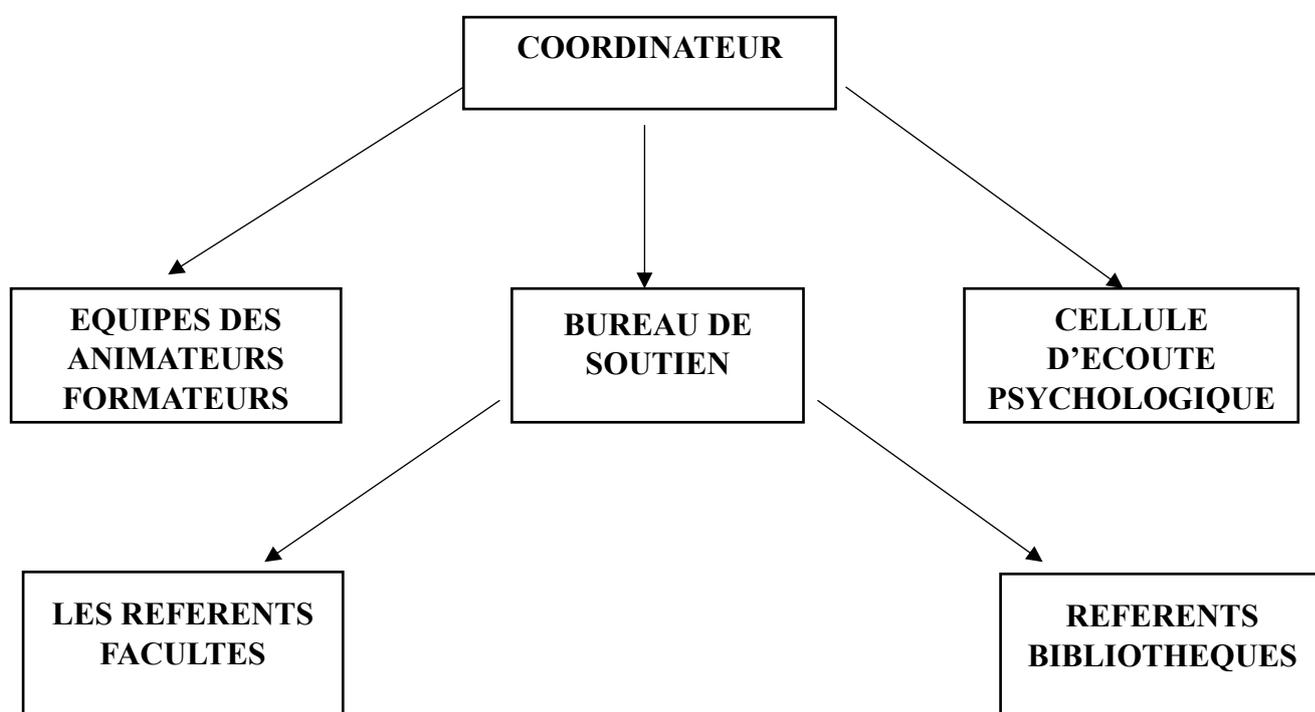
Les étudiants souffrant de précarités socioéconomiques (difficultés sociales, déficit linguistique et technique)

---

<sup>153</sup> Document interne de la cellule.

- Accueil et information des groupes cibles.
- Aide dans les démarches administratives et pédagogique.
- Mise en place d'un suivi pédagogique individualisé.
- Répondre aux besoins spécifiques de chacun, en apportant, autant que possible, les aides humaines et matérielles appropriées.
- Mise en place des aménagements spécifiques pour les cours et les examens (secrétariat d'examen, temps majoré, supports pédagogiques,).
- Aide dans l'élaboration de projets universitaires et professionnels.
- Organisation d'ateliers et de rencontres sur les l'insertion professionnelle.
- Une écoute et une aide psychologique pour les étudiants en difficultés.
- Un suivi et un accompagnement psychologique des étudiants en difficultés.
- Une orientation vers d'autres structures des cas nécessitant un suivi spécialisé.<sup>154\*</sup>

**Figure 1 Organigramme de la CASAM**



Source : document interne de la cellule CASAM

<sup>154</sup> Document interne de la cellule.

**Figure 2 logo de la CASAM**

**Source 2 :** document interne de la cellule CASAM

#### **1.4 Les activités de la cellule CASAM**

Le domaine d'activité de la CASAM est la vulgarisation de l'inclusion académique à la vie estudiantine des étudiants spécifiques à l'université de Bejaia.

- L'organisation de la journée internationale du handicap (03 Décembre de chaque année).
- L'organisation de la journée nationale du handicap (14 Mars de chaque année).
- Visite guidée aux profits des étudiants à besoins spécifiques à la bibliothèque de la faculté des lettres des langues (21 Février 2024).
- Organisation d'une journée d'étude dont le thème est (quelle qualification pour la personne en situation de handicap à l'emploi 18 Mai 2024).
- Dans le cadre de sa politique d'inclusion, l'université de Bejaia et la CASAM en collaboration avec l'AWEM, organisation d'une session de formation dans le cadre du club de recherche d'emploi dédié exclusivement aux étudiants à besoins spécifiques (21-25 Avril 2024).
- La CASAM en collaboration avec l'association AJAA de Bejaia, organisation de débats scientifiques autour de la question de l'autisme (08 Décembre 2023).
- Séminaire de formation sur " l'accompagnement pédagogique des personnes autistes-vision et approche" organisé par la direction de l'éducation en collaboration avec la CASAM du (26 au 27 Décembre 2021).

- La faculté des lettres et des langues en collaboration avec le Vice Rectorat des Relations Extérieures et de la Coopération, de l'Animation et de la Communication et des Manifestations Scientifiques et la CASAM organisent une journée d'étude internationale sur l'université Algérienne et les pratiques inclusives. De la réalité au perspectives (28 Janvier 2019).
- Séminaire sur l'enseignement inclusif à Bejaia (une université ouverte aux handicapés le 19 Décembre 2012).

**Figure 3** cérémonie de célébration de la journée internationale des personnes handicapés



Source : page Facebook de la page CASAM

**Figure 4** cérémonie de célébration de la journée internationale des personnes handicapés



Source : page Facebook de la cellule CASAM

**Figure 5 journée d'information et de sensibilisation**

Source : page Facebook de la cellule CASAM

**Figure 6 journée de visite guidée au profit des étudiants à besoin spécifiques à la bibliothèque par la CASAM**

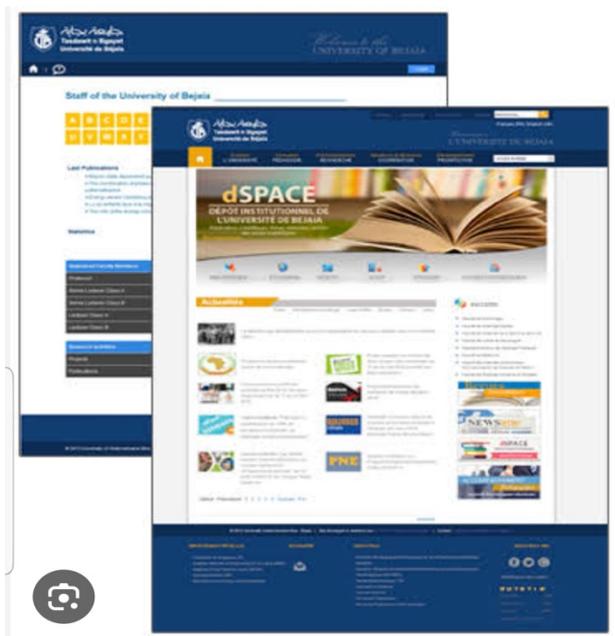
Source : page Facebook de la cellule

**Figure 7** journée de visite guidée au profit des étudiants à besoin spécifiques à la bibliothèque par la CASAM



Source : page Facebook de la cellule

**Figure N°8 ; l'application DSPACE**



Source ; site internet ( google).

## 2. présentation des données personnelles :

Suite à notre étude sur les lieux de l'enquête, nous avons collecter des informations, des données et des caractéristiques sur notre échantillon d'étude ; la prise en compte des caractéristiques personnelles par rapport au (poste occupé au sein de la cellule, âge et depuis ils sont adhérent à la cellule). On a choisi un échantillon de 7 membres sur 16.

**Tableau 01** : Tableau de répartition des codes aux enquêtés.

Nom et Prénom	Code	Age	Poste occupé
BOURAOUI KAMEL	Enquêté N°1	60	Coordinateur
OUMOKRANE HAKIM	Enquêté N°2	56	Animateur
AKROUR ABDELHAFIT	Enquêté N°3	40	Psychologue
ALIOUCHOUCHE FADHILA	Enquêté N°4	50	Animatrice
AOUF SAADI	Enquêté N°5	50	Référent bibliothèque
BOUZIT SALIHA	Enquêté N°6	50	Animatrice
HADDOUCHE ZOUBIDA	Enquêté N°7	43	Référent bibliothèque
SALIM BENDAHMANE	Enquêté N°8	41	Référent bibliothèque
SOFIANE KACI	Enquêté N°9	41	Référent faculté
IDIR NABILA	Enquêté N°10	44	Bureau de soutien

Source : données de l'enquête

**Tableau 02** : La répartition de l'échantillon selon l'âge.

Âge	Effectif	Pourcentage
40-45	05	50%
45-50	00	00%
50-55	03	30%
55-60	02	20%
Total	10	100%

**Source** : données de l'enquête

D'après les résultats du tableau ci-dessus nous constatons que nos enquêtés sont âgés de 40 à 60 ans.

La catégorie d'âge qui se situe entre [40 et 45] représenté par 50% indique que les membres de cette catégorie sont les plus jeunes et les plus nombreux par rapport aux autres enquêtés.

La catégorie d'âge qui se situe entre [50 -55] est représenté par 30% par rapport au nombre d'enquêté.

La catégorie d'âge qui se situe entre [55-60] sont les catégories des membres les plus vieux de la cellule qui sont représenté par 20%.

**Tableau n°4** :

La répartition de l'échantillon selon les fonctions au sein de la cellule.

Fonction	Effectif
Coordinateur	01
Équipe Des animateurs/Formateurs	07
Bureau De Soutien	01
Cellule D'écoute Psychologique	01
Référents Facultés	03
Référents Bibliothèque	03
Total	16

**Source** : document interne de la cellule

Selon le tableau, les fonctions au sein de CASAM sont réparties à titre bénévolat de 2012 à 2024.

---

## Chapitre 02 : Analyse et interprétation des données

### 1. Analyse des données personnelles :

Après une enquête sur les lieux d'études, nous sommes arrivées à recueillir des informations, des caractéristiques sur notre échantillon d'étude, nous avons opté pour un échantillon de 10 personnes en tenant compte des caractéristiques personnelles qui fait référence (nom, prénom, Age, poste occupé).

### 2. Analyse descriptive des contenus des entretiens :

Dans cette partie, nous passons à l'étape d'analyse des données qui ont été recueilli lors de notre entretien auprès de notre échantillon. Cette analyse contient sept 07 axes principaux, qui nous permettrons de répondre à la question générale qui compose notre problématique de recherche et confirmer ou infirmer nos hypothèses.

- **Axe N°2** : Données relatives à la cellule d'accompagnement de sensibilisation, d'appui et de médiation.

Cet axe nous permet d'avoir un aperçu général sur la cellule CASAM à savoir l'historique, ses objectifs ainsi que ses activités.

**Question 01** : Quelle est la date de création de la cellule CASAM ?

Selon L'E1, L'E4, L'E5, L'E6, L'E7 : « La CASAM a été créé en décembre 2012 »

De son côté L'E2 et L'E3 : « affirment que la CASAM a été créé en fin 2013-2014 ».

Quant à l'E8 et l'E9 : « il est préférable de demander au coordinateur ou de vérifier la page Facebook de la CASAM parce que nous ignorons la date exacte ».

Selon l'E10 : « la cellule CASAM a été créée en Décembre 2012 ».

**Question02** : Quels sont les objectifs de la cellule CASAM ?

L'E01 démontre les objectifs de la cellule CASAM comme suit : « l'accompagnement des étudiants, de la vulnérabilité, sensibiliser autour de ses publics pour rendre le milieu inclusif, former des formateurs CASAM dans les autres universités qui n'ont pas participé au projet, le

---

but est de rendre la CASAM institutionnelle et visible comme tous les services de l'université de l'université.

De son côté **L'E2** énumère les objectifs de la cellule CASAM comme suit : « l'un des principaux objectifs de la cellule CASAM est l'accompagnement des étudiants à besoins spécifiques dans leur cursus universitaire, il y a aussi un accompagnement pédagogique et un accompagnement social dans les cités et un accompagnement médical avec le Dr. BOURAOUI ».

Selon **L'E3** les objectifs de la CASAM sont : « l'accompagnement des étudiants en difficulté que ce soit une difficulté à la langue ou des problèmes physiques, la sensibilisation, l'aide, l'appui, et la médiation entre les services et les administrations ».

**L'E4** expose les objectifs comme suit : « l'objectif principal c'est l'accompagnement des étudiants à besoins spécifiques ; l'orientation des étudiants, on sert de trait d'union entre l'administration, les enseignants et les étudiants, on est une structure de relais entre les structures de l'administration en elle-même, on essaie de créer d'un pont entre tous les maillons de la communauté universitaire ».

**L'E5** et **L'E6** atteste que les objectifs de la CASAM se limitent à la « la sensibilisation et l'appui des étudiants à besoins spécifiques ».

Enfin selon **L'E7** les objectifs de la cellule CASAM sont : « aider, accompagner et sensibiliser les étudiants à besoins spécifiques ».

Quant à **L'E8** : « il est préférable de demander au coordinateur ou de vérifier la page Facebook de la CASAM parce que c'est lui qui peut fournir des réponses exactes et sûres concernant les objectifs de la CASAM ».

Selon **L'E9** : « je n'ai pas assez d'information à vous fournir concernant les objectifs de la CASAM, donc il est souhaitable de vous rapprocher du coordinateur. ».

Selon **L'E10** : « les objectifs de la CASAM c'est d'accompagner et de soutenir les étudiants à besoins spécifiques des catégories suivantes : les étudiants avec handicap ou en situation d'handicap, les étudiants provenant d'origine géographique lointaine (étranger ou origine rurale), les étudiants souffrant de précarité socio-économique ».

**Question 03** : Quels sont les types d'activités que la cellule CASAM organise pour les étudiants à besoins spécifiques de l'université de Bejaia ?

---

L'E1 a démonté les types d'activité de la CASAM comme : « la divulgation, c'est-à-dire informer que la CASAM existe, il faut aussi sensibiliser par tous les médias ou tous les supports possibles pour expliquer que la cellule CASAM existe, on recense les étudiants dans la précarité, on les informe qu'ils peuvent venir ce qu'on appelle un travail d'indentification et puis laisser les étudiants exprimer leurs besoins pour ensuite les répondre, l'activité de l'inclusion n'est pas une petite activité parce qu'elle doit rendre le milieu accessible à tous, on a développé une activité de mutualisation qui est le fait de travailler avec des collègues pour résoudre les prérequis des étudiants afin qu'ils soient autonome ce qui est le but ultime de mutualisation, nous faisons aussi des travaux de recherches, des rencontres scientifiques ».

De son côté L'E2 a ressorti les types d'activité comme suite : « premièrement on a commencé par des séminaires de sensibilisation et d'information pour élargir cette cellule au niveau des étudiants et des enseignant et même de l'administration, il y a eu des portes ouvertes organisées par l'université de Bejaia aux profits des nouveaux étudiants ».

Quant à l'E03, les types d'activités de la CASAM sont : « former, motiver et pousser les étudiants à se débrouiller, on a des activité de sensibilisation, on a des activités d'information (informer le grand public) pour qu'il sache qu'il y a des étudiants en difficultés, des formations sur les moyens dont ils ont besoins, on a journée spécifique (journée d'handicap qui est le 14 Mars) organisé pour que ces étudiants manifestent leurs besoins, on les encadre et les accompagne durant ces activités.

Selon l'E04 les types d'activités de la CASAM sont : « il y a l'accompagnement d'ordre psychologique, l'accompagnement vis-à-vis des étudiants en période d'examen et aussi les besoins d'aménagements, la CASAM offre une aide psychologique pour des étudiants (pas que des étudiants à besoins spécifiques) qui en ont besoins ».

L'E05, L'E06 n'ont pas pu répondre à la question pour cause personnel.

L'E7 a cité les types d'activités qu'organisent la cellule CASAM comme suite : « on a organisé un colloque national en 2016 dont le thème portait sur l'inclusion des étudiants sur l'enseignement d'une manière générale c'est-à-dire primaire, secondaire mais aussi universitaire. Nous avons organisé des journées de sensibilisation juste avant l'inscription des nouveaux étudiants pour que la CASAM puisse avoir les statistiques et les informations nécessaires.

---

Quant à l'E8 : « il est préférable de demander au coordinateur de la CASAM parce qu'il peut nous fournir des réponses exactes et sûres concernant les types d'activités de la CASAM ».

Selon l'E9 : « je n'ai pas assez d'information à vous fournir concernant les types d'activités de la CASAM, donc il est souhaitable de vous rapprocher du coordinateur ».

Selon l'E10 : « les types d'activités organisées par CASAM, je cite quelques-unes : la journée internationale du handicap (03 Décembre), la journée nationale du handicap (14 mars), visite à la bibliothèque de la faculté des langues. ».

**Question 04** : Quels sont les moyens de communication adopter par la CASAM ?

Selon l'E01, « la CASAM utilise tous les moyens qui leurs tombent sous la main, nous utilisons la radio, nous diffusons des informations sur le site de l'université, nous faisons appel au groupe de la web tv, nous écrivons des communiqués, nous essayons de travailler avec des journalistes pour parler de la CASAM, nous utilisons les moyens scientifiques comme : les rencontres scientifiques, nous faisons des communications qui sont étudié et publier par d'autres personnes et les réseaux sociaux. ».

De son côté l'E2 affirme que : « les moyens les plus adoptés ou adaptés par la cellule sont les réseaux sociaux, les emails ».

Quant à l'E03 il a dit que : « les moyens utilisés par la CASAM sont : les affichages comme avec du papier, par internet avec des emails, nous avons les réseaux sociaux soit le Messenger, soit WhatsApp, soit Viber, nous passons les appels téléphoniques ».

Selon l'E04 : « généralement ça passe par les plateformes (la plateforme e-learning), le site de l'université, il y a aussi des affichages sur des supports de communication qui puisse avoir ».

**L'E05** et **L'E06** se sont seulement limiter sur les réseaux sociaux comme moyen de communication utilisé par la CASAM.

Selon l'E07 : « comme moyen de communication, nous utilisons tous les moyens qui peuvent nous permettre d'atteindre notre public quel que soit les moyens comme : la radio, les réseaux sociaux, les affichages, le site de l'université et les e-mails. ».

---

Quant à l'E8 : « il est préférable de demander au coordinateur de la CASAM parce qu'il peut nous fournir des réponses exactes et sûres concernant les types d'activités de la CASAM ».

Selon l'E9 : « je n'ai pas assez d'information à vous fournir concernant les types d'activités de la CASAM, donc il est souhaitable de vous rapprocher du coordinateur. ».

Selon l'E10 : « les moyens de communication généralement utilisés par la CASAM sont le Facebook et le groupe Messenger. ».

Dans cet axe, en se basant sur les réponses de nos enquêtés, nous pouvons retenir que la CASAM est une cellule qui a été mise en place en Décembre 2012 afin d'accompagner , de sensibiliser , d'orienter, de servir d'appui ,de médiation et de soutenir les étudiants à besoins spécifiques pour rendre leur parcours universitaires plus inclusifs à travers des activités organisées telles que : les séminaires scientifiques sur l'enseignement inclusif , les conférences, les journées guidées (ex : une visite guidée organisée le 21 Février 2024 à la bibliothèques de la faculté des langues et des lettres) , les rencontres scientifiques (rencontre scientifique autour de l'autisme organisée le 08 Décembre 2023), les journées d'informations et de sensibilisations (portant sur l'inclusion et autisme : autisme au cœur de Bejaia organisées le 10 Décembre 2023, aperçu sur les dispositifs de soutien en faveur des étudiants en situation du handicap et la perception de la vulnérabilité organisée le 04 décembre 2022), tout en utilisant les moyens de communication qui leurs tombent en main comme : les affichages, la plateforme universitaire e-learning , les émissions télévisés et radiophoniques (des émissions hebdomadaire sur les personnes en situation du handicap « Tamughli Asirem » organisée à la radio Soummam le 02 Octobre 2022) , les réseaux sociaux comme : (Facebook, web tv et le groupe Messenger) et les événements afin de réaliser les objectifs fixés par la CASAM.

- **Axe3** : les pratiques communicationnelles au sein de la CASAM.

**Question 01** : Qu'est-ce que la pratique communicationnelle ?

Selon l'E01 : « c'est d'arriver à expliquer ce que vous voulez passer aux autres et aussi utiliser un langage qui est accessible ; compréhensible, un langage qui transmette des informations pertinentes et avoir une stratégie de cibler son public, de choisir le bon moyen de l'informer ».

---

**L'E02** affirme : « la pratique communicationnelle, c'est d'arriver à communiquer l'information à l'étudiant à besoins spécifiques quel que soit le thème de la communication soit à un séminaire, à un workshop etc... ».

Selon **L'E03** : « c'est à partir de la communication que jaillisse la lumière, la communication permet la résolution d'un problème, la pratique communicationnelle sert à l'échange d'information et savoir la potentialité de chacun, de découvrir les talents de chacun ».

**L'E04** atteste que : « la pratique communicationnelle, sert à participer activement les étudiants à besoins spécifiques dans les journées, en répondant à leurs besoins pédagogiques etc... ».

Selon **L'E05** « la pratique communicationnelle, c'est la transmission de l'information d'une personne à une autre, tout en utilisant les moyens de communications ».

**L'E06** dit que : « la pratique communicationnelle consiste à échanger des messages ».

Selon **L'E07** affirme que : « la pratique communicationnelle est l'ensemble des informations échanger à travers les moyens de la communication ».

Selon **L'E08** : « notre pays, a développé les moyens de communication surtout à l'université qui ont été très nécessaire dans le processus de communication. Nous avons fait un très pas dans la communication. ».

Et enfin **L'E09** et **L'E10** disent qu'ils ne peuvent pas répondre à la question.

**Question 02** : quelles sont les pratiques communicationnelles que vous adoptez au sein de la cellule CASAM ?

Selon **L'E01**, « les pratiques communicationnelles adoptées par la CASAM peuvent être : les médias (audio, télévisuels), on essaie de transmettre des communiqués, on essaie même de faire un travail administratif, communication événementielle, et la communication sur les réseaux sociaux ».

**L'E02** a dit que : « dans la cellule, nous avons optés pour un système réseau, un réseau où la cellule est en relation avec l'administration, avec le bureau par exemple avec le bureau de liaison, avec les centres de médecines préventives, avec les doyens »

Selon **L'E03** les pratiques communicationnelles adoptées par la CASAM sont : la première pratique communicationnelle sont les portes ouvertes d'ailleurs à tout le monde, on

---

communiquent entre nous, on rigole, on fait de la musique on fait du théâtre, on pousse les gens à l'intérieur de la cellule, on essaie de mettre à l'aise les étudiants à besoins spécifiques et même les étudiants bénévoles ».

**L'E04** de son côté affirme que : « généralement on organise des journées de sensibilisation, des portes ouvertes avec la bibliothèque pour quand même expliquer aux étudiants à besoins à spécifique comment faire les recherches bibliographiques notamment lors de l'élaboration de mémoire de fin d'étude, par des journées d'information, par l'organisation des colloques sur des thématiques qui traitent l'aide des étudiants à besoins spécifiques ».

**L'E05, L'E06** n'ont pas pu répondre à la question.

D'après les pratiques communicationnelles adoptées par la CASAM sont comme : « la cellule organise des portes ouvertes, les journées d'informations pour informer les étudiants sur l'existence de la CASAM et on organise des journées de sensibilisation ».

Selon **L'E08** : « en générale nous avons essayé de travailler sur internet, on utilise beaucoup plus les réseaux sociaux, le Facebook, Instagram, voilà Messenger, on essaye de travailler directement avec le bureau de la CASAM, nous interagissons par téléphone avec des étudiants ayant des difficultés, parce qu'ils ne peuvent pas accéder à la bibliothèque. »

Et enfin **L'E09** et **L'E10** disent qu'ils ne peuvent pas répondre à la question.

**Question 03** : Quels sont les moyens de la pratique communicationnelle au sein de la cellule CASAM ?

Selon **L'E01** : « la CASAM utilise divers moyens de pratique communicationnelle comme : la réunion, groupe de discussion et les réseaux sociaux ».

D'après **L'E02** et **L'E03** la CASAM a différents moyens de pratique communicationnelle comme : servir de soutien un étudiant à besoins particuliers liés à des handicaps c'est-à-dire leur servir de mentor, accompagner pédagogiquement où un tuteur aide un étudiant à comprendre et à maîtriser les matières académiques. ».

Selon **L'E04** : « les moyens de la pratique communicationnelle généralement utilisés par la CASAM sont : les réseaux sociaux, les affichages et les panneaux d'information ».

---

De leur côté **L'E05** et **L'E06** ont mentionné que les moyens de la pratique communicationnelle sont : les emails, les réseaux sociaux pour mieux faciliter l'accès l'information ».

**L'E07** ajoute : « que parmi les moyens de la pratique communicationnelle utilisés par la CASAM il y a : le logiciel de synthèse vocal mise en place pour les étudiants mal voyants, des plateformes de communication ».

**L'E08** n'a pas répondu à la question parce qu'il trouve qu'elle est répétitive.

Et enfin **L'E09** et **L'E10** disent qu'ils ne peuvent pas répondre à la question.

**Question 04** : Comment l'optimisation des canaux de communication par la CASAM peut-il favoriser la diffusion de l'information aux profits des étudiants à besoins spécifiques ?

Selon **L'E01** : « l'optimisation des canaux de communication peut favoriser la diffusion de l'information à partir du moment où chaque canal à son public ».

Selon **L'E02** : « l'optimisation des canaux de communication peut favoriser la diffusion de l'information en prenant en compte les fréquences d'utilisation des supports de communication de son public pour mieux passer l'information ».

**L'E03** a dit « l'optimisation des canaux de communication peut favoriser la diffusion de l'information du moment où nous parvenons à identifier les supports les plus utilisés par leur public qui leur permettra d'atteindre un large public ».

**L'E04** affirme « l'optimisation des canaux de communication peut favoriser la diffusion de l'information tout en améliorant la vitesse et l'efficacité de la diffusion de l'information mais aussi s'assurer que les l'informations atteint les bonnes personnes, de la bonne manière et aux bons moments, maximisant ainsi son impact et sa compréhension ».

**L'E05** affirme : « l'optimisation des canaux de communication peut favoriser la diffusion de l'information en assurant que les messages atteignent leur public cible de manière efficace et adapter en choisissant les canaux les plus appropriées ».

**L'E06** atteste que :« L'optimisation des canaux de communication peut favoriser la diffusion de l'information en améliorant la rapidité, la clarté et la portée des messages en utilisant de canaux spécifiques adoptés aux caractéristiques du public ».

---

**L'E07** ajoute que : « l'optimisation des canaux de communication peut favoriser la diffusion de l'information en assurant que chaque message utilise le meilleur moyen pour atteindre son audience cible, cela améliore la clarté, et la transmission des informations ».

Selon **L'E08** : « nous sommes à l'heure des nouvelles technologies de l'information et de la communication, on ne peut pas vouer les moyens technologiques, à l'époque il n'y avait pas de nouvelle technologie et aussi il n'y avait pas de relation entre les étudiants à besoins spécifiques et l'administration, mais maintenant c'est le concret, on a concrétisé plusieurs idées sur le terrain à cause de ses moyens technologiques. ».

Et enfin **L'E09** et **L'E10** disent qu'ils ne peuvent pas répondre à la question.

En ce qui concerne cet axe, nous pouvons déduire que la pratique communicationnelle désigne l'ensemble des actions, des comportements et des stratégies mises en œuvre pour transmettre, recevoir et échanger des informations dans divers contextes sociaux, académiques et culturels. Nous avons aussi constaté que les pratiques communicationnelles adoptées par la cellule sont : les portes ouvertes à tout le monde et l'utilisation excessive des réseaux sociaux tels que : le web tv (le site de l'université), Facebook et Messenger. Et enfin nous remarquons aussi que l'optimisation des canaux de communication dans la diffusion de l'information aux profits des étudiants à besoins spécifiques, car cette optimisation permet d'améliorer la vitesse et l'efficacité de la diffusion de l'information mais aussi s'assurer que les informations atteignent les bonnes personnes, de la bonne manière et aux bons moments, en maximisant ainsi son impact et sa compréhension.

❖ **Axe04** : Pratiques communicationnelles et l'insertion des étudiants à besoins spécifiques par la CASAM.

**Question 01** : Quelles sont les principales actions mises en place, par la CASAM pour favoriser l'insertion des étudiants spécifiques dans la vie étudiante ?

**L'E01** : « les principales actions mises en place par la CASAM pour favoriser l'insertion des étudiants spécifiques dans la vie étudiante sont : d'Informer les étudiants de l'existence de la CASAM, la sensibilisation, formation, la mise en place des aménagements pour faciliter l'insertion ».

**L'E02** affirme : « les principales actions mises en place par la CASAM pour favoriser l'insertion des étudiants spécifiques dans la vie étudiante sont : la divulgation,

---

accompagnement et l'appui pédagogique des étudiants à besoins spécifiques, sensibilisation, action d'aménagement des locaux ».

L'E03 a dit : « les principales actions mises en place par la CASAM pour favoriser l'insertion des étudiants spécifiques dans la vie estudiantine sont d'ordre : un travail de médiation et d'information ».

L'E04 affirme que « les principales actions mises en place par la CASAM pour favoriser l'insertion des étudiants spécifiques dans la vie estudiantine peuvent être : l'aménagement des locaux, tels que la bibliothèque, les amphithéâtres etc... ».

L'E05, L'E06, attestent que : « les principales actions mises en place par la CASAM pour favoriser l'insertion des étudiants spécifiques dans la vie estudiantine sont des actions de médiation, de divulgation et d'aménagement des locaux ».

L'E07 a ignoré la question pour manque de connaissance.

Selon l'E08 : « on a essayé de faire un travail de proximité envers ces étudiants par des communication, des assemblées avec ces étudiants, dernièrement on a installé un micro au niveau de la CASAM pour les recherches bibliographiques, on a essayé de travailler directement avec eux concernant la bibliothèque et les autres services afin de les satisfaire en affaire de documentation par les moyens technologiques comme les micros. ».

Et enfin l'E09 et L'E10 disent qu'ils ne peuvent pas répondre à la question.

**Question 02** : Quel rôle joue la pratique communicationnelle dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques au milieu universitaire ?

Selon L'E01 « la pratique communicationnelle joue un rôle crucial dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques : c'est la clé du projet de l'insertion des étudiants à besoins spécifiques, nous avons deux éléments phares (l'accompagnement et sensibilisation), elle permet de faciliter l'accès à l'information tout en favorisant l'inclusion et en soutenant leur participation active ».

D'après L'E02 « la pratique communicationnelle joue un grand rôle : parce qu'elle permet de voir ces étudiants comme des étudiants normaux, essayer de sensibiliser l'autre envers ces étudiants ».

---

**L'E03** affirme que : « la pratique communicationnelle est vitale pour l'insertion des étudiants à besoins spécifiques, en garantissant une transmission claire et accessible des informations en adaptant les supports et les méthodes de communication à leurs besoins ».

**L'E04** atteste que : « la pratique communicationnelle joue un rôle important : parce qu'elle permet d'inclure les étudiants à besoins ».

De son côté **L'E05** affirme que : « la pratique communicationnelle est un pilier essentiel dans pour l'insertion réussite des étudiants à besoins spécifiques : elle facilite l'accès à l'information en utilisant des supports adaptés à leurs besoins individuels tels que des formats accessibles d'assistance ».

**L'E07** mentionne que : « la pratique communicationnelle occupe une place importante dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques en assurant une transmission efficace et adapté des informations ».

Selon **L'E08** : « la pratique communicationnelle joue un rôle crucial dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques, parce que c'est essentiel dans la relation entre les étudiants et l'administration en générale, sans communication on ne peut pas s'avancer, on sera toujours dans l'embarras, alors on va optimiser les systèmes de communication par tous les moyens technologiques et classiques. La communication est le noyau essentiel dans la relation entre les étudiants à besoins spécifiques et l'administration en générale. ».

**L'E09** et **L'E10** n'ont pas pu répondre pour manque de connaissance.

**Question 03** : Comment la communication peut permettre de créer ou modifier les relations des étudiants à besoins spécifiques au milieu universitaire ?

Selon **L'E01** « la communication peut créer ou modifier les relations des étudiants à besoins spécifiques en favorisant l'interaction sociale, en promouvant l'inclusion et en identifiant les besoins individuels, et en instaurant une solidarité informelle ».

**L'E02** affirme : « la communication permet de renforcer les réseaux de soutien en facilitant les échanges d'expériences et de ressources entre les étudiants et les acteurs du milieu éducatif ».

**L'E03** atteste que : « la communication joue un rôle crucial dans la création ou la modification des relations des étudiants à besoins spécifiques en sensibilisant les autres étudiants à leur défi et en promouvant leur inclusion ».

---

L'E04 confirme que : « la communication permet aux étudiants à besoins spécifiques de vivre amplement leurs vies d'étudiants comme tous autres étudiants ».

L'E05 n'a pas répondu à la question pour manque de connaissance.

Selon L'E06 : « la communication est essentiel pour créer ou modifier les relations des étudiants à besoins spécifiques, car elle permet de sensibiliser ces étudiants à besoins spécifiques à leurs besoins et défi spécifiques »

L'E07 ajoutent que : « la communication est essentiel pour créer ou modifier les relations des étudiants à besoins spécifiques, elle permet aux étudiants de mieux se connecter avec leurs paires, de sensibiliser à leurs besoins et défi spécifiques, et de promouvoir un environnement inclusif ».

Selon l'E08 : « oui la communication peut permettre de créer ou modifier les relations des étudiants à besoins spécifiques au milieu universitaire car quand il y a une bonne communication entre les étudiants et les autres services, il y aura de bons résultats pour ces étudiants une bonne formation mais quand il n'y'a pas une bonne communication, ces étudiants automatiquement vont trouver des problèmes dans les différents services et dans leurs formations elle-même. ».

L'E09 et l'E10 n'ont pas pu répondre à la question pour manque de connaissance.

**Question 04 :** Comment la pratique communicationnelle implique-t-elle activement les étudiants à besoins spécifiques dans le processus de leur insertion ?

Selon L'E01 : « la pratique communicationnelle implique activement les étudiants à besoins spécifiques en offrant des moyens adaptés pour s'exprimer, participer, et interagir dans leur environnement éducatif ».

D'après l'E02 : « la pratique communicationnelle active les étudiants à besoins spécifiques en leur fournissant des outils et des opportunités pour s'exprimer ».

De leur côté L'E03 et L'E04 affirment que : « la pratique communicationnelle engage les étudiants à besoins spécifiques en leur octroyant des moyens adaptés pour s'intégrer dans leur environnement éducatif ».

L'E05 atteste que : « la pratique communicationnelle active les étudiants à besoins spécifiques en favorisant leur expression et leur interaction, elle contribue à un créer un climat

---

inclusif où chacun se valorisant et entendu renforçant ainsi leur implication dans la vie académique ».

L'E06 et L'E07 trouvent que : « la pratique communicationnelle implique activement les étudiants à besoins spécifiques en leur offrant des canaux de communication adapté à leur besoins individuel, cela leur permet de contribuer de manière signification à leur expériences éducatives ».

Selon l'E08 : « c'est normal que la pratique communicationnelle implique activement les étudiants à besoins spécifiques, car une personne qui est un handicap, il doit avoir une solution et cette solution c'est la communication, c'est les moyens de télécommunication, pour s'avancer il est important d'utiliser les pratiques communicationnelles, il faut avoir toujours ce processus pour combler ce vide, toujours on doit trouver des solutions par la communication, je pense que la communication est un moyen très important dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques que ce soit dans leurs vies professionnelles et sociales. ».

L'E09 et l'E10 n'ont pas pu répondre à la question pour manque de connaissance.

Après s avoir analyser les réponses de nos enquêtés concernant cet axe , nous résumons que la CASAM met en place plusieurs actions pour favoriser l'insertion des étudiants à besoins spécifiques ; des actions comme : la divulgation (informer que la CASAM existe), l'aménagement des locaux et les activités de sensibilisation (portant sur l'inclusion et autisme : autisme au cœur de Bejaia organisées le 10 Décembre 2023), nous avons aussi constaté que la pratique communicationnelle a un rôle crucial dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques car elle facilite l'accès à l'information tout en favorisant l'inclusion et en soutenant leurs participations actives. Dans cet axe aussi, nous avons déduit qu'à travers la communication il peut y avoir de changement de comportement chez les étudiants à besoins spécifiques par exemple, actuellement nous avons remarqué que ces étudiants se rapproche davantage de la CASAM et aussi nous pouvons constater une implication active de ces étudiants, car la cellule leur offre des moyens adaptés pour s'exprimer, participer, et interagir dans leur environnement éducatif.

- **Axe05** : L'utilisation des réseaux sociaux par la CASAM et l'insertion des étudiants à besoins spécifiques dans la vie estudiantine.

**Question 01** : Quels sont les principaux canaux de communication liés aux réseaux sociaux utilisés par la CASAM pour interagir avec les étudiants à besoins spécifiques ?

---

Selon L'E01, L'E02, L'E03 : « les principaux canaux de communication liés aux réseaux sociaux qui sont principalement utilisés par la CASAM pour interagir avec les étudiants à besoins spécifiques sont la page Facebook et les groupes de discussion sur Messenger ».

L'E04, L'E05, L'E06, L'E07 attestent aussi que « les principaux canaux de communication liés aux réseaux sociaux utilisés par la CASAM pour interagir avec les étudiants à besoins spécifiques sont : la page Facebook de la CASAM, les groupes de discussion sur Messenger entre les membres et les étudiants à besoins spécifiques ».

Selon l'E08 : « on a plusieurs moyens de communication comme E-mail par internet, on a les réseaux comme Facebook, le Messenger. ».

L'E09 n'a pas répondu à la question.

Selon l'E10 : « les canaux de communication liés aux réseaux sociaux que nous utilisons sont principalement la page Facebook, le groupe Messenger. ».

**Question 02** : Comment l'utilisation des réseaux sociaux aide les étudiants à besoins spécifiques d'être mieux informés ?

Selon L'E01 : « l'utilisation des réseaux sociaux aide les étudiants à besoins spécifiques d'être mieux informés car c'est le moyen le plus facile, démocratique pour informer les étudiants à besoins spécifiques ».

L'E02 affirme que : « l'utilisation des réseaux sociaux aide les étudiants à besoins spécifiques d'être mieux informés, parce qu'elle permet de diffuser l'information en temps réel, elle facilite la communication entre enseignement et étudiant à besoin spécifique et entre ces étudiants et les membres de la CASAM ».

L'E03 atteste que : « l'utilisation des réseaux sociaux aide les étudiants à besoins spécifiques d'être mieux informés, car les réseaux sociaux sont accessibles à tout le monde ».

L'E04 et L'E05 mentionnent que : « l'utilisation des réseaux sociaux aide les étudiants à besoins spécifiques d'être mieux informés car elle permet de rester connectés avec leurs enseignements, leurs camarades et les services de soutien ».

L'E06 et L'E07 déclarent que : « l'utilisation des réseaux sociaux aide les étudiants à besoins spécifiques d'être mieux informés car elle aide aux partages d'informations, poser des questions et trouver du soutien entre pairs ».

---

Selon **L'E08** : « l'utilisation des réseaux sociaux aide les étudiants à besoins spécifiques d'être mieux informer parce que tout dépend du handicap de ces étudiants, il y a des étudiants qui n'utilisent pas les réseaux sociaux. ».

**L'E09** n'a pas répondu à la question.

**L'E10** n'a pas répondu à la question pour problème de langue.

**Question 03** : Comment les réseaux sociaux contribuent à optimiser le processus de communication de la CASAM ?

Selon **L'E01** : « les réseaux sociaux contribuent à optimiser le processus de communication de la CASAM car ça nous permet de communiquer au moment où on le veut la pertinence, la diffusion sans limite, d'avoir des retours qui nous mettent en confiance ».

**L'E02** affirme « les réseaux sociaux optimisent la communication en facilitant l'interaction et l'engagement par le biais des réponses en direct, et les commentaires ».

**L'E03** déclare que : « les réseaux sociaux contribuent à optimiser le processus de communication de la CASAM parce qu'elles permettent d'avoir une communication instantanée ».

**L'E04** atteste que : « les réseaux sociaux optimisent le processus de communication en le rendant accessible à tout le monde ».

**L'E05** mentionne : « les réseaux sociaux optimisent le processus de communication en facilitant l'interaction ».

**L'E06** affirme que : « les réseaux sociaux optimisent le processus de communication en répondant aux besoins des étudiants à besoins spécifiques ».

**L'E07** ajoute que : « les réseaux sociaux optimisent le processus de communication en aidant à maintenir l'intérêt et l'engagement des utilisateurs en leur fournissant des informations pertinentes ».

Selon **L'E08** : « comme vous le savez actuellement les réseaux sociaux, on est dans l'ère des nouvelles technologies, cette couche utilise les réseaux sociaux, ils restent les moyens de communication les plus importants, on doit l'optimiser et avoir des moyens de les utilisés dans le bon sens. ».

**L'E09** et **L'E10** n'ont pas répondu à la question.

---

**Question 04** : Est-ce que l'utilisation des réseaux sociaux par la CASAM aide à l'insertion des étudiants à besoins spécifiques dans la vie estudiantine ? si oui. Comment ?

**L'E01** déclare que : « l'utilisation des réseaux sociaux est l'un des moyens de communication les plus démocratique, elles aident considérablement les étudiants à besoins spécifiques dans leur vie universitaire car elle leur permet d'accéder plus facilement à l'information ainsi la CASAM a mis en place un groupe de travail plus précisément (un groupe de discussion du Messenger).

Selon **L'E02** « l'utilisation des réseaux sociaux aide les étudiants à besoins spécifiques car, ils leurs offrent l'information instantanée, il facilite la communication entre les enseignants et les étudiants à besoins et il facilite l'interaction entre les étudiants et les membres de la CASAM via le groupe de discussion sur Messenger ».

**L'E04** affirme que : « l'utilisation des réseaux sociaux aide les étudiants à besoins spécifiques parce qu'ils leurs permettent de suivre les activités que mène la CASAM, ça permet également aux étudiants d'avoir les informations à temps réel ».

**L'E03, L'E05, L'E06, L'E07, L'E09 et L'E10** ont eu du mal répondre cette question.

Selon **L'E08** : « automatiquement l'utilisation des réseaux sociaux aide les étudiants à besoins spécifiques parce qu'avec les réseaux sociaux et les rencontres qu'on a déjà travaillé sur les journées d'emploi en faveur de ces étudiants à besoins spécifique, alors je pense que c'est un moyen très efficace dans l'insertion académique et l'insertion en général. ».

Dans cet axe, l'utilisation des réseaux sociaux demeure un outil indispensable et important par la CASAM pour interagir avec les étudiants à besoins spécifiques, parmi moyens de communication liés au réseaux sociaux utilisés généralement par la CASAM, nous retenons : la page Facebook «**CASAM, Université de Bejaia**», le web tv, la plateforme e-learning, Messenger. Et utilisation de ces réseaux sociaux aide considérablement les étudiants à besoins spécifiques d'être mieux informer parce qu'ils leurs permettent de suivre les activités que mène la CASAM, ça permet également aux étudiants d'avoir les informations à temps réel. Et aussi ces réseaux optimisent le processus de communication de la CASAM tout en facilitant l'interaction, et en répondant aux besoins de ces étudiants.

- **Axe06** : L'utilisation de la plateforme DSPACE par la CASAM et l'optimisation de l'accès à la bibliothèque.

---

**Question 01** : Qu'est-ce que la plateforme DSPACE ?

Selon L'E01 : « la plateforme DSPACE est une plateforme interactive par excellence qui contient des contenus pédagogiques dématérialiser ».

L'E03, L'E04 affirment que : « la plateforme DSPACE est une plateforme de recherche en à la bibliothèque, où les étudiants retrouvent d'éventuelle travaux qui ont été faits ou des ouvrages relatifs à leur projet de fin d'étude ».

L'E05 atteste que : « la plateforme DSPACE est une plateforme pour les dépôts de mémoire, c'est la diffusion des mémoires en ligne ».

L'E06 et L'E07 ajoutent que : « la plateforme DSPACE est une plateforme en ligne, d'archive ouverte qui aide les étudiants à accéder aux mémoires déjà élaborer pour enrichir leur exposé ou mémoire ».

Selon l'E08 : « la plateforme DSPACE c'est tout ce qui est publié au niveau de l'université, on peut le mettre sur DSPACE en ligne, on a commencé travailler sur les mémoires et doctorats. ».

L'E09 et l'E10 n'ont pas répondu à la question parce qu'ils ignorent l'existence de cette plateforme.

**Question 02** : l'utilisation de la plateforme DSPACE Par la CASAM favorise-t-elle l'accès à la bibliothèque universitaire des étudiants à besoins spécifiques ?

Selon L'E01 : « Oui l'utilisation de la plateforme DSPACE Par la CASAM favorise l'accès à la bibliothèque universitaire des étudiants à besoins spécifiques parce que ça leur permet d'accéder à la bibliothèque sans difficulté ».

L'E03, L'E04 attestent que : « l'utilisation de la plateforme DSPACE aide les étudiants à besoins spécifiques d'affranchir la barrière qui les empêchaient d'accéder à la bibliothèque ».

L'E05 affirme que : « l'utilisation de la plateforme DSPACE Par la CASAM favorise l'accès à la bibliothèque universitaire des étudiants à besoins spécifiques parce qu'elle réduit l'effort physique des étudiants à besoins spécifique en rendant l'accès à la bibliothèque plus facile ».

---

**L'E06, L'E07** ajoutent que : « l'utilisation de la plateforme DSPACE Par la CASAM favorise l'accès à la bibliothèque universitaire des étudiants à besoins spécifiques parce qu'elle facilite les recherches d'information pour les étudiants à besoins spécifiques ».

Selon **L'E08** : « oui l'utilisation de la plateforme DSPACE Par la CASAM favorise l'accès à la bibliothèque universitaire des étudiants à besoins spécifiques parce que tout dépend de l'accès physique et aussi les étudiants qui ont directement l'accès à la bibliothèque. Il Ya aussi des bibliothèques dont ils ne peuvent pas accéder directement comme (bibliothèque de SEGC) mais concernant les recherches documentaires il y a le site OPAC de Bejaia, nous avons aussi le DSPACE qui est un moyen pour télécharger les mémoires et les thèses de doctorats, nous avons le SNDL concernant la documentation en ligne, dernièrement l'université s'est abonnée à une plateforme américaine IBISCO qui est une plateforme de documentation numérique où on peut télécharger les livres et de voir pas mal d'information sur les livres, on a aussi quelques services en ligne, l'étudiants peut travailler avec le Facebook. ».

**L'E09** et **L'E10** n'ont pas répondu à la question parce qu'ils ignorent l'existence de cette plateforme.

**Question 03** : Quels sont les avantages de la plateforme DSPACE ?

Selon **L'E01** : « les avantages de la plateforme DSPACE sont nombreux mais nous retenons certains : ça va aider les étudiants à besoins spécifiques d'accéder aux contenus plus facilement, ça évite le déplacement des étudiants à mobilité réduite, elle crée aussi un raccourci.

Selon **L'E03** et **L'E04** : « la plateforme DSPACE est très avantageux parce qu'elle permet à l'étudiant d'avoir accès aux contenus pédagogique sans difficulté, de limiter le temps et l'espace ».

D'après **L'E05** : «la plateforme DSPACE a de forts avantages car c'est un gain de temps et d'espace, l'étudiant n'effectuera pas de déplacement pour accéder à la bibliothèque ».

**L'E06** et **L'E07** : « la plateforme DSPACE demeure avantageux parce qu'elle permet d'accéder en ligne à toutes les productions scientifiques de l'université, et aussi un moyen qui permet d'accéder aux archives documentaires sans pour autant venir à la bibliothèque ».

---

Selon **L'E08** : « l'avantage de la plateforme DSPACE est de faciliter la recherche documentaire aux étudiants à besoins spécifiques mais aussi les autres étudiants, ils peuvent rentrer directement dans le site sans déplacement et télécharger tous les mémoires. ».

**L'E02, L'E09 et L'E10** ignorent l'existence de la plateforme DSPACE donc ils n'ont pas répondu à la question.

Dans cet axe, nous pouvons déduire que la plateforme DSPACE est une plateforme de recherche en à la bibliothèque, où les étudiants retrouvent d'éventuelle travaux qui ont été faits ou des ouvrages relatifs à leur projet de fin d'étude en ligne. L'utilisation de cette plateforme par la CASAM favorise l'accès à la bibliothèque universitaire des étudiants à besoins spécifiques parce qu'elle facilite les recherches d'information et documentaires pour les étudiants à besoins spécifiques et aussi elle réduit l'effort physique des étudiants ayant des besoins spécifiques afin d'accéder plus facilement à la bibliothèque. Et enfin nous pouvons conclure que son utilisation revêt très avantageux comme indiqué ci-dessus pour ces étudiants car elle leurs offre un gain de temps, c'est-à-dire que son utilisation permet aux étudiants de gagner du temps.

- **Axe07** : Les journées guidées organisées par la CASAM et l'inclusion académique des étudiants à besoins spécifiques de l'université de Bejaia.

**Question 01** : Qu'est-ce pour vous l'inclusion académique ?

Selon **L'E01** : « l'inclusion académique c'est donné la chance à tous les étudiants quelques soient leur besoin de suivre leur cursus universitaire comme tout le monde ».

**L'E02** affirme que : « l'inclusion académique c'est la chance pour tous, la réussite pour tous, l'égalité des chances et de franchir les barrières qui n'aident pas l'étudiant a évolué dans son cursus universitaire ».

**L'E03** atteste que : « l'inclusion académique vise à garantir que tous les étudiants malgré leur handicap, aient l'opportunité de suivre leur études universitaire ».

Du point de vue de **L'E04** : « l'inclusion académique vise à participer pleinement les étudiants à besoins spécifiques à la vie scolaire ».

---

L'E05 mentionne que : « l'inclusion académique est de mettre en œuvre les pratiques qui soutiennent les étudiants à besoins spécifiques tout en répondant à leurs besoins durant leur parcours universitaire ».

L'E06 déclare : « l'inclusion académique est de fournir des services de soutien spécifique aux étudiants à besoins particuliers ».

L'E07 ajoute que : « l'inclusion académique vise à promouvoir un climat favorable où tous les étudiants malgré leur handicap se sentent valorisés, soutenus et encouragés ».

Selon l'E08 : « l'inclusion académique c'est de faire rapprocher les étudiants à besoins spécifiques de tous les services et de la vie professionnelle. ».

**Question 02** : nous avons constaté lors de la pré-enquête, que vous organisez des journées guidées pour les étudiants à besoins spécifiques. Dans quel cadre vous organisez ces journées ?

Selon l'E01, l'E03 : « Ce sont des journées qui sont organisées dans le cadre de la mutualisation avec les partenaires internes ou externes de l'université afin de partager les connaissances pour organiser des journées guidées au profit des étudiants à besoins spécifiques ».

L'E02 et l'E04 affirment : « tout d'abord on a le 03 décembre qui est la journée internationale du handicap suivi du 14 mars journée nationale du handicap, des séminaires académiques, scientifiques qui sont organisés quand on est exposé à un sujet très important, dans le cadre des portes ouvertes de l'université ».

Selon l'E05 et l'E08 : « oui il y a plusieurs journées qu'on organise, dernièrement on a organisé une journée pédagogique à la bibliothèque des lettres tout ça pour accompagner les étudiants à besoins spécifiques durant leurs cursus universitaires. ».

L'E07 ajoute : « nous organisons des colloques nationaux sur l'inclusion des étudiants de tous les niveaux en 2016, des journées de sensibilisation organisées juste avant l'inscription des étudiants afin de leur sensibiliser sur la cellule CASAM, pour que la CASAM soit au fait des informations et des statistiques nécessaires pour favoriser leur inclusion. Des journées pour accompagner les étudiants à besoins spécifiques à connaître et à accéder aux plateformes pédagogiques de la bibliothèque, des journées aussi sur l'autisme ».

L'E09 et l'E10 n'ont pas pu répondre à la question.

---

**Question 03 :** Quels sont les principaux objectifs de l'organisation des journées guidées pour les étudiants à besoins spécifiques ?

Selon l'E01, l'E03 : « les objectifs principaux sont maximes mais pouvons ressortir ce que nous pensons être les plus essentiels qui sont : arriver à un enseignement inclusif, accompagner les étudiants durant leur parcours universitaire. »

Selon l'E05 et l'E06 : « l'objectif principal c'est d'arriver à l'enseignement inclusif ».

D'après l'E02 : « les objectifs de l'organisation de ces journées peuvent être : la divulgation et d'essayer de pérenniser les objectifs de la CASAM, de réussir l'inclusion académique des étudiants à besoins spécifique. ».

L'E04, l'E07 affirme : « l'objectif c'est la sensibilisation au projet de la CASAM qui est l'inclusion au milieu universitaire de ses tranches d'étudiants, les accompagnés durant leur parcours universitaire ».

Selon l'E08 : « chaque journée à ses objectifs, tout dépend de la thématique de la journée et de la journée elle-même. Quand on a une journée à la bibliothèque c'est pour faire connaître aux étudiants comment accéder aux différentes plateformes documentaires et par exemple aussi quand on fait la journée internationale du handicap c'est pour montrer aux étudiants que les personnes en situation du handicap peuvent réussir leurs vies.

L'E09 et l'E10 n'ont pas pu répondre à la question

**Question 04 :** Quelles sont les activités que la CASAM organise dans le cadre de l'inclusion académique ?

Selon l'E01 « comme je vous l'avais , on fait un travail de mutualisation, on essaye de travailler avec des partenaires, nous ne faisons pas des propositions parce que nous ne sommes pas institutionnalisés ni des budgets donc la CASAM choisit un partenaire avec lequel on partage une idée , les partenaires peuvent être à l'intérieur de l'université ( les facultés ,les dispositifs pour l'aide à l'accompagnement des étudiants) ça peut être des partenaires associatifs qui cherchent à sortir de leurs handicap et quant à nous , nous travaillons et pratiquons sur le sujet donc se rencontre et travaille ensemble, on travaille avec des partenaires institutionnelle(l'éducation nationale) qui cherche à améliorer l'accessibilité des étudiants à l'enseignement ils savent que nous sommes à l'université et avons de l'expérience , nous travaillons avec les partenaires internationaux ».

---

**L'E02** affirme que « Dans le cadre de l'inclusion académique, on organise des journées scientifiques tels que dans le cadre la journée du handicap à chaque occasion pour soutenir ses étudiants ».

**L'E03** atteste que : « Il y a les séminaires scientifiques, les conférences avec l'invitation des autres associations externes, l'institution académique, santé par rapport à la biologie alimentaire donc on informe par rapport à tout ça, c'est une interconnexion entre différents besoins ».

**L'E04** déclare que : « lors des examens, le responsable de la CASAM ou l'un des animateurs accompagnes les étudiants à besoins spécifiques, la CASAM sert de trait d'union entre l'administration pour l'obtention de temps supplémentaire, lors des soutenances ont les accompagnent aussi donc tout ça c'est une inclusion académique faite par la CASAM ».

**L'E05, l'E06** « n'ont pas répondu à la question ».

Selon **P'E07** : « les activités que la CASAM organise dans le cadre de l'inclusion académique généralement sont : les séminaire scientifique, académique, journée d'information, de sensibilisation, accompagnement des étudiants lors des examens par les membres de la cellule de CASAM ».

Selon **P'E08** : « les activités que la CASAM organise dans le cadre de l'inclusion académique sont je vous l'ai dit avant ce sont des journées, des rencontres, des sorties pédagogiques, des communications.».

Et enfin quant à **L'E09** et **P'E10**, ils n'ont pas répondu à la question.

**Question 05** : Comment les journées guidées contribuent-elles à l'inclusion académique des étudiants à besoin spécifique ?

Selon **P'E01** : « les journées d'abord c'est la fixation des objectifs, ensuite quand on est à la recherche des journées guidées, on va repérer les partenaires, le public cible est déjà là donc ça facilite le travail de l'inclusion ».

**L'E02** affirme que : « Dans un séminaire en 2017 , après la fin du séminaire il y a eu une plateforme de recommandation qui est le fruit d'un séminaire international avec des spécialiste de l'inclusion européenne et algérienne , ces recommandation étaient pour nous une plateforme de travail qu'on a essayé par le biais du chef de l'université de Bejaia de faire de cette plateforme de recommandation de ce séminaire une chance d'essayer d'élargir ce que la

---

CASAM ET d'officialiser la CASAM jusqu'à présent on attend la réponse du ministère de l'enseignement supérieur ».

L'E03 déclare que : « Quand enfaite y a une activité , chaque activité favorise l'inclusion parce qu'elle nous aide dans l'information , elle met en information d'autre organise qui ignore l'existence de ces étudiants c'est-à-dire c'est une apparence de l'existence de cette catégories donc chaque elle fait informer d'autre étudiants , c'est une façon de les intégrer dans d'autres facultés on parle par exemple entre Aboudaou il y a l'existence de la cellule alors que qu'a Targa donc c'est Aboudaou qui a une forte inclusion ».

L'E04 mentionne que : « c'est en leurs proposants une atmosphère de travail qui puisse répondre aux besoins des étudiants puis les accompagnés dans leur cursus universitaire et de garantir l'égalité de tous les étudiants ».

L'E05, l'E06, l'E07, l'E09, l'E10 : « N'ont pas pu répondre à la question ».

Selon l'E08 : « les journées guidées contribuent à l'inclusion académique des étudiants à besoin spécifique parce que ce sont tellement des journées professionnelles, des journées pédagogiques, automatiquement il y aura une relation avec l'insertion académique et professionnelle des étudiants à besoins spécifiques et ça va dans l'intérêt de ces étudiants toujours en relation avec les thématiques de ces journées ».

Enfin dans cet axe, nous pouvons comprendre que l'inclusion académique est de donner la chance à tous l'étudiant, quel que soit leurs besoins, de suivre leurs cursus universitaires comme tous les étudiants et aussi de faire rapprocher les étudiants à besoins spécifiques de tous les services et de la vie professionnelle. Au cours de notre enquête nous avons remarqué aussi que la CASAM organise des journées guidées dans le cadre d'accompagner ces étudiants, dans le cadre aussi de la mutualisation avec les partenaire interne ou externe de l'université afin de partager les connaissances pour organiser des journées guidées au profit des étudiants à besoins spécifique et enfin de les sensibiliser.

En effet, nous avons ressorti les principaux objectifs de l'organisation de ces journées guidées comme suite : premièrement c'est d'accompagner les étudiants durant leurs parcours universitaires et deuxièmement de les sensibiliser. Parmi les journées qu'elle (CASAM) organise et qui contribuent à l'insertion des étudiants à besoins spécifiques, nous énumérons des journées comme : visite guidée à la bibliothèque de la faculté des langues et des lettres organisée le 21 Février 2024 , des journées pédagogiques , des séminaires scientifiques , des

colloques nationaux (organisé en Décembre 2016), journée de sensibilisation et d'information (aperçu sur les dispositifs de soutien en faveur des étudiants en situation du handicap et la perception de la vulnérabilité organisée le 04 décembre 2022).

**Tableau N°4 : Tableau relatif à l'analyse des indicateurs selon les réponses de certains de nos enquêtés :**

Ce tableau relatif aux indicateurs est principalement lié aux deux approches théoriques que nous avons adopté dans notre étude qui sont : l'approche managériale et la communication engageante. Il démontre certaines réponses des enquêtés où les indicateurs sont illustrés.

<b>Indicateurs</b>	<b>Éléments relatifs à l'analyse des contenus des déclarations des enquêtés</b>	<b>Explication</b>
<b>SENSIBILISATION</b>	<p>Selon les déclarations de l'E01 sur la question 03 de l'axe 2 :</p> <p>La CASAM partage des conférences, des journées guidées dans les bibliothèques plus précisément la bibliothèque de la faculté des lettres et des langues via leur page Facebook, les médias comme : la radio (émission radiophonique à la radio Soummam) ou</p>	<p>La sensibilisation au sein de - la CASAM se fait par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Des séminaires scientifiques et académique au sein de l'université de Bejaia pour défendre les principes et les idées de la CASAM</li> <li>- Des journées guidées dans les bibliothèques comme la bibliothèque de la faculté des langues et des lettres.</li> </ul> <p>Des conférences sur la question d'insertion des</p>

	<p>encore sur tous les supports possibles, animées au sein des universités de Bejaia telles que l'université de Targa et de Aboudaou où elle sensibilise les étudiants à besoins de se rapprocher de la CASAM afin de les accompagner durant leur parcours universitaire.</p> <p>Comme l'a déclaré L'E03 « la CASAM organise des activités de sensibilisation pour ces étudiants. ».</p> <p>Et aussi l'E02 atteste aussi que : « la sensibilisation par la CASAM se fait à travers des séminaires de sensibilisation. » .</p>	<p>étudiants à besoins spécifique au niveau du siège de la CASAM, dans les établissements universitaires comme que l'université de Targa et d'Aboudaou.</p>
<b>Insertion</b>	<p>Lors de l'analyse des déclarations de nos enquêtés, nous pouvons déduire que</p>	<p>Ainsi nous pouvons déduire que la CASAM, dans l'objectif d'insérer les étudiants a besoins spécifiques</p>

	<p>l'insertion est la mission ultime de la CASAM. Et cette insertion se réalise à l'aide de différentes actions que la cellule met en place. Ces actions peuvent être : des journées guidées (une visite guidée à la bibliothèque de la faculté des lettres et des langues (21 février 2024), les colloques nationaux sur l'inclusion des étudiants (en 2016), des journées de sensibilisation et d'information. Comme la mentionne <b>l'E05</b> et <b>l'E06</b></p> <p>Dans l'une de leurs déclarations que : « les principales actions mises en place par la CASAM pour favoriser l'insertion des étudiants spécifiques dans la vie estudiantine sont des actions de médiation, de divulgation et</p>	<p>mène plusieurs actions différentes comme : des actions de médiation (c'est un ensemble d'action et de processus visant à faciliter la communication, à résoudre les conflits et à promouvoir la compréhension mutuelle entre les acteurs de la communauté universitaire), de divulgation et d'aménagement des locaux ».</p>
--	---	--

	d'aménagement des locaux ».	
<b>Accompagnement</b>	<p>Nous déduisons à travers les déclarations de l'E02 sur la <b>question 02 de l'axe 02</b> que la CASAM échange des informations et organise des journées comme : (visite guidées, conférences pédagogiques) dans le but d'accompagner que ce soit (sanitaire, pédagogique etc...).</p> <p>Nous avons constaté cela lors de notre stage et l'analyse des publications faites sur leur page Facebook.</p> <p>Pour l'E3 Le 21 février 2024 s'est tenu une journée d'accompagnement à la bibliothèque (une visite guidée, en présence des membres de la CASAM, étudiants à</p>	<p>L'accompagnement au niveau de la CASAM se fait par les affichages via leur page Facebook, pour solliciter les membres, les étudiants à besoins spécifiques et les autres membres actifs hors de la cellule aux activités de la cellule, aux conférences, aux visites guidées.</p> <p>L'accompagnement des étudiants à besoins spécifiques se fait par des visites guidées, l'accompagnement pédagogique (lors des examens) et l'accompagnement médical (sanitaire) dans le but d'inclure les étudiants à la vie universitaire.</p>

	<p>besoins spécifiques, et les personnels de la bibliothèque qui avait objectif d'accompagner ces étudiants à réaliser leurs travaux de recherche dans de meilleures conditions</p>	
<p><b>Changement de comportement</b></p>	<p>Après une analyse détaillée sur les déclarations de nos enquêtés, nous remarquons de nombreux changements notamment l'aménagement des locaux tels que : les salles de classes, les amphithéâtres dont faisait référence notre <b>E04</b> et les équipements adaptés comme : les logiciels de lecture à haute voix et assistance humaine surtout pendant les examens. Et aussi un autre changement qui est l'utilisation d'une plateforme de contenu documentaire numérique en ligne (DSPACE) pour</p>	<p>Nous pouvons résumer qu'il y a une amélioration qui se fait dans le processus d'insertion des étudiants à besoins spécifiques surtout à travers certaines actions menées par la CASAM comme l'aménagement des locaux et les équipements adaptés, et une amélioration au niveau de l'accessibilité à la bibliothèque.</p>

	faciliter l'accessibilité des étudiants à mobilité réduite à la bibliothèque.	
<b>Optimisation</b>	<p>Pour plusieurs de nos enquêtés la CASAM optimise les canaux de communication pour favoriser la diffusion de l'information à partir du moment où chaque canal à son public.</p> <p>Comme l'a mentionné notre <b>E05</b> sur la <b>Q04</b> de l'axe <b>03</b> : «l'optimisation des canaux de communication peut favoriser la diffusion de l'information en s'assurant que les messages atteignent leur public cible de manière efficace et adapter en choisissant les canaux les plus appropriées.».</p>	C'est à dire la cellule CASAM optimise les canaux de communication pour que les étudiants à besoins puissent avoir un meilleur accès à l'information tout en prenant en compte les fréquences d'utilisations des supports de communication de son public pour mieux passer l'information.
<b>Information</b>	Nous avons aussi constaté lors de l'analyse des déclarations de nos enquêtés qu'informer est l'une des actions	C'est-à-dire la cellule à travers les moyens de communication comme (la télévision, la radio, les réseaux sociaux, communication événementielle), visent à

	<p>majeures que réalise la CASAM. La cellule informe les étudiants à besoins spécifiques sur les activités que mènent la CASAM dans l'objectif d'accompagner ces étudiants et aussi faire connaître l'existence de la CASAM au grand public à travers la communication événementielle, la radio (les émissions radiophoniques à la radio Soummam), les réunions, et les réseaux sociaux comme : Facebook, web tv, Messenger ). Comme l'a déclaré l'E03 sur la Q03 de l'axe 02 : «la CASAM organise des activités d'information pour informer le grand public sur leurs activités»</p>	<p>informer les étudiants à besoins spécifiques sur les activités que mènent la CASAM afin d'accompagner ces étudiants et sur l'existence de la CASAM.</p>
<p><b>Diffusion</b></p>	<p>La cellule CASAM utilise les NTIC notamment le téléphone mobile, Internet, réseaux</p>	<p>Nous avons en effet constaté que la CASAM utilise les NTIC (nouvelle technologie de de la communication pour diffuser leur information aux</p>

	<p>sociaux pour diffuser la conception, les informations sur les activités que la cellule mène dans le but de rendre l'accessibilité de contenus beaucoup plus facile.</p>	<p>membres de la cellule et au grand public par des différents moyens comme : les réseaux sociaux (Facebook, Mésanger, Site web),</p>
<p><b>Inclusion</b></p>	<p>D'après les déclarations de certains de nos enquêtés, l'inclusion se fait par la CASAM a travers l'organisation des journées guidées, les portes ouvertes, les journées de sensibilisation et d'information, des séminaires scientifiques portant sur l'enseignement inclusif. Comme l'a déclaré notre <b>E04</b> dans <b>l'axe03</b> relatif à la <b>Q02</b> : « généralement nous organisons des journées de sensibilisation, des portes ouvertes, des</p>	<p>En effet, nous pouvons constater que la CASAM, dans le but d'inclure les étudiants à besoins spécifiques organise des journées guidées, des journées de sensibilisation, des portes ouvertes, des journées d'informations et l'organisation des colloques qui traitent les thématiques sur l'aide des étudiants a besoins spécifiques.</p> <p>En fin nous pouvons déduire que toutes ses activités que la cellule organise ont pour objectif d'inclure académiquement les étudiants à besoins spécifiques.</p>

	<p>journées d'informations et l'organisation des colloques qui traitent les thématiques sur l'aide des étudiants a besoins spécifiques.</p> <p>Selon l'E08 dans l'une de ses déclarations : « les activités que la CASAM organise dans le cadre de l'inclusion académique sont : des journées, des rencontres, des sorties pédagogiques, des communications.</p>	
--	--	--

Ce tableau ci-dessus présente les indicateurs des approches théoriques adoptées dans notre recherche « la communication engageante et l'approche managériale ». Nous pouvons expliquer ce tableau suite à notre enquête et ainsi à partir de certaines réponses de nos enquêtés.

### 1- Sensibilisation

La cellule anime des émissions à la télé pour sensibiliser les étudiants à besoins spécifiques de se rapprocher de la cellule CASAM.

Des émissions à la radio pour sensibiliser les étudiants à besoins spécifiques à adopter un meilleur comportement et à accepter la CASAM comme appui.

### 2- Insertion

la CASAM, dans l'objectif d'insérer les étudiants a besoins spécifiques mène plusieurs actions différentes comme : des actions de médiation (c'est un ensemble d'action et de

---

processus visant à faciliter la communication, à résoudre les conflits et à promouvoir la compréhension mutuelle entre les acteurs de la communauté universitaire), de divulgation et d'aménagement des locaux ».

### **3- Accompagnement :**

L'organisation des visites guidées, pour accompagner les étudiants à besoins spécifiques durant leurs cursus universitaires.

L'accompagnement pédagogique surtout lors des examens, les soutenances.

### **4- Changement de comportement :**

L'aménagement des locaux pour encourager les étudiants à besoins spécifique de se rapprocher de la CASAM.

L'organisation des activités par la CASAM pour aider les étudiants à besoins spécifiques d'avoir un sentiment d'appartenance (à oublier toutes idées discriminatoires).

L'organisation des visites guidées pour faciliter l'accès à la bibliothèque.

### **5- Optimisation :**

La cellule prend en compte les fréquences d'utilisations des supports de communication de son public pour favoriser la diffusion de l'information.

La cellule CASAM optimise les canaux de communication pour mieux passer l'information.

### **6- Information :**

Elle se fait au sein de la cellule CASAM par les éléments suivants :

- Radio :( Des émissions organisées à la radio Soummam le 02 Octobre 2022)
- Presse écrite (La publication du journal portant sur inclusion et accessibilité dans les universités Algérienne : la longue marche vers un enseignement inclusif par ELWATAN-DZ. Com, le 17 Février 2024).
- Web tv (Publication sur le site universitaire de Bejaia).
- Réseaux sociaux (Des publications et des affiches numériques sur leur page Facebook).
- Évènementiel (au sein du siège de la cellule CASAM).

### **7- Diffusion :**

---

L'utilisation des NTIC pour diffuser la conception de la CASAM.

Les moyens de communication médias :

- La radio : (Des émissions organisées à la radio Soummam le 02 Octobre 2022).

Les moyens de communication hors médias

- Les journées organisées à l'occasion de la journée internationale du handicap, (03 décembre de chaque année).
- Les journées organisées à l'occasion de la journée nationale du handicap (14 mars de chaque année).
- Les journées de visites guidées au profit des étudiants à besoins spécifiques (21 février 2024).

Les rencontres scientifiques (portant l'autisme organisée le 08 Décembre 2023)

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication

- Emails : [Kamel.bouraoui@univ-bejaia.dz](mailto:Kamel.bouraoui@univ-bejaia.dz)
- Facebook : CASAM Université de Bejaia.
- Groupe de discussion Messenger : CASAM
- Web tv
- E-learning : (la plateforme universitaire)

## 8- Inclusion

la CASAM, dans le but d'inclure les étudiants à besoins spécifiques organise des journées guidées, des journées de sensibilisation, des portes ouvertes, des journées d'informations et l'organisation des colloques qui traitent les thématiques sur l'aide des étudiants a besoins spécifiques.

À partir de l'analyse des indicateurs de notre recherche nous pouvons constater que les pratiques communicationnelles adoptées par la CASAM sont :

- 1- Les colloques nationaux,
- 2- Les réseaux sociaux,
- 3- La plateforme DSPACE
- 4- Journées guidées,
- 5- Portes ouvertes,

- 6- Les rencontres scientifiques,
- 7- Les séminaires pédagogiques,
- 8- L'évènementiel.

### 3. Discussion des résultats :

D'après l'analyse du contenu de nos entretiens, nous avons pu rapporter les témoignages de nos enquêtés qui nous ont ainsi permis de récolter des réponses pour répondre à notre problématique et vérifier nos hypothèses.

À travers les données récoltées auprès de notre échantillon, nous constatons que la cellule CASAM est une cellule qui a été mise en place en Décembre 2012, elle vise à soutenir les étudiants à besoins spécifiques. Cette cellule a plusieurs objectifs principaux dont nous retenons : l'accompagnement, la sensibilisation, d'appui et de médiation des étudiants à besoins tout au long de leurs parcours universitaire à l'université de Bejaia.

La CASAM accorde une importance capitale à la communication, pour atteindre ses objectifs fixés et de se faire connaître (développer sa notoriété), le coordinateur est celui qui dirige la cellule mais cette action reste un travail collectif et d'équipe.

Selon les réponses de nos enquêtés, nous pouvons déduire que la pratique communicationnelle désigne l'ensemble des actions, des comportements et des stratégies mises en œuvre pour transmettre, recevoir et échanger des informations dans divers contextes sociaux, professionnels et culturels et elle assure le bon fonctionnement des activités (journée de sensibilisation et d'information, journée guidée, rencontres scientifiques etc...) de la cellule, grâce à elle la CASAM arrive à se faire connaître dans le milieu universitaire et elle motive aussi les étudiants à adhérer à la cellule pour atteindre les objectifs fixés de la cellule.

Nous avons également remarqué que la CASAM se focalise sur la sensibilisation, l'accompagnement et le changement de comportement des étudiants à besoins spécifiques, elle a pour mission de sensibiliser les étudiants à besoins spécifiques aux idées et aux principes défendus par la CASAM.

L'utilisation des réseaux sociaux demeure un outil indispensable et important par la CASAM pour interagir avec les étudiants à besoins spécifiques, parmi les moyens de communication liés aux réseaux sociaux utilisés généralement par la CASAM, nous retenons : la page Facebook «CASAM, Université de Bejaia», le web tv, la plateforme e-learning,

---

Messenger. Et son utilisation aide considérablement les étudiants à besoins spécifiques d'être mieux informés parce qu'ils leur permettent de suivre les activités que mène la CASAM, ça permet également aux étudiants d'avoir les informations à temps réel. Aussi, elles optimisent le processus de communication de la CASAM tout en facilitant l'interaction, et en répondant aux besoins de ces étudiants.

La CASAM a mis en place un guide d'utilisation de la plateforme DSPACE qui est une plateforme de recherche documentaire numérique en ligne afin d'aider les étudiants à mobilité réduite à accéder aux contenus documentaires plus facilement (sans déplacement) et leur permettre de gagner du temps.

La cellule d'accompagnement, de sensibilisation, d'appui et de médiation utilise les moyens de communication médias : (La Radio : des émissions organisées à la radio Soummam ; le journal EL WATAN). Et les moyens de communication hors médias : (réunions : les réunions qui sont organisées quotidiennement, séminaires : des séminaires organisés sur l'enseignement inclusif et l'évènementiel tels que : l'organisation des visites guidées, des colloques nationaux, des portes ouvertes, des rencontres scientifiques). Et elle (CASAM) utilise aussi les moyens de communication liés aux réseaux sociaux comme : Facebook, Web tv, site universitaire et le Groupe Messenger afin d'informer et d'orienter les étudiants à besoins spécifiques.

Dans l'objectif d'insérer les étudiants à besoins spécifiques la CASAM mène plusieurs actions différentes comme : des actions de médiation c'est-à-dire (un ensemble d'action et de processus visant à faciliter la communication, à résoudre les conflits et à promouvoir la compréhension mutuelle entre les acteurs de la communauté universitaire), de divulgation et d'aménagement des locaux ».

La cellule CASAM profite des occasions comme la journée internationale du handicap (3 décembre), la journée nationale du handicap (14 mars), ces actions s'inscrivent dans le cadre de la communication événementielle (les moyens de communication hors médias) dans le but d'établir un contact direct avec les étudiants à besoins spécifiques.

Comme une activité importante, nous pouvons retenir l'organisation d'une journée guidée par la CASAM le 21 Février 2024 (visite guidée à la bibliothèque de la faculté des langues et des lettres), Elle a organisé cette journée guidée dans l'optique d'informer les étudiants à besoins spécifiques, de les sensibiliser aux principes de la CASAM.

---

D'après nos enquêtés, la CASAM vise à développer l'inclusion des étudiants à besoins spécifiques dans le milieu universitaire par la mise en place d'un siège afin d'accompagner d'appuyer et d'aider les étudiants à besoins spécifiques, de les motiver et les encourager à poursuivre leurs cursus universitaires dans des meilleures conditions.

Dans le but d'inclure les étudiants à besoins spécifiques, la CASAM organise des journées guidées, des journées de sensibilisation, des portes ouvertes, des journées d'informations et l'organisation des colloques qui traitent les thématiques sur l'aide des étudiants a besoins spécifiques.

La CASAM collabore avec d'autres organismes ( un travail de mutualisation ) dans le but d'atteindre leur objectif à la perfection qui est d'inclure et accompagner les étudiants à besoins spécifique tout au long de leurs cursus universitaires.

Et enfin nous pouvons affirmer que l'objectif principal de la cellule d'accompagnement, de sensibilisation, d'appui et de médiation est d'accompagner les étudiants à besoins pour qu'ils puissent achever leurs parcours universitaires dans des conditions favorables.

#### **4. Vérification des hypothèses :**

D'après une longue série d'étude que nous avons mené au sein de la cellule (CASAM) qui est porté sur : « le rôle de la pratique communicationnelle dans l'insertion des étudiants à besoins à besoins à la vie estudiantine à l'université de Bejaia », après une analyse faite sur les données récoltées auprès de notre échantillon d'étude de la cellule CASAM, on peut procéder à la confirmation ou à l'infirmité de nos hypothèses émises au début de la recherche.

Concernant la première hypothèse « La pratique communicationnelle adopté par la CASAM joue un rôle très important dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques à l'université de Bejaia. ».

Cette hypothèse a été confirmée à travers des réponses collectées durant notre enquête sur l'axe (N°4.Q2, Q3, Q4 ) relatif à la place des pratiques communicationnelle et l'insertion des étudiants à besoins spécifiques à la vie estudiantine à l'université de Bejaia. Elle a été aussi confirmée par deux autres axes qui sont : Axe (N°3.Q2,Q3) relatif aux pratiques communicationnelles au niveau de la CASAM et Axe (N°6.Q2 et Q3) relatif à l'utilisation de la plateforme DSPACE et l'optimisation de l'accès à la bibliothèque.

---

Suite à cette analyse et les résultats obtenu nous confirmons la première hypothèse « La mise en place du guide d'utilisation de la plateforme DSPACE par la CASAM aide les étudiants à besoins spécifiques de l'université de Bejaïa à optimiser leur accès à la bibliothèque ».

En ce qui concerne la deuxième hypothèse : « La mise en place du guide d'utilisation de la plateforme DSPACE par la CASAM aide les étudiants à besoins spécifiques de l'université de Bejaïa à optimiser leur accès à la bibliothèque. »

Nous pouvons dire qu'à partir des réponses de nos enquêtés sur l'axe (N°6.Q2 et Q3), relative à l'utilisation de la plateforme DSPACE.

À partir de cette analyse et les résultats obtenus, nous confirmons la deuxième hypothèse.

Concernant la troisième hypothèse : « L'utilisation des réseaux sociaux comme pratique communicationnelle en particulier la création d'un Groupe de discussion Messenger de la CASAM aide les étudiants à besoins spécifiques d'avoir une meilleure insertion dans la vie estudiantine ».

À base des données recueillit sur (l'axe N°4 Q1,Q4, Q2, ) relatif à l'utilisation des réseaux par la CASAM et l'insertion des étudiants à besoins spécifiques. Durant notre enquête, nous avançons qu'effectivement les réseaux sociaux aident considérablement les étudiants à besoins spécifiques dans leur processus d'insertion à la vie estudiantine.

Ainsi, suite à cette analyse et les résultats obtenus, nous parvenons à confirmer la troisième hypothèse.

Pour la quatrième hypothèse : « Les journées guidées organisées par la CASAM destinées aux étudiants à besoins spécifiques de l'université de Bejaïa contribuent à leur inclusion académique. »

Suite à l'étude que nous avons mené au cours de notre stage après avoir interprété les résultats nous avançons que notre hypothèse est confirmée par les réponses de nos enquête (axe (N°7. Q2,Q3,Q4) relative à l'organisation des journées guidées par la CASAM et l'inclusion académiques des étudiants à besoins spécifiques.

Au final nous sommes arrivés à la confirmation de nos quatre hypothèses qui ont été proposé au début de notre travail de recherche.

# **Conclusion**

### **Conclusion :**

En somme pour conclure notre recherche, nous pouvons déduire que La pratique communicationnelle joue un rôle fondamental dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques à l'université de Béjaïa, agissant comme un levier essentiel pour leur réussite académique et leur intégration social. En assurant un accès à l'information adapté, en sensibilisant la communauté universitaire, et en encourageant une écoute active et un soutien continu, la communication favorise une intégration effective et enrichissante. Cela permet de surmonter les barrières liées à la différence et de créer un environnement inclusif, où chaque étudiant peut participer pleinement à la vie estudiantine.

Pour mieux analyser et comprendre notre thématique, nous avons opté pour la méthode qualitative qui est la méthode la plus appropriée. Cette étude a adopté une approche qualitative par le biais d'entretien semi-structuré pour explorer en profondeur les perspectives et les expériences des participants. Cette méthode de recherche a été jugé appropriée pour la richesse des données et fournir des significatifs sur le rôle de la pratique communicationnelle dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques à la vie estudiantine à l'université de Bejaia. Les entretiens on permis une compréhension approfondie des dynamiques sous-jacente et ont facilité l'émergence de thèmes clés qui ont ensuite été analysé pour répondre aux questions de recherche.

En réponse à notre question principale : Comment la pratique communicationnelle contribue-t-elle à l'insertion des étudiants à besoins spécifiques ?

En effet, le rôle de la pratique communicationnelle dans l'insertion des besoins à spécifiques est basé sur les éléments suivants :

#### **1- Sensibilisation**

La cellule anime des émissions à la télé pour sensibiliser les étudiants à besoins spécifiques de se rapprocher de la cellule CASAM.

Des émissions à la radio pour sensibiliser les étudiants à besoins spécifiques à adopter un meilleur comportement et à accepter la CASAM comme appui.

## **2- Insertion**

la CASAM, dans l'objectif d'insérer les étudiants à besoins spécifiques mène plusieurs actions différentes comme : des actions de médiation (c'est un ensemble d'action et de processus visant à faciliter la communication, à résoudre les conflits et à promouvoir la compréhension mutuelle entre les acteurs de la communauté universitaire), de divulgation et d'aménagement des locaux ».

## **3- Accompagnement**

L'organisation des visites guidées, pour accompagner les étudiants à besoins spécifiques durant leurs cursus universitaires.

L'accompagnement pédagogique surtout lors des examens, les soutenances.

## **4- Changement de comportement**

L'aménagement des locaux pour encourager les étudiants à besoins spécifique de se rapprocher de la CASAM.

L'organisation des activités par la CASAM pour aider les étudiants à besoins spécifiques d'avoir un sentiment d'appartenance (à oublier toutes idées discriminatoires).

## **5- Optimisation**

La cellule prend en compte les fréquences d'utilisations des supports de communication de son public pour favoriser la diffusion de l'information.

La cellule CASAM optimise les canaux de communication pour mieux passer l'information.

## **6- Information**

Elle se fait au sein de la cellule CASAM par les éléments suivants :

- Radio : radio Soummam
- Web tv de l'université de Bejaia.
- Réseaux sociaux (Des publications et des affiches numériques sur leur page Facebook).
- Évènementiel (au sein du siège de la cellule CASAM).

## **7-Diffusion**

L'utilisation des NTIC pour diffuser la conception de la CASAM.

Les moyens de communication médias :

- La radio : radio Soummam

Les moyens de communication hors médias

- Les journées organisées à l'occasion de la journée internationale du handicap, (03décembre de chaque année).
- Les journées organisées à l'occasion de la journée nationale du handicap (14 mars de chaque année).
- Les journées de visites guidées au profit des étudiants à besoins spécifiques (21 février 2024).
- Séminaires : sur l'e
- Conférences scientifiques

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication

- Emails : Kamel.bouraoui@univ-bejaia.dz
- Facebook : CASAM Université de Bejaia.
- Groupe de discussion Messenger : CASAM

### **8- Inclusion**

la CASAM, dans le but d'inclure les étudiants à besoins spécifiques organise des journées guidées, des journées de sensibilisation, des portes ouvertes, des journées d'informations et l'organisation des colloques qui traitent les thématiques sur l'aide des étudiants a besoins spécifiques.

Dans le cadre de l'insertion des étudiants à besoins spécifiques, la pratique communicationnelle contribue à la sensibilisation et à l'accompagnement des étudiants à besoins spécifique à travers la mise en place des stratégies et des moyens de communication, cette communication est adoptée la cellule d'accompagnement, de sensibilisation, d'appui et de médiation (CASAM) de l'université de Bejaia.

L'accompagnement des étudiants à besoins spécifiques est l'un des principaux objectifs de la cellule qui vise à accompagner et soutenir les étudiants à besoins spécifiques pour qu'ils puissent réaliser leur parcours universitaire comme tout étudiant ordinaire sans exclusion.

En réponse à nos quatre questions secondaires :

Primo, La CASAM adopte-elle une pratique communicationnelle dans l'insertion des étudiants à besoins à besoins spécifiques ?

Depuis sa création la CASAM de l'université de Bejaia veille sur l'adoption d'une pratique communicationnelle contribue à la sensibilisation, à l'information dans l'insertion des étudiants à besoins à besoins spécifiques.

La CASAM adopte une pratique communicationnelle au sein de la cellule afin de réaliser ses objectifs fixés.

la pratique communicationnelle désigne l'ensembles des actions, des comportements et des stratégies mises en œuvre pour transmettre, recevoir et échanger des informations dans diverse contexte sociaux, académiques et culturels. Les pratiques communicationnelles adoptées par la cellule sont : les portes ouvertes à tout le monde, les journées guidées, de sensibilisation, d'information et l'utilisation excessive des réseaux sociaux tels que : le web tv (le site de l'université), Facebook et Messenger.

Secundo, La mise en place d'un guide d'utilisation de la plateforme DSPACE par la CASAM optimise-t-elle l'accès à la bibliothèque ?

La CASAM a mis en place un guide d'utilisation de la plateforme DSPACE qui est une plateforme de recherche documentaire numérique en ligne afin d'aider les étudiants à mobilité réduites à accéder aux contenus documentaires plus facilement (sans déplacement ) et leur permettre de gagner du temps.

Ensuite, quels sont les moyens de communication liés aux réseaux sociaux adopté par la CASAM afin d'informer les étudiants à besoins spécifiques de l'université de Bejaia ?

La CASAM utilise les moyens de communication liées aux réseaux pour informer les étudiants à besoins spécifiques dans le processus de leur insertion tels que la page Facebook ( CASAM Universite de Bejaia),, le groupe Messenger pour atteindre un large public. Et cette utilisation a plusieurs avantages, toutes fois nous retenons quelques-uns qui sont : elle facilite l'accès aux contenus, elle permet d'etablii une interaction fluide et aussi elle assure la diffusion au grand public.

Et enfin l'organisation des journées guidées contribue-t-elle à l'inclusion académique des étudiants à besoins spécifique de l'université de Bejaia dans la vie estudiantine.

Dans le but d'inclure les étudiants à besoins spécifiques, la CASAM organise des journées guidées, des journées de sensibilisation, des portes ouvertes, des journées d'informations et l'organisation des colloques qui traitent les thématiques sur l'aide des étudiants à besoins spécifiques.

Après une étude et détaillé qui a été mené, nous avons pu confirmer nos quatre hypothèses qui ont été suggéré au début de la recherche.

### **Les résultats obtenus durant cette recherche :**

1- La pratique communicationnelle revêt un outil essentiel pour une cellule car elle vise sensibiliser les adhérents ainsi que le large public et à accompagner les étudiants à besoins spécifiques.

2- La pratique communicationnelle joue un rôle clé dans la sensibilisation à l'insertion des étudiants à besoins spécifiques, car elle permet de faciliter l'accès à l'information tout en favorisant l'inclusion et en soutenant leur participation active.

3- La pratique communicationnelle contribue à l'insertion des étudiants à besoins spécifiques à travers les nouvelles technologies d'information et de la communication pour diffuser des informations concernant les activités de la cellule tels que : la page Facebook, groupe Messenger, Web tv, site universitaire pour inclure les étudiants à besoins spécifiques.

4- La mise en place d'un guide d'utilisation d'une plateforme numérique en ligne (CASAM0 par la cellule incite à changer les comportements et à faciliter l'accès aux contenus documentaires des étudiants ayant des besoins spécifiques.

5- La pratique communicationnelle contribue à l'insertion des étudiants à besoins spécifiques à travers les moyens de communication hors médias tels que : les journées guidées (une visite guidée à la bibliothèque de la faculté des lettres et des langues (21 février 2024), les colloques nationaux sur l'inclusion des étudiants (en 2016).

6- la pratique communicationnelle participe à l'insertion des étudiants à besoins spécifiques à travers la diffusion des informations sur la CASAM et ses objectifs tout en utilisant des moyens de communication médias qui sont : des émissions radiophoniques (radio Soummam), les émissions télévisées.

À travers notre étude effectuée au siège de la cellule d'accompagnement, de sensibilisation, d'appui et de médiation (CASAM) de l'université de Bejaia, nous parvenons à

proposer quelques recommandations et suggestions à la cellule pour bien gérer et soigner leur communication :

- Améliorer la communication au sein de la cellule elle-même afin de rendre les membres plus actifs.
- Sensibiliser d'avantage les autres universités sur la question d'insertion des étudiants à besoins spécifiques.
- Accroître leur notoriété afin que le public sache l'existence de la cellule.
- Faire des communiqués pour l'institutionnalisation de la cellule.

# **Liste bibliographique**

**Ouvrage :**

1. Rogers, A way of Being. Boston: Edition Houghton Mifflin Harcourt , 1980. p. 21.
2. Maurice Angers. Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaine. Alger : Éditions Casbah ,1997. p.p. 107-108.
3. Denis McQuail, Théorie de la communication de masse, Bruxelles, Belgique: Édition Française par l'université de Bruxelles, 1984. p. 93.
4. Marshall McLuhan, Understanding Media : The Extensions of Man. New York, Etats-Unis: McGraw-Hill , 1964. p.8.
4. Denis McQuail. Théorie de la communication de masse. Bruxelles, Belgique : Édition Française par l'université de Bruxelles, 1984. P 310.
5. Jean- Pierre Mathieu, communication organisationnelle : Approche et pratique. France :Dunod, 2017. p.92.
6. Mintzberg , planification stratégique : une approche pragmatique de Mintzberg. France : Editions d'organisation, 1994. P.72.
7. Karl E. Weick, The social Psychology of Organizing, New York : Random House, 1979. p. 142.
8. William Edwards Deming, Out of the Crisis, The New Economics for industry Government Education, Cambridge: Massachusetts institute of technology center for advanced Engineering study, 1982. p25.
9. Everett Rogers, (Diffusion of Innovations). , Los Angeles-Californie: 5<sup>ème</sup> édition, Free press, 2003. p.87.
10. Manuel Castells. Communication power, USA : Oxford University Press, 2009. Pp.21 22.
11. Grawitz Madeleine, Méthodes des sciences sociales. Paris : 11eme édition ; Ed Dalloz, 2006. p. 352,
12. Maurice Angers, I.P.M.S.H., Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, LES EDITIONSCEC, 6<sup>e</sup> édition, P228.

13. Claude Shannon et Warren Weaver, *The mathematical Theory of Communication*, University of Illinois press, Chicago, 1948. P. 76,
14. Bonnefoy., Weiss ; K, & Moser), *les modèles de la psychologie pour l'étude des comportements dans le cadre du développement durables*, Paris : In press, 2010 P .75.
15. Manuel Castells, *the Rise of the Network society*, Blackwell Publishers. Paris : 1996, P.30.
16. Jurgen Habermas, *Théorie de l'agir communicationnel*, Suhrkamp verlag, Allemagne 1981, P.101.
17. Erving Goffman, *The Presentation of Self in Everyday Life*, Doubleday Anchor Books, États-Unis, 1959, P.223
18. Talcott Parsons, *The social system*, The free press, États-Unis, 1951, P.107.
19. George Herbert Mead, *Mind, Self, and Society*, University of Chicago press, Chicago, 1934, P.181.
20. Roman Jakobson ,*Essais de linguistique générale : Linguistique et poétique*, Paris, édition de minuit,1963.p.81.
21. Ray L. Birdwhistell, *Kinesics and Context: Essays on Body Motion*, États-Unis. University of Pennsylvania Press. 1970. pp444-445.
22. Rudolf Arnheim ,*Art and Visual Perception: A Psychology of the Creative Eye*, États-Unis. Édition Révisée University of California Press. 1974. pp.65-66.
23. Joseph A. Devito ( 1976), *The Interpersonal Communication Book*, États-Unis: 14eme édition, Pearson Education. 2016. p26.

**Site web:**

1. Stuart Hall, Encoding and decoding In the television discours, Birmingham, Royaume-Unis : Centre for Contemporary Cultural Studies de l'université de Birmingham, 1973. Voir : <https://www.hal.science/hal-03991493>, consulté le 28 Mars 2024 à 15h45mn.
2. Planification et gestion de la communication. Voir: [www.ct68.espaces-naturels.fr](http://www.ct68.espaces-naturels.fr) , consulté le 29 Mars à 11h32mn.
3. l'optimisation, le 18 Avril 2024. Voir: <https://revelecommunication.com> , consulté le 22 Avril 2024 à 21h36mn.
4. L'insertion sociale-définition. Voir : <https://www.toupie.org> .Consulté le 22 avril 2024, à 22h30min.
5. Insertion définition. Voir sur <https://www.alternatives-economique> . Consulté le 22 avril 2024 à 22h40.  
<https://onlinelibrary.wiley.com> . Consulté le 23 avril 2024 à 9h30min.
6. Nancy Fraser. Justice Interruptus : Critical Reflections on the postsocialist condition. Routledge,1997. Voir sur [www.cair.info](http://www.cair.info) . Consulté le 23 avril 2024 à 10h00min.
7. Conseil d'administration du BIT, document sur l'inclusion du hancicap,GB.316 /POL/2,2012. Voir : [www.henallux.be](http://www.henallux.be) consulté le 1 Mars 2024 à 19h03mn.
8. Handicap et emploi. sur service public.fr. voir : <http://www.servicepublic.fr>, Consulté le 17 avril 2024 à 14H41mn.
9. Le choix du sujet de recherche ( master et thèse). Voir sur : <http://fgimillo.free.fr> . Consulté le 3 mars 2024 à 10h5min.
10. Dr. Nour el houda Laroui, technique de recherche, Constantine : cours université frère Mentouri01,2020/2021, voir : <https://www.umc.edu.dz> , consulté le 07 Mars 2024 à 15h19mn.
11. méthodologie/entretien semi-directif. Consulté le Mars 12, 2024, sur scribb: <http://www.scribb.fr>
12. Définition-échantillonnage-étude., sur Définition marketing: <http://www.définitions-marketing.com>, Consulté le 14 Mars, 2024.
13. Vers une approche sociale ou managériale des relations publiques, Université du Québec, 2013, [www.archipel.uqam.ca](http://www.archipel.uqam.ca) consulté le 18 Mars 2024 à 22h30min.
14. Philip kotler et Kevin Lane Keller, Marketing Management. France : 14<sup>ème</sup> édition ; Pearson, 2012. Voire : [www.eyrolles.com](http://www.eyrolles.com) , consulté le 18 Mars 2024.

15. Voir <https://www.toupie.org>, consulté le 18 Mars 2024.
16. Consulté le Mars 19, 2024, sur <http://www.definitionmonde.com>,
17. Consulté le Mars 18, 2024, sur <http://www.theses.univ.lyon2.fr> consulté le 19 Mars 2024.
18. William Finnegan, slideshare a scrib compagny, la communication et la sensibilisation, <http://www.fr.slideshare.net> consulté le 19 Mars 2024.
19. Manuel Castel, Communication et Pouvoir, édition de la maison des sciences de l'homme. Paris : coll.54, 2013. p.27. voir : sur : [www.cairn.info.com](http://www.cairn.info.com) . consulté le 21 Mars 2024
20. Max Horkheimer, Traditional and critical theory, Social Research Publishing Company, 1937. Voir sur: [www.britanica.com](http://www.britanica.com) le 25 Mars 2024 à 20h18min.
21. Kurt Lewin, Field Theory in Social Science. Voir sur: [www.ia802905.us.archive.org](http://www.ia802905.us.archive.org) le 25 Mars 2024 à 22h30min
22. Megane Armanini, communication verbale. Voir sur [www.blog.hubspot.fr](http://www.blog.hubspot.fr) . Consulté le 23 avril 2024 à 10h9min.
23. La communication verbale : la clé de la compréhension mutuelle. Voir sur : <https://www.ionos.fr> . Consulté le 23 avril 2024 à 10h11min.
24. Paul Grice , Logic and Conversation, année 1979. Voir sur : <https://www.persee.fr> . Consulté le 23 avril à 12h30min.
25. La communication non verbale. Voir sur : <https://www.cadremploi.fr> . Consulté le 23 avril 2024 à 12h5min.
26. La communication visuelle. Voir sur : <https://www.techsmith.fr> . Consulté le 23 avril 2024 à 13h10 min.
27. Tiphaine Cuisset , la communication Visuelle. Voir sur : <https://blog.hubspot.fr> . Consulté le 23 avril 2024 à 13h30min.
28. La communication interpersonnelle. Voir sur : <https://haillo.com>. Consulté le 24 avril 2024 à 9h30min.
29. La communication organisationnelle. Voir sur : <http://www.blog.hubspot.fr>. consulté le 24 avril à 13h30min.
30. La communication persuasive. Voir sur : <https://www.occigene-formations.fr> . Consulté le 24 avril 2024 à 20h30min.
31. La communication persuasive. Voir sur : <https://www.ions.fr> . Consulté le 24 avril 2024 à 20h40min.
32. Patrick Charaudeau, Les médias et l'information, 2011, p 21-28. Voir sur : [www.cair.info](http://www.cair.info) . Consulté le 24 avril 2024 à 22h6min.

- 33.B. Bathelot, communication média et hors média . 2015. Voir sur : <https://www.definitions-marketing.com> . Consulté le 24 avril 2024 à 1h30.
34. [www.regiosuisse.ch/communication](http://www.regiosuisse.ch/communication). (Regiosuisse – Centre du réseau de développement régional, avril 2016. Consulté
35. Un étudiant à besoins spécifiques ( décembre 2017). Voir sur : [Vrp.tlemcem@gmail](mailto:Vrp.tlemcem@gmail.com) , [vrp.tlemcem@mail.univ-tlemcem.dz](mailto:vrp.tlemcem@mail.univ-tlemcem.dz) . Consulté le 25 avril 2024 à 11h40min.
36. Guide de l'accompagnement de l'étudiant handicapé à l'université cpu 2012. <https://www.enseignementsup/recherche.gouv.fr> . Consulté le 30 Avril 2024 22h54mn. *Handicap et emploi*, sur [service public.fr](http://www.servicepublic.fr), voir : 37. <http://www.servicepublic.fr>. Consulté le 17 avril 2024 à 22h12mn.
38. étudiants-en situation-de handicap-51299, Voir sur : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/>. consulté le 28 Avril 2024 à 22h18mn.
39. inclusion-et handicap, les parcours-de scolarité, études-supérieures-et handicap. Voir : <https://www.Onisep.fr/> . consulté le 29 Avril 2024 à 22h57mn.
40. Voir : <https://www.monparcourshandicap.gouv.fr> . consulté le 29 Avril 2024 à 23h02mn.
41. Voir : <https://www.vis.unesco.Org/sites/default/document/international-stand...> 2011. Consulté le 30 Avril 2024 à 23h03mn.
41. Étudiants à besoins spécifiques : en situation de handicap, sportifs, artistes ou entrepreneurs. Voir : <https://www.web.umons.ac.be>, consulté le 02 Mai 2024 à 10h02mn.
42. Étudiants-a-besoin-spécifique : aide-service et accompagnement. Voir sur : <https://www.ulb.be/fr> . Consulté le 03 Mai 2024 à 19h42mn.
43. Abolissements/guide-PESH. Voir : <https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-et>. Consulté le 03 Mai 2024 à 20h26mn.
44. Voir: <https://www.u-bordeaux.fr>, consulté le 04 Avril 2024 à 15h19mn.
45. Voir: <https://www.fage.org/>. Consulté le 04 Avril 2024 à 15h23mn.
46. Voir : <https://www.sildeplayer.fr/amp/461678/> consulté le 18 Avril 2024 à 12h30mn.
47. L'inclusion. Voir sur : [www.cairn.info](http://www.cairn.info) . consulté le 18 Avril 2024 à 12h37mn
- 48- Voir : <https://www.Smallbusiness.Chron.com> . consulte le 25 Avril 2024 à 13h01mn.

# **Annexe**

---

**Annexe 01 : guide d'entretien de la pré-enquête**

---

1. Qu'est-ce qu'on entend par Casam ?
2. Quelle est sa date de création ?
3. y a t'il une communication au sein de la casam ?
4. Quels sont les objectifs de la Casam et les moyens de communication de la casam ?
5. Quels sont les obstacles que raconte la casam lors de son processus communicationnelle ?
6. Casam a t-elle un plan de communication ?
7. Quels sont les difficultés que racontent les étudiants aux besoins spécifiques ?
8. Quelles sont leurs relations avec les étudiants ordinaires ?
9. Comment les étudiants aux besoins spécifiques perçoivent-ils l'efficacité de la communication utilisés pour leur soutenir ?
10. Quel est le rôle des enseignants à l'insertion des étudiants à bejaia spécifique ?
11. Casam collabore t-elle avec des d'autres parties prenantes pour l'amélioration de la communication et l'insertion ?
12. Quelle est l'importance de la sensibilisation de la communication inclusive à l'université de bejaia pour les étudiants à besoins spécifiques ?

## Annexe 02 ; guide d'entretien de l'enquête

### Guide d'entretien

Dans le cadre de la réalisation d'un mémoire de fin de cycle, de Master en Communication relations publiques, intitulé le rôle de la pratique communicationnelle dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques dans la vie estudiantine à l'université de Bejaia. Cas pratique : la cellule d'accompagnement de sensibilisation, d'appui et de médiation CASAM. Nous nous vous assurons que toutes vos réponses nous seront utilisées que dans le cadre de notre recherche scientifique

#### **Axe 1 : Données personnelles et professionnelles**

##### **Données Personnelles**

Nom et Prénom

Quel est votre âge ?

Sexe

Situation familiale

Quel est votre niveau d'instruction ?

##### **Données professionnelles**

Quelle est la date de votre adhésion à la cellule ?

Quelle est votre fonction au niveau de la cellule.

#### **Axe 2 : Cellule d'accompagnement de sensibilisation d'appui et de médiation CASAM**

Question1 : Quelle est la date de création de la cellule Casam ?

Question2 : Quels sont les objectifs de la cellule CASAM ?

Question3 : Quelles sont les activités que la cellule CASAM organise pour les étudiants à besoins spécifiques ?

Question4 : Quels sont les moyens de communication adoptés par la cellule CASAM ?

**Axe3 : Les pratiques communicationnelles**

Question1 : Qu'est-ce que pour vous une pratique communicationnelle ?

Question 2 : comment la pratique communicationnelle peut-elle permettre de créer, maintenir ou modifier des relations sociales ?

Questions 3 : quel rôle joue la pratique communicationnelle dans l'insertion des étudiants à besoins spécifique ?

Question 4 : comment la pratique communicationnelle implique t-elle activement les étudiants à besoins spécifiques dans le processus de décision ?

**Axe4 : Les pratiques communicationnelles dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques à la vie estudiantine à l'université de Bejaia par la cellule CASAM**

Question 1 : Comment l'optimisation des canaux de communication par la CASAM peut favoriser la diffusion de l'information ?

Question 2: Quelles sont les principales actions mises en place par la CASAM pour favoriser l'insertion des étudiants à besoins spécifiques dans la vie estudiantine ?

Question3 : Quelles sont les moyens de la pratique communicationnelle que CASAM utilise afin d'informer les étudiants à besoins spécifiques ?

**Axe5** : L'utilisation des réseaux sociaux par la CASAM aide les étudiants à besoins spécifiques d'être mieux informés et d'avoir une meilleure insertion dans la vie étudiante.

Question1 ; Comment l'utilisation des réseaux sociaux aide les étudiants à besoins spécifiques d'être mieux informés ?

Question2 : Quels sont les principaux canaux de communication liés aux réseaux sociaux utilisés par la CASAM pour interagir avec les étudiants à besoins spécifiques ?

Question3 : Comment les réseaux sociaux ont maximisé le processus de communication de la CASAM ?

**Axe6** : L'utilisation de la plateforme DSPACE par la CASAM aide les étudiants à besoins spécifiques de l'université de Bejaïa à optimiser leur accès à la bibliothèque.

Question1 ; Qu'est-ce que la plateforme DSPACE ?

Question 2 : L'utilisation de la plateforme DSPACE par la CASAM optimise-t-elle l'accès à la bibliothèque des étudiants à besoins spécifiques ?

Question3 : Quels sont les avantages de la plateforme DSPACE dans le système académique ?

**Axe7** : Les journées guidées et l'inclusion académique des étudiants à besoins spécifiques dans la vie étudiante.

Question1 : nous avons constatés lors de la pré-enquête vous organisez des journées guidées pour les étudiants à besoins, dans quel cadre vous organisez ces journées ?

Question2 Quels sont les principaux objectifs de l'organisation des journées guidées pour les étudiants à besoins spécifiques ?

Question3 : Quels sont les programmes que la CASAM met en place afin de guider ces étudiants ?

## Annexe 02 : Un affichage



جامعة بجاية  
Tasdawit n'Bgayet  
Université de Béjaïa



Université Abderrahmane Mira – Bejaïa  
CASAM de l'université Abderrahmane MIRA de Bejaïa

### Information

La cellule d'accompagnement, de sensibilisation, d'appui et de médiation de l'université de Bejaïa (CASAM), informe l'ensemble de la communauté universitaire : les enseignants, le personnel administratif et technique et les étudiants, qu'un **centre de soutien** est ouvert au niveau du rez-de-chaussée de la faculté des lettres et des langues de du Campus Aboudaou.

Ce centre est destiné à accompagner les étudiants aux besoins spécifiques, les étudiants frappés par l'éloignement géographique et les étudiants présentant des problèmes sociaux sanitaires et économiques.

Ce centre a pour vocation d'aider les étudiants à surmonter les obstacles et les difficultés auxquelles ils font face, le développement et la promotion des meilleures pratiques inclusives, par l'activation des actions fédératives des **dispositifs de l'université**.

Cellule d'accompagnement, de sensibilisation, d'appui et de médiation (CASAM-Bejaïa)

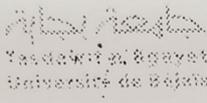
Siege de la CASAM : bloc département de la faculté des lettres et des langues, Rez-de –chaussée (Campus Aboudaou)

Tel/Fax : 034 22 16 10

facebook : [CASAM Université de Bejaïa](#)

<http://www.univ-bejaia.dz> Services communs : Cellule d'accompagnement, de sensibilisation, d'appui et de médiation (CASAM-Bejaïa)

## Annexe 03 : projet de la CASAM


Université Abderrahmane Mira – Bejaïa  
CASAM de l'université Abderrahmane MIRA de Bejaïa

**Projet TEMPUS**  
**« Université du Maghreb: enseignement inclusif (UMEI) »**

**Préambule et Présentation du projet :**

Le projet TEMPUS : (UMEI) réunit dans un même consortium 20 universités et associations

Partenaires :

Erasmushogeschool Brussel, Université Abdelmalek Essaâdi, University of Santiago de Compostela, Vrije Universiteit Brussel, Fontys Opleidingscentrum Speciale Onderwijszorg, Université Paul Valéry, Montpellier 3, Université Comenius de Bratislava, Network of Universities from the Capitals of Europe, European Access Network, Compostela Group of Universities, European Student Network, Steunpunt Inclusief Hoger Onderwijs, Université Ibn Zohr, Université Hassan II Mohammadia, Université Aboubekr Belkaid Tlemcen, Association louis braille pour les aveugles, Association de Développement local Méditerranéen, Université de Sousse, Université de Sfax, Université Abderahmane Mira –Bejaïa, Université Mentouri Constantine.

Le choix porté par ce projet à l'enseignement inclusif, s'inscrit dans une logique de travail et de sensibilisation pour mettre en place une démarche de concertation, de coopération et de partenariat entre les différents intervenants (présidences d'universités, étudiants, corps professoral, administrations, ONG, etc.), afin de pallier les difficultés et carences liées à la faible présence d'étudiants cibles enregistrée, dans les universités du Maghreb

Les caractéristiques de ces étudiants cibles, sont définies par l'un ou l'autre des éléments suivants:

- Besoins spécifiques: étudiants avec handicap;
- Origine géographique: étudiants d'origine rurale ou étudiants étrangers (africains, sud asiatiques, etc.);
- Précarité économique: étudiants pauvres aux conditions sociales et familiales rudimentaires.

Pour ce faire le programme propose la mise en place d'une Cellule d'Accompagnement, de Sensibilisation, d'Appui et de Médiation (CASAM) au sein des universités participantes.

Les résultats attendus des CASAM sont de sensibiliser, de combattre, le décrochage universitaire chez les étudiants cibles par le dépassement des freins aux parcours universitaires et de veiller à une augmentation significative de leur nombre dans les années à venir. Le rôle de facilitateur et de bon accueil de la CASAM permettra d'atteindre ces résultats.

Les responsables des CASAM garantiront l'implication d'un maximum de personnes : les étudiants, staff académique, les présidences, le staff administratif ainsi que le personnel d'autres universités non-participantes dans le but de créer un vrai changement d'esprit ; réaliser un transfert de connaissances, de compétences et de savoir-faire des partenaires européens, leur permettre de comprendre les stratégies et les politiques mises en places au niveau européen.

## Stratégie d'action de la CASAM de l'université de Bejaia

- ✦ Le challenge de changement d'état d'esprit suppose une bonne connaissance de notre état et une efficace divulgation du programme pour impliquer le maximum d'acteurs par :
  - L'établissement de bases de données, enquêtes, sondages, observatoire de la vie étudiante
  - L'exploitation du feedback des étudiants ; exploitation des données statistiques et informations collectées, pour mieux répondre d'une manière institutionnelle aux besoins des étudiants concernés...-Production de brochures et dépliants d'information sur les programmes ; organisation de journées d'étude sur l'enseignement inclusif ; -Une meilleure visibilité des étudiants cibles en leur consacrant un espace spécifique sur les Page d'information WEB ;
  - L'édition de guides les bonnes pratiques inclusives en s'inspirant de l'expérience des partenaires européens
- ✦ Les aménagements et les soutiens aux étudiants nécessitants des besoins spécifiques sont multiformes ; ils sont généralement techniques et gratuits ce sont :
  - L'accompagnement au lycée pour préparer l'arrivée des élèves vers l'enseignement supérieur ;
  - L'amélioration des conditions d'accueil, d'orientation, d'information ;
  - L'amélioration des services directement liés à la scolarité : moyens pédagogiques, doter les facultés d'interprètes du langage des signes pour les mal entendant, utilisation de l'écriture braille ;
  - Levée des contraintes d'accessibilités aux équipements structures pédagogiques : classes, amphithéâtres, labos, bibliothèques, administration ; aux résidences universitaires ; aux transports ;
  - L'amélioration de certains services : chambres, restauration, hébergement, transport, santé, loisir,... -Régler le problème d'assistance en dotant de tierces personnes les étudiants aux besoins spécifiques ;
  - Mise en place un dispositif de parrainage et tutorat et dispenser des modules sur le développement et perspectives personnelles ;
  - Encouragement d'une meilleure intégration dans la société d'accueil, des étudiants souffrant d'éloignement géographiques en les impliquant avec les étudiants locaux, dans des activités sportives et culturelles, et l'instauration d'un module transversal traitant de l'inter culturalité , la mise en réseau des étudiants via un forum de l'université ;
  - Favorisation de la mobilité des étudiants en situation d'handicap. les étudiants handicapés en mobilité sont des ambassadeurs d'échanges ;
  - Le suivi du cycle de vie de l'étudiant : Accès à l'université ; Réussir les études ; Dispositifs d'accès aux stages professionnels pour les étudiants désavantagés; Insertion à l'emploi des étudiants diplômés avec besoins spécifiques ;
  - Etablissement des conventions avec les différentes institutions telles que la DAS, la DOU, les instances élues,...

Cellule d'accompagnement, de sensibilisation, d'appui et de médiation (CASAM-Bejaia)

Siege de la CASAM : bloc département de la faculté des lettres et des langues, Rez-de -chaussée (Campus Aboudaou)

Tel/Fax : 034 22 16 10

facebook : [CASAM Université de Bejaia](#)

<http://www.univ-bejaia.dz> Services communs : Cellule d'accompagnement, de sensibilisation, d'appui et de médiation (CASAM-Bejaia)

### Principales attentes du programme « UMEI »

Les efforts déployés par les autorités publiques dans la démocratisation, la modernisation et la transparence dans l'accès à l'enseignement supérieur montrent un dysfonctionnement qui provient d'un déphasage entre une volonté politique officiellement exprimée et les conditions réelles dans les établissements de l'enseignement supérieur telles qu'elles sont vécues, au quotidien, par les étudiants socialement vulnérables qui sont sanctionnés en premier lieu, en les fragilisant davantage, et nombreux d'entre eux finissent par quitter celles-ci sans aucun diplôme ou qualification gratifiante.

Favoriser la réforme de l'enseignement supérieur dans les pays partenaires, c'est adopter une nouvelle vision, inhérente à l'inclusion, qui privilégie le passage d'un système intégratif à un processus inclusif. Antérieurement, c'était à l'étudiant de s'adapter et de s'intégrer aux exigences universitaires. Désormais, c'est à l'établissement, de créer les conditions de son intégration, dans un esprit inclusif.

Ce projet propose de pallier le manque dans les structures d'accueil, d'accompagnement et de suivi pour les trois catégories d'étudiants dont les besoins sont particuliers et de mettre en place des outils et procédés pour pallier ces carences et participer à démocratiser l'accès à l'enseignement supérieur en le rendant accessible à tous.

L'université de Bejaia compte un taux de 0,25% d'étudiants avec handicaps de l'effectif global ; un taux de réussite de 52,30 % pour la première année universitaire, qui ensuite remonte à un taux de 70,93 à la deuxième année; 50 % des étudiants sont demandeurs d'hébergement, 90% sollicitent les moyens de transport universitaire ; 95% sont boursiers ; Ceci montre qu'il existe une corrélation statistique entre la réussite de l'étudiant et son statut.

Ces états des lieux permettent d'avoir une vue d'ensemble : de l'existant, de relever les carences et lacunes, en rassemblant des témoignages d'étudiants ou d'anciens étudiants, de reprendre leurs expériences, recenser les problèmes et les obstacles auxquels ils ont été confrontés, les éventuelles réponses trouvées pour les surmonter, les soutiens et les services existants auxquels les étudiants ont pu faire appel.

Ce sont des informations utiles qui aideront à mieux identifier les besoins précis et permettront par la suite d'évaluer les changements à réaliser, et qui serviront plus tard à traduire la feuille de route pour la démocratisation de l'accès à l'enseignement supérieur.

Cette feuille de route s'inscrit dans les trois temps suivants :

- 2012 – 2013 : Actions à atteindre à court terme :  
Sensibilisation et Médiation: Définir les grandes lignes des politiques et stratégies d'intervention par pays et université au Maghreb.
- 2014 – 20120 : Actions à atteindre à moyen terme :  
Appui: trouver les moyens matériels pour améliorer les structures d'accueil et la mise en place des outils nécessaires pour une meilleure stratégie de formation inclusive dans les universités maghrébines.
- 2020 et au-delà : Actions à atteindre à long terme :  
Pérennisation: Définir une meilleure Stratégie pour pérenniser les actions des CASAM \_ Maghreb à long terme.

# **Table des matières**

## Table des matières

**Remerciement****Dédicace****Liste des abréviations****Liste des tableaux****Liste des figures****INTRODUCTION** \_\_\_\_\_ **1****CADRE METHODOLOGIQUE**

## Chapitre 01 : Analyse conceptuelle

1.La problématique _____	4
2.Les hypothèses : _____	7
3.Les concepts clés : _____	8
A. Pratique communicationnelle : _____	8
1. Définitions théoriques : _____	8
2. Définition opérationnelle : _____	9
B. Gestion _____	9
1. Définitions théoriques : _____	9
2. Définition opérationnelle : _____	10
C. Planification _____	10
1- Définitions théoriques : _____	10
2- Définition opérationnelle : _____	11
D. Organisation _____	11
1- Définition théorique : _____	11
2- Définition opérationnelle : _____	12
E. Optimisation : _____	12
1- Définitions théoriques : _____	12
2- Définition opérationnelle : _____	13
F. Insertion : _____	13

1- Définitions théoriques :	13
2- Définition Opérationnelle :	14
G. Inclusion :	14
1- Définitions théoriques :	14
2- Définition Opérationnelle :	15
H. Besoins spécifiques :	15
1- Définitions théoriques :	15
2- Définition Opérationnelle :	16
4. Études antérieures :	16
5. Les raisons du choix de thème :	21
A. Raisons subjectives :	21
B. Raison objective :	21
6. Les objectifs de la recherche :	22
Les objectifs de notre recherche se résument en ces points suivants :	22
Chapitre 2: Démarche méthodologique	
1. La pré-enquête:	21
1.1 Déroulement de la pré-enquête :	21
1.2 Observation :	22
1.3 Les résultats de la pré enquête :	23
1.4 Méthode :	23
1.5 Technique de recherche :	23
1.6 La population mère :	25
1.7 L'échantillonnage :	25
1.8 L'échantillon :	25
2. L'approche théorique :	25
2.1 Approche managériale :	26
2.2 Approche communication engageante:	28
3. Difficultés rencontrées :	30

## Cadre Théorique

### Chapitre 01 : La pratique communicationnelle

Section 1 : La pratique communicationnelle _____	31
A. Définition de la pratique communicationnelle : _____	31
A. Approche normative _____	31
B. Approche fonctionnaliste _____	32
C. Approche symbolique-interactionniste : _____	32
D. Approche critique _____	32
E. Approche socio-psychologique _____	32
Section 2 : les formes et les types de la pratique communicationnelle _____	32
2. Formes et leurs caractéristiques de la pratique communicationnelle _____	33
2.1 Communication verbale : _____	33
2.2 Communication non verbale : _____	33
2.3 Communication visuelle : _____	34
3. Types de la pratique communicationnelle : _____	35
3.1 Communication interpersonnelle : _____	35
3.2 Communication de groupe _____	36
3.3 Communication de masse _____	36
3.4 Communication organisationnelle : _____	37
b. La communication ascendante _____	37
c. Communication horizontale _____	37
d. Communication formelle _____	37
e. Communication informelle _____	37
f. Communication interne _____	38
g. Communication externe _____	38
3.5 Communication persuasive _____	38
3.6 Communication informative : _____	39
3.7 Communication médiatique : _____	39
Section 03 : les objectifs de la pratique communicationnelle _____	40
1. Les objectifs de la pratique communicationnelle : _____	40

Section 4 : Les moyens de communication utilisés dans la pratique communicationnelle	41
1. Les moyens de communication utilisés dans la pratique communicationnelle :	41
Chapitre 02 : L'insertion des étudiants à besoins spécifiques à la vie estudiantine.	
Section 1 : Les étudiants à besoins spécifiques.	49
1. Les étudiants à besoins spécifiques	49
a. Définition :	49
b. Les aspects juridiques :	49
c. Quelques définitions :	50
Section 2 : Les types des étudiants spécifiques	51
2.1 Les troubles moteurs :	51
2.2 Les troubles auditifs :	52
2.3 Les troubles spécifiques du langage :	53
2.4 Les troubles psychiques :	54
2.5 Les troubles viscéraux :	54
2.6 Troubles intellectuels et cognitifs :	55
2.7 Les étudiants à haut potentiels (EIP)	55
2.8 Les étudiants en situation socio-économique défavorisée :	56
Section 3 : Les types de besoins pour les étudiants à besoins spécifiques	57
3.1 L'évaluation des besoins :	57
a. Au moment de la rentrée :	57
b. En cours d'année :	57
3.2 Types de besoins :	58
a. Besoins académiques :	58
b. Besoins physiques :	58
c. Besoins émotionnels et sociaux :	58
d. Besoins en matière d'adaptations de l'environnement :	59
e. Besoins spécifiques pour les EIP :	59
f. Besoins spécifiques pour les étudiants socio-économique défavorisée	60
Section 4 : Le rôle de La communication dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques à la vie estudiantine.	61
4.1 Les différents types de communication :	62
4.2 Les outils et les ressources :	62

---

## **Cadre pratique**

### Chapitre 01 : Présentation des données

1. Le cadre spatio-temporel :	68
1.1 Le temp de l'étude :	68
1.2 Le lieu de l'étude :	68
1.3 Présentation de la cellule :	68
1.1 Les missions de la cellule	68
1.4 Les activités de la cellule CASAM	70
2. présentation des données personnelles :	74

### Chapitre 02 : Analyse et interprétation des données

1. Analyse des données personnelles :	68
2. Analyse descriptive des contenus des entretiens :	68
3. Discussion des résultats :	102
4. Vérification des hypothèses :	104

## **Conclusion**

<i>Conclusion</i> :	103
---------------------	-----

### **Liste bibliographique**

### **Annexes**

## Résumé

L'insertion des étudiants à besoins spécifiques requiert une communication efficace et adaptée pour assurer leur insertion réussie dans le milieu universitaire. La pratique communicationnelle joue un rôle important en facilitant la sensibilisation, en promouvant l'accessibilité des informations et généralisant que les besoins particuliers des étudiants sont compris et respectés.

A partir d'une enquête par entretien semi-directifs, auprès de la cellule d'accompagnement, de sensibilisation, d'appui et de médiation, cette contribution analyse l'impact du rôle de la pratique communicationnelle dans l'insertion des étudiants à besoins spécifiques.

L'objectif initial était d'identifier les pratiques communicationnelles adoptées par la cellule dans le but d'inclure les étudiants à besoins spécifiques. L'analyse de cette enquête montre qu'il existe des pratiques communicationnelles afin d'accompagner les étudiants à besoins à besoins spécifiques tout au long de leur cursus universitaire.

The integration of students with specific needs requires effective and adapted communication to ensure their successful integration into the university environment. Communication practice plays an important role in facilitating awareness, promoting accessibility of information and ensuring that students' particular needs are understood and respected. Based on a survey by semi-structured interview, with the awareness, support and mediation support unit (CASAM), at the University of Bejaia, this contribution analyzes the impact of the role of the practice communication in the integration of students with specific needs. The initial objective was to identify the communication practices adopted by the unit with the aim of their academic inclusion. The analysis of this survey shows that there are communication practices to support students with specific needs throughout their university courses.

يلعب الجامعة البيئة في الناجح إدماجهم لضمان ومكيفاً فعالاً تواصللاً الخاصة الاحتياجات ذوي الطلاب إدماج تتطلب الطلاب احتياجات واحترام فهم وضمان، المعلومات إلى الوصول وتعزيز، التوعية تسهيل في مهماً دوراً العملي التواصل والوساطة والمساندة والتوعية الدعم خلية مع أجريت، موجهة شبه مقابلات على تعتمد استقصائية دراسة خلال ومن الخاصة الخاصة الاحتياجات ذوي الطلاب إدماج في التواصلية الممارسة دور تأثير الدراسة هذه تحلل، بجاية جامعة في (CASAM)

هذه نتائج توضيح الأكاڤيمي إءماجهم ءءقبق بهءف الخلبة ءعءمءها ءلب ءواصلبة الممارساء ءءبب هو الأساسب الهءف كان الجامعبه ءراسءهم فءرة طوال الخاصة الأءءببالب ذوبب الطلاب لمرافقة ءعءمء ءواصلبة ممارساء هءاك أن ءراسءة