

De la crise sanitaire à la crise sociale : les établissements d'enseignement supérieur français face au premier confinement de 2020

Approche comparative de l'Université Paris 2 Panthéon-Assas et de l'ESSEC Business School

La crise de Covid-19 a imposé une fermeture brutale aux établissements d'enseignement supérieur au cours du premier confinement de mars à mai 2020. Ce mémoire questionne d'abord les répercussions de cette fermeture, assimilable à une crise réglementaire, sur les étudiants (Franck, 2020) et sur les relations qu'ils entretiennent avec leur établissement. À cet effet, nous comparons les cas de l'Université Paris II Panthéon-Assas et de l'ESSEC Business School où, respectivement, 75 % et 55 % des étudiants affirment que leur rapport à l'établissement s'est détérioré pendant le confinement. Après une exploration du concept de crise (Ogrizek et Guillery, 2000 ; Lagadec et Guilhou, 2001 ; Morin, 2012 ; Libaert, 2018) et de l'impact de la crise de Covid-19 (Bergeron et al., 2020), notre empirie nous permet de caractériser la crise sociale (Freund, 1976) à laquelle les établissements sont confrontés.

Les outils d'analyse de la dynamique des crises (Lagadec, 1984) nous permettent ensuite de faire émerger les facteurs de communication institutionnelle ou interpersonnelle ayant entraîné la crise sociale en cascade de la crise réglementaire. Ainsi, malgré une solidarité inédite, des phénomènes d'informalité, d'ilotage et d'hostilité ont progressivement pris le dessus et crispé les communications à tous niveaux. Entendu que la communication de crise est indissociable de sa gestion, nous constatons, de plus, que la culture organisationnelle et la gouvernance des établissements ont inhibé leur capacité de réponse. Ce travail propose finalement des recommandations aux établissements visant à appréhender les crises futures et à cultiver plus largement leurs capacités de résilience.

Mots clés : communication de crise, communication institutionnelle, communication interpersonnelle, confinement, Covid-19, crise sociale, crisologie, dynamique des crises, établissements d'enseignement supérieur, gestion de crise.