

L'impact des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur la communication interne d'un établissement scolaire

The Impact of New Information and Communication Technologies on Internal Communication in a School

MANSOUREDDINE Abdelhakim

Enseignant chercheur

Faculté des lettres et des sciences humaines

Université Mohammed V de Rabat

Laboratoire des Langues, Traduction, Communication et Culture

Maroc

ALLAOUI Abdelilah

Doctorant

Faculté des lettres et des sciences humaines

Université Mohammed V de Rabat

Laboratoire des Langues, Traduction, Communication et Culture

Maroc

Date de soumission : 14/10/2024

Date d'acceptation : 07/12/2024

Pour citer cet article :

MANSOUREDDINE. A. & ALLAOUI A. (2024) « L'impact des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur la communication interne d'un établissement scolaire », Revue Française d'Économie et de Gestion « Volume 5 : Numéro 12 » pp : 38- 64.

Author(s) agree that this article remain permanently open access under the terms of the Creative Commons Attribution License 4.0 International License



Résumé

L'article explore l'impact des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) sur la communication interne des établissements scolaires. Ces technologies facilitent l'échange d'informations et favorisent la collaboration entre enseignants, élèves, parents et administration. Les outils numériques, comme les applications de messagerie et les plateformes collaboratives, rendent les échanges plus rapides et interactifs.

Cependant, l'intégration des NTIC présente des défis. Des formations adaptées sont nécessaires pour renforcer les compétences numériques et réduire les inégalités. La protection des données et la sécurité des échanges en ligne restent des enjeux majeurs. L'article insiste aussi sur l'importance de maintenir un équilibre entre méthodes traditionnelles et outils numériques pour répondre aux préférences de tous.

Les NTIC offrent de nouvelles opportunités pour améliorer la communication interne, mais leur succès dépend d'un accompagnement approprié et de stratégies bien conçues, tout en préservant les interactions humaines.

Mots clés : communication interne ; nouvelles technologies ; établissement scolaire ; Technologie numérique ; intégration des TIC.

Abstract

The article looks at how new information and communication technologies (ICT) are changing how schools communicate. These tools make exchanging information easier for teachers, students, parents, and administrators. Messaging apps and collaborative platforms speed up communication and make it more interactive and engaging for everyone involved.

However, integrating ICT presents challenges. Proper training is needed to strengthen digital skills and reduce inequalities. Data protection and the security of online exchanges remain key concerns. The article also emphasizes balancing traditional methods with digital tools to accommodate everyone's preferences.

ICT offers new opportunities to enhance internal communication, but its success depends on appropriate support and well-designed strategies, all while preserving human interactions.

Keywords : Internal communication ; New technologies ; Educational institution ; Digital technology ; ICT integration.

Introduction

Dans cette étude, nous nous intéresserons à l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la communication interne des établissements scolaires. Ce sujet est d'une importance particulière, car il influence directement la manière dont les informations circulent entre les divers acteurs de la communauté éducative, tels que les enseignants, les élèves, le personnel administratif et les parents. A ce propos ; l'article de Sansberro souligne l'importance croissante des TIC dans le domaine de l'éducation : *« une réalité incontestable de nos jours est la présence des technologies de l'information et de la communication dans nos vies quotidiennes autant que dans le monde de l'éducation. On pourrait affirmer que, dans certains domaines socioéconomiques, personne ne peut s'en passer, comme beaucoup de nos jeunes élèves, par exemple, avec leurs téléphones portables. »* (Verónica Sansberro, 2017). L'intégration des TIC transforme en profondeur les modes de communication en facilitant une diffusion rapide et efficace des informations, tout en encourageant une collaboration plus étroite entre les membres de l'établissement. Cependant, l'usage des TIC ne se limite pas aux aspects purement pratiques. Ces technologies ont également un impact profond sur la qualité des interactions, les rendant plus accessibles et presque instantanées. Comme le souligne Durampart, qui explore la relation complexe entre les TIC et les organisations, leur intégration présente de nombreux défis à surmonter : *« Les TIC, les réseaux physiques, en agissant en profondeur dans les espaces sociaux et dans le jeu des acteurs, contribuent à une vitalité de l'organisation qui peut alors évoluer dans le cadre d'une tension entre les stratégies d'implantation et les modalités d'appropriations. »* (Durampart, 2007).

Ainsi, cette analyse s'avère essentielle non seulement pour améliorer l'efficacité organisationnelle, mais aussi pour renforcer la cohésion au sein de l'établissement. Une meilleure compréhension des effets des TIC sur la communication interne pourrait mettre en lumière des leviers stratégiques, favorisant un environnement de travail plus collaboratif et harmonieux, où chaque membre se sent bien informé et pleinement intégré. Duguet et Morlaix présentent une vision globalement favorable des technologies numériques, les considérant comme des leviers pour améliorer la qualité de l'enseignement : *« les TIC apportent des fonctionnalités supplémentaires améliorant l'efficacité des activités pédagogiques existantes. »* (Duguet & Morlaix, 2017).

Le contexte de cette étude s'inscrit dans une dynamique de transformation accélérée des outils technologiques. En effet, les établissements scolaires sont confrontés à la nécessité constante de s'adapter à ces changements, notamment en intégrant les nouvelles technologies de

l'information et de la communication (NTIC) dans leurs pratiques de communication interne. Cette transition représente un véritable enjeu, car elle conditionne non seulement l'efficacité des échanges, mais également la manière dont les différents acteurs de la communauté éducative interagissent entre eux.

Le présent travail tente de répondre à la problématique suivante : « Dans quelle mesure l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) améliore-t-elle la communication interne des établissements scolaires ? »

L'objectif est de mettre l'accent sur l'état actuel de l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) dans sa communication interne.

Pour aborder cette question de recherche, nous adoptons une approche quantitative. Nous entamons notre étude par la présentation d'une revue de la littérature, puis nous formulons nos hypothèses de recherches. Après avoir exposé la méthodologie choisie, nous concluons en discutant et interprétant les résultats de notre étude. De plus, nous mettrons en lumière les bonnes pratiques susceptibles de guider cette évolution technologique, afin de proposer des recommandations concrètes et adaptées aux besoins spécifiques des enseignants, du personnel administratif, et de l'ensemble des parties prenantes.

1. Revue de littérature

1.1. Les fondements de la communication interne en milieu scolaire

Un établissement scolaire englobe l'ensemble des interactions quotidiennes qui structurent la vie de l'école : les réunions, les discussions informelles entre collègues, les échanges avec les élèves et les parents, les annonces affichées ou les messages diffusés par voie numérique. C'est un processus clé, essentiel pour garantir le bon fonctionnement de l'institution, mais aussi pour maintenir un climat social équilibré et harmonieux, où chacun trouve sa place et se sent écouté. Dumay insiste sur le rôle clé du leadership et de la culture d'établissement dans la création d'un environnement propice à la coopération : « *C'est dans un tel cadre qu'on peut situer un modèle de leadership comme celui de leadership transformationnel, qui vise fondamentalement l'émergence d'un collectif dans la perspective d'une professionnalisation locale du travail enseignant.* » (Dumay, 2013).

Parmi les éléments qui façonnent cette communication, on retrouve la circulation fluide de l'information, qui est primordiale pour que les décisions soient prises au bon moment et que tout le monde soit informé des évolutions importantes. La collaboration entre les différents acteurs de l'école – enseignants, élèves, et personnel administratif – est tout aussi cruciale, car elle permet de travailler main dans la main vers des objectifs communs. Chacun d'entre eux

joue un rôle bien défini, et c'est une communication efficace qui permet de coordonner leurs efforts pour atteindre des objectifs communs. Burdin souligne que la communication interne est essentielle pour le succès éducatif, nécessitant une attention particulière aux dynamiques interpersonnelles et organisationnelles : « *La coopération avec les parents qui implique la construction d'une relation de confiance, d'entretenir un dialogue constructif ... Dialoguer avec les parents peut aujourd'hui être considéré comme une tâche prescrite aux agents scolaires.* » (BURDIN, 2018). De même, la transparence s'impose comme un pilier essentiel : lorsque tous sont bien informés et connaissent les attentes de manière claire, cela renforce non seulement la confiance, mais aussi le respect mutuel entre tous les membres de la communauté éducative. Enfin, la gestion des conflits constitue un défi de taille. Comme dans tout groupe humain, des tensions peuvent survenir, et la manière dont elles sont gérées influence grandement le climat global de l'école. Morillon et Bouzon explorent les défis que pose la communication interne en période de tensions organisationnelles. Ils argumentent que cette communication est souvent façonnée par des dynamiques de pouvoir et d'influence, où la satisfaction des besoins psychologiques des employés est utilisée comme un outil de contrôle : « *Les entreprises actuelles adoptent de nouvelles formes d'organisation (alliance, partenariat, fonctionnement en réseau, externalisation, essaimage...) qui, ..., forment des organisations dites « élargies », qui se définissent par la force et l'intensité des liens qui les associent ainsi que par des stratégies de collaboration accrue.* » (Morillon & Bouzon, 2009).

Saisir et maîtriser ces principes est essentiel pour comprendre non seulement les enjeux de la communication interne dans un cadre éducatif, mais aussi pour anticiper et relever les défis qui peuvent en découler. Au-delà des simples échanges d'informations, c'est un véritable moteur pour assurer la cohésion au sein de la communauté scolaire et créer un environnement propice à l'apprentissage et au bien-être de tous.

1.2. Définitions et concepts

Les principes fondamentaux de la communication interne dans les établissements scolaires reposent sur une transmission d'informations qui soit claire et efficace. Il ne s'agit pas seulement d'échanges formels, mais de l'ensemble des canaux par lesquels l'information circule au sein de l'établissement.

Mais cela concerne aussi la communication autour des projets pédagogiques, un aspect fondamental pour s'assurer que l'ensemble du corps enseignant soit sur la même page et avance de manière cohérente vers les objectifs éducatifs définis.

De plus, les informations relatives à la vie scolaire, comme les événements importants ou les changements dans l'emploi du temps, doivent être partagées de manière fluide pour que tout le monde, des élèves aux membres du personnel, puisse y accéder facilement et agir en conséquence.

La collaboration entre les différents acteurs, qu'il s'agisse des enseignants, des élèves ou du personnel administratif, est un autre élément clé. Cette collaboration va au-delà de la simple coordination des tâches. Elle repose sur une véritable communication bidirectionnelle, où non seulement les informations circulent, mais où chaque partie prenante à l'opportunité de s'exprimer et de participer activement aux discussions. L'écoute devient alors un facteur crucial : il ne s'agit pas uniquement de transmettre des informations, mais aussi de prêter attention aux besoins et aux préoccupations des autres. Cela permet de renforcer l'esprit d'équipe et d'encourager une participation collective aux prises de décision.

La transparence est aussi un élément clé de la communication interne. Dans un établissement scolaire, il est difficile de maintenir la confiance sur le long terme si tout le monde n'est pas bien informé des décisions prises et des processus en cours. Lorsque les informations circulent de manière ouverte et transparente, cela permet non seulement d'éviter les malentendus, mais aussi de désamorcer les tensions avant qu'elles ne prennent de l'ampleur. Les membres de la communauté scolaire se sentent ainsi plus impliqués et plus enclins à s'engager activement dans la vie de l'établissement. En effet, Yaeghoobi, Munshi et Roper mettent en avant l'importance croissante de la transparence dans les organisations modernes. Selon eux, les parties prenantes exigent désormais un accès accru à l'information, ce qui pousse les organisations à adopter davantage d'ouverture. Ils établissent un lien entre la transparence interne et la confiance entre la direction et les employés, affirmant que cette transparence peut améliorer l'engagement des employés et leur performance. Toutefois, ils mettent également en garde contre les risques associés à la transparence, tels que la manipulation de l'information pour éviter que des concurrents n'en tirent profit : *« Malgré les aspects positifs évidents d'une gouvernance transparente, les organisations sont également bien conscientes des risques potentiels de la transparence. Les concurrents pourraient tirer parti des informations librement disponibles sur les initiatives innovantes de conception, de gestion et de marketing. »* (Yaeghoobi et al., 2020). Par ailleurs, il est indispensable que la gestion des conflits soit pleinement intégrée dans les processus de communication interne. Les tensions, qu'elles soient d'ordre personnel ou liées à l'organisation générale de l'établissement, peuvent apparaître à tout moment. Une communication fluide et efficace permet de détecter ces problèmes rapidement et d'y apporter

des solutions. En 2016, Lukman a réalisé une étude portant sur les sources de conflits au sein des organisations. Il souligne qu'une communication inefficace entre les enseignants et les gestionnaires exacerbe les tensions, ce qui mène souvent à une mauvaise compréhension des nouvelles politiques mises en place : « *Apprendre à gérer les conflits plutôt que de les éviter est une compétence cruciale qu'il est important d'encourager chez les individus. Il faut sérieusement considérer que, si les conflits sont mal gérés, ils peuvent causer de grands dommages aux relations et à la culture de l'organisation.* » (Lukman, 2016). Par exemple, un désaccord entre un enseignant et un élève peut souvent être résolu simplement en ouvrant un dialogue respectueux. De la même manière, les problèmes au sein de l'équipe administrative ou les malentendus entre collègues peuvent être dissipés grâce à une approche collaborative et transparente. En intégrant la gestion des conflits dans la communication quotidienne, l'établissement assure un environnement propice à l'apprentissage, où chacun se sent en sécurité et soutenu.

En somme, une communication interne efficace repose sur plusieurs facteurs interdépendants : la circulation fluide de l'information, la collaboration active entre tous les acteurs, la transparence dans la transmission des données, et une gestion des conflits proactive. C'est en maîtrisant ces éléments que l'établissement peut non seulement fonctionner efficacement, mais aussi offrir un cadre où les relations humaines sont valorisées et où chacun peut contribuer à la réussite collective.

2. Les enjeux de la communication interne dans les établissements scolaires

2.1. Amélioration du climat social

La communication interne au sein des établissements scolaires revêt une importance capitale pour améliorer le climat social. En effet, lorsque les échanges sont fluides et efficaces, cela renforce la cohésion entre les différents acteurs, qu'il s'agisse des enseignants, des élèves, du personnel administratif ou encore des parents. Une communication claire contribue à instaurer un environnement de travail plus harmonieux, où chacun se sent entendu et respecté, des éléments indispensables pour établir un climat de confiance solide et durable.

En facilitant les échanges, une bonne communication interne permet aussi de diminuer de façon notable les risques de conflits. Que ce soit entre collègues ou avec les élèves, la transparence et l'écoute favorisent une meilleure compréhension mutuelle, diminuant ainsi les tensions avant même qu'elles ne prennent de l'ampleur. Cette approche ne se contente pas d'apaiser les différends qui peuvent surgir, elle favorise aussi une collaboration plus efficace et enrichissante entre les membres de la communauté scolaire.

Par ailleurs, les effets d'une communication soignée dépassent largement le cadre des simples interactions quotidiennes. Elle joue un rôle clé dans l'amélioration de la qualité de vie au sein de l'établissement. Lorsque chacun se sent bien informé, pleinement impliqué, et écouté, cela transforme l'atmosphère générale de l'école, la rendant beaucoup plus agréable, aussi bien pour travailler que pour apprendre. En fin de compte, accorder une vraie importance à la communication interne, c'est faire un véritable investissement dans le bien-être de l'ensemble des acteurs de l'école, tout en créant un environnement favorable à l'épanouissement de chacun.

2.2. Les outils traditionnels de communication interne

Les réunions et les communications écrites, en tant qu'outils traditionnels de communication interne, offrent un espace précieux pour des discussions collectives, essentielles à la prise de décisions éclairées et à la résolution des problèmes du quotidien, elles constituent aussi une occasion de renforcer les liens au sein de l'équipe, en permettant à chacun de se sentir impliqué et écouté. Dumay examine la manière dont le directeur d'établissement interagit avec les enseignants et les élèves pour aborder les problèmes rencontrés. Il met en avant l'importance des incitations fournies par le directeur, comme la mise en valeur des performances des enseignants lors des réunions ou à travers des supports écrits, tels que le journal de l'établissement. Cette visibilité est cruciale pour promouvoir le développement professionnel des enseignants, car elle favorise leur engagement dans des formations en adéquation avec les objectifs de l'établissement. Ainsi, l'auteur met en avant que la communication, tant verbale qu'écrite, est un vecteur clé pour renforcer la qualité de l'enseignement et l'implication des enseignants : « *La collaboration et l'implication collective dans les prises de décision peuvent apparaître efficaces à condition qu'elles aient pour objet les pratiques des enseignants, et qu'elles permettent de stabiliser et renforcer des normes porteuses d'un enseignement efficace.* » (Dumay, 2013).

Les communications écrites, quant à elles, jouent un rôle tout aussi crucial. Qu'il s'agisse de notes, de circulaires ou de courriers électroniques, ces outils sont très efficaces pour diffuser des informations officielles à l'ensemble du personnel. Ils permettent non seulement de s'assurer que tout le monde est bien informé des décisions prises, mais aussi de constituer une archive précieuse des échanges, ce qui peut être extrêmement utile pour s'y référer par la suite. Cela garantit une traçabilité des actions, un élément fondamental pour maintenir la transparence au sein de l'établissement. Que ce soit pour rappeler des échéances importantes, annoncer des changements organisationnels ou fournir des consignes spécifiques, ces supports écrits assurent

une communication claire et pérenne. De plus, ils permettent à chacun d'avoir un accès continu aux informations, évitant ainsi les malentendus ou les oublis.

Dans son article de 2012, Valérie Carayol aborde la question de l'audit de la communication interne, mettant en lumière les difficultés rencontrées par les organisations pour évaluer l'efficacité de leur communication. L'auteur souligne que de nombreuses entreprises n'énoncent pas clairement leurs objectifs de communication, ce qui complique la mesure de leur atteinte : *« La communication interne permet d'instrumenter les échanges dans l'organisation, de même qu'elle permet le ravitaillement en information et en services liés à la communication. Elle répond aux besoins des différentes unités de l'organisation en information, en supports et en interfaces de communication. »* (Carayol, 2012).

En somme, l'utilisation conjointe des réunions et des communications écrites permet de créer un cadre de travail où l'information circule de manière fluide, tout en assurant que chacun se sente partie prenante dans la vie de l'établissement.

3. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) en milieu scolaire

3.1. Les échanges via les NTIC

Les échanges ne se limitent plus aux réunions physiques ou aux notes de service ; ils se déroulent en temps réel, via des canaux numériques qui permettent à tous les acteurs de rester connectés. L'essor des plateformes en ligne, des réseaux sociaux, des applications mobiles et des outils de messagerie instantanée a profondément modifié la manière dont la communication interne s'organise dans les écoles.

L'un des avantages les plus marquants de ces évolutions réside dans l'accessibilité accrue qu'elles offrent. Aujourd'hui, que ce soit les enseignants, les élèves, le personnel administratif ou même les parents, tous ont la possibilité d'accéder facilement à des informations importantes, à tout moment. Ils peuvent ainsi consulter les plannings, participer à des discussions en ligne ou encore suivre l'évolution des projets pédagogiques en cours, le tout avec une grande simplicité. Cette rapidité dans la transmission des informations permet une réactivité sans précédent, où les décisions peuvent être prises et communiquées instantanément, sans les délais qui étaient autrefois inévitables. De plus, l'interactivité des outils numériques favorise une participation plus active de chacun, que ce soit par l'envoi de messages instantanés, la création de groupes de discussion ou encore l'organisation d'événements virtuels. Dans leur article, Titiek Murniati et Sanjaya mettent en lumière le rôle des technologies dans l'amélioration des interactions sociales en classe. Les auteurs insistent sur l'importance de

l'apprentissage collaboratif, qui permet aux étudiants de partager et de construire ensemble de nouvelles connaissances. Ils identifient quatre dimensions essentielles des technologies éducatives : l'accès à l'information, l'automatisation des tâches, la représentation des connaissances, et la communication-collaboration. Ce cadre théorique démontre que, lorsque les enseignants conçoivent des activités favorisant l'engagement des élèves, ceux-ci manifestent une attitude plus positive envers leur apprentissage : « *L'un des objectifs de l'enseignement collégial est de créer et de façonner un état d'esprit qui favorise une interaction et un dialogue authentiques pour résoudre les problèmes sociaux, économiques et politiques qui nous entourent dans ce monde.* » (Titiek Murniati & Sanjaya, 2017).

Cependant, ces nouvelles possibilités s'accompagnent de défis importants. La gestion des informations devient de plus en plus difficile, surtout face à la quantité impressionnante de données qui circulent chaque jour. Les établissements scolaires doivent donc mettre en place des solutions efficaces pour trier, organiser et hiérarchiser ces flux d'informations, afin de ne pas se laisser déborder. De plus, la protection des données personnelles est désormais une priorité absolue. Avec l'essor des technologies numériques, les écoles sont exposées à des risques accrus de cyberattaques et de fuites de données sensibles, rendant la sécurisation des échanges d'informations indispensable. L'article de Schomakers et ses co-auteurs traite d'un sujet central, celui de la protection des données personnelles, devenue une priorité incontournable dans notre société numérique : « *En particulier, l'essor des médias sociaux a révolutionné le comportement en ligne des utilisateurs en leur permettant de partager rapidement des moments et des pensées personnels avec leurs amis et un public général. Cependant, cette liberté nouvellement découverte s'est également accompagnée de problèmes de confidentialité sans précédent dus à la divulgation de données sensibles.* » (Schomakers et al., 2021).

Enfin, bien que les NTIC aient incontestablement apporté des améliorations en matière de connectivité et d'efficacité, leur usage requiert une gestion rigoureuse et une vigilance constante pour que leurs avantages se maintiennent et continuent de profiter pleinement à l'établissement.

3.2. Évolution et tendances des NTIC

Aujourd'hui, les écoles se tournent vers des solutions innovantes qui renforcent l'interactivité, telles que les plateformes numériques, les forums de discussion, les espaces collaboratifs, ainsi que les outils de messagerie instantanée et de visioconférence. Ces outils sont désormais devenus essentiels dans la gestion quotidienne des échanges. Ils permettent non seulement de faciliter la communication entre enseignants, élèves et personnel administratif, mais aussi

d'accélérer la prise de décisions et de favoriser une plus grande participation. Les résultats présentés par Pelletier montrent une relation positive entre la communication électronique et la proximité des relations professionnelles, suggérant que les interactions via les réseaux sociaux numériques peuvent encourager un environnement de collaboration et de soutien mutuel. L'article met en évidence l'importance des échanges électroniques dans le renforcement des liens interpersonnels au sein des organisations et souligne le rôle essentiel des plateformes numériques pour faciliter les interactions professionnelles. Cette analyse apporte un éclairage précieux sur la dynamique des relations de travail à l'ère numérique. En intégrant ces éléments, Pelletier ouvre la voie à une meilleure compréhension de l'impact des outils de communication modernes sur la communication interne des organisations : *« la création des réseaux sociaux numériques a transformé (et transforme toujours !) les relations entre les individus ; ces sites internet permettant de se connecter à un grand nombre d'interlocuteurs simultanément, interlocuteurs pouvant provenir de plusieurs sphères différentes. Ces réseaux permettent non seulement aux individus de rejoindre un auditoire vaste et varié, mais ils permettent également d'interagir différemment avec ce dernier. »* (Pelletier, 2017).

Parallèlement, les outils de gestion du contenu et de diffusion d'informations dans les écoles ne cessent de se perfectionner pour mieux répondre aux besoins spécifiques de chaque établissement. Ces solutions permettent de suivre de manière précise les échanges entre les différents acteurs de la communauté scolaire, qu'il s'agisse des enseignants, des élèves ou du personnel administratif, tout en facilitant la gestion de projets. Cette sophistication accrue des outils numériques rend le travail collaboratif beaucoup plus fluide et assure que les informations circulent sans interruption, favorisant ainsi une meilleure coordination au sein de l'établissement.

En fin de compte, l'adoption de ces technologies transforme profondément les dynamiques de communication au sein des écoles, en offrant des outils plus performants tout en exigeant une gestion rigoureuse des enjeux liés à la sécurité et à la confidentialité.

4. Applications des NTIC dans la communication interne des établissements scolaires

4.1. Impact Stratégique des TIC sur la Communication et la prise de décision

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication permettent une circulation plus fluide de l'information et en temps réel. Cela ne facilite pas seulement les échanges quotidiens, mais concerne aussi la prise de décision.

En analysant les usages des TIC, Bekkali met en lumière leur influence sur les processus transactionnels et décisionnels. Il insiste sur l'importance de comprendre ces technologies dans

un environnement en évolution constante. L'auteur souligne que les TIC ont dépassé leur simple rôle d'outils pour devenir des atouts stratégiques essentiels, permettant aux organisations de créer de la valeur et d'optimiser leur productivité. « *Les TIC sont reconnues comme un facteur de bénéfices organisationnels et économiques, et les organisations sont incitées à les adopter afin de garantir leurs compétitivités et performances.* » (Bekkali, 2018).

En outre, les NTIC offrent une flexibilité précieuse en permettant d'adapter les messages selon les destinataires. Qu'il s'agisse de communiquer avec les enseignants, les élèves ou les parents, ces outils permettent d'ajuster le contenu et le ton des messages pour mieux répondre aux attentes de chacun, rendant la communication plus pertinente et compréhensible.

Enfin, l'usage des NTIC contribue également à renforcer la cohésion au sein de l'équipe pédagogique. Elles facilitent la collaboration entre enseignants et personnel administratif, favorisent la coordination des projets, et permettent des échanges rapides d'idées et de ressources, créant ainsi un environnement de travail plus harmonieux et productif.

4.2. Intranet et extranet scolaires

L'intranet et l'extranet sont devenus des outils indispensables pour faciliter la communication et la gestion au sein des établissements scolaires. L'intranet offre aux membres de la communauté éducative, qu'il s'agisse des enseignants, des élèves ou du personnel administratif, un accès direct à des informations importantes, telles que les actualités de l'établissement, les plannings ou encore les documents administratifs. Cette plateforme interne centralisée simplifie considérablement l'accès à l'information, permettant à chacun de consulter rapidement les ressources nécessaires, sans avoir à passer par de multiples intermédiaires. L'article de Jum'ah Hamed Al-mashaqbeh explore l'efficacité de l'utilisation de l'intranet dans l'apprentissage des langues chez des étudiantes en Jordanie. L'étude démontre que : « *L'utilisation de l'intranet a eu une efficacité positive sur l'apprentissage de l'anglais pour l'apprentissage du vocabulaire des étudiants EFL.* » (Jum'ah Hamed Al-mashaqbeh, 2019).

L'extranet, quant à lui, permet d'élargir cet espace de communication en intégrant des partenaires extérieurs tels que les parents, les associations ou encore les organismes de soutien scolaire. Il devient alors possible d'échanger des informations spécifiques, comme les bulletins scolaires ou les comptes-rendus de réunions, en toute sécurité. Ce lien numérique entre l'école et ses partenaires facilite ainsi une meilleure collaboration tout en gardant un cadre structuré et sécurisé pour la gestion des informations sensibles.

En offrant des espaces dédiés et protégés, l'intranet et l'extranet permettent une circulation fluide et rapide des informations, tout en garantissant une organisation efficace des ressources

partagées. Ces outils améliorent non seulement la communication au sein de l'établissement, mais aussi la transparence et la collaboration avec les acteurs extérieurs, renforçant ainsi l'efficacité globale de la gestion scolaire.

4.3. Bénéfices et limites des NTIC dans la communication interne scolaire

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication permettent désormais de partager des informations de manière rapide et efficace avec l'ensemble du personnel. Grâce à cela, la communication devient instantanée et la réactivité est nettement améliorée, qu'il s'agisse de diffuser des annonces importantes, de transmettre des changements de dernière minute ou de rappeler certaines informations essentielles au quotidien. Grâce à ces outils, chacun est informé en temps réel, ce qui permet de prendre des décisions plus rapidement et d'améliorer la coordination au sein de l'établissement.

De plus, l'un des grands atouts des NTIC est la possibilité de centraliser le stockage et le partage des documents. Plutôt que de jongler entre différents fichiers ou plateformes, les membres du personnel peuvent accéder facilement aux ressources dont ils ont besoin en un seul endroit. Cette centralisation non seulement simplifie l'accès à l'information, mais encourage aussi la collaboration entre les enseignants, les administrateurs et les autres membres de la communauté scolaire, en rendant les échanges plus fluides et mieux organisés. Un autre grand avantage des NTIC est la baisse des coûts associés à la communication interne. En réduisant considérablement l'impression et la distribution de documents papier, les écoles peuvent faire des économies importantes, tout en adoptant une démarche plus respectueuse de l'environnement, en limitant leur empreinte écologique. Cette transition vers des outils numériques permet aux établissements d'être plus respectueux de l'environnement tout en optimisant leur gestion des ressources. Fusaro insiste sur l'importance de l'appropriation des TIC pour éviter des exclusions qui pourraient paradoxalement augmenter les coûts de communication pour les groupes vulnérables : « *Le consensus qui semble se dégager tient aux deux constats suivants : la fracture numérique est d'abord économique, c'est-à-dire que les populations les moins favorisées ont moins accès à l'univers des TIC.* » (Fusaro, 2012).

Enfin, les NTIC permettent de créer des espaces de travail virtuels, facilitant la collaboration à distance et apportant une grande flexibilité. Ces outils numériques, adaptés aux besoins actuels des établissements scolaires, simplifient l'organisation des réunions, la gestion des projets et le partage de documents.

5. Synthèse des travaux antérieurs sur l'impact des NTIC sur la communication interne des établissements scolaires

Plusieurs études ont été menées, chacune apportant un éclairage particulier sur ce sujet crucial. La première, réalisée par Verónica Sansberro en 2017, met en évidence l'importance d'adapter les pratiques pédagogiques à l'ère des TIC. Sansberro souligne la nécessité pour les enseignants de repenser continuellement leurs méthodes d'enseignement, en intégrant des outils numériques pour enrichir l'apprentissage des élèves. Cette démarche permet non seulement de rendre les cours plus attractifs, mais aussi de favoriser une construction collective des connaissances, en exploitant pleinement les ressources numériques disponibles.

Cela dit, on peut reprocher à cet article de ne pas fournir de données empiriques ni d'exemples concrets permettant de mesurer les effets réels de l'intégration des TIC dans la communication interne des établissements scolaires. Bien que Sansberro mette en avant les bénéfices potentiels des TIC, une exploration plus approfondie des défis et des obstacles auxquels les enseignants sont confrontés dans leur mise en pratique aurait été précieuse. De plus, l'étude aurait pu examiner plus en détail la façon dont les TIC impactent non seulement l'enseignement des langues, mais aussi les dynamiques de communication au sein des écoles.

De son côté, l'étude de Reid (2002) se penche sur l'intégration des TIC dans l'enseignement secondaire, soulignant l'enthousiasme des enseignants pour les possibilités offertes par ces nouvelles technologies. Reid met également en lumière plusieurs préoccupations qui pourraient freiner l'adoption des TIC, notamment les inégalités d'accès et l'insuffisance de la formation des utilisateurs. Ces éléments soulignent l'importance d'une approche rigoureuse et réfléchie pour assurer une intégration réussie des TIC dans le domaine éducatif.

Reid montre aussi que les enseignants pionniers dans l'utilisation des TIC sont motivés par le potentiel qu'elles offrent pour améliorer les méthodes pédagogiques et les résultats d'apprentissage. Des exemples concrets illustrent l'intégration réussie des technologies dans diverses matières, augmentant l'engagement des élèves et dynamisant les cours. Reid ne se contente pas d'une vision uniquement optimiste : il prend aussi en compte les inquiétudes des enseignants, qui pourraient avoir un impact sur la réussite de l'intégration des TIC dans l'enseignement secondaire.

Parmi les difficultés mentionnées figurent la maintenance des équipements, les disparités d'accès aux technologies, le besoin d'une formation appropriée, mais aussi la surcharge d'informations et la rapidité des évolutions technologiques. Ces éléments montrent

l'importance d'une mise en œuvre réfléchie des TIC, afin que tous les enseignants et élèves puissent en tirer parti sans être dépassés par les défis associés.

L'étude de Loisy (2011) se concentre sur la communication éducative et les TIC, en examinant comment la scénarisation des activités et l'usage des outils de communication influencent les pratiques des étudiants. Les résultats soulignent l'importance des consignes et de l'accompagnement dans l'utilisation des technologies, tout en questionnant l'adéquation des outils aux besoins réels des établissements scolaires. Cette recherche met en avant la nécessité d'un cadre constructiviste où les acteurs éducatifs jouent un rôle clé dans l'usage des TIC.

Peres (2017) offre une perspective descriptive de l'intégration des TIC chez les enseignants de langues vivantes. Cette étude montre que l'utilisation des TIC peut non seulement améliorer les résultats scolaires, mais aussi renforcer l'engagement des élèves dans leur apprentissage. Peres souligne cependant que la simple présence de technologies ne garantit pas une amélioration des résultats : il est crucial que les enseignants soient formés et accompagnés pour que ces outils transforment réellement leur pratique pédagogique.

Enfin, l'étude de Reguragui et al. (2017) examine les attitudes des enseignants envers l'intégration des TIC dans l'enseignement secondaire en Tunisie. Leur recherche met en lumière l'impact des initiatives de recherche-action sur le développement des compétences professionnelles des enseignants et l'évolution de leurs attitudes. Bien que l'étude mette l'accent sur les attitudes positives, il aurait été utile d'explorer davantage les obstacles que rencontrent les enseignants, tels que le manque d'infrastructures, des ressources limitées ou la résistance au changement. Une évaluation plus équilibrée aurait permis d'offrir une vue plus complète des dynamiques en jeu.

En résumé, ces recherches démontrent que l'intégration des TIC dans la communication interne des écoles présente des avantages significatifs, notamment en termes de rapidité, d'efficacité et d'interactivité. Néanmoins, pour tirer pleinement parti de ces bénéfices, certains défis doivent être relevés, comme la formation des utilisateurs, la sécurité des données, et le maintien d'un juste équilibre entre les méthodes traditionnelles et numériques. Une stratégie numérique bien définie, accompagnée d'un soutien approprié des utilisateurs, est indispensable pour exploiter au mieux le potentiel des TIC tout en limitant les risques liés à leur usage.

6. Hypothèses

Les hypothèses de notre recherche suggèrent que l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) au sein des établissements scolaires pourrait considérablement améliorer la rapidité et l'efficacité des échanges internes, tout en facilitant

une meilleure collaboration entre les enseignants et l'administration. Cependant, l'adoption de ces technologies pourrait être freinée par un manque de compétences numériques chez certains utilisateurs, ce qui limiterait leur efficacité. L'utilisation des NTIC pourrait également avoir un impact positif sur l'engagement des élèves, en rendant les interactions plus fluides et interactives. En parallèle, les établissements qui mettent en place des politiques de sécurité solides seraient en meilleure position pour gérer les risques liés à la protection des données personnelles. Enfin, une approche équilibrée entre les méthodes de communication traditionnelles et numériques serait probablement la plus efficace pour répondre aux besoins variés des différents acteurs au sein de l'école.

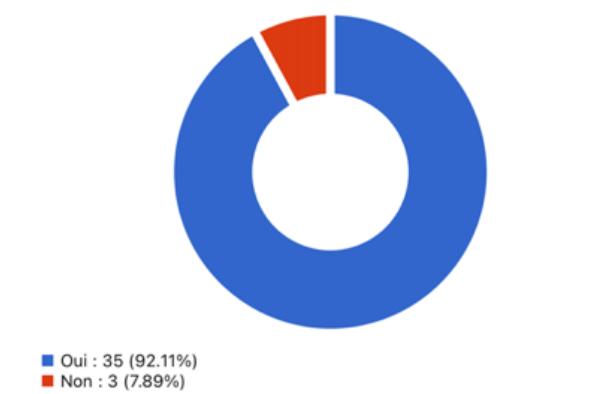
7. Études de cas

Dans cette section, nous avons examiné de près le cas d'un établissement scolaire casablancais, le lycée Ben M'Sik, situé à la délégation Ben M'Sik, qui compte 987 élèves répartis en 27 classes avec une moyenne de 36,55 élèves par classe et qui sont enseignés par 53 professeurs pendant l'année scolaire actuelle 2024-2025.

L'étude est empirique, avec l'administration d'un questionnaire auprès de 38 professeurs.

Analyse des résultats

Figure N°1 : Être concerné par la communication interne

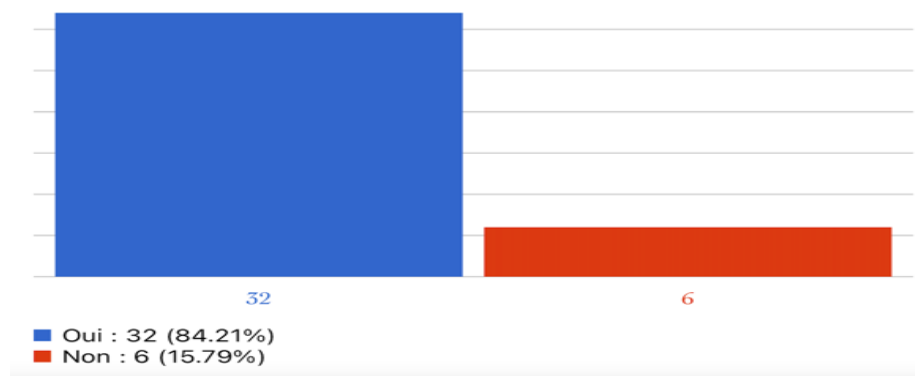


Source : Auteurs

La grande majorité des participants, soit 92,11 % (35 personnes), manifeste un fort intérêt pour la communication interne. Cela témoigne de l'importance qu'ont ces échanges dans la dynamique d'une entreprise, où une bonne communication joue souvent un rôle clé pour assurer la cohésion et l'efficacité des équipes. C'est une tendance qui se renforce aujourd'hui, alors que les entreprises reconnaissent de plus en plus la valeur d'un dialogue ouvert et fluide en interne. En revanche, un petit groupe de répondants, représentant 7,89 % (3 personnes), semble moins concerné par ce sujet. Ce désintérêt pourrait venir de plusieurs facteurs : ils peuvent juger que

d'autres aspects de leur travail sont plus prioritaires, ou peut-être n'ont-ils pas encore saisi les bénéfices d'une communication interne efficace. Cela mériterait d'être exploré davantage pour comprendre leurs besoins et perceptions.

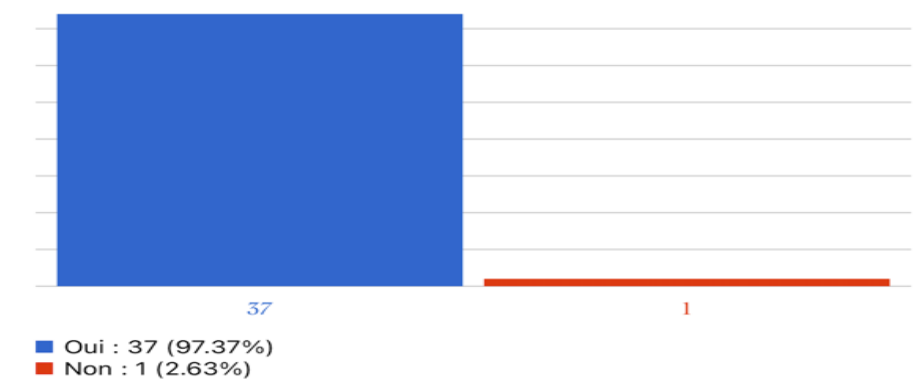
Figure N°2 : L'implication des acteurs concernés dans la communication interne



Source : Auteurs

Les résultats montrent que 84,21 % des répondants (32 personnes) considèrent que l'utilisation des technologies permet une plus grande implication des acteurs clés dans la communication interne, qu'il s'agisse des enseignants, directeurs, inspecteurs, élèves, ou encore des parents et tuteurs. Cette opinion largement partagée met en évidence l'importance croissante des technologies pour connecter efficacement les différents groupes, en facilitant l'échange d'informations et en renforçant la transparence. Ces outils semblent jouer un rôle clé dans l'engagement des acteurs, notamment parce qu'ils simplifient la coordination et rendent la communication plus rapide et accessible. Toutefois, 15,79 % des répondants (soit 6 personnes) ne partagent pas cette vision. Cette minorité peut indiquer que, malgré les avantages des technologies, certains utilisateurs rencontrent encore des obstacles, que ce soit des difficultés techniques, un manque de formation ou des problèmes d'accès à ces outils.

Figure N°3 : Les NTIC et l'amélioration de la communication interne



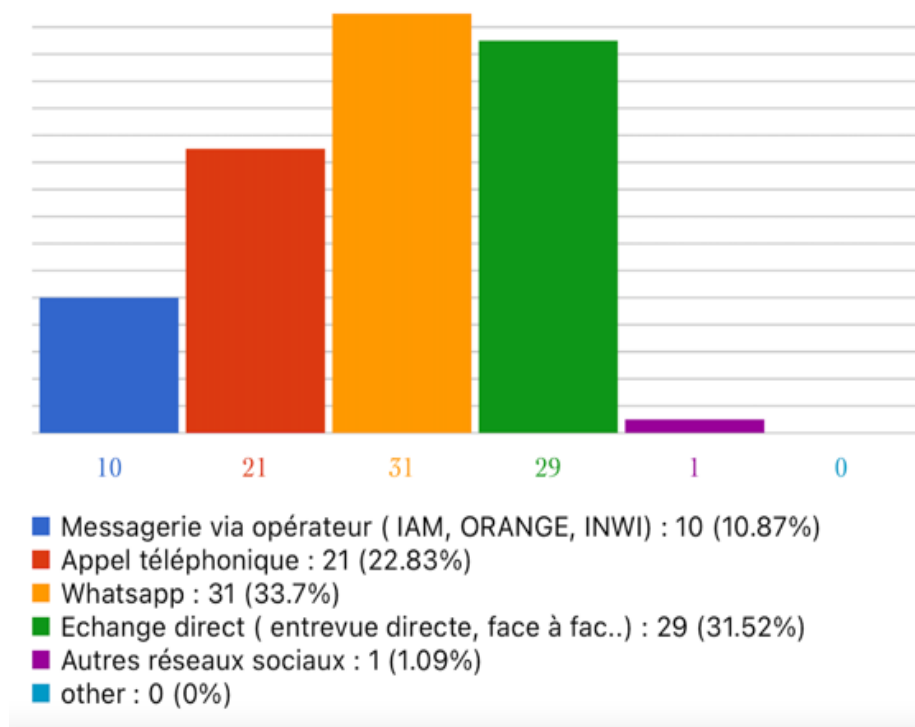
Source : Auteurs

Les résultats montrent un quasi-consensus : 97,37 % des répondants (37 personnes) estiment que les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) apportent une réelle amélioration dans la communication interne. Cela reflète sans doute l'évolution rapide des outils numériques, qui rendent les échanges plus fluides, instantanés et accessibles à tous les acteurs de l'organisation, qu'il s'agisse de collaborateurs ou de dirigeants. Les NTIC permettent une meilleure transparence, une coordination accrue et une gestion plus agile des informations, des facteurs qui expliquent probablement cet engouement quasi unanime.

Cependant, une personne (2,63 % des répondants) ne partage pas cette opinion. Cette divergence peut être liée à des expériences personnelles avec ces technologies, peut-être en raison de problèmes techniques rencontrés, d'un manque d'adaptation des outils à certains contextes spécifiques, ou encore d'une préférence pour des méthodes de communication plus traditionnelles. Il est également possible que cette personne perçoive ces technologies comme une source de surcharge d'informations, un phénomène parfois observé dans des environnements où la communication devient trop fragmentée ou envahissante.

En somme, si les NTIC sont largement perçues comme des catalyseurs d'une meilleure communication interne, il reste essentiel de s'assurer que leur adoption soit bien adaptée aux besoins de tous et qu'elles ne créent pas de nouveaux obstacles pour certains utilisateurs.

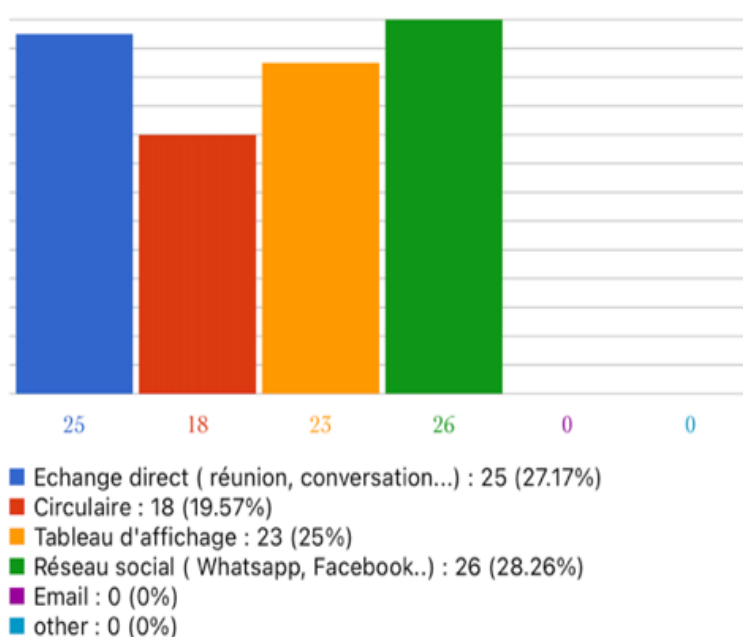
Figure N°4 : Les moyens de la communication interne utilisés



Source : Auteurs

En observant ce graphique, on remarque une nette préférence pour WhatsApp et les échanges en face à face, témoignant d'un équilibre entre les outils numériques et la communication directe. Il semble évident que, malgré l'omniprésence des technologies modernes, les interactions personnelles gardent une importance particulière, peut-être parce qu'elles répondent à un besoin de proximité ou de confiance. Les appels téléphoniques et les SMS restent présents, bien que moins prioritaires, tandis que les autres réseaux sociaux, en dehors de WhatsApp, apparaissent peu utilisés dans ce contexte.

Figure N°5 : Les canaux de communication interne utilisés par l'établissement

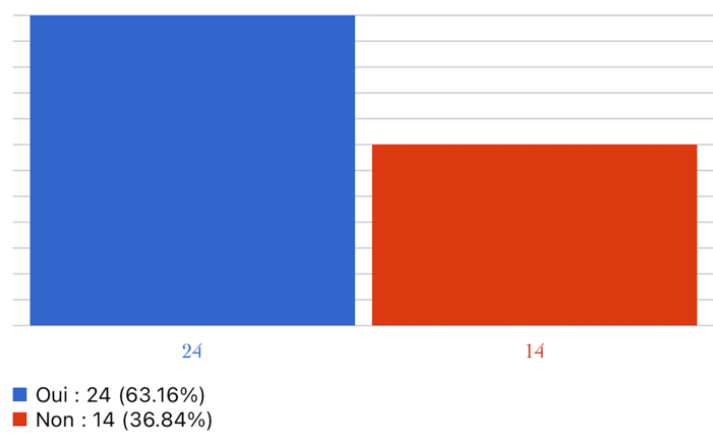


Source : Auteurs

Ce graphique met en avant les préférences de communication au sein du groupe. Les réseaux sociaux, en particulier WhatsApp et Facebook, arrivent en tête avec 28,26 % d'utilisation, suivis de près par les échanges en personne, comme les réunions ou conversations directes, qui représentent 27,17 %. Ce résultat met en évidence un équilibre entre l'usage des outils numériques et l'importance des interactions en face à face, qui restent primordiales pour. Par ailleurs, le tableau d'affichage reste un support de communication privilégié pour 25 % des répondants, suivi des circulaires à 19,57 %.

À noter l'absence totale d'utilisation de l'email, ce qui laisse entrevoir une préférence pour des méthodes de communication plus immédiates et interactives. Ces choix traduisent un équilibre entre des méthodes classiques et des outils modernes, avec une nette tendance vers l'instantanéité et la collaboration.

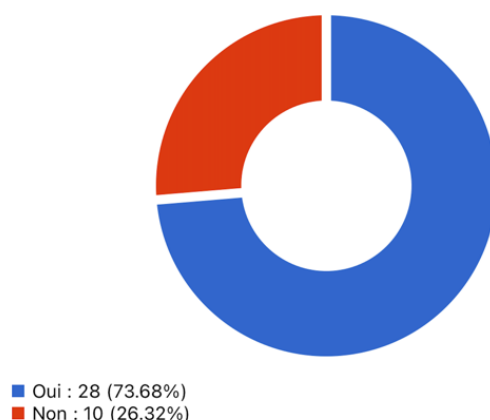
Figure N°6 : L'intégration des NTIC dans la communication entre les professeurs



Source : Auteurs

D'après les résultats, 63,16 % des participants utilisent les nouvelles technologies pour communiquer avec leurs collègues. Ce n'est pas étonnant, ces outils sont devenus incontournables pour gagner du temps et garder contact. Cela dit, 36 % des professeurs préfèrent les méthodes plus classiques. Peut-être qu'ils se sentent plus à l'aise avec des conversations en face à face ou des échanges plus personnels. Cela montre que, malgré toutes les innovations, les approches traditionnelles ont toujours leur place.

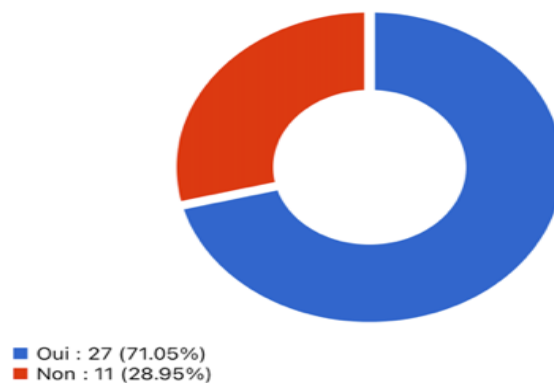
Figure N°7 : Le recours aux NTIC dans la communication avec les élèves



Source : Auteurs

Les résultats montrent que 73,68 % des enseignants, soit 28 personnes, utilisent les TIC pour communiquer avec leurs élèves. C'est compréhensible, ces outils facilitent énormément les échanges, surtout dans un contexte où la technologie fait partie intégrante du quotidien des étudiants. En revanche, 26,32 % n'y ont pas recours. Cela peut être dû à une préférence pour les méthodes traditionnelles ou à une certaine réserve face à la technologie, que ce soit par manque de formation ou simplement par choix personnel.

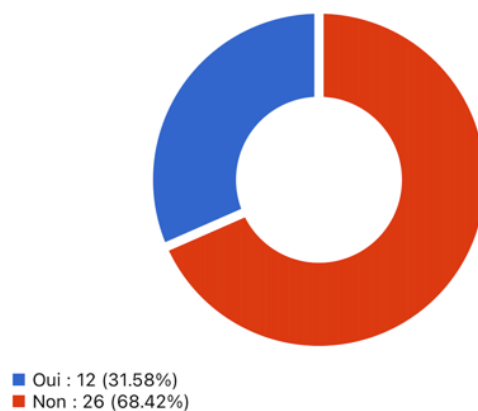
Figure N°8 : L'intégration des ressources numériques et NTIC dans des situations d'enseignement



Source : Auteurs

Les résultats montrent que 71,05 % des enseignants intègrent les TIC dans leurs pratiques, ce qui n'est pas étonnant, car ces outils rendent l'apprentissage plus flexible. En revanche, 28,95 % ne les utilisent pas, peut-être par préférence pour les méthodes classiques ou parce qu'ils jugent ces outils non essentiels pour leur matière.

Figure N°9 : Communication et attentes



Source : Auteurs

D'après les résultats du questionnaire, 31,58 % des répondants estiment que la communication au sein du lycée répond à leurs attentes. Pour eux, les échanges semblent donc bien fonctionner, peut-être grâce à des canaux clairs et efficaces.

En revanche, 68,42 % des participants trouvent que la communication actuelle ne correspond pas à leurs attentes. Ce chiffre majoritaire suggère qu'il y a probablement des points à améliorer, que ce soit en termes de clarté, de réactivité ou de transparence. Il est possible que certains attendent des outils plus modernes ou des informations plus facilement accessibles.

Discussions des résultats

Les résultats mettent l'accent sur l'impact positif des nouvelles technologies dans la communication interne. Une grande majorité de participants reconnaît les bénéfices de ces outils, notamment pour renforcer l'efficacité et fluidifier les échanges d'informations au sein des organisations.

Les données mettent également en lumière une tendance marquée vers l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les pratiques professionnelles et éducatives. Que ce soit pour la communication entre collègues, l'enseignement ou les interactions avec les élèves, une grande majorité des répondants perçoit les TIC comme des atouts précieux pour améliorer l'efficacité et la qualité des échanges. Cette adoption généralisée est sans doute liée aux nombreux avantages qu'offrent ces outils, comme la rapidité des communications, l'accès facilité aux informations et une plus grande flexibilité dans les interactions.

Cependant, malgré cet enthousiasme global, une minorité des participants demeure réticente à l'idée d'adopter pleinement ces technologies. Ces réserves pourraient être attribuées à plusieurs raisons, comme un manque de formation ou de familiarité avec les outils numériques, des préférences pour des méthodes plus classiques, ou encore des obstacles techniques et organisationnels. Par ailleurs, les méthodes de communication traditionnelles, comme les échanges en face-à-face et les tableaux d'affichage, conservent une place importante, témoignant de la persistance de l'interaction humaine malgré l'évolution des outils numériques. En ce qui concerne la communication interne de l'établissement, bien que les TIC soient perçues comme des solutions largement bénéfiques, une part significative des participants a exprimé une certaine insatisfaction, révélant ainsi des axes d'amélioration. L'efficacité des canaux de communication dépendra de leur capacité à répondre aux attentes de toutes les parties prenantes, ce qui nécessite une évaluation continue des méthodes utilisées pour garantir que les outils numériques complètent les pratiques traditionnelles, sans les remplacer entièrement.

En conclusion, les résultats montrent une transition progressive vers l'adoption des TIC dans les communications professionnelles et éducatives. Pour assurer une adoption harmonieuse et généralisée, il est essentiel d'offrir un soutien adapté, de promouvoir la formation, et de prendre en compte les divers besoins et préférences des différents intervenants.

Recommandations

Il est crucial, pour intégrer efficacement les NTIC dans les écoles, d'offrir des formations adaptées à chaque utilisateur. Cela peut inclure des ateliers pratiques sur les outils numériques,

la gestion de l'intranet, et des sessions sur la cybersécurité, afin que chacun se sente à l'aise avec ces nouvelles pratiques.

Il est tout aussi important d'offrir un accompagnement personnalisé, permettant aux enseignants et au personnel administratif de se familiariser avec ces technologies. Organiser des séances de coaching, qu'elles soient individuelles ou en groupe, peut vraiment aider à surmonter les difficultés rencontrées au quotidien. En complément, des guides pratiques, des FAQ, ou encore des retours réguliers via des feedbacks, permettent de suivre les progrès et de renforcer la confiance dans l'utilisation des NTIC. Au final, cet accompagnement ne se contente pas de faciliter l'adoption des technologies, il garantit aussi une meilleure communication interne et un fonctionnement plus fluide de l'établissement.

La formation des différents acteurs impliqués dans la communication interne des établissements scolaires doit être soigneusement adaptée aux besoins spécifiques de chaque groupe : qu'il s'agisse des enseignants, du personnel administratif, des élèves ou même des parents. Chacun d'eux utilise ces outils de manière différente, et il est donc crucial de proposer des formations pratiques, basées sur les situations concrètes que l'on rencontre quotidiennement dans l'établissement. Les enseignants, comme exemple, pourraient avoir besoin d'apprendre à partager leurs supports pédagogiques en ligne de manière simple et efficace, tandis que le personnel administratif se concentrerait davantage sur la gestion des plannings ou des dossiers numériques. Pour que ces formations portent véritablement leurs fruits, il est essentiel de mettre en place un suivi régulier afin de s'assurer que les compétences acquises sont bien assimilées et surtout appliquées au quotidien.

En parallèle, un accompagnement continu reste indispensable. Cela pourrait passer par la création de véritables communautés de pratique, où chacun, qu'il soit enseignant ou membre de l'administration, pourrait échanger des astuces, partager des expériences, et s'entraider pour mieux maîtriser les nouveaux outils numériques. Ces espaces d'échange permettraient aux enseignants, au personnel administratif et même aux élèves de partager des bonnes pratiques, tout en favorisant une entraide naturelle entre eux. De plus, la mise en place de groupes de pairs permettrait d'encourager l'entraide entre collègues ou élèves. Enfin, désigner des référents NTIC au sein de l'établissement pourrait offrir un soutien direct : ces personnes seraient en mesure de guider et d'assister leurs pairs dans l'utilisation des technologies, apportant des conseils pratiques et des solutions rapides en cas de difficulté.

Grosso modo, ces recommandations ont pour objectif d'optimiser l'impact des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) sur la communication interne au sein des établissements scolaires et pourraient être regroupées ainsi :

- **Former le personnel et les utilisateurs aux nouvelles technologies**

Pour maximiser l'efficacité des TIC dans les établissements scolaires, il est crucial de fournir une formation adaptée aux enseignants, administrateurs, élèves et parents. En maîtrisant mieux les outils numériques, les utilisateurs seront moins réticents et l'adoption des TIC pour les communications internes sera plus large et plus fluide.

- **Évaluer et adapter les outils de communication**

Les établissements doivent évaluer régulièrement l'efficacité des canaux de communication, qu'il s'agisse de plateformes numériques comme WhatsApp, des réseaux sociaux ou d'applications dédiées. L'objectif est de sélectionner les outils les plus appropriés aux besoins spécifiques de chaque groupe (enseignants, élèves, parents, direction), tout en évitant une surcharge d'informations.

- **Assurer une complémentarité entre les méthodes traditionnelles et numériques**

Il est essentiel de maintenir un juste équilibre entre les nouvelles technologies et les méthodes de communication traditionnelles, telles que les réunions en face-à-face et les tableaux d'affichage. Cela permet de respecter les préférences de tous les acteurs et de préserver l'importance des interactions humaines directes, qui sont fondamentales pour renforcer la cohésion et l'engagement au sein de la communauté scolaire.

- **Favoriser une culture de la communication ouverte et collaborative**

Encourager la transparence et l'échange est clé pour améliorer la communication interne. Les nouvelles technologies devraient faciliter la participation active et la collaboration entre tous les membres de l'établissement (enseignants, administration, élèves et parents). La mise en place d'espaces de discussion virtuels peut grandement y contribuer.

En résumé, il est vrai que les NTIC transforment en profondeur les pratiques de communication interne dans ces structures, cependant, des défis persistent, notamment en matière de cybersécurité et d'accompagnement des utilisateurs dans la maîtrise de ces outils.

Conclusion

En conclusion, les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) ont indéniablement transformé la manière dont la communication interne est menée dans les établissements scolaires. En facilitant une circulation plus rapide et plus interactive de l'information, elles contribuent à renforcer la cohésion de la communauté éducative.

Cependant, au-delà de ces constats, plusieurs perspectives et questions émergent, appelant à des recherches plus approfondies et à une réflexion collective.

Parmi les perspectives les plus prometteuses, l'évolution des plateformes numériques ouvre de nouvelles voies pour personnaliser davantage la diffusion d'informations, en fonction des besoins spécifiques de chaque groupe d'acteurs : enseignants, élèves, parents ou administrateurs. Ces outils peuvent également encourager une coopération plus fluide et un meilleur partage des ressources pédagogiques, améliorant ainsi la collaboration entre les différents membres de la communauté scolaire. À terme, l'intégration des NTIC pourrait également favoriser un apprentissage plus interactif et participatif, transformant non seulement la communication mais aussi les méthodes pédagogiques elles-mêmes.

Cependant, l'adoption des NTIC ne va pas sans poser certaines questions critiques. Une des limites principales reste l'inégalité d'accès aux outils numériques. La fracture numérique, souvent liée à des disparités économiques et sociales, peut creuser des écarts entre les établissements, et même entre les élèves au sein d'une même école. Il est également essentiel de bien accompagner les utilisateurs, qu'il s'agisse des enseignants ou des élèves. Si la maîtrise de ces technologies n'est pas suffisante, cela risque de limiter leur utilité et de créer de la frustration, voire même des réticences à les adopter pleinement. Les formations continues et le soutien technique doivent donc être au cœur des stratégies de déploiement des NTIC pour garantir leur succès.

Il est également essentiel de réfléchir aux implications éthiques de l'usage de ces technologies, notamment en matière de protection des données personnelles et de gestion de la vie privée. Les écoles, en tant que lieux de formation et d'épanouissement, doivent veiller à ce que l'utilisation des NTIC respecte des normes de sécurité informatique strictes, tout en sensibilisant les utilisateurs aux risques liés à la cybersécurité et aux comportements en ligne. Par ailleurs, bien que les NTIC offrent des avantages indéniables, il ne faut pas sous-estimer l'importance des méthodes de communication traditionnelles. Les échanges en face à face, les réunions et autres formes d'interactions directes restent irremplaçables pour renforcer le lien humain et maintenir une dimension personnelle dans les relations au sein des établissements. Trouver un équilibre entre numérique et humain est donc crucial pour répondre aux préférences variées des acteurs et préserver une dynamique de communication harmonieuse. Les principaux apports de cette recherche résident dans la démonstration que les NTIC, si elles sont bien intégrées, peuvent non seulement améliorer l'efficacité de la communication interne, mais aussi créer un environnement plus inclusif et participatif. Toutefois, ces apports

s'accompagnent de limites qu'il est nécessaire de dépasser, notamment en matière de formation, d'équité d'accès et de gestion des risques. Il apparaît donc essentiel de continuer à explorer ces dimensions dans les recherches futures, afin de maximiser le potentiel des NTIC tout en minimisant les obstacles qui pourraient freiner leur adoption.

BIBLIOGRAPHIE

- Bekkali, M. (2018) : « Analyses-diagnostic des vulnérabilités d'une organisation face aux utilisations des technologies de l'information et de communication », Mémoire de maîtrise, École Polytechnique de Montréal. PolyPublie.
- BURDIN, C. (2018). Quelle coopération avec les parents et quels enjeux dans la communication avec les parents d'un collégien qui a enfreint des règles ? Une analyse de l'activité des Conseillers Principaux d'Éducation (CPE) en France.. *Enjeux actuels et futurs de la formation et de la profession enseignante*, CRIFPE, May 2018, Montréal, France.
- Carayol, V. (2012). « L'impossible audit de communication interne », *Communication et organisation*, 5 | 1994, mis en ligne le 26 mars 2012, consulté le 20 octobre 2024.
- Duguet, A. & Morlaix, S. (2017). Perception des TIC par les enseignants universitaires : l'exemple d'une université française. *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire / International Journal of Technologies in Higher Education*, 14(3), 5–16. <https://doi.org/10.18162/ritpu-2017-v14n3-01>
- Dumay, X. (2013). « Efficacité des modes locaux de coordination et de gestion des établissements », *Revue française de pédagogie* [En ligne], 167 | avril-juin 2009, mis en ligne le 01 juin 2013, consulté le 15 octobre 2024
- Durampart, M. (2007). « Les TIC et la communication des organisations : un dispositif révélateur des émergences ambivalentes de nouvelles formes organisationnelles », *Communication et organisation*, 31 | 2007, 164-177.
- Fusaro, M. (2012). « La communication à l'épreuve des TIC. Vers de nouvelles exclusions numériques ? », *Questions de communication*, 21 | 2012, 73-88.
- Jum'ah Hamed Al-mashaqbeh, S. (2019). The Effectiveness of Using Intranet on EFL Female Students' Language Achievement and English language Skills in Mafrq Governorate in Jordan. *Journal of Education and Practice*, Vol.10, No.24, 2019, 55-61.
- Loisy, C. (2011). SIDIR Mohamed (2009), *La communication éducative et les TIC : épistémologie et pratiques*.

- Lukman, Y. (2016). Factors contributing to conflict among the teachers of Secondary Schools in the Mthatha Education District. MASTER OF EDUCATION (M. Ed) (In Educational Management) at WALTER SISULU UNIVERSITY.
- Morillon, L. & Bouzon, A. (2009). « Les injonctions paradoxales de la communication interne en période de tensions organisationnelles », *Études de communication*, 33, 189-202.
- Pelletier, C. (2017) : « Les réseaux sociaux numériques et la proximité des relations entre collègues de travail : le rôle de la communication électronique et des stratégies de gestion des frontières ». Mémoire de maîtrise en sciences de la gestion, Université du Québec de Montréal.
- Peres, B. (2017). L'intégration des TIC chez les enseignants de langue vivante : une étude descriptive. [PDF]
- REGURAGUI, S., EL OUALI EL ALAMI, I., & RAGHAY, K. (2017). Les attitudes des enseignants vis-à -vis de l'intégration des TIC. Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures en sciences de l'éducation option psychopédagogie. Université de Montréal.
- Reid, S. (2002). The Integration of Information and Communication Technology Into Classroom Teaching. *The Alberta Journal of Educational Rese* Vol. XLVIII, No. 1, Spring 2002,30-46.
- Schomakers, E., Lidynia, C., Müllmann, D., Matzutt, R., Wehrle, K., Spiecker gen. Döhmann, I. & Ziefle, M. (2021). Insights on Data Sensitivity from the Technical, Legal and the Users' Perspectives — Practical suggestions on how to raise more awareness for the assumed exercise of informational self-determination. *Computer Law Review International*, 22(1), 8-15.
- Titiek Murniati, C. & Sanjaya, R. (2017). Students as Producers: A Case Study of Technology-Based Projects. *A Journal of Culture, English Language Teaching & Literature*, Volume 17, Number 2, pp. 121-138
- Verónica Sansberro, M. (2017). L'utilisation des TICE dans la classe de FLE pour communiquer avec des interlocuteurs francophones. XIV Congrès National des Professeurs de Français, 14^o, Mendoza, Argentina.
- Yaeghoobi, E., Munshi, D., & Roper, J. (2020). Transparency as a Product of Processes of Power and Liquid Modernity: A Conceptual Paper.