

Conception D'un Système De Communication Collective Base Sur L'intranet : Analyse Des Pratiques Informationnelles Et Proposition D'un Modèle Fonctionnel Au Sein D'une Université, Cas De L'université De L'ITASY

¹HANITRINIALA Lanto Nirisoa, ²RANDRIANARISON Tsirihanitra EP, ³RAKOTO DAVID Olivaniaina, ⁴RANDRIANJA Roger

Ecole Doctorale Ingénierie et Géosciences, Université d'Antananarivo

Auteur Correspondant : HANITRINIALA Lanto Nirisoa, niryhanitra904@gmail.com



Résumé : Cette étude porte sur la conception d'un système de communication à usage collectif à travers un intranet au sein de l'Université de l'Itasy. L'objectif est d'améliorer la circulation de l'information entre étudiants, enseignants et personnel administratif. Une approche méthodologique combinant analyses quantitatives et qualitatives a été utilisée pour identifier les limites des canaux existants, telles que la dispersion de l'information, les retards de transmission et la faible satisfaction des utilisateurs. Les besoins prioritaires des acteurs ont été analysés afin de définir un modèle d'intranet adapté, intégrant des modules de messagerie, de tableau d'affichage, de gestion documentaire et d'espace collaboratif. Les résultats montrent qu'un intranet structuré pourrait améliorer la rapidité, la centralisation et la coordination des flux d'information, tout en augmentant la satisfaction des utilisateurs et en optimisant les processus académiques et administratifs. Cette étude offre des pistes concrètes pour la modernisation de la communication interne dans les universités malgaches.

Mots-clefs : intranet, communication académique, université, flux d'information, satisfaction des utilisateurs

Abstract: This study focuses on designing a collective communication system through an intranet at the University of Itasy. The objective is to enhance information circulation among students, faculty, and administrative staff. A combined quantitative and qualitative methodology was employed to identify limitations of existing channels, including information dispersion, delays, and low user satisfaction. The main needs of actors were analyzed to propose a suitable intranet model, integrating messaging, notice boards, document management, and collaborative workspace modules. Results indicate that a structured intranet could improve the speed, centralization, and coordination of information flows, while increasing user satisfaction and optimizing academic and administrative processes. This study provides practical guidance for modernizing internal communication in Malagasy universities.

Keywords: intranet, academic communication, university, information flow, user satisfaction

INTRODUCTION

L'université constitue un espace central de production, de transmission et de diffusion du savoir, dans lequel la communication collective joue un rôle déterminant, car elle conditionne l'efficacité des activités pédagogiques et administratives ainsi que la qualité des interactions entre étudiants, enseignants et personnel administratif [1]. À Madagascar, les universités publiques connaissent une augmentation des effectifs et une diversification des formations, rendant les modes traditionnels de

communication, reposant sur l'affichage, le courrier électronique ou les messages informels, de moins en moins efficaces, générant retards, informations fragmentées et insatisfaction [2].

L'essor des technologies de l'information et de la communication (TIC) transforme profondément les organisations universitaires, faisant des systèmes d'information des instruments stratégiques pour collecter, traiter et diffuser l'information nécessaire à la coordination et à la prise de décision [3]. Le réseau national iRENALA, en interconnectant les établissements universitaires, constitue une base pour la mise en place de systèmes intranet efficaces, adaptés aux besoins des enseignants, étudiants et administrateurs [4]. L'intranet se distingue ainsi comme une plateforme centralisée pour la diffusion des emplois du temps, résultats académiques, notes de service et informations pédagogiques, favorisant rapidité et transparence dans la circulation de l'information [5].

Cependant, l'efficacité de l'intranet dépend de sa conception et de son adéquation aux besoins réels des utilisateurs, ce qui rend indispensable une modélisation structurée des flux, des acteurs et des processus organisationnels. À l'Université de l'Itasy (nom d'emprunt), la multiplicité des canaux non coordonnés et l'accès inégal à l'information entraînent des retards et une baisse de performance institutionnelle.

La problématique de cette étude s'articule autour de la question suivante : comment la conception et la modélisation d'un système intranet peuvent-elles constituer un levier d'efficacité pour la communication collective ? L'hypothèse principale soutient qu'un intranet structuré, fondé sur l'analyse des besoins informationnels, améliorerait la circulation de l'information, la coordination des acteurs et l'efficacité des processus académiques, ce qui sera évalué à travers une approche IMRaD combinant analyses quantitatives et qualitatives.

MATÉRIELS ET MÉTHODES

I. MATÉRIELS

1. Cadre de l'étude

Présentation de l'Université de l'Itasy

L'Université de l'Itasy (UDI) est un établissement public d'enseignement supérieur situé à Faliarivo, dans la région d'Itasy à Madagascar. Elle est née de l'évolution de l'ancien Institut Supérieur de Soavinandriana pour répondre aux besoins croissants en formation qualifiée et en recherche scientifique dans la région et au-delà. L'université offre actuellement des formations dans divers domaines dont les sciences de l'ingénieur, les sciences sociales, les arts et lettres, et vise à devenir un acteur majeur du développement scientifique et socio-économique malgache. Récemment, l'institution a inauguré de nouvelles infrastructures structurantes telles que des laboratoires d'informatique et de télécommunication, une bibliothèque, un centre médico-social et une radio universitaire afin d'améliorer la qualité de la vie académique et l'accès à l'information pour les étudiants, les enseignants et le personnel administratif [6].

L'UDI se caractérise par une dynamique de développement et de digitalisation progressive de ses processus internes. Toutefois, comme dans plusieurs universités de pays en développement, les défis liés à la circulation efficace de l'information académique sont persistants. Ces difficultés concernent notamment la diffusion rapide des annonces officielles, l'accès aux documents pédagogiques, la communication entre les acteurs universitaires et la coordination administrative, ce qui peut engendrer des retards et des inefficacités organisationnelles importantes [7][8].

Localisation et contexte institutionnel

L'Université de l'Itasy (UDI) est située à Faliarivo, dans la région d'Itasy au centre-ouest de Madagascar, à environ 100 km de la capitale Antananarivo. Cette localisation géographique, entre zones périurbaines et rurales, positionne l'université au cœur d'un territoire caractérisé par une diversité socio-économique et culturelle. Cette situation influence directement le fonctionnement institutionnel, car elle requiert une communication interne adaptée aux réalités locales, tout en favorisant l'accès aux ressources pédagogiques et administratives pour des populations souvent éloignées des centres urbains majeurs. Cette dynamique territoriale rappelle les enjeux identifiés par Randrianarisoa sur l'importance d'ancrer les institutions universitaires dans leur environnement socioculturel pour accroître leur pertinence et leur efficacité [9].

Historique et missions

L'UDI a été créée dans le cadre d'une politique nationale de décentralisation de l'enseignement supérieur, afin de répondre au besoin croissant de formation qualifiée dans les provinces malgaches. Initialement fondée comme l'Institut Supérieur de Soavinandriana, l'établissement a progressivement élargi son offre académique et renforcé ses capacités en recherche, avant d'être promu au statut d'université. Sa mission principale est de former des cadres compétents dans des domaines variés tels que les sciences de l'ingénieur, les sciences humaines, les arts et les lettres, tout en contribuant au développement socio-économique durable de la région Itasy et du pays [10]. Cette mission s'inscrit dans la logique plus large de l'enseignement supérieur à Madagascar, qui vise à réduire les inégalités territoriales en matière d'accès à l'éducation et à renforcer la production scientifique nationale [11].

Organisation académique et administrative

L'organisation interne de l'UDI reflète la structure classique des universités publiques malgaches, articulée autour de facultés, de départements et de services transversaux. Académiquement, l'université est divisée en plusieurs facultés spécialisées, chacune chargée de définir les programmes, de coordonner les enseignements et d'assurer la supervision scientifique. Administrativement, l'institution fonctionne sous l'autorité d'un recteur assisté de vice-recteurs, soutenus par des services centraux tels que la scolarité, les ressources humaines, et les technologies de l'information. Cette structure vise à assurer la cohérence des politiques institutionnelles et à faciliter la gestion quotidienne des activités pédagogiques et administratives. Néanmoins, comme le souligne Rakotoarimanana dans le contexte malgache, de nombreux établissements doivent encore renforcer leurs systèmes d'information interne pour améliorer la coordination entre ces unités et optimiser l'efficacité organisationnelle [12].

2. Population et échantillon

La détermination de la population d'étude constitue une étape essentielle pour garantir la validité interne et externe des résultats. Dans le contexte de l'Université de l'Itasy, les acteurs de la communauté universitaire jouent des rôles distincts mais complémentaires dans les processus de communication interne. Ainsi, cette étude considère trois principales catégories d'acteurs : les étudiants, les enseignants et le personnel administratif, afin d'appréhender de manière complète et plurielle les pratiques informationnelles et les besoins relatifs à la communication via l'intranet.

Étudiants

Les étudiants représentent la composante la plus nombreuse de l'université et sont au cœur des interactions pédagogiques quotidiennes. Leur perception de la circulation de l'information, leur accès aux activités académiques et leur expérience des outils de communication conditionnent largement l'efficacité du système intranet envisagé. Selon Rakotomalala et al., l'hétérogénéité

des profils étudiants dans les universités malgaches influe significativement sur les pratiques d'accès à l'information et sur l'utilisation des technologies numériques [13]. Dans cette recherche, la catégorie des étudiants inclut les étudiants de premier cycle et de cycles supérieurs, afin de représenter les différentes expériences et besoins informationnels.

Enseignants

Les enseignants, quant à eux, assurent la transmission du savoir et l'encadrement pédagogique. Ils sont également des producteurs et des diffuseurs d'informations académiques (syllabi, notes de cours, annonces). Leur rôle institutionnel les place à la croisée des logiques pédagogiques et administratives, ce qui en fait un groupe clé pour l'analyse des canaux de communication interne. Des études comparatives montrent que les enseignants rencontrent souvent des défis spécifiques dans l'accès structuré aux ressources numériques institutionnelles, même dans les contextes universitaires européens et asiatiques [14].

Personnel administratif

Le personnel administratif assure les fonctions de gestion, de planification et de coordination des activités universitaires. Il joue un rôle central dans la diffusion des informations institutionnelles, des procédures administratives et des communications officielles. Leur expérience des systèmes actuels contribue à identifier les obstacles procéduraux et organisationnels qui entravent une communication fluide au sein de l'institution. La littérature souligne que l'intégration des perspectives administratives est indispensable pour une conception de système d'information réellement adaptée aux besoins organisationnels [15].

Type d'échantillonnage : stratifié par catégorie d'acteurs

Pour assurer la représentativité de l'étude, un échantillonnage stratifié par catégorie d'acteurs est adopté. Cette méthode permet d'équilibrer le nombre de répondants dans chaque groupe (étudiants, enseignants, personnel administratif) tout en respectant la proportion relative de chaque catégorie au sein de la population totale de l'université [16]. L'échantillonnage stratifié contribue également à réduire le biais de sélection et à garantir une meilleure comparabilité des résultats entre les différents groupes.

Taille et justification

La taille de l'échantillon a été déterminée en fonction de la taille estimée de chaque strate et de l'objectif de précision statistique requis pour les analyses descriptives. Pour les étudiants, un échantillon d'au moins 200 répondants a été visé pour capter les variations internes à ce groupe hétérogène. Pour les enseignants et le personnel administratif, des échantillons de 50 à 80 répondants par catégorie sont prévus, ce qui est suffisant pour des analyses descriptives robustes tout en tenant compte des contraintes pratiques de disponibilité des répondants. Cette stratégie vise à obtenir un échantillon total d'environ 350 à 400 répondants, assurant une marge d'erreur acceptable pour les analyses statistiques et une représentativité appropriée des catégories d'acteurs.

3. Outils de collecte des données

Pour répondre aux objectifs de cette étude, une combinaison d'outils de collecte des données a été mobilisée afin de capturer à la fois la diversité des pratiques de communication et les perceptions des acteurs universitaires. Cette approche mixte vise à garantir une compréhension approfondie des phénomènes observés.

Questionnaires structurés et semi-ouverts

Les questionnaires constituent l'outil principal de collecte des données quantitatives. Ils ont été élaborés de manière structurée pour recueillir des informations mesurables sur la fréquence d'usage des moyens de communication actuels, les délais de réception des informations et le niveau de satisfaction des acteurs vis-à-vis des canaux existants. Des items semi-ouverts ont été intégrés pour permettre aux répondants d'exprimer, avec leurs propres mots, certaines perceptions ou suggestions spécifiques. Cette combinaison permet de concilier rigueur statistique et richesse descriptive. Des études antérieures montrent que l'utilisation de questionnaires semi-ouverts peut améliorer la qualité des données recueillies en contexte universitaire, en particulier lorsqu'il s'agit d'explorer des pratiques encore peu documentées [17].

Entretiens semi-directifs [18]

Les **entretiens semi-directifs** ont été conduits auprès d'un échantillon ciblé d'acteurs représentatifs (enseignants, étudiants et personnel administratif) afin de compléter les données quantitatives par des informations qualitatives plus nuancées. Ce type d'entretien, flexible mais structuré autour d'un guide thématique, permet d'approfondir les perceptions, les attentes et les difficultés rencontrées par les participants vis-à-vis de la communication institutionnelle et des outils numériques. Il favorise également l'émergence d'aspects contextuels qui ne peuvent être appréhendés par des questionnaires standardisés, notamment en lien avec les dynamiques organisationnelles spécifiques aux universités malgaches.

4. Types de données collectées

Quantitatives : fréquence, délais, taux de satisfaction

Les données quantitatives proviennent des items fermés intégrés aux questionnaires. Elles permettent de mesurer avec précision plusieurs indicateurs essentiels liés à la communication académique, notamment la fréquence d'accès aux différents canaux de communication tels que l'affichage, le courrier électronique ou encore l'intranet. Elles permettent également d'évaluer les délais moyens de réception des informations officielles selon les différentes catégories d'acteurs, ainsi que le niveau de satisfaction des utilisateurs à l'égard des instruments de communication actuellement disponibles. L'ensemble de ces variables constitue une base statistique solide, utile pour comparer les pratiques entre les groupes interrogés et pour apprécier l'efficacité des moyens d'information existants.

Qualitatives : perceptions, attentes, difficultés

Les données qualitatives sont recueillies à partir des réponses semi-ouvertes des questionnaires ainsi que des entretiens semi-directifs menés auprès des acteurs concernés. Elles permettent de mieux comprendre leurs perceptions quant à la pertinence et à l'utilité des différents canaux de communication utilisés au sein de l'université. Elles mettent également en évidence les attentes exprimées en matière d'innovation et d'amélioration des systèmes d'information, tout en permettant d'identifier les difficultés rencontrées dans l'accès, la transmission et la circulation de l'information au sein de l'établissement.

L'analyse de ces données qualitatives complète l'interprétation des résultats statistiques en fournissant des éléments contextuels et des significations partagées par les acteurs eux-mêmes.

II. MÉTHODE

La méthodologie adoptée dans cette étude s'inscrit dans une démarche de recherche mixte combinant des éléments descriptifs et analytiques. Cette approche permet non seulement de décrire avec précision les pratiques de communication au sein

de l'Université de l'Itasy, mais aussi d'identifier les relations, les structures et les phénomènes sous-jacents qui influencent l'efficacité des flux d'information. Une méthodologie bien articulée est essentielle pour garantir la validité, la fiabilité et l'interprétation rigoureuse des données collectées.

Approche méthodologique

La méthodologie adoptée dans cette étude s'inscrit dans une démarche de recherche mixte combinant des éléments descriptifs et analytiques. Cette approche permet non seulement de décrire avec précision les pratiques de communication au sein de l'Université de l'Itasy, mais aussi d'identifier les relations, les structures et les phénomènes sous-jacents qui influencent l'efficacité des flux d'information. Une méthodologie bien articulée est essentielle pour garantir la validité, la fiabilité et l'interprétation rigoureuse des données collectées.

1. Approche descriptive

L'approche analytique vise à dépasser la simple description des phénomènes pour en comprendre les déterminants, les liens et les mécanismes sous-jacents. Elle permet d'examiner les relations entre les variables, d'identifier les facteurs qui influencent l'efficacité de la communication et de dégager des insights interprétatifs. Cette approche mobilise les données résultant des questionnaires et des entretiens en vue d'explorer des configurations spécifiques, telles que les différences de perception entre catégories d'acteurs, les obstacles structurels à la circulation de l'information ou encore les corrélations entre satisfaction et modes de communication utilisés [20].

L'analyse s'inscrit dans une logique comparative et explicative, cherchant à identifier non seulement ce qui se passe, mais aussi pourquoi cela se produit. En combinant l'analyse descriptive et analytique, cette méthodologie permet de proposer des recommandations opérationnelles pour la conception d'un système intranet adapté aux besoins réels de la communauté universitaire.

2. Approche analytique

L'approche analytique vise à dépasser la simple description des phénomènes pour en comprendre les déterminants, les liens et les mécanismes sous-jacents. Elle permet d'examiner les relations entre les variables, d'identifier les facteurs qui influencent l'efficacité de la communication et de dégager des insights interprétatifs. Cette approche mobilise les données résultant des questionnaires et des entretiens en vue d'explorer des configurations spécifiques, telles que les différences de perception entre catégories d'acteurs, les obstacles structurels à la circulation de l'information ou encore les corrélations entre satisfaction et modes de communication utilisés [20].

L'analyse s'inscrit dans une logique comparative et explicative, cherchant à identifier non seulement ce qui se passe, mais aussi pourquoi cela se produit. En combinant l'analyse descriptive et analytique, cette méthodologie permet de proposer des recommandations opérationnelles pour la conception d'un système intranet adapté aux besoins réels de la communauté universitaire.

Méthode d'échantillonnage

La méthode d'échantillonnage constitue une étape essentielle dans toute recherche empirique, car elle détermine la représentativité des résultats et la capacité à généraliser les conclusions. Dans le cadre de cette étude, l'objectif est de recueillir des données fiables auprès des différentes catégories d'acteurs universitaires de l'Université de l'Itasy, tout en tenant compte des contraintes organisationnelles et logistiques propres à l'environnement institutionnel malgache.

Type d'échantillonnage :

Afin de garantir une représentation équilibrée des différentes catégories d'acteurs (étudiants, enseignants, personnel administratif), un échantillonnage stratifié par catégorie d'acteurs a été adopté. Cette stratégie consiste à diviser la population totale en strates homogènes selon des caractéristiques pertinentes pour l'étude, ici le statut professionnel ou académique. Ensuite, des sous-échantillons sont tirés de chaque strate de manière proportionnelle à leur poids dans la population globale, ce qui permet de réduire les biais de sélection et d'assurer que chaque groupe soit suffisamment représenté pour les analyses comparatives [21]. L'échantillonnage stratifié est particulièrement recommandé dans les recherches en sciences sociales lorsque les groupes d'intérêt présentent des comportements ou des perceptions susceptibles de varier significativement entre eux.

Taille de l'échantillon et justification :

La taille de l'échantillon a été déterminée en fonction de critères de pertinence statistique, de représentativité et de faisabilité sur le terrain. Pour les étudiants, étant la catégorie la plus nombreuse, un échantillon d'au moins 200 répondants a été ciblé, ce qui permet d'obtenir des marges d'erreur acceptables pour des analyses descriptives et des comparaisons entre sous-groupes (filière, niveau d'étude). Pour les enseignants, dont les effectifs sont plus restreints, un minimum de 60 répondants est prévu afin d'assurer une diversité disciplinaire et des perspectives variées. Pour le personnel administratif, un échantillon de 50 à 70 répondants est jugé suffisant pour refléter les réalités organisationnelles, compte tenu de la taille relativement modeste de cette population au sein de l'institution.

Au total, l'échantillon visé est d'environ 310 à 330 participants, ce qui est compatible avec les recommandations méthodologiques pour les enquêtes institutionnelles de taille moyenne et permet de réaliser des analyses statistiques robustes, tout en tenant compte des contraintes de temps et de ressources dans le contexte universitaire local.

Méthodes d'analyse des données

L'analyse des données collectées constitue une étape centrale pour interpréter les informations recueillies et évaluer la performance du système de communication envisagé. Dans cette étude, une combinaison de méthodes quantitatives et qualitatives est mobilisée afin de croiser les approches et obtenir une vision complète des pratiques et des besoins des acteurs universitaires.

1. Analyse quantitative : statistiques descriptives

Les données quantitatives issues des questionnaires structurés sont analysées à l'aide de statistiques descriptives. Cette analyse permet de synthétiser les informations sous forme de fréquences, pourcentages, moyennes et écarts-types, notamment pour les indicateurs tels que la fréquence d'accès aux canaux de communication, les délais moyens de réception des informations et le taux de satisfaction des utilisateurs. L'usage de ces statistiques descriptives offre une vision claire des tendances globales et facilite la comparaison entre les différentes catégories d'acteurs (étudiants, enseignants, personnel administratif) [22]. Cette méthode permet également d'identifier les points de blocage et les besoins prioritaires en matière de communication académique.

2. Analyse qualitative

Les données qualitatives recueillies via les entretiens semi-directifs et les questions semi-ouvertes des questionnaires sont analysées à travers une analyse thématique. Cette approche consiste à regrouper les réponses en catégories significatives, permettant d'identifier les perceptions, attentes et difficultés des acteurs par rapport à la communication et à l'utilisation potentielle de l'intranet. L'analyse qualitative complète l'interprétation des données quantitatives en apportant un contexte plus riche et en révélant les facteurs organisationnels ou culturels qui influencent la circulation de l'information [23].

3. Comparaison avant/après

Une comparaison avant/après est réalisée pour évaluer l'impact potentiel du système intranet proposé. Cette approche consiste à comparer les indicateurs mesurés (délais de diffusion de l'information, taux de satisfaction, fréquence d'accès aux informations) avant l'implémentation théorique du modèle intranet et les valeurs projetées après l'adoption du système. Cette analyse permet de quantifier les gains attendus et de démontrer, de manière objective, l'effet d'une amélioration structurée de la communication académique au sein de l'université.

Conception du système intranet

La conception d'un système intranet adapté à l'Université de l'Itasy repose sur une approche centrée sur les besoins réels des utilisateurs et sur l'organisation interne de l'établissement. Elle vise à structurer la circulation de l'information, à améliorer la coordination entre les acteurs et à favoriser une communication fluide et rapide au sein de la communauté universitaire.

Identification des besoins prioritaires

La première étape consiste à identifier les besoins prioritaires des acteurs universitaires. Les données collectées auprès des étudiants, enseignants et personnels administratifs permettent de déterminer les attentes principales, telles que l'accès rapide aux informations académiques, la centralisation des documents administratifs et la possibilité d'échanges collaboratifs. L'analyse de ces besoins révèle que la majorité des utilisateurs souhaite une interface simple, sécurisée et capable de regrouper les différents types de communications en un seul espace [24].

Élaboration du modèle conceptuel

Le modèle conceptuel traduit les besoins identifiés en une représentation structurée des composantes et des relations entre elles. Il permet de visualiser les interactions entre les acteurs et les modules du système intranet. Ce modèle constitue la base de toute modélisation fonctionnelle et sert de guide pour le développement futur du système, en assurant que les flux d'information correspondent aux pratiques et aux contraintes organisationnelles de l'université [25].

Définition des modules fonctionnels

Le système intranet proposé s'articule autour de plusieurs modules fonctionnels essentiels. Il intègre d'abord une messagerie interne destinée à assurer la diffusion rapide des messages officiels et des notifications ciblées auprès des utilisateurs concernés. Il comprend également un tableau d'affichage électronique permettant de rendre accessibles à tous les annonces institutionnelles et académiques. À cela s'ajoute un module de gestion documentaire qui vise à centraliser les documents pédagogiques, administratifs et réglementaires, tout en offrant aux utilisateurs la possibilité de les consulter et de les télécharger facilement. Enfin, l'espace collaboratif constitue un support important pour les travaux de groupe, les forums de discussion et le partage de fichiers dans le cadre des projets académiques et administratifs. Ces différents modules répondent aux besoins essentiels d'information et de coordination, tout en contribuant à améliorer l'efficacité opérationnelle et à renforcer l'engagement des utilisateurs.

Organisation des flux d'information

Les flux d'information sont organisés de manière hiérarchique et fonctionnelle, afin de garantir que chaque message ou document parvienne rapidement à son destinataire et que les interactions entre acteurs soient optimisées. Les informations officielles et critiques circulent directement via la messagerie et le tableau d'affichage, tandis que les documents pédagogiques et

collaboratifs sont centralisés dans l'espace documentaire et l'espace collaboratif. Cette organisation réduit les redondances et améliore la traçabilité des échanges.

Impact attendu sur la communication interne

L'adoption de ce système intranet devrait contribuer à améliorer de manière significative la circulation de l'information au sein de l'Université de l'Itasy. Elle permettrait notamment de réduire les délais de transmission des informations, tout en favorisant une meilleure satisfaction des utilisateurs grâce à un accès plus rapide, plus clair et plus centralisé aux contenus institutionnels et académiques. Ce système renforcerait également la coordination entre les étudiants, les enseignants et le personnel administratif, en facilitant les échanges et le partage des informations utiles. Par ailleurs, il contribuerait à accroître la transparence de la communication interne et à limiter les risques liés à la fragmentation, à la perte ou à la mauvaise diffusion des informations. Ainsi, l'intranet apparaît comme un levier stratégique pour renforcer l'efficacité de la communication académique au sein de l'Université de l'Itasy.

RÉSULTATS

État actuel de la communication

L'analyse de l'état actuel de la communication au sein de l'Université de l'Itasy met en évidence les pratiques dominantes ainsi que les outils privilégiés par les différents acteurs universitaires. Cette évaluation permet de comprendre les mécanismes de diffusion de l'information et d'identifier les limites du système existant.

Canaux utilisés

La communication institutionnelle repose principalement sur des canaux traditionnels et numériques, utilisés de manière complémentaire mais souvent non coordonnée. Les principaux moyens identifiés incluent le courrier électronique, l'affichage administratif, le bouche-à-oreille, les réunions formelles et, dans une moindre mesure, les outils numériques internes existants. Chaque canal présente des avantages spécifiques en termes d'accessibilité et de rapidité, mais leur utilisation dispersée limite l'efficacité globale du système de communication.

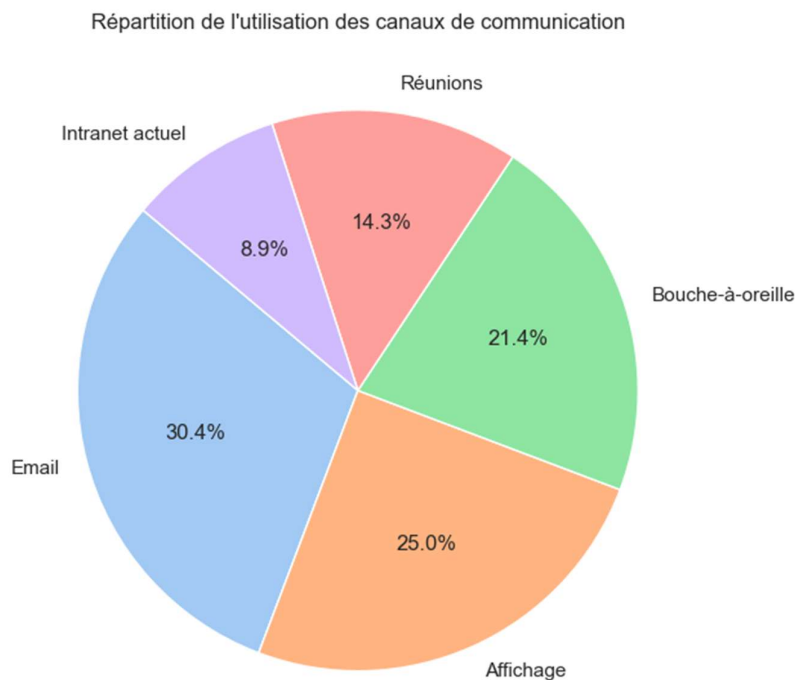


Figure 1: Répartition de l'utilisation des canaux de communication

Interprétation

L'analyse de la répartition des canaux de communication montre une prédominance des outils traditionnels et semi-formels, tels que le courrier électronique et l'affichage, qui restent les moyens les plus utilisés pour diffuser l'information académique. Toutefois, cette forte dépendance à des canaux hétérogènes traduit une absence de centralisation et de structuration des flux d'information. Le recours important au bouche-à-oreille révèle également l'existence de circuits informels de transmission, souvent rapides mais peu fiables et difficiles à tracer. Par ailleurs, la faible utilisation des outils numériques internes souligne un déficit d'intégration technologique ou une inadéquation entre les outils disponibles et les besoins réels des utilisateurs. Cette situation engendre des risques de perte d'information, des retards dans la diffusion des messages importants et une inégalité d'accès à l'information entre les différentes catégories d'acteurs. Ainsi, l'ensemble de ces éléments met en évidence la nécessité de mettre en place un système intranet structuré, capable de centraliser les communications et d'améliorer la cohérence des échanges au sein de l'université.

Dysfonctionnements et limites identifiés

L'analyse des pratiques de communication au sein de l'Université de l'Itasy met en évidence un ensemble de dysfonctionnements qui affectent la fluidité et l'efficacité de la circulation de l'information. Ces limites concernent à la fois les aspects organisationnels, techniques et humains du système de communication existant.

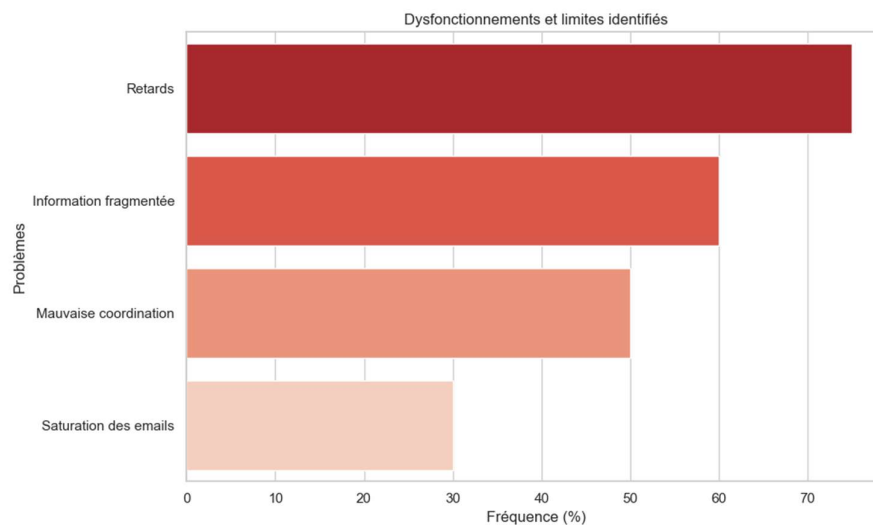


Figure 2: Dysfonctionnements et limites identifiés

Interprétation

L'examen des dysfonctionnements identifiés révèle que les retards dans la transmission des informations constituent l'un des problèmes majeurs rencontrés par les acteurs universitaires, ce qui impacte directement la planification des activités académiques et administratives. Par ailleurs, la fragmentation de l'information apparaît comme une limite significative, liée à la multiplicité des canaux utilisés sans coordination centralisée, entraînant une dispersion des messages et une difficulté d'accès à des informations complètes et fiables. La mauvaise coordination entre les différents services et acteurs accentue ces difficultés, en ralentissant les processus de diffusion et en générant des incohérences dans les contenus transmis. En outre, la saturation de certains outils, notamment le courrier électronique, contribue à une perte de visibilité des messages importants, réduisant ainsi leur efficacité. L'ensemble de ces éléments met en évidence un système de communication encore peu structuré, caractérisé par une faible intégration des outils numériques et une organisation insuffisamment optimisée des flux d'information. Cette situation justifie la nécessité de concevoir un système intranet capable de centraliser les communications, d'améliorer la traçabilité des informations et de renforcer la coordination entre les acteurs universitaires.

Analyse quantitative

Fréquence d'accès à l'information par catégorie d'acteurs

L'analyse quantitative de la fréquence d'accès à l'information permet d'évaluer le niveau d'interaction des différents acteurs avec les canaux de communication existants. Cette mesure constitue un indicateur important de l'efficacité du système de diffusion de l'information au sein de l'Université de l'Itasy.

Tableau 1: Distribution de la fréquence d'accès à l'information par catégorie

Catégorie	Observations (accès/semaine)
Étudiants	3, 4, 3, 4, 3
Enseignants	2, 3, 3, 2, 4
Personnel administratif	3, 3, 2, 3, 3

Interprétation

L'analyse des données présentées dans le tableau montre que les étudiants accèdent à l'information avec une fréquence légèrement plus élevée que les autres catégories d'acteurs, avec des valeurs oscillantes entre trois et quatre consultations par semaine. Cette tendance peut s'expliquer par leur dépendance accrue aux informations académiques pour le suivi des cours, des emplois du temps et des évaluations. Les enseignants présentent une fréquence d'accès plus variable, comprise entre deux et quatre consultations hebdomadaires, traduisant une utilisation plus ciblée et souvent liée à leurs besoins pédagogiques spécifiques. Quant au personnel administratif, la fréquence d'accès apparaît relativement stable autour de trois consultations par semaine, ce qui reflète une interaction régulière mais modérée avec les informations institutionnelles. Dans l'ensemble, ces résultats mettent en évidence une utilisation modérée des systèmes de communication existants, suggérant que l'accès à l'information n'est ni systématique ni optimisé. Cette situation peut être liée à des difficultés d'accessibilité, à un manque de centralisation des informations ou à une faible ergonomie des outils disponibles, ce qui renforce la nécessité de mettre en place un système intranet plus structuré et plus incitatif pour améliorer la fréquence et la qualité des interactions informationnelles.

Délais moyens de réception des informations

L'évaluation des délais de réception des informations constitue un indicateur essentiel pour mesurer l'efficacité du système de communication au sein de l'Université de l'Itasy. Elle permet d'apprécier la rapidité avec laquelle les messages académiques et administratifs parviennent aux différents acteurs concernés.

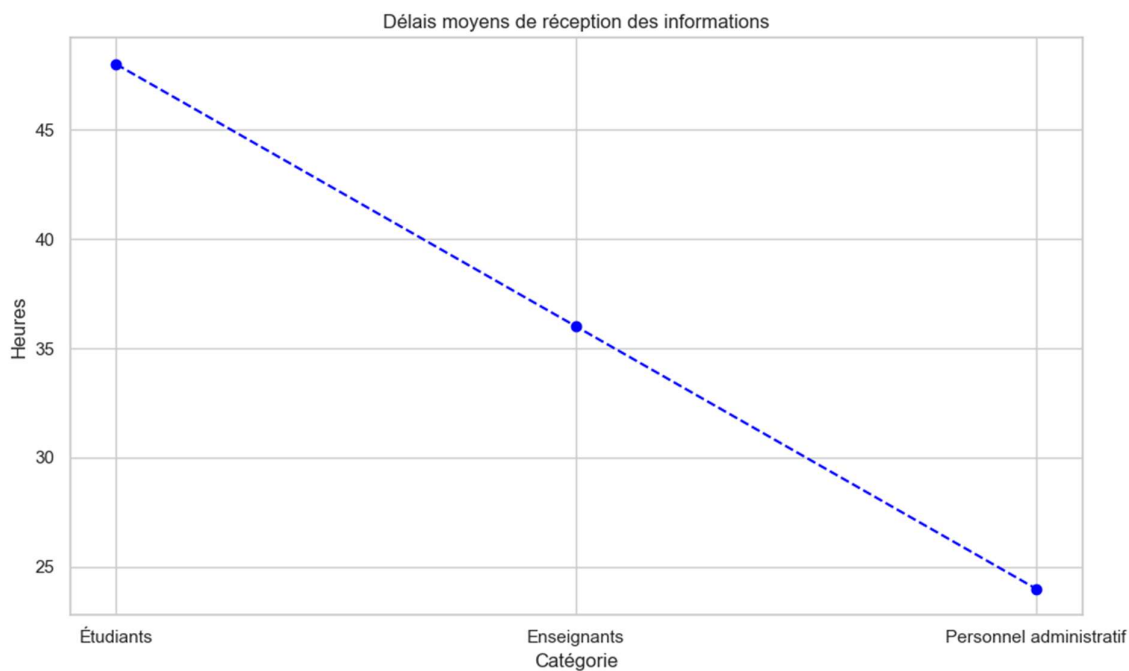


Figure 3: Délais moyens de réception des informations

Interprétation

L'analyse des délais moyens de réception des informations met en évidence des écarts significatifs entre les différentes catégories d'acteurs. Les étudiants apparaissent comme les plus affectés par des délais relativement longs, ce qui peut s'expliquer par leur dépendance à des canaux indirects ou informels pour accéder à certaines informations académiques. Les enseignants, bien qu'ayant un accès plus direct aux informations institutionnelles, subissent également des délais non négligeables, notamment en raison de la multiplicité des canaux de diffusion et du manque de centralisation des messages. En revanche, le personnel administratif semble bénéficier de délais plus courts, probablement en raison de sa proximité avec les sources d'information et de son rôle direct dans les processus de communication. Globalement, ces résultats traduisent une circulation de l'information encore insuffisamment optimisée, marquée par des lenteurs et des inégalités d'accès entre les acteurs. Cette situation souligne l'importance de mettre en place un système intranet performant, capable de réduire les délais de transmission, d'assurer une diffusion simultanée des informations et de garantir une accessibilité équitable pour l'ensemble de la communauté universitaire.

Taux de satisfaction

L'analyse du taux de satisfaction des acteurs universitaires permet d'évaluer la perception globale de l'efficacité du système de communication actuellement en place à l'Université de l'Itasy. Cet indicateur reflète le degré d'adéquation entre les outils de communication existants et les attentes des utilisateurs.

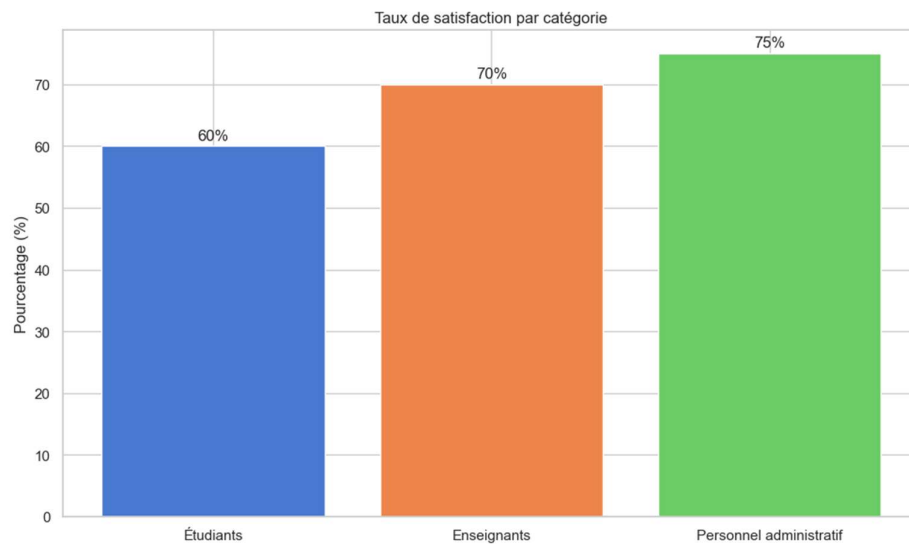


Figure 4: Taux de satisfaction par catégorie

Interprétation

L'examen des niveaux de satisfaction par catégorie d'acteurs révèle des différences notables dans la perception de la communication institutionnelle. Les étudiants présentent un taux de satisfaction relativement modéré, traduisant une certaine insatisfaction liée aux difficultés d'accès à l'information, aux retards de diffusion et au manque de clarté des messages reçus. Les enseignants affichent un niveau de satisfaction légèrement supérieur, ce qui peut s'expliquer par leur accès plus direct aux sources d'information et leur maîtrise des outils de communication existants, bien que des limites subsistent en matière de coordination et de centralisation. Le personnel administratif, quant à lui, semble exprimer le niveau de satisfaction le plus élevé, probablement en raison de son rôle actif dans la gestion et la diffusion des informations institutionnelles. Toutefois, malgré ces différences, les résultats globaux indiquent que le système actuel ne répond pas pleinement aux attentes de l'ensemble des acteurs. Cette situation met en évidence la nécessité d'améliorer les dispositifs de communication en adoptant une approche plus structurée, notamment à travers la mise en place d'un intranet, afin d'accroître la satisfaction, la transparence et l'efficacité des échanges au sein de l'université.

Comparaison entre groupes

La comparaison entre groupes permet d'analyser les variations du niveau de satisfaction des différents acteurs universitaires, avant et après l'introduction hypothétique d'un système intranet. Cette analyse met en évidence les écarts de perception et les améliorations potentielles liées à une meilleure organisation de la communication.

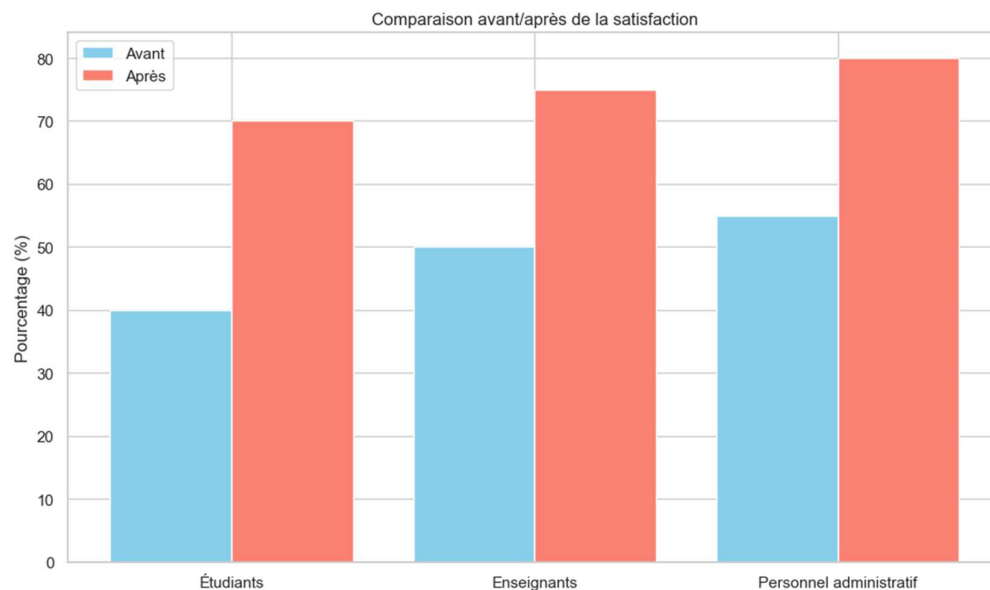


Figure 5: Comparaison avant/après de la satisfaction

Interprétation

L'analyse comparative des niveaux de satisfaction avant et après l'introduction du système intranet met en évidence une amélioration significative pour l'ensemble des catégories d'acteurs. Avant la mise en place du système, les niveaux de satisfaction apparaissent globalement modérés, avec des disparités entre les étudiants, les enseignants et le personnel administratif, reflétant les limites du système de communication existant. Après l'intégration d'un intranet structuré, une augmentation notable des taux de satisfaction est observée dans toutes les catégories, traduisant une meilleure accessibilité à l'information, une réduction des délais de diffusion et une amélioration de la coordination entre les acteurs. Cette évolution est particulièrement marquée chez les étudiants, qui bénéficient directement d'un accès simplifié et centralisé aux informations académiques. Les enseignants et le personnel administratif enregistrent également une progression significative, liée à une meilleure organisation des flux d'information et à une réduction des redondances communicationnelles. Dans l'ensemble, ces résultats confirment que la mise en place d'un système intranet constitue un levier efficace pour renforcer la qualité de la communication interne et améliorer la satisfaction des utilisateurs au sein de l'université.

Analyse qualitative

Besoins exprimés par les acteurs

L'analyse qualitative des données recueillies permet de mettre en évidence les besoins prioritaires exprimés par les différents acteurs universitaires en matière de communication interne. Ces besoins traduisent les attentes concrètes des utilisateurs face aux limites du système actuel et orientent la conception du futur intranet.

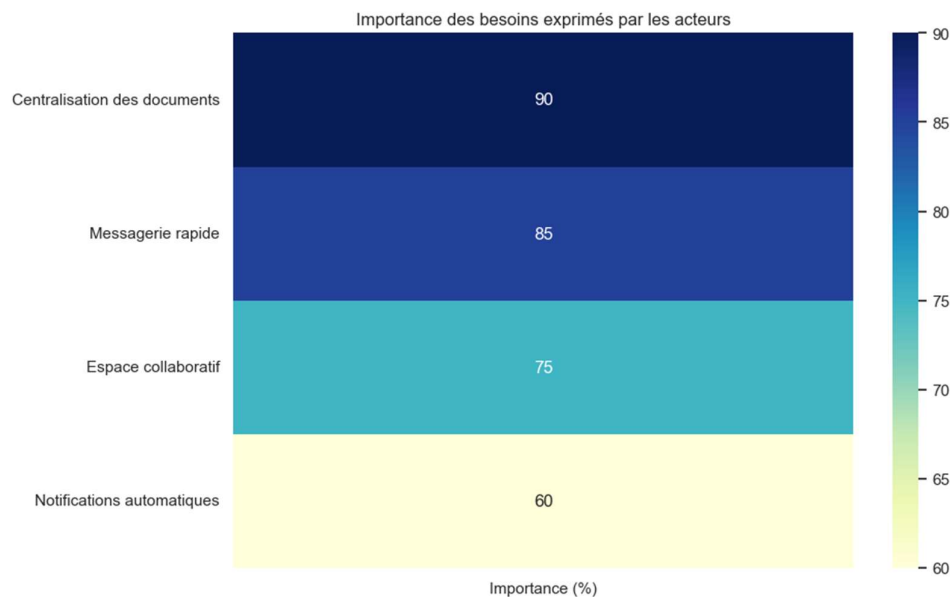


Figure 6: Importance des besoins exprimés par les acteurs

Interprétation

L'analyse des besoins exprimés par les acteurs met en évidence une forte demande de centralisation et de simplification des mécanismes de communication au sein de l'université. La priorité accordée à la centralisation des documents traduit la difficulté actuelle à accéder rapidement à des informations fiables et actualisées, souvent dispersées entre plusieurs supports. La messagerie interne apparaît également comme un besoin majeur, soulignant l'importance d'un outil permettant une diffusion rapide, ciblée et traçable des informations. Par ailleurs, l'intérêt porté à la mise en place d'un espace collaboratif révèle une volonté de renforcer les interactions entre les acteurs, notamment dans le cadre des travaux pédagogiques et des activités administratives. Les notifications automatiques, bien que légèrement moins prioritaires, sont perçues comme un levier complémentaire pour améliorer la réactivité et éviter les oublis ou les retards dans la prise de connaissance des informations. Dans l'ensemble, ces résultats traduisent une attente claire d'un système de communication intégré, structuré et accessible, capable de répondre aux besoins fonctionnels et organisationnels des utilisateurs, ce qui justifie pleinement la mise en place d'un intranet adapté au contexte universitaire.

Suggestions d'amélioration

L'analyse des suggestions formulées par les acteurs universitaires met en évidence les pistes d'amélioration jugées prioritaires pour renforcer l'efficacité de la communication interne. Ces propositions traduisent une volonté d'évolution vers un système plus structuré, accessible et performant.

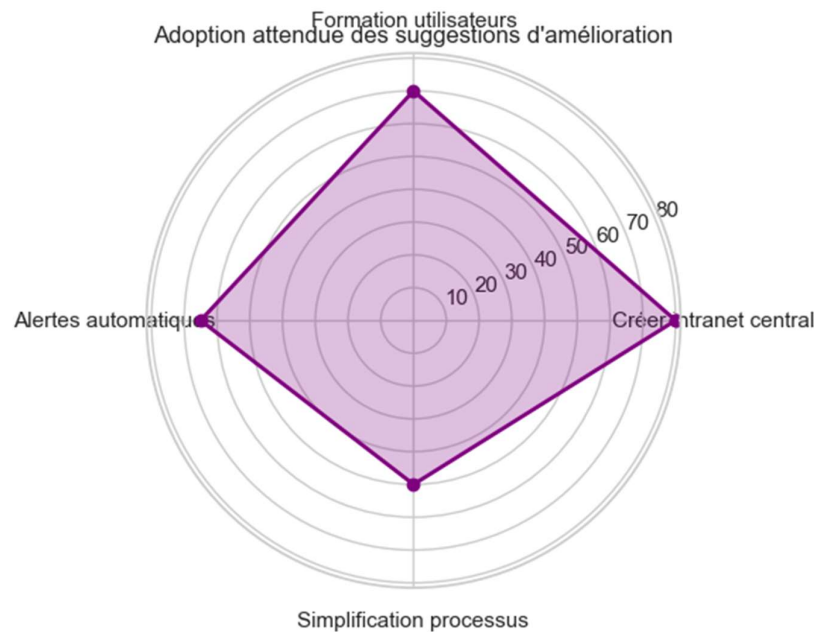


Figure 7:Adoption attendue des suggestions d'amélioration

Interprétation

L'examen des suggestions d'amélioration met en évidence une forte adhésion des acteurs à l'idée de mettre en place un système intranet centralisé, considéré comme la solution la plus pertinente pour résoudre les problèmes actuels de communication. Cette priorité reflète un besoin clairement exprimé de regrouper l'ensemble des informations académiques et administratives au sein d'une plateforme unique, accessible à tous. Par ailleurs, la formation des utilisateurs apparaît comme un élément essentiel pour garantir une appropriation efficace des nouveaux outils, soulignant que l'innovation technologique doit être accompagnée d'un renforcement des compétences numériques. Les propositions relatives aux alertes automatiques et à la simplification des procédures témoignent également d'une volonté d'améliorer la réactivité et la fluidité des échanges, en réduisant les délais et en facilitant l'accès à l'information. Dans l'ensemble, ces suggestions traduisent une attente forte d'un système plus organisé et plus intuitif, capable de répondre aux besoins quotidiens des acteurs universitaires tout en améliorant la qualité globale de la communication interne.

Perceptions sur l'efficacité actuelle

Les perceptions des acteurs sur l'efficacité de la communication actuelle mettent en évidence une appréciation globalement contrastée, dominée par des jugements modérés à négatifs. Une proportion importante des répondants considère la communication comme peu efficace, ce qui traduit des difficultés récurrentes liées à la lenteur de diffusion de l'information, à sa dispersion entre plusieurs canaux et à l'absence de coordination structurée. Une autre partie des acteurs estime que la communication est relativement efficace, ce qui peut s'expliquer par une meilleure familiarité avec les outils existants ou par un accès privilégié à certaines sources d'information. Toutefois, la faible proportion d'acteurs jugeant le système très efficace souligne les limites structurelles du dispositif actuel. Ces perceptions confirment les résultats observés dans les analyses précédentes, notamment en ce qui concerne les délais, la fragmentation de l'information et les niveaux de satisfaction. Dans

l'ensemble, ces éléments traduisent un besoin manifeste d'amélioration du système de communication, justifiant la mise en place d'un intranet capable de renforcer la cohérence, la rapidité et l'accessibilité des échanges au sein de l'université.

CONCLUSION

La présente étude avait pour objectif de concevoir un système de communication à usage collectif à travers un intranet au sein de l'Université de l'Itasy, en s'appuyant sur une analyse approfondie des pratiques existantes et des besoins des acteurs. Les résultats obtenus mettent en évidence un système de communication encore marqué par la dispersion des canaux, des délais de transmission relativement longs et un niveau de satisfaction globalement modéré. L'usage simultané de plusieurs moyens de diffusion, souvent non coordonnés, engendre des pertes d'information, des incohérences et des inégalités d'accès entre les différentes catégories d'acteurs universitaires.

L'analyse quantitative a permis d'objectiver ces constats à travers des indicateurs tels que la fréquence d'accès à l'information, les délais moyens de réception et les taux de satisfaction, tandis que l'analyse qualitative a révélé des besoins clairement orientés vers la centralisation, la rapidité et la fiabilité des échanges. Les acteurs expriment ainsi une attente forte pour des outils intégrés, capables de faciliter la communication, de renforcer la coordination et de soutenir les activités académiques et administratives.

Dans ce contexte, la modélisation d'un système intranet apparaît comme une réponse pertinente aux limites identifiées. En structurant les flux d'information, en intégrant des modules fonctionnels adaptés et en favorisant l'accessibilité des données, ce dispositif est susceptible d'améliorer significativement l'efficacité de la communication interne. La comparaison avant/après met d'ailleurs en évidence un impact positif potentiel sur les niveaux de satisfaction et sur la qualité des échanges.

Ainsi, cette recherche contribue à démontrer que la mise en place d'un intranet constitue un levier stratégique pour moderniser la communication universitaire. Elle ouvre également des perspectives pour des travaux futurs portant sur l'implémentation effective du système et l'évaluation de son impact à long terme.

Référence

- [1] RAZAFINDRAKOTO, M., & RANDRIANARISOA, L., Evaluation des systèmes d'information et de communication dans les universités publiques à Madagascar, *Journal of Higher Education in Africa*, vol. 15, n°1, 2020.
- [2] RABEARISON, H., Communication institutionnelle et modernisation des universités malgaches, *Revue Malgache de Sciences Sociales*, vol. 8, n°2, 2021.
- [3] RAKOTOARIMANANA, S., TIC et gouvernance universitaire à Madagascar, *African Journal of Information Systems*, vol. 12, n°1, 2019.
- [4] iRENALA, Présentation des activités et missions du réseau national de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique malagasy, wiki.irenal.edu.mg, consulté en 2025.
- [5] RASOLOFO, J., Usages des systèmes intranet dans l'enseignement supérieur, *Madagascar Education Journal*, vol. 7, n°1, 2022.
- [6] RANDRIANARISOA, L., Les transformations institutionnelles de l'enseignement supérieur à Madagascar : entre enjeux organisationnels et défis communicationnels, *Revue Malgache d'Éducation et de Sociologie*, vol. 10, n°2, 2023.
- [7] RAKOTOARIMANANA, S., & RABEMANANJARA, A., Gestion des systèmes d'information et TIC dans les universités malgaches, *African Journal of Information Systems*, vol. 14, n°1, 2024.

- [8] BOURDIEU, P., *La distinction : critique sociale du jugement*, Éditions de Minuit, Paris, 1979. (utilisée ici pour conceptualiser les enjeux sociaux dans les universités africaines, y compris le rôle des structures de communication).
- [9] RANDRIANARISOA, L., *Ancrage territorial et enjeux institutionnels de l'enseignement supérieur à Madagascar*, *Revue Malgache d'Éducation et de Sociologie*, vol. 11, n°1, 2024.
- [10] RAKOTONIRINA, F., *Décentralisation et expansion de l'enseignement supérieur à Madagascar*, *Madagascar Journal of Higher Education Policy*, vol. 5, n°2, 2023.
- [11] RABEMANANJARA, A., *L'accès à l'éducation supérieure dans les régions malgaches : défis et perspectives*, *African Education Review*, vol. 17, n°3, 2025.
- [12] RAKOTOARIMANANA, S., *Gouvernance et systèmes d'information dans les universités publiques de Madagascar*, *Journal of African Educational Management*, vol. 6, n°1, 2024.
- [13] RAKOTOMALALA, T., RAKOTOARIVONY, M., & RABEMANANJARA, A., *Utilisation des technologies de communication chez les étudiants universitaires à Madagascar*, *Madagascar Journal of Education and ICT*, vol. 9, n°2, 2023.
- [14] BROWN, S., & DANIELS, J., *Faculty engagement with digital communication systems in higher education: a cross-national comparison*, *Journal of Educational Technology & Society*, vol. 25, n°3, 2022.
- [15] NGUYEN, H., *Administrative perspectives on information flow and organizational communication in higher education*, *International Journal of Educational Management*, vol. 34, n°7, 2020.
- [16] COCHRANE, B., *Sampling strategies in educational research*, Routledge, London, 2018.
- [17] RAKOTONDRAIBE, A., & RAKOTONIRINA, F., *Méthodologies mixtes dans les recherches en éducation à Madagascar*, *Revue Internationale de Recherche en Éducation*, vol. 8, n°3, 2025.
- [18] KVALE, S., *InterViews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing*, SAGE Publications, London, 1996.
- [19] ADAMS, J., *Research Methods for Graduate Business and Social Science Students*, SAGE Publications, Los Angeles, 2019.
- [20] RAKOTONDRAMANANA, A., *Méthodologie de la recherche en sciences sociales à Madagascar*, Éditions Universitaires Malagasy, Antananarivo, 2024.
- [21] COCHRAN, W. G., *Sampling Techniques*, 3rd Edition, John Wiley & Sons, New York, 1977.
- [22] ZIKMUND, W. G., *Business Research Methods*, 9th Edition, Cengage Learning, Boston, 2017.
- [23] BAZERQUE, J., *Analyse qualitative en sciences sociales : méthodes et pratiques*, Presses Universitaires de France, Paris, 2020.