

Introduction :

Bonjour à tous,

Aujourd'hui, nous allons vous présenter notre recherche sur le sujet de "**La communication au sein des institutions marocaines**". Ce projet s'inscrit dans le cadre du module **Droits, civisme et citoyenneté**, et a été réalisé par **Nour El Hoda El Kaouti** et **Hicham Fouah**, sous la supervision du **Professeur Ouassou**.

Notre étude se concentre sur les défis et les opportunités de la communication institutionnelle au Maroc, en explorant les modèles théoriques, les pratiques actuelles et les études de cas spécifiques. Nous avons structuré notre présentation en trois parties principales :

1. **Le cadre théorique de la communication institutionnelle**
 2. **Les pratiques de communication au Maroc**
 3. **Les études de cas sur des institutions spécifiques**
-

Partie 1 : Cadre théorique de la communication institutionnelle

Pour comprendre la communication institutionnelle, nous avons étudié deux modèles clés :

- **Le modèle de Shannon et Weaver** (1948), qui se concentre sur les éléments de base de la communication : émetteur, message, canal, récepteur et bruit.
- **Le modèle de Berlo** (1960), qui met l'accent sur les compétences de l'émetteur et du récepteur, ainsi que sur le choix des canaux de communication.

Nous avons également exploré l'importance de la **rétroaction** dans le processus de communication, qui permet de valider le message et d'améliorer l'interaction entre les parties prenantes.

Enfin, nous avons analysé les **typologies de communication** :

- **Communication formelle** (rapports, réunions officielles)
 - **Communication informelle** (réseaux sociaux, conversations personnelles)
-

Partie 2 : Pratiques de communication au Maroc

Dans cette partie, nous avons examiné les canaux de communication utilisés par les institutions marocaines, tels que les **sites web institutionnels**, les **réseaux sociaux**, et les **médias traditionnels**. Nous avons également identifié des obstacles à une communication efficace, comme la **bureaucratie**, le **multiculturalisme**, et le **manque de formation**.

Nous avons également étudié l'utilisation des **Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)** dans les institutions marocaines, notamment à travers des exemples comme le **portail gouvernemental "service-public.ma"** et les **applications mobiles** développées par certaines municipalités.

Partie 3 : Études de cas sur des institutions spécifiques

Nous avons analysé deux institutions :

1. **Le ministère de la Santé**, qui utilise des campagnes de sensibilisation et les réseaux sociaux pour diffuser des informations sur la santé publique.
2. **L'Association Marocaine de Lutte Contre le SIDA (ALCS)**, une ONG qui adopte une approche communautaire et humanise ses messages à travers des témoignages personnels.

Ces études de cas nous ont permis d'identifier des **meilleures pratiques**, comme l'engagement communautaire et l'utilisation des TIC, ainsi que des **suggestions d'amélioration**, notamment la formation en communication et l'accessibilité de l'information.

Conclusion :

En conclusion, la communication institutionnelle au Maroc fait face à des défis liés à la bureaucratie et à la diversité culturelle, mais des solutions existent, comme l'engagement communautaire et l'utilisation des nouvelles technologies. Pour les recherches futures, il serait intéressant d'explorer l'impact de l'intelligence artificielle sur la communication institutionnelle.

Merci pour votre attention. Nous sommes maintenant disponibles pour répondre à vos questions.

****Questions possibles :**

1. **Question :** Pouvez-vous expliquer en quoi le "bruit" dans le modèle de Shannon et Weaver peut affecter la communication dans les institutions marocaines ?

Réponse : Le "bruit" peut être causé par des problèmes techniques, des barrières

linguistiques ou des informations contradictoires, ce qui perturbe la transmission du message. Par exemple, dans un contexte marocain, la diversité linguistique (arabe, amazigh, français) peut créer des malentendus si les messages ne sont pas adaptés à toutes les langues.

2. **Question :** Quels sont les avantages et les inconvénients de la communication informelle dans un contexte institutionnel ?

Réponse :

- **Avantages :** Rapidité et renforcement des relations interpersonnelles.
 - **Inconvénients :** Risque de désinformation et manque de contrôle sur la diffusion des messages.
-

3. **Question :** Comment la bureaucratie affecte-t-elle la communication dans les institutions publiques marocaines ?

Réponse : La bureaucratie ralentit la diffusion des informations et crée de la frustration chez les citoyens en raison des délais et de l'opacité des processus administratifs.

4. **Question :** Pourquoi avez-vous choisi le ministère de la Santé et l'ALCS comme études de cas ?

Réponse : Nous avons choisi le ministère de la Santé pour représenter une institution publique et l'ALCS pour illustrer une approche communautaire et flexible. Cela nous a permis de comparer les stratégies de communication entre le secteur public et une ONG.

5. **Question :** Comment les réseaux sociaux ont-ils transformé la communication institutionnelle au Maroc ?

Réponse : Les réseaux sociaux permettent une communication en temps réel, une interaction directe avec le public et une diffusion rapide des campagnes de sensibilisation, comme lors de la pandémie de COVID-19.

6. **Question :** Comment les institutions peuvent-elles améliorer l'accessibilité de l'information pour les populations marginalisées ?

Réponse : En utilisant des langues locales, en simplifiant les informations et en rendant les plateformes numériques plus conviviales pour les personnes moins familiarisées avec la technologie.

7. **Question :** Comment l'intelligence artificielle pourrait-elle transformer la communication institutionnelle à l'avenir ?

Réponse : L'IA pourrait permettre une communication plus personnalisée et réactive, comme l'utilisation de chatbots pour répondre aux questions des citoyens en temps réel, améliorant ainsi l'efficacité et l'engagement.

8. **Question :** Quelles sont les limites de votre étude et comment pourriez-vous les surmonter dans de futures recherches ?

Réponse : Notre étude se concentre sur quelques cas spécifiques, ce qui limite la généralisation des résultats. Pour surmonter cela, une étude plus large incluant davantage d'institutions et de secteurs serait nécessaire.