

PERCEPTION DES ENSEIGNANTS ET ÉTUDIANTS DE L'UNIVERSITÉ ALASSANE OUATTARA DES OUTILS TEAMS ET ZOOM DANS L'ENSEIGNEMENT ET L'APPRENTISSAGE

Boni Hyacinthe KPANGBA

Université Alassane Ouattara de Bouaké, Côte d'Ivoire

bonihyacinthe@gmail.com

Résumé : Pour faire face aux nombreuses difficultés et défis académiques, l'Université Alassane Ouattara (UAO) a profité de son expérience de la Covid-19 pour décider de l'utilisation des plateformes numériques dans les enseignements. Ainsi, nous nous intéressons, dans cet article, à la perception des outils Zoom et Teams dans l'enseignement et l'apprentissage. Prenant appui sur plusieurs modèles théoriques, nous avons réalisé une enquête par questionnaires, entretiens, observations et focus group auprès de 80 étudiants et enseignants. Les résultats obtenus montrent, d'une part, que l'usage de ces outils est mal perçu par la majorité des enseignants et étudiants. D'autre part, une petite frange semble favorable à l'intégration de ces outils dans l'enseignement. Par ailleurs, il ressort de nos résultats que la crainte du changement et le niveau de compétence sont à la base de la non-acceptation. Pour orienter les perceptions et réduire les résistances, une communication de type CESP a été proposée.

Mots-clés : Perception, enseignement, outils Team et Zoom, communication, UAO.

PERCEPTION OF TEACHERS AND STUDENTS OF ALASSANE OUATTARA UNIVERSITY OF TEAMS AND ZOOM TOOLS IN TEACHING AND LEARNING

Abstract : To face the many difficulties and academic challenges, Alassane Ouattara University (UAO) took advantage of its experience of Covid-19 to decide on the use of digital platforms in teaching. Thus, in this article, we are interested in the perception of Zoom and Teams tools in teaching and learning. Based on several theoretical models, we carried out a survey by questionnaires, interviews, observations and focus group with 80 students and teachers. The results obtained show, on the one hand, that the use of these tools is poorly perceived by the majority of teachers and students. On the other hand, a small fringe seems favorable to the integration of these tools in teaching. Moreover, our results show that the fear of change and the level of competence are the basis of non-acceptance. To guide perceptions and reduce resistance, a CESP-type communication was proposed.

Keywords : Perception, teaching, Team and Zoom tools, communication, UAO.

Introduction

L'essor et le sort de toute nation passe inévitablement par la transmission et l'acquisition de savoirs de base qui n'est autre que l'éducation. Depuis la conférence d'Addis Abéba (1961) jusqu'au Forum de Dakar ou aux objectifs du millénaire pour le développement, l'éducation pour tous (UNESCO BRENDA, 2005) est affirmée comme une priorité. En effet, l'éducation est l'un des moteurs de la croissance économique et du développement humain. Si dans les pays développés l'éducation et la recherche scientifique contribuent au développement à tous les niveaux, l'apport de l'enseignement supérieur à la croissance africaine a longtemps été négligé (Lesel, 2013). Il est à noter que les problèmes

qui minent l'enseignement supérieur sont fourmillants. En Côte d'Ivoire, la raréfaction des salles de cours, la massification scolaire ou des effectifs, l'insuffisance d'enseignants et l'obsolescence du matériel pédagogique sont à l'origine de la faible qualité et de l'incapacité de l'enseignement supérieur (MESRS, 2018). Au niveau de l'utilisation des outils numériques dans les enseignements, la démotivation du personnel d'encadrement, la déliquescence de l'appareil de recherche scientifique et des outils didactiques et la résistance des parties prenantes sont autant d'obstacles qui limitent son usage. Aujourd'hui, les formations à distance ou hybrides renouvellent les modes d'accès aux savoirs et en autorisent l'appropriation en temps et lieu choisis, au rythme de chacun. C'est pourquoi Alberto (2000) soutient que le e-learning va de pair avec le paradigme de l'autonomie. Sous nos cieux, la migration vers l'usage des outils numériques et l'hybridation des cours intervient avec imbroglie et de manière contradictoire dans les universités ivoiriennes.

En Côte d'Ivoire, le développement de l'enseignement à distance a été plébiscité en 2012 pour répondre aux exigences du LMD. Ce constat a été également fait par Kahi (2021, p. 49) qui soutient que la crise à Covid-19 a profondément remis en question les modèles classiques de l'éducation qui se concevait essentiellement dans une unité de lieu. En effet, il a observé que la crise a propulsé un nouveau modèle de transmission du savoir. C'est cette idée d'effet propulseur de la Covid-19 sur les systèmes d'enseignement hybrides que Abdychev et al (2020, p.1) abordent, en soutenant que « les TIC ont vu leur importance, et leur rôle s'est accentué avec les répercussions sanitaires et socioéconomiques sans précédent de la pandémie de COVID 19 ». Cette période de « grande réinitialisation » (Schwab et Malleret, 2020) a imposé aux universités des mesures de résilience pendant le confinement. La situation a rendu prégnante l'utilisation des outils nomades. Ainsi, pour assurer la continuité pédagogique, l'université Alassane Ouattara a opté pour les outils Zoom et Teams. Ces plateformes étaient jusque-là utilisées à d'autres fins que l'enseignement. Aujourd'hui elles apparaissent comme des expédients pour faire face aux nombreuses contraintes de temps, de salles, d'urgence académique, d'encadrement ; et aboutir à la normalisation des années universitaires. Cette exploration nouvelle est perçue différemment par les enseignants et étudiants de l'UAO¹ ; car jugée acariâtre, complexe ou opportune. Une majorité des enseignants et étudiants reste dubitative, a des préjugés, des perceptions erronées qui se traduisent par des comportements inadéquats. Cependant, il est à noter qu'une petite frange semble heureuse parce que trouvant ce type d'apprentissage innovant et bénéfique en matière de temps, de facilité de mobilité et d'économie d'énergie. Fort de ces constats, notre question de départ est de savoir : Comment peut-on orienter de manière appropriée les perceptions des enseignants et étudiants de l'UAO quant à l'utilisation des outils Zoom et Teams dans l'enseignement ? Pour tenter de répondre à cette question, nous avons formulé l'hypothèse selon laquelle, la communication d'utilité sociale est appropriée pour l'orientation des perceptions des outils Zoom et Teams chez les enseignants et étudiants de l'UAO.

L'objectif de cette réflexion est d'appréhender les représentations sociales des enseignants et étudiants quant à l'utilisation de Zoom et Teams dans l'enseignement afin de mieux les orienter grâce à la communication.

Cet article sera structuré en quatre parties : un cadre de référence théorique, un cadre méthodologique, une présentation et une analyse des résultats puis une discussion.

¹ UAO : Université Alassane Ouattara

Le cadre de référence théorique

L'usage des outils Zoom et Teams pour les enseignements universitaires à l'UAO est une pratique nouvelle qui éveille beaucoup de sentiments et d'émotions chez les enseignants, les étudiants et les parents. Face à cette nouveauté, les perceptions sont à la fois divergentes et/ou opposées. Dans ce sens, le choix de la théorie des représentations sociales trouve toute sa logique.

Selon les études de Garnier et Souvé (1999), la théorie des représentations sociales s'est surtout développée en Europe francophone au cours des années 60 à 90 (entre autres par Moscovici 1961, 1976 ; Jodelet, 1989 ; Doise et coll., 1992 ; Abric 1994 ; Guimelli, 1994 ; Rouquette, 1994, etc.). Toutefois, la présente étude se fonde sur l'approche développée par Moscovici (1961, p. 11). Pour lui, c'est :

Un système de valeurs, de notions et de pratiques ayant une double vocation. Tout d'abord, d'instaurer un ordre qui donne aux individus la possibilité de l'orienter dans un environnement social matériel et de le dominer. Ensuite, d'assurer la communication entre les membres d'une communauté en leur proposant un code pour leurs échanges et un code pour nommer et classer de manière univoque les parties de leur monde, de leur histoire individuelle ou collective.

Au regard de ces analyses, les représentations sociales affectent fortement la compréhension du monde chez chaque individu. L'étude des représentations sociales admet donc la prise en compte de la dimension cognitive (connaissances) et du système social. Jodelet (1991) renchérit pour dire que c'est une forme de connaissance socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social. Chez Moscovici, la représentation sociale peut être analysée à trois niveaux qui sont : l'information, l'image et l'attitude. L'information concerne la somme des connaissances possédées à propos d'un objet social, de sa quantité et de sa qualité, plus ou moins stéréotypée, banale ou originale (Moscovici, 1961). Dans le cadre de cet article, l'information renvoie aux connaissances des étudiants et des enseignants sur les plateformes Zoom et Teams ainsi qu'à leurs modes d'utilisation. L'image est donc un minimum d'informations intégrées à un niveau mental très organisé. Elle permet de déterminer le champ de représentation comme « l'ensemble des opinions structurées par un modèle social ou par une image » (Kaës, 1968, p. 34). L'image ici apparaît dans les causeries des participants autour de l'hybridation des cours et les perceptions qu'ils se font des cours en ligne. Moscovici (1961, p. 269) définit l'attitude dans sa théorie comme « un schéma dynamique de l'activité psychique, schéma cohérent et sélectif, relativement autonome, résultat de l'interprétation et de la transformation des modèles sociaux et de l'expérience de l'individu ». A ce titre, elle traduit l'orientation positive ou négative vis-à-vis de l'objet de la représentation (Labra et Lacasse, 2015, p. 173). Chez les étudiants et enseignants, cette dimension se révèle à travers les positions, les opinions et les pratiques en lien avec les outils Zoom et Teams.

1. Présentation du dispositif empirique et description de l'échantillon

1.1. Terrain de l'étude et participants

En vue d'apporter des éléments de réponse à la question de départ, nous avons procédé à une enquête empirique à l'Université Alassane Ouattara (Côte d'Ivoire). Notre population mère comprend 917 enseignants et chercheurs, et plus de 20000 étudiants. Le choix de cette université est motivé par notre appartenance à cette institution, donc observateur direct. Les difficultés comme la disponibilité des enseignants et le besoin en

salle de cours semblent impossible à combler à cause des ressources limitées. L'hybridation de l'enseignement et les plateformes numériques s'imposent comme alternative à l'UAO.

1.2. Instrument de collecte et participants

La méthodologie adoptée dans cet article est à la fois quantitative et qualitative. Pour ce faire, nous avons conduit des entretiens auprès des enseignants et étudiants et un questionnaire a également été administré. Nous avons retenu la méthode des quotas au niveau de l'échantillonnage. Notre échantillon a été réparti comme suit : 30 étudiants de la licence, 20 étudiants du master et 10 doctorants. Au niveau des enseignants, 10 enseignants de rang B² et 10 de rang A³ ont participé à l'étude.

1.3. Instruments d'analyse

Les principaux instruments d'analyse utilisés dans la présente étude sont l'analyse de contenu et l'instrument informatique. Le rôle de l'analyse de contenu est de rendre compte de ce qu'ont dit les interviewés de la façon la plus objective et la plus fiable possible (Berelson, 1952). Elle nous a ainsi permis de recueillir des informations précises sur les perceptions orientées chez les enseignants et étudiants. L'analyse s'est faite autour des unités sémantiques suivantes : les avis favorables à l'usage des plateformes numériques, la connectivité et la fréquence d'utilisation d'internet, les difficultés d'utilisation des plateformes d'enseignement, le taux de participation des cours en ligne, la pédagogie des enseignants, etc. Ces instruments ont été soutenus par des observations participatives. Elles nous ont aidé à découvrir davantage sur l'usage habituelle des plateformes numériques et les perceptions orientées. Pour le traitement et la présentation de nos données, nous nous sommes servi du logiciel Microsoft Excel.

2. Résultats

Nous présenterons les résultats en fonction des variables présentées plus haut.

2.1. Connectivité et fréquence d'utilisation d'Internet

L'étude de la connectivité porte sur la possession des smartphones et la fréquence d'utilisation d'internet. Les informations consignées dans le tableau ci-dessous nous donnent des détails.

Tableau 1 : Données sur la connectivité des participants

	Disposant d'un smartphone		Fréquence de connexion à Internet		
	Oui	Non	Permanente	Quotidienne	mensuelle
<i>Enseignants</i>	84,60%	15,40%	74%	21%	5%
<i>Etudiants</i>	78,12%	21,88%	68%	23%	9%
<i>Moyenne</i>	81,36%	18,64%	71%	22%	7%

La connectivité des enseignants et étudiants exprimée dans le tableau montre qu'en moyenne, 8 enseignants et étudiants sur 10 possèdent un smartphone et 7 sur 10 se connectent à Internet chaque jour ou de façon permanente. Cela nous amène à déduire que l'utilisation des outils connectés fait partie des activités quotidiennes des enseignants et étudiants de l'UAO.

² Enseignant de rang B : Les enseignants ayant le grade assistant ou de maître-assistant

³ Enseignant de rang A : Les enseignants ayant le grade de maître de conférence ou de professeur titulaire

2.2. Avis favorables à l'utilisation des outils Zoom et Teams

Les avis des enseignants et étudiants interrogés ont été consignés dans le tableau ci-dessous :

Tableau 2 : Avis des enseignants et étudiants sur l'usage de Zoom et Teams

Participants	D'accord	Pas d'accord	Non-réponse
Enseignants rang A	20%	80%	0%
Enseignants rang B	30%	60%	10%
Moyenne enseignants	25%	70%	5%
Etudiants en Licence	18,88%	73,33%	10%
Etudiants en Master	25%	65%	10%
Doctorants	30%	50%	20%
Moyenne étudiants	24,63%	57,50%	13,33%

Même si près du quart des enseignants et étudiants de l'UAO est favorable à l'usage des plateformes Zoom et Teams pour son caractère innovant, une grande partie (près de 2/3) ne partage pas cette décision de la gouvernance d'adopter les cours en ligne en l'état actuel. En effet, le processus des enseignements hybrides implique une phase préalable qui consiste à l'installation d'un dispositif numérique et d'une didactique adéquate. Comme le disait Degache et Nissen (2008), la production et la mise à disposition de ressources numériques s'avèrent plus prégnantes dans les campus pour l'aboutissement des enseignements en lignes.

2.3. Participation des étudiants aux cours dispensés sur Zoom et Teams

Nous nous sommes contentés des informations fournies par des étudiants et enseignants pour connaître le niveau de participation des étudiants aux cours en ligne. Ces données sont présentées dans l'extrait ci-dessous.

Tableau 2 : Témoignages relatifs à la participation des étudiants aux cours en ligne

Y. Claude, étudiant :	<i>Vraiment je n'aime pas participer aux cours en ligne parce que ça fait honte parce que nous étions 5 étudiants sur plus de 300.</i>
K. Ahmed, étudiant :	<i>Nous n'atteignons jamais 20 étudiants à suivre les cours. On commence souvent avec 18 personnes connectées mais après 30 minutes, nous sommes 6 ou 7. On est obligé de rester connecté à cause du professeur.</i>
G. Sarah, étudiante :	<i>Je suis délégué de master 2. Nous avons eu 3 cours en ligne le mois passé. A chaque fois, c'est la même chose moins de 10 étudiants ; la dernière fois, j'étais toute seule parce que je suis délégué.</i>
Pr D. Line, enseignante :	<i>Je n'ai pas encore dispensé de cours en ligne mais, il y a une de nos maîtres qui fait des performances. A ces séances, elle peut compter 60 à 80 étudiants connectés. Les étudiants témoignent de ces cours. Mais elle fait les cours en ligne uniquement avec les étudiants des cycles master et doctorat. Je précise que selon les collègues et des sources bien introduites au service informatique, c'est un exploit.</i>
Dr B. Mous, enseignant :	<i>Moi j'ai décidé de plus dispenser de cours en ligne parce que les ne se connectent pas. La participation est très faible, soit environ 5% d'étudiants sont présents. Oui je préfère donner en pourcentage pour ne pas avoir honte. Cependant, selon la hiérarchie, les cours en ligne sont un véritable succès.</i>

Ces informations permettent de constater que la participation au cours en ligne ne suscitent pas d'engouement. Le taux de participation oscille entre 5% et 16% selon les témoignages recueillis. Ce taux se traduit par une présence importante de facteurs limitants issus des perceptions.

2.4. Perceptions négatives des étudiants et enseignants de l'UAO

La grande partie des enseignants et étudiants de l'UAO interrogés ont utilisé divers mots pour traduire les perceptions négatives liées à l'usage des plateformes numérique. L'image ci-dessous nous en donne un aperçu.

Tableau 3 : Récapitulatif des perceptions négatives exprimées

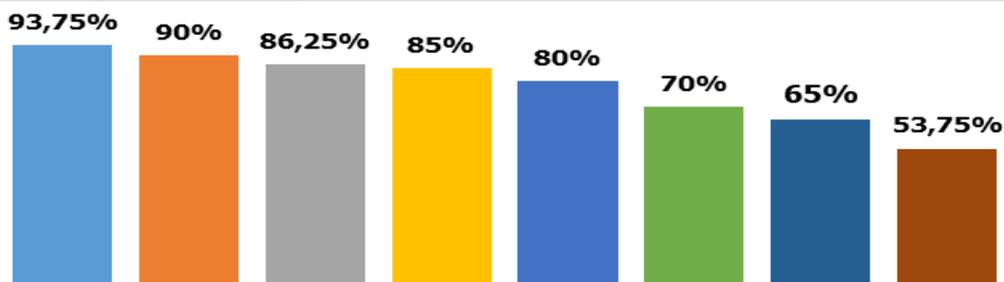
Complexité d'accès aux plateformes numériques Zoom et Teams et expérience	Création de compte difficile
	Erreurs sur les codes et numéros d'accès des étudiants
	Informaticiens non-tolérants
	Liens non-fonctionnels
	Etudiants se connectent en retard
Gestion de la classe	Connection à Internet pas toujours évidente
	Difficile contrôle des micros et caméras des participants
	Réactions difficiles à contrôler
	Professeurs se trompent régulièrement dans leurs exposés
	Etudiants et professeurs s'oublent parfois
	Pédagogie de différenciation difficile à trouver
	Contrainte financière liée à l'Internet
	La problématique des évaluations
Relation entre enseignants et étudiants	Paradoxe entre réussite et performance
	Ebranlement du statut de l'enseignant
	Les étudiants peuvent débattre d'égale à égale avec l'enseignant
	Le pouvoir de l'enseignant est réduit
	La démystification de l'enseignant
Dimension psycho-sociale et concentration des étudiants	Démotivation des enseignants et apprenants
	Limitation des interactions
	Les amitiés tendent à disparaître
	Les distractions en permanence
	La négligence et le souci d'assiduité
	La déshumanisation de l'enseignement
	Absence des gestuelles et de la présence physique pose problème
La peur de ne pas être à la hauteur des attentes	
	Zoom et Teams perçus comme outils de divertissement

Les informations consignées dans cette image indiquent que la perception des plateformes Teams et Zoom par les enseignants et étudiants de l'UAO agit sur leur usage et leur acceptation. Ces données nous apportent de nouveaux éléments de compréhension concernant les résistances à l'usage. En effet, les perceptions négatives exposées à travers cette image sont de deux types à savoir les facteurs explicatifs intrinsèques et les facteurs explicatifs extrinsèques. Ces facteurs explicatifs sont renforcés par des représentations sociales collectives et individuelles. De plus, il convient de noter que les perceptions négatives les plus évoquées en la matière sont liées aux difficultés d'utilisation.

2.5. Perceptions liées aux difficultés d'utilisation de Zoom et Teams

Plusieurs perceptions liées aux difficultés d'utilisation des outils Zoom et Teams ont été recueillies pendant les entretiens et les focus group. Ces éléments ont servi à construire un diagramme afin de mesurer le niveau de difficultés d'utilisation chez les enseignants et étudiants.

Diagramme 1 : Difficultés d'utilisation des outils Zoom et Teams à l'UAO



- L'usage des outils Zoom et Teams repousse les étudiants
- Les plateformes Zoom et Teams sont trop compliquées à utiliser
- En déphasage avec l'évolution des TIC et l'engouement pour les outils numériques
- N'utilise pas les outils Zoom et Teams car cela nécessite trop de temps de préparation
- L'usage des outils Teams et Zoom pour l'enseignement est irrationnel
- L'utilisation des outils Zoom et Teams ralentit l'avancée du cours
- L'exécution des TD et les méthodes d'évaluation sont des tâches pénibles
- La préférence pour d'autres outils comme les MOOCs

Les résultats attestent que le degré de difficultés observé se situent à divers niveaux avec des taux très élevés dans l'ensemble. Si les enseignants et étudiants éprouvent des difficultés à utiliser les plateformes d'enseignement imposées par la gouvernance, il est logique que ces derniers aient des perceptions orientées. Dès lors, nous pouvons en déduire que les difficultés d'usage des outils Teams et Zoom sont étroitement liées au niveau de compétence en TIC. Car, 7 enseignants et étudiants sur 10 sont novices. C'est-à-dire qu'ils ont un niveau de compétence très bas en la matière.

2.6. Expériences et pratiques d'utilisation

Nous avons recensé quelques énoncés chez une petite frange d'individus favorables à l'utilisation des plateformes Zoom et Teams pour les cours à l'UAO. L'essentiel de leurs propos s'articule autour des avantages de ces outils pour l'enseignement post-secondaire. Dans le tableau qui suit, nous avons présenté l'essentiel de ces avantages.

Tableau 3 : Perceptions positives liées aux pratiques de Zoom et Teams

Indicateurs essentiels extraits des entretiens
Economie de temps ; cours enregistrés ; innovation dans l'enseignement ; pédagogie de différenciation ou inversée ; sujet de cours bien orienté ; petite économie financière ; flexibilité ; notoriété et visibilité des institutions ; réponse aux attentes des étudiants ; réussite assurée ; nouvelles méthodes d'évaluation, limitation des interactions entre enseignants et étudiants, réduction des incompréhensions et harcèlements, etc.

Pendant les entretiens, les participants favorables à l'usage des outils Zoom et Teams ont exprimé des perceptions relatives aux divers avantages d'utilisation. Les échanges ont également révélé que cette catégorie a une expérience suffisante ou a déjà bénéficié d'une formation pratique.

3. Discussion

Face aux constats de la non-acceptation des outils Zoom et Teams par les enseignants et étudiants, plusieurs raisons ont été évoquées. Il s'agit de la peur du changement, des incapacités, des objectifs, du manque de concentration, des soucis de connectivité, de pédagogie adaptée, de performance, de la dénaturalisation de l'enseignement, ...

De fait, plusieurs raisons peuvent expliquer la non-acceptation ou la non-utilisation. C'est l'exemple d'Alberto (2011, cité par Duguet et Morlaix, 2017, p. 7) qui affirme pour sa part que les causes du « non-usage » des TIC pour les enseignements ne seraient pas à chercher dans une incapacité des acteurs, mais plutôt au cœur de la tradition universitaire. Les constats ont montré que la pratique du numérique a connu un véritable essor cette dernière décennie en Côte d'Ivoire grâce à la couverture Internet, aux outils nomades et aux médias sociaux (ARTCI, 2020). Cependant, certaines pratiques restent inchangées. Endrizzi (2012, p.10) dans ses études portant sur la technologie dans l'enseignement supérieur a relevé un caractère intensif de l'usage du numérique chez les jeunes. Cette tendance se rapproche des résultats de nos études qui ont montré que plus de 80% des étudiants et enseignants de l'UAO disposent d'un smartphone et 71% d'entre eux se connectent à Internet de façon quotidienne ou permanente. Toutefois, ils utilisent Internet plus à des fins personnelles et distractives. Cette pratique trouve son explication dans les études menées en milieu universitaire par Ito et al (2009, cité par Endrizzi 2012, p.10) sur les causes des résistances chez les jeunes. En effet, il ressort de cette étude que deux types de pratiques sont généralement observées chez les jeunes générations : celles visant à la conversation avec les proches (*friendship-driven*) et celles promouvant le partage de contenus autour de centres d'intérêt communs (*interest-oriented*). Ainsi, les pratiques négatives observées chez les enseignants et étudiants de l'UAO (majoritairement jeunes) semblent justifiées. Pour ces derniers, ces plateformes ne doivent pas servir aux enseignements de peur d'être détournées de leur usage connu et admis. Car la vision des TIC en tant que simples véhicules d'informations est encore dominante.

Au niveau des perceptions liées à la concentration des étudiants, elles trouvent tous leurs sens avec les études de Guichon et Koné (2015). Ces études menées auprès d'étudiants soulignent que la connexion à internet a un effet sur la concentration des étudiants pendant les cours aussi bien en présentiel comme en ligne. En outre, les résultats ont montré que plusieurs considérations influencent négativement les perceptions des enseignants et étudiants. En effet, même si les représentations sociales individuelles et collectives apparaissent comme le fondement de ces perceptions, nous ne pouvons pas ignorer les facteurs explicatifs intrinsèques et extrinsèques. Il s'agit de deux facteurs particuliers : le niveau de compétence en technologie et l'accessibilité au matériel numérique (dispositif informatique et didactique suffisante et adaptée). Ces facteurs limitants ont été observés par Duguet et Morlaix (2017, p. 13). Pour ces chercheurs, plus les enseignants disposent de matériel numérique, moins ils ont une perception négative. Ces facteurs explicatifs posent donc les épineuses questions de la formation et de l'équipement des universités en matériel de pointe adapté. Toutes les perceptions évoquées par les enseignants et étudiants ne sont pas nouvelles parce que Paivandi et Espinosa (2013) les avaient déjà observées dans leurs

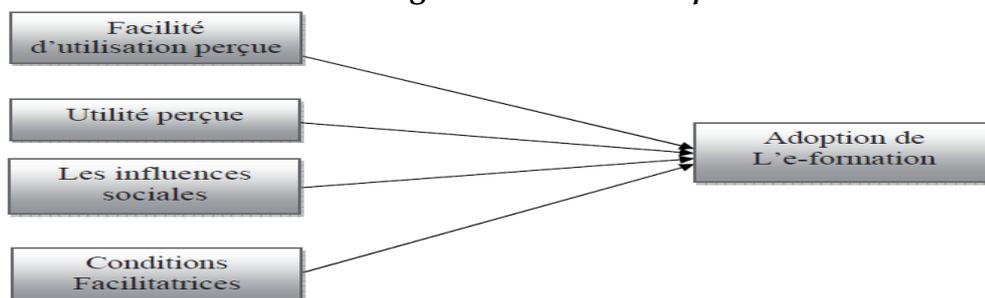
recherches. Selon ces auteurs, un sentiment d'incertitude, d'anxiété, lié au manque de compétence ou à une opposition idéologique, viendrait en ce sens freiner l'application des enseignants dans leur usage des TIC.

Au sujet de la réussite et des performances des étudiants, les avis sont opposés. A l'UAO, nos enquêtes ont montré que les résultats des années universitaires 2019-2020 et 2020-2021 ont été les meilleurs durant ces cinq dernières années (Service scolarité UAO, 2022). A cette période, la majorité des cours ont été assurés en ligne et les évaluations furent « complaisantes » selon les témoignages recueillis auprès des enseignants. En effet, il a été recommandé à toutes les UFR de proposer des évaluations de type QCM, QCU ou encore QA pour aboutir à une normalisation des années. De plus, les enseignants estiment que ces résultats d'examen ne reflètent pas les compétences réelles des étudiants.

Communication et orientation des perceptions

Le rapport entre difficultés d'utilisation, perceptions des acteurs et acceptation des plateformes Zoom et Teams dans l'enseignement est manifeste. Selon la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (Venkatsh, David et Morris, 2003), quatre principes conditionnent l'acceptation ou l'adoption de toute technologie nouvelle. Il s'agit de la facilité d'utilisation perçue, de l'utilité perçue, des influences sociales et des conditions facilitatrices.

Image 3 : Théorie d'acceptation des TIC



Source : Lassoued et Hofaidhllaoui (2013, p. 146), inspiré du modèle UTAUT, (Venkatesh, 2003)

Dans le cadre de la présente étude, les conditions facilitatrices se positionnent comme élément indispensable pour la réduction des influences sociales, la présentation de l'utilité des outils Teams et Zoom tout en agissant pour faciliter leurs usages. Chez Venkatesh (2003), les conditions facilitatrices renvoient au « degré auquel l'utilisateur pense que l'infrastructure organisationnelle et technique est nécessaire pour l'utilisation du système ». Pour cet auteur, les conditions facilitatrices influencent directement le comportement d'usage, sans passer par l'influence de l'intention de se comporter. C'est pourquoi Lassoued et Hofaidhllaoui (2013, p.145) considèrent que « l'assistance technique » constitue une facilitation de grande importance pour l'acceptation ou l'adoption des nouvelles technologies.

De ce fait, la CESP (Communication, Education et Sensibilisation du Public) est indispensable pour susciter l'adoption véritable des plateformes d'enseignement en ligne à l'UAO. C'est une approche de communication d'utilité sociale. La communication à travers les échanges facilite la transmission d'informations nécessaires et le partage d'opinions avec les enseignants et les étudiants de l'UAO. Elle aide aussi à améliorer leur vision des cours

en ligne. L'éducation ici repose sur la nécessité de former les enseignants et les étudiants afin d'accroître leur compétence et amener à surmonter les difficultés d'utilisation. La sensibilisation consiste à agir sur les mentalités pour faire prendre conscience. La prise de conscience porte sur l'utilité, l'usage responsable et l'importance de l'enseignement et de l'apprentissage en ligne sur les plateformes numériques ciblées. Notre public dans l'application de la CESP est composé des groupes d'enseignants, d'étudiants et des personnes pouvant travailler à la réussite du projet d'hybridation des cours à l'UAO. Par ailleurs, la facilitation de l'adoption des cours en ligne et l'orientation des perceptions visent les objectifs suivants :

- Fournir des informations pour orienter la perception des outils Teams et Zoom par les enseignants et les étudiants.
- Partager des opinions avec les enseignants et les étudiants pour orienter la perception des outils Teams et Zoom
- Expliciter les risques de l'enseignement et de l'apprentissage en ligne pour agir sur la perception des outils Teams et Zoom
- Spécifier les avantages de l'enseignement et de l'apprentissage en ligne pour orienter la perception des outils Teams et Zoom
- Améliorer les compétences des enseignants et les étudiants à travers les formations sur les diverses plateformes numériques permet une orientation de leur perception de Teams et de Zoom.

Conclusion

L'objectif de notre étude est d'appréhender les représentations sociales qui affectent la perception des enseignants et étudiants de l'UAO face à l'usage des outils Zoom et Teams dans les enseignements. Les variables d'analyse ont porté sur : la connectivité et la fréquence d'utilisation d'Internet, les avis favorables à l'utilisation des outils Zoom et Teams, la participation des étudiants aux cours en ligne et les perceptions liées aux pratiques d'utilisation. Les analyses ont été effectuées avec des outils informatiques et l'analyse de contenu.

Au terme de ces analyses, nous pouvons relever que l'usage des outils nomades et l'utilisation des plateformes numériques sont omniprésents en milieu universitaire. Les enseignants et les étudiants ont des idées orientées qui rendent difficiles l'adoption et l'aboutissement du projet d'hybridation des cours au sein de cette institution. Les perceptions négatives sont presque généralisées chez toutes les parties. En outre, les enseignants et les étudiants éprouvent de nombreuses difficultés à utiliser les plateformes adoptées pour les enseignements. Ces difficultés observées sont dues à un niveau de compétence insuffisant. A cela il faut ajouter la peur du changement, la crainte de rompre avec les pratiques de l'enseignement classique et la carence de matériel numérique et didactique adapté aux cours en ligne.

Pour parvenir à une adoption et à une utilisation véritable des outils Zoom et Teams dans les enseignements à l'UAO et suppléer le manque de compétence techno-pédagogique, une stratégie de communication axée sur l'approche CESP est nécessaire. Cette communication aidera à créer les conditions de facilitation et d'acceptation de ces nouvelles technologies. Il s'agira d'orienter les perceptions des enseignants et des étudiants, de promouvoir les avantages et l'utilité de ces plateformes. Il est aussi nécessaire de spécifier les avantages de l'enseignement en ligne afin d'orienter la perception des outils Teams et Zoom. Notre

proposition d'approche communicationnelle vise également à améliorer les compétences des enseignants et des étudiants à travers des formations sur les diverses plateformes numériques pour une orientation de leurs perceptions de Teams et de Zoom.

Références bibliographiques

- Berny, C. D., Rousseau A. et Deschatre, M. (2021). *Les usages du numérique dans l'enseignement supérieur*. Paris, France : Institut Paris région.
- Bêty, M-N. et Moreau, C. (2020). Les dispositifs de formation hybride appuyées par la recherche et favorisant le développement professionnel des enseignants du postsecondaire. Dans F. Lafleur et G. Samson (dir.), *Etat de la situation sur l'hybridité de la formation à distance en contexte postsecondaire. Ce qu'en disent les recherches* (p. 27-60). Québec, Canada : PUQ.
- Bogui, M. J-J. (2017). Analyse de la perception et de l'usage des technologies numériques dans la pédagogie universitaire à l'Université Félix Houphouët-Boigny d'Abidjan à l'ère du système LMD. *Revue de littérature et d'esthétique négro-africaines*, 3 (17), 96-109.
- Castillo-Merino, D., Serradell-López, E. et Vilaseca-Requena, J. (2009). Usage des technologies de l'information et de la communication dans l'enseignement supérieur une analyse des performances des étudiants en e-learning dans la région Catalane. *Réseaux*, 3(155), 55-80.
- Cristol, D. (2018). *Oser les pédagogies numériques à l'école Enjeux et exemples pratiques*. Paris, France : ESF Sciences humaines Cognitia SAS.
- 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*, 14(3), 5-16.
- Endrizzi, L. (2012). (Les technologies numériques dans l'enseignement supérieur, entre défis et opportunités. *Institut français de l'éducation*, (78), 1-30. <https://hal-ens-lyon.archives-ouvertes.fr/ensl-01651604>
- Ghozlane, S., Deville, A. et Dumez, H. (2016). Enseignement supérieur : Mythes et réalités de la révolution digitale. *Annales des Mines*, 4(126), 28-38.
- Grassin, J-F et Guichon, N. (2019). Etude des enjeux symboliques liés aux objets nomades connectés : vers une analyse critique du discours. *Nouveaux cahiers de la recherche en éducation*, 21(3), 29-51.
- Hesselink, F., Goldstein, W., Peter Paul van Kempen, P. P. V., Garnett, T. et Dela, J. (2007). *Communication, éducation et sensibilisation du public (CESP) : Guide pratique destiné aux points focaux et aux coordinateurs des stratégies et plans d'actions nationaux pour la diversité biologique (SPANB)*, (Traduit par le Ministère des affaires étrangères et européennes de France) Gland, Suisse : IUCN.
- Kahi, O. H. (2021). Outils numériques et formation des étudiants à l'Institut Universitaire d'Abidjan en contexte de covid-19 : entre défi technologique et résilience pédagogique. *Revue Internationale des Sciences et Technologies de l'Éducation*, (1), 47-61.
- Kalampalikis, N. (2019). *Serge Moscovici : Psychologie des représentations sociales*. Paris, France : Éditions des archives contemporaines
- Karsenti, T. et Bugmann, J. (2017). *Enseigner et apprendre avec le numérique*. Montréal, Québec : Presse Universitaire de Montréal.

- Labra, O. & Lacasse, A. (2015). Représentations sociales du VIH/Sida chez les étudiants de niveau universitaire d'une région éloignée du Québec. *Revue canadienne de service social*, 32 (1-2), 167-186. <https://doi.org/10.7202/1034149ar>
- Michaut, C. et Roche, M. (2017). L'influence des usages numériques des étudiants sur la réussite universitaire. *Revue internationale de pédagogie de l'enseignement supérieur*, 33(1), 1-17.
- Poyet, F. (2015). Perception de l'utilité et usages pédagogiques d'environnements numériques de travail par des enseignants du second degré. *Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Éducation et la Formation*, 22, 45-64. <https://doi.org/10.3406/stice.2015.1686>
- Sami, R. et Latifa, K. (2020). Quelle place pour les appareils nomades en contexte universitaire algérien ? Représentations et usages d'étudiants et enseignants universitaires. *Frantice.net*, (18), 21-38.
- Talbi, S. M. (2022). L'usage des TIC comme outil d'aide à la compréhension scientifique en milieu universitaire. *ATRAS-Journal*, 03 (02), 90-102.