

# CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DES SERVICES DE WHATSAPP À L'UNIVERSITÉ FELIX HOUPHOUËT-BOIGNY

**Akissi Inès YA KOUAMÉ**

*Université Félix HOUPHOUËT-BOIGNY*

*Institut de Recherche, d'Expérimentation et d'Enseignement en Pédagogie (IREEP)  
yaines85@gmail.com*

**Blaise N'GUETTA KABLAN**

*Université Félix HOUPHOUËT-BOIGNY*

*Institut de Recherche, d'Expérimentation et d'Enseignement en Pédagogie (IREEP)*

**Alice DANHI**

*Université Jean Lorougnon Guédé de Daloa (UJLoG)*

## Résumé

*L'objectif de ce travail est d'étudier les conditions de mise en œuvre des services de Whats.App à l'université Félix HOUPHOUËT-BOIGNY (UFHB) selon les enseignants-chercheurs et chercheurs. La recherche documentaire qui en découle permet de mettre en évidence la théorie néo-institutionnelle qui remet en question l'organisation mise en place à l'UFHB pour bâtir une vision qui lui est propre au regard des nouveaux défis que posent les TIC dans l'enseignement. La méthodologie basée sur une approche descriptive a mobilisé l'enquête dont le déroulement s'est fait au sein de l'Université Félix HOUPHOUËT-BOIGNY. À partir d'un questionnaire en ligne, élaboré sur Google Forms et envoyés aux enseignants-chercheurs et chercheurs via leurs E-mails, 147 ont été interrogés. En plus d'eux, une vingtaine d'entretiens semi-directifs ont été réalisés sur Whats.App. Les résultats qui découlent de cette enquête montrent les dispositions permettant l'utilisation de Whats.App à l'UFHB et les propositions de fonctionnalités pour les services de Whats.App à l'UFHB. Les uns mettent en évidence les modalités d'usage de l'application, entre autres la formation à l'utilisabilité de Whats.App dans les pratiques enseignantes, la mise à disposition d'Internet. Les autres parlent d'ajout de paramètres qui s'apparentent à une plateforme pédagogique.*

**Mots-clés :** *conditions de mise en œuvre ; services de Whats.App ; fonctionnalités de Whats.App ; enseignants-chercheurs et chercheurs ; Université Félix HOUPHOUËT-BOIGNY*

## Abstract

*The objective of this work is to study the conditions for implementing Whats.App services at Félix HOUPHOUËT-BOIGNY University (UFHB) according to teacher-researchers and researchers. The resulting documentary research makes it possible to highlight the neo-institutional theory which calls into question the organization set up at the UFHB to build a vision of its own regarding the new challenges posed by ICT in the education. The methodology based on a descriptive approach mobilized the survey which was carried out within the Félix HOUPHOUËT-BOIGNY University. Based on an online questionnaire, developed on Google Forms and sent to teacher-researchers and researchers via their emails,*

147 were interviewed. In addition to them, around twenty semi-structured interviews were carried out on WhatsApp. The results resulting from this survey show the provisions allowing the use of WhatsApp at UFHB and the proposed functionalities for WhatsApp services at UFHB. Some highlight the methods of using the application, including training in the usability of WhatsApp in teaching practices, and the provision of the Internet. The others talk about adding parameters that are like an educational platform.

**Keywords:** conditions of implementation; WhatsApp services; WhatsApp features; teacher-researchers and researchers; Félix: HOUPHOUËT-BOIGNY University

## I- Introduction

L'environnement d'apprentissage est un élément crucial dans le processus d'enseignement-formation qui connaît une révolution depuis que les TIC sont utilisées comme supports pédagogiques. Maïdakouale & Fagadé (2022) étudient l'utilisation d'environnements numériques dans les processus d'enseignement/apprentissage dans les universités africaines et déplorent plusieurs insuffisances dans cette dynamique notamment une disparité dans leurs usages. De plus, les retombées de la Covid-19 ont montré les failles liées au mode d'enseignement en présentiel. Ce sont 188 pays qui ont fait face à la fermeture d'écoles à l'échelle mondiale, touchant plus de 1,5 milliard d'enfants et de jeunes. Plus des deux tiers des pays ont mis en place une plateforme nationale d'enseignement à distance, mais les pays à faible revenu ne sont que 30 % à l'avoir fait. Avant la crise, le phénomène de l'exclusion numérique concernait déjà près d'un tiers des jeunes dans le monde (NU, 2020). Dans la réalisation de la continuité pédagogique en temps de Covid-19 et après, plusieurs plateformes éducatives et applications mobiles sont utilisées (Ouattara, Sia & Kaboré, 2022), notamment WhatsApp (Nanga-Me-Abengmoni, 2022).

Dounla (2022) fait savoir qu'à la faveur de la Covid 2019, le rôle de WhatsApp a été bénéfique à l'Université internationale Jean-Paul II et à l'Institut universitaire royal de Baboutcha-Nintcheu (Cameroun). Les résultats de son étude montrent dans l'usage de l'application mobile WhatsApp, des capacités de plateforme de formation à distance. En effet, les étudiants ont pu bénéficier d'échanges en temps réel et en distanciel avec leurs enseignants. Cela a été possible à partir de la création des groupes fermés, utilisés comme des prolongements ou des compléments à une formation en présentiel. Malgré le fait que dans la réalité, WhatsApp se positionne comme un incontournable dans le contexte de ces institutions du Cameroun, l'auteur déplore des conditions difficiles dans le pays, liées aux coupures d'électricité prolongées. De plus, même

si l'application est gratuite, il n'en demeure pas moins qu'elle nécessite que les étudiants achètent de la bande passante, aient un téléphone intelligent ou soient dans une zone couverte. Dans un autre contexte qui est celui du Burkina Faso et du Sénégal, Tiemtoré (2022) associe également WhatsApp à une plateforme de formation à distance. Les résultats de son étude décrivent WhatsApp comme une application mobile, présente dans les instituts, suivant une organisation bien élaborée. Selon lui, l'utilisation de WhatsApp remonte à des périodes bien avant qu'on ne parle de Covid-19. En effet, les groupes WhatsApp étudiés étaient déjà créés et utilisés avant la pandémie du coronavirus par les étudiants qui comptaient 15 à 40 par classes. La pratique n'est donc pas nouvelle. Quatre principaux avantages à l'utilisation de cette plateforme apparaissent : un partage rapide de l'information, un soutien logistique et technique, la possibilité de faire cours et de travailler à distance et l'apprentissage collaboratif entre étudiants. Si dans l'usage de cette plateforme, les étudiants ont apprécié le fait d'avoir pu poursuivre les enseignements, ils ont relevé quelques difficultés : flux des échanges synchrones, mauvais réseau Internet, discussions parfois hors contexte surgissent, ce qui peut être une source de distraction, participation à effet démotivant, incivilité entre étudiants et des étudiants aux enseignants ou personnels administratifs. L'étude de Bakah & al (2020) révèlent, au-delà des avantages, des difficultés qu'il reste à solutionner, relativement à l'instabilité du réseau et l'acquisition des données mobiles, aux difficultés pour bien suivre les cours et mieux comprendre, à la qualité des téléphones portables utilisés par les étudiants, à la peur de faire des erreurs, à l'absence de la pratique de l'oral.

En Côte d'Ivoire, la politique d'intégration des TIC dans l'enseignement supérieur a été initiée avec la création de l'Université Virtuelle de Côte d'Ivoire (UVCI) en 2015 (Djede & Adon, 2021). Même si plusieurs mesures sont prises en vue de mettre à disposition des outils numériques, Maïdakouale & Fagadé (2022) notent une inexistence de stratégies et d'actions visant à accompagner ces politiques. Selon eux, la priorité en Côte d'Ivoire n'est pas encore bien définie en ce qui concerne les politiques d'intégration des TIC dans l'éducation. La recrudescence de l'usage des plateformes pédagogiques et des applications mobiles s'est faite en période Covid-19 dans la plupart des universités publiques ivoiriennes. Par leur accessibilité et flexibilité en termes de manipulation, Facebook et WhatsApp beaucoup utilisés par les jeunes en Côte d'Ivoire sont des outils d'apprentissage mobile (Holo & Koné, 2022). WhatsApp

est classée, 2<sup>ème</sup> application mobile la plus utilisée en Côte d'Ivoire derrière Facebook (E2B Consulting, 2021). Malgré ces faits, très peu sont encore les recherches qui étudient WhatsApp et particulièrement les conditions de sa mise en œuvre à l'Université Félix HOUPHOUËT-BOIGNY. On se demande alors, quelles sont les conditions de mise en œuvre des services de WhatsApp à l'université Félix HOUPHOUËT-BOIGNY selon les enseignants-chercheurs et chercheurs ? Quelles sont les dispositions permettant l'utilisation de WhatsApp par les enseignants-chercheurs et chercheurs de l'Université Félix HOUPHOUËT-BOIGNY ? Quelles sont les recommandations faites pour une utilisation efficace de WhatsApp par les enseignants-chercheurs et chercheurs de l'Université Félix HOUPHOUËT-BOIGNY ?

L'objectif de ce travail est d'étudier les conditions de mise en œuvre des services de WhatsApp à l'université Félix HOUPHOUËT-BOIGNY selon les enseignants-chercheurs et chercheurs. De façon spécifique, il s'agit de :

- ✓ Identifier les dispositions permettant l'utilisation de WhatsApp par les enseignants-chercheurs et chercheurs de l'Université Félix HOUPHOUËT-BOIGNY ;
- ✓ Décrire les propositions de fonctionnalités pour les services de WhatsApp par les enseignants-chercheurs et chercheurs de l'Université Félix HOUPHOUËT-BOIGNY.

Le cadre de référence qui permet de situer et d'analyser ce fait est la théorie néo-institutionnelle. Elle se positionne, ces trois dernières décennies, comme une théorie de référence dans le domaine des théories des organisations et du management stratégique. DiMaggio In Huault (2009) explique que l'origine de la théorie institutionnelle est à rechercher dans les actions posées par les organisations dans leur environnement, par la culture et la cognition collective.

Cette théorie est utilisée, ici, pour étudier les nouvelles dispositions, les nouvelles structurations et organisations à la suite de la décision d'intégrer les TIC dans l'enseignement à l'UFHB. Elle permet de questionner les nouvelles perspectives dans lesquelles l'institution s'inscrit, la vision qu'elle entend poursuivre et les moyens qui l'accompagnent.

## **II. Méthodologie**

### **1. Site et participants**

L'étude s'est faite à l'Université Félix HOUPHOUËT-BOIGNY, la plus ancienne de toutes les universités publiques de Côte d'Ivoire, implantée dans le district d'Abidjan, de la commune de Cocody. D'antan très cotée, cette université a été fermée après la crise post-électorale de 2010, pour réhabilitation. Elle compte treize (13) unités de formation et de recherche (UFR), deux centres de recherche autonomes, une école de formation continue et des instituts. Il est à noter de nombreuses difficultés dans la gestion et l'organisation de l'institution depuis la réouverture de ses portes en septembre 2012 : des locaux et du matériel didactique quasi inexistant et des installations tombées dans la désuétude, malgré les efforts de rénovation, l'effectif des étudiants, en grande hausse par rapport au nombre d'amphithéâtres et de salles libres, le manque de plusieurs commodités notamment des sanitaires fonctionnels, l'inexistence de bibliothèque et médiathèque et de couverture totale d'Internet sur le campus.

Les participants de cette étude sont composés essentiellement d'enseignants-chercheurs et chercheurs de l'Université Félix HOUPHOUËT-BOIGNY, désignés à partir de la technique empirique d'échantillonnage du choix de convenance. La disponibilité des principaux acteurs a été mise en avant pour mener la phase d'enquête.

### **2. Techniques et outils de collecte des données**

Cette étude, se situant dans une démarche purement descriptive, se base sur la recherche documentaire comme technique de collecte de données faite sur le moteur de recherche Google scholar. La grille de lecture qui est l'outil de collecte a tenu compte du nom de l'auteur et la date de parution du document, du titre du sujet du document, du contexte du problème, de la méthodologie adoptée et des résultats ressortis.

L'enquête par questionnaire auprès de 147 enseignants-chercheurs et chercheurs s'est faite avec un questionnaire en ligne, élaboré sur Google Forms et envoyé dans les boîtes électroniques de ceux-ci. Les t

Les entretiens semi-directifs individuels ont été également menés auprès d'une vingtaine d'enseignants-chercheurs et chercheurs sur WhatsApp, à partir d'un guide d'entretien.

### **3. Traitement et analyse des données**

Pour le traitement des données, Excel 2016 et SPSS 26 ont été utilisés pour ressortir les variables sous forme de réponses chiffrées des participants.

Dans cette étude, l'accent a été mis, en ce qui concerne l'analyse des données, sur celles quantitative et qualitative. Au niveau de l'analyse quantitative, il s'agit de statistiques descriptives. L'analyse qualitative porte sur la méthode phénoménologique ; la manière dont se présente le phénomène. Elle rend donc compte des expériences vécues par les participants, quant à leurs perceptions sur les conditions de mise en œuvre de WhatsApp dans les pratiques pédagogiques à l'UFHB.

## **III. Résultats**

### **1. Dispositions favorisant l'utilisation de WhatsApp à l'UFHB**

Sur ce tableau, la grande majorité des enseignants (107) soit 72,8% donne comme dispositions favorisant l'utilisation de WhatsApp à l'UFHB "Former à l'utilisabilité de WhatsApp dans les pratiques pédagogiques" et 113 parmi eux soit 76,9% parlent de "Mettre à disposition Internet". À leur suite et pour un nombre non-négligeable, 65 enseignants soit 44,2% parlent d'"établir la sécurité", 62 soit 42,2% font référence à "Sensibiliser sur l'utilité de WhatsApp" et 53 enseignants soit 36,1% mettent plutôt l'accent sur "Acquérir des matériels adéquats".

Ainsi, un plus grand nombre des enseignants dit vouloir être formé à l'utilisabilité de WhatsApp dans les pratiques pédagogiques et qu'il leur soit mis à disposition Internet. Pour le reste, les propositions portent sur l'établissement de la sécurité dans l'utilisation de cet outil, la sensibilisation sur l'utilité de WhatsApp et l'acquisition de matériels adéquats.

**Tableau 29** : Répartition des répondants en fonction de leur proposition des conditions d'utilisation de WhatsApp en milieu universitaire

	Fréquence	Pourcentage
Former à l'utilisabilité de WhatsApp dans les pratiques pédagogiques	107	72,8%
Total	147	100%
Sensibiliser sur l'utilité de WhatsApp	62	42,2%
Total	147	100%
Mettre à disposition Internet	113	76,9%
Total	147	100%
Acquérir des matériels adéquats	53	36,1%
Total	147	100%
Etablir la sécurité	65	44,2%
Total	147	100%

**Source** : YA KOUAME Akissi Inès (2022)

## 2. Propositions de fonctionnalités pour les services de WhatsApp

Cette question a été posée pour vérifier plus ou moins le niveau de connaissances des enseignants sur cette application mobile et leur capacité à trouver des éléments de réponses qui montrent réellement qu'ils utilisent cette plateforme. Il est question de voir aussi leurs besoins à propos de m-learning.

Les éléments sur lesquels les propositions de fonctionnalités ont été faites sont celles-ci : - garantir la sécurité, - augmenter la capacité ; - intégrer la visioconférence ; - permettre de faire des réunions comme sur Zoom, Teams ou Google Meet, - augmenter le nombre de personnes pouvant participer à une réunion, - augmenter la taille des pièces jointes de sorte à permettre l'envoi de fichiers lourds, - intégrer les fonctionnalités liées à la pédagogie, - avoir la possibilité de sauvegarder les données, - Rendre disponible Internet.

Pour corroborer cette liste, voici quelques réactions des enseignants sur leurs propositions de fonctionnalités. Avant cela, il est intéressant de montrer que des enseignants ont relevé les limites d'une application qui n'est pas, selon eux, adaptée à l'enseignement d'où les affirmations de cette enseignante :

*Je ne pourrai pas vous donner de propositions puisque à la base je ne suis pas pour l'utilisation de cette plate-forme pour les activités pédagogiques, donc je ne saurai vous donner de propositions parce que pour moi, cette*

*application reste une application à choix personnel et à choix privé, voilà, donc je ne saurais pas vous dire quoi faire pour améliorer l'utilisation sur le plan académique parce que pour moi, c'est pas vraiment, c'est pas que c'est pas utile mais, c'est pas opportun d'utiliser ça.*

### **Propos d'une enseignante de l'UFR de Sciences économiques et de gestion**

En termes de propositions de fonctionnalités, voici quelques-unes qui ont été décrites.

#### **Propos d'une enseignante de l'UFR Maths-Informatique :**

*Je dirais qu'il y est une possibilité d'intégrer certains onglets, comme des onglets pour pouvoir créer des devoirs en ligne, charger des fichiers ça se fait déjà, donc avoir la possibilité de créer une interface pour pouvoir créer des exercices pour permettre à l'étudiant de répondre correctement.*

Sur un deuxième point, les dires d'une enseignante de l'UFR de Sciences économiques et de gestion montrent ceci :

*Bon à mon avis hein, si WhatsApp pouvait faire, je crois que sur WhatsApp business on fait des appels, je vois aussi des appels de groupes, je vois aussi sur l'application des bureaux là, zoom, c'est à dire que si WhatsApp pouvait créer une version zoom, à mon avis ça pourrait faciliter les pratiques éducatives à mon avis, parce que ça va permettre d'avoir déjà un format vidéo, ça va permettre de couper la parole et les vidéos des intervenants, ça va garantir la modération, puisque pour intervenir sur zoom, il faut lever la main, tant qu'on n'est pas autorisé, la personne n'intervient pas, et le temps aussi est chronométré.*

Sur un troisième aspect, on a également les affirmations d'un enseignant de l'UFR de Sciences économiques et de gestion :

*Alors , je dirais le partage, par exemple le partage d'écran, parce que souvent lorsque vous voulez expliquer des choses aux étudiants, il est bon de leur partager ton écran, OK, il y a ce qu'on appelle le tableau de bord qui permet de faire un suivi des cours, un suivi de la progression des cours , et puis maintenant aussi, et puis permettre aux étudiants de venir consulter à tout moment pour voir à quel niveau ils sont , je dirais optimiser le nombre de participants, faire en sorte que le nombre de participants par groupe pédagogique, par unité pédagogique soit un peu plus conséquent pour faciliter les échanges avec le plus grand nombre parce qu'il est difficile d'organiser plusieurs groupes et dispenser le même cours à plusieurs groupes dans la même journée, c'est fatiguant, il y a plein d'autres applications, je veux dire il y a plein d'autre fonctionnalités hein, donc je cite ce qui me vient comme ça à chaud en tête.*



Sur un dernier aspect, un enseignant de l'UFR Criminologie a proposé ceci :

*Bon en fait, vous le savez, aujourd'hui la difficulté est que quand nous le faisons, nous le faisons avec nos propres moyens, nos propres instruments et tout cela, c'est en fait la disponibilité de la connexion internet, ça c'est, c'est le véritable problème.*

#### **IV. Discussion des résultats**

Les propositions faites par les enseignants pour permettre la mise en œuvre de WhatsApp à l'Université montrent pour certains une sous-exploitation des fonctionnalités de cette application et pour d'autres, des limites dans sa maîtrise. Ainsi, en posant comme condition la formation à l'utilisabilité de WhatsApp dans les pratiques enseignantes par la majorité des enseignants prouve que ceux-ci ne se sont pas encore approprié les services offerts par l'application, dans le cadre de leurs fonctions. Sur un autre aspect lié à ces propositions, est mise en évidence la vulgarisation de la couverture Internet sur l'ensemble de l'UFHB ; ceci vient questionner l'approche que l'institution a par rapport à la place des TIC dans l'enseignement supérieur en général et ses pratiques en particulier. Les services que proposent les TIC reposent sur des fondamentaux : faire passer des messages, faciliter la communication, briser les barrières de distance géographique, faciliter la vie en communauté. Pour ce faire l'application mobile WhatsApp se positionne comme un potentiel support dans les pratiques enseignantes à l'UFHB au regard des avantages liés à l'accessibilité, la flexibilité et l'extension au sein de la population ivoirienne.

Les résultats présentent également plusieurs limites dans l'utilisation des services de WhatsApp par les enseignants-chercheurs et les chercheurs pour appuyer et faciliter l'enseignement à l'UFHB. L'on note une méconnaissance des capacités de l'application mobile WhatsApp par les enseignants ; et pour cause, plusieurs des conditions de son utilisation proposées par les enseignants dans les activités pédagogiques ont leurs réponses dans les fonctionnalités de l'application. Ceci est pareil pour les propositions de fonctionnalités faites pour l'amélioration des services de WhatsApp. Cependant, un élément fondamental est à remarquer à l'UFHB : malgré cette volonté de promouvoir une institution de qualité, en prenant appui sur les TIC, les moyens d'accompagnement restent inexistantes. En effet, depuis sa réouverture en 2012, l'UFHB a bénéficié de connexion Internet sur une courte durée (juste quelques mois avant

d'être interrompu jusqu'à ce jour où il semble être réactivé). Cette contrainte demeure et constitue un handicap pour la numérisation des pratiques et des tâches à l'UFHB. Ces résultats pour certains vont dans le sens d'études antérieures et pour d'autres apportent de nouvelles informations.

Les insuffisances d'ordre infrastructurel et au niveau des équipements à l'UFHB corroborent les propos de Maïdakouale et Fagadé (2022) quand ceux-ci déplorent une absence de stratégie et d'action capables d'accompagner les politiques d'intégration des TIC dans l'éducation, souhaitées par les politiques. Ce point est également mis en exergue par Dounla (2022). Celui-ci pose, selon les conclusions de son étude que WhatsApp est un dispositif de formation à distance facilitant la réalisation des tâches pédagogiques. En revanche, la Covid-19 a montré les faiblesses organisationnelle, structurelle et technologique qui caractérisent les universités africaines, incapables de se doter du matériel adéquat pour répondre aux nouveaux défis du moment. Dans le même contexte de la faiblesse du réseau ou de la couverture Internet, Bakah et *al* (2020) avait déjà relevé ces aspects en parlant de difficultés associées à l'utilisation de WhatsApp pour apprendre le FLE (Français Langue Etrangère). Les résultats de leur étude révèlent qu'il est quasi impossible de rester connectés pendant longtemps sur WhatsApp ; et pour cause, l'instabilité de réseau et la pénurie des données mobiles ou de Wifi pour se connecter les empêchent de garder la connexion sur un long moment. Contrairement aux participants et répondants de cette étude qui nient à WhatsApp des fonctionnalités pédagogiques, Tiemtoré (2022) décrit la prépondérance du rôle joué par WhatsApp dans la continuité pédagogique pendant la période Covid-19. L'auteur fait mention de réelles fonctionnalités pédagogiques de WhatsApp qui ont été mises à profit pour créer des interactions directes entre enseignants et étudiants. Tout comme l'a démontré Nanga-Me-Abengmoni (2022), WhatsApp est l'un des "héros" de la période Covid-19 du fait du rôle primordial qu'il a joué pour assurer les enseignements pendant la fermeture de l'UFHB pour confinement, par rapport aux données rapportées dans le cadre de l'enquête de cette recherche. Les contraintes relevées par Dounla (2022) et Tiemtoré (2022) dans l'usage de WhatsApp dans les pratiques pédagogiques à l'Université, en termes de sécurité, d'incivilité, de débordement par rapport à une trop grande proximité avec les étudiants, d'insuffisance de couverture Internet et de difficultés d'accès aux données mobiles par les étudiants ont été relevés également par les

répondants de cette étude.

Pour le reste, il faut noter une réticence de la part des enseignants-chercheurs et chercheurs de l'UFHB, à intégrer WhatsApp dans leurs pratiques pédagogiques pour le fait qu'ils ne trouvent pas l'application adaptée dans l'exercice de leurs fonctions ; ce qui n'est pas ressorti dans les études analysées.

## **Conclusion**

L'usage des TIC dans l'enseignement est un sujet d'intérêt depuis la mondialisation et la massification à l'école. En Côte d'Ivoire, l'intégration des TIC dans l'enseignement s'est matérialisée par l'élaboration de politiques, la création de l'UVCI au niveau de l'enseignement supérieur. Cette intégration a pris de l'ampleur avec les situations imposées par la COVID-19. Cependant, au vu de l'organisation et du fonctionnement de l'UFHB en termes de structure et de présence de matériels et infrastructures, l'UFHB était-elle prête à faire face à ce défi ? Quelques bricolages pédagogiques ont été faites pour assurer la continuité des enseignements en se basant sur des applications parmi lesquels l'application mobile WhatsApp.

L'objectif de cette étude est d'étudier les conditions de mise en œuvre des services de WhatsApp à l'Université Félix HOUPHOUËT-BOIGNY ; de façon spécifique, d'identifier les dispositions permettant l'utilisation de WhatsApp par les enseignants-chercheurs et chercheurs de l'UFHB et de décrire les propositions de fonctionnalités pour les services de WhatsApp par les enseignants-chercheurs et chercheurs de l'UFHB. Sur la base de ces objectifs, la théorie néo-institutionnelle qui questionne les pratiques d'une organisation dans le sens de lui donner des directives, une vision, des perspectives nouvelles, a été convoquée. Concernant la méthodologie basée sur une approche spécifiquement descriptive, elle s'est appuyée sur 147 enseignants-chercheurs et chercheurs de l'UFHB, interrogés en ligne au moyen d'un questionnaire réalisé sur Google Forms et une vingtaine d'entretiens semi-directifs, exécutés sur WhatsApp, avec un guide d'entretien. Les objectifs ont servi de repères pour mener la recherche documentaire et en tirer la substance grâce à la grille de lecture qui a été faite. Les données collectées ont été traitées et analysées au moyen de Excel 2016 et SPSS 26. En termes de résultats, les conditions de mise en œuvre des services de l'application mobile WhatsApp comportent deux grands points que sont les dispositions permettant l'utilisation de

WhatsApp par les enseignants-chercheurs et chercheurs de l'UFHB et les propositions de fonctionnalités pour les services de WhatsApp par les enseignants-chercheurs et chercheurs de l'UFHB. Sur le premier point, les enseignants relèvent comme dispositions permettant l'utilisation de WhatsApp, la mise à disposition d'Internet, la formation à l'utilisabilité de WhatsApp dans les pratiques pédagogiques et l'établissement de la sécurité dans l'usage de cette application. Ceci montre les conditions structurelle, infrastructurelle et pédagogique non encore maîtrisées de WhatsApp à l'UFHB. Dans le même sens, se situent les propositions de fonctionnalités des services de WhatsApp qui montrent non seulement une méconnaissance de l'application par la majorité des enseignants mais aussi une méconnaissance des ressources qu'elle possède ou encore un manque d'intérêt pour cette application, une négligence de ses potentialités dans les activités pédagogiques. La plupart des enseignants interrogés affirment que WhatsApp n'est pas adaptée pour les activités pédagogiques donc ils ont donné comme solutions pour pallier cela : intégrer certains onglets pour créer des devoirs en ligne, charger des fichiers, intégrer une interface qui permettent de créer des exercices auxquels l'étudiant doit répondre correctement, faire des appels de groupe à l'image de ce qui est fait sur Zoom en intégrant le format vidéo, afin de mieux garantir la modération c'est-à-dire gérer les prises de parole ; intégrer la fonctionnalité partage d'écrans, le tableau de bord qui permet le suivi des cours et optimiser le nombre de participants d'une réunion sur WhatsApp ; gérer la prise en charge de la connexion Internet par l'UFHB.

## Références bibliographiques

**Bakah Kwasi Edem, Y. C.** (2020, juin). Apprendre le FLE via WhatsApp via WhatsApp dans l'enseignement supérieur : Quels bénéfices, défis et solutions ? *Songuir*, pp. 108-122. <https://www.researchgate.net/profile/Edem-Bakah/publication/347646850>

**Consulting, E.** (2021). *Les chiffres clés des réseaux sociaux en Côte d'Ivoire 2021*. <https://www.e2b-consulting.com/les-chiffres-cles-des-reseaux-sociaux-en-cote-divoire-2021/>

**Dounla, M. F.** (2022). WhatsApp et continuité pédagogique à l'ère de la COVID 19 : l'exemple de l'Université internationale Jean-Paul II et de l'Institut universitaire royal de Baboutcha-Nintcheu (Cameroun). *Revue*

*internationale des technologies en pédagogie universitaire / International Journal of Technologies in Higher Education.* pp. 61–73.  
<https://doi.org/10.18162/ritpu-2022-v19n2-05>

**Holo, A. K. & Koné, T.** (2022). Usages des réseaux et médias sociaux par les étudiants en contexte d'apprentissage à l'Université Virtuelle de Côte d'Ivoire (UVCI). *Revue Internationale des technologies en pédagogie universitaire/ International Journal of Technologies in Higher Education*, 19(2), pp. 148-159. <https://doi.org/10.18162/ritpu-2022-v19n2-10>

**Huault, I.** (2009). *Paul DIMAGGIO et Walter W. POWELL Des organisations en quête de légitimité. Les Grands Auteurs en Management.* <https://shs.hal.science/halshs-00671797>

**Maïdakouale, I. & Fagadé, C.** (2022). L'usage des technologies numériques éducatives dans l'enseignement supérieur africain: entre démocratisation de dispositifs et accentuation des inégalités socio-numériques. *Interfaces numériques*, 11(3). <https://doi.org/10.25965/interfaces-numériques.4937>

**Nanga-Me-Abengmoni, L.** (2022). Quand la pandémie crée le héros: analyse d'un projet de téléenseignement via WhatsApp lors de la crise Covid-19 au Cameroun. *Formation et profession*, 30(2), pp. 1-15. <https://doi.org/10.18162/fp.2022.721>

**Nations Unies.** (2020, Avril 15). Note de synthèse : L'impact de la COVID-19 sur les enfants. <https://unsdg.un.org/>

**Ouattara, B., Sia, B., & Kaboré, D.S.P.** (2022). Réseaux sociaux comme dispositifs e-learning dans les établissements d'enseignement supérieur en contexte de la Covid-19 au Burkina Faso. *Revue Uirtus*, 2, pp. 70-79. doi:hal-04005069

**Tiemtoré, W. Z.** (2022). Utilisation de l'application WhatsApp dans l'enseignement supérieur au Burkina Faso et au Sénégal: quelles contributions aux processus d'apprentissage des étudiants? *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire*, pp. 74-87. <https://doi.org/10.18162/ritpu-2022-v19n2-06>