

Hassna BARAKATE

Université Chouaib Doukkali, LERIC URAC 57, Université de Haute-Alsace, LISEC EA 2310

Sondess BEN-ABID ZARROUK

Université de Haute-Alsace, LISEC EA 2310

Abdelouahad MABROUR

Université Chouaib Doukkali, LERIC URAC 57

Les médias sociaux à l'université marocaine : Quel apport au dispositif tutorat ?

Article reçu le 10.09.2019 / Modifié le 01.01. 2020 / Accepté le 04.01.2020

Résumé

L'usage des médias sociaux dans l'enseignement supérieur est un sujet qui suscite de plus en plus d'interrogations en éducation. Le présent article propose d'interroger l'apport des médias sociaux au dispositif de tutorat à l'université marocaine, à partir d'une recherche empirique menée auprès de 115 étudiants tutorés, de la Faculté des Lettres et des Sciences Humaines de l'Université Ibn Zohr d'Agadir. Des statistiques descriptives ainsi que des tests de corrélation entre les différentes variables ont été effectués. L'analyse des données a révélé que les étudiants qui échangent le plus souvent avec leurs tuteurs en ligne et, plus particulièrement via les réseaux sociaux, sont ceux qui abandonnent le moins souvent les séances du tutorat en présentiel.

Mots-clés : Tutorat, TIC, médias sociaux, étudiant, université

Social Media at the Moroccan University: what Contribution to the Tutoring System?

Abstract

The use of social media in higher education is a topic that is generating more and more research and questions. This article proposes to question the contribution of social media to the tutoring system at a Moroccan university, based on an empirical study conducted among 115 tutored students in the Faculty of Arts and Humanities at Ibn Zohr University in Agadir. Descriptive statistics and correlation tests between the different variables were performed. The data analysis revealed that the students who exchange most often with their tutors online and more particularly on social networks are those who drop out tutoring session the least often.

Key words : Tutoring, ICT, social media, student, university

Pour citer cet article :

BARAKATE Hassna, BEN-ABID ZARROUK Sondess & MABROUR Abdelouahad (2019). Les médias sociaux à l'université marocaine : Quel apport au dispositif tutorat ? *Action Didactique*, [En ligne], 4, 129-150. <http://univ-bejaia.dz/pdf/ad4/Barakate-BenaAbidZarrouk-Mabrou.pdf>

Pour citer le numéro :

CORTIER, Claude KADI-KSOURI Latifa et MABROUR Abdelouahad (dirs), (2019). Cultures d'enseignement/apprentissage des langues, cultures éducatives, didactiques et professionnelles [numéro thématique]. *Action Didactique* [En ligne], 4, décembre 2019. <http://univ-bejaia.dz/pdf/ad4>.

Introduction

La première année des études universitaires constitue une étape cruciale dans la vie d'un étudiant. C'est une phase de transition où l'apprenant découvre l'enseignement supérieur et tente de s'habituer à une nouvelle méthodologie de travail. Selon le Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur, de la Formation des Cadres et de la Recherche Scientifique (MENESFCRS), la difficulté de s'adapter à ce nouvel environnement conduit jusqu'à 30 % des étudiants marocains inscrits dans les filières à accès ouvert, à quitter les bancs de l'université dès la première année (MENESFCRS, 2008). Pour lutter contre le décrochage universitaire et faciliter l'adaptation des étudiants à l'enseignement supérieur, le Ministère de tutelle a pris une série de mesures afin d'améliorer le rendement interne de l'université marocaine, notamment par l'amélioration des dispositifs existants en matière d'orientation, de formation et d'accompagnement des étudiants comme le préconise, par exemple, le Programme d'Urgence Najah lancé en 2009 :

« Un parrainage des étudiants inscrits au premier semestre de licence par des étudiants doctorants sera mis en place pour faciliter leur adaptation à la vie universitaire et à son fonctionnement. Parallèlement, lors du premier semestre de licence, des cours de mise à niveau seront dispensés, pour permettre à l'étudiant de mieux appréhender les techniques de travail propres à l'environnement universitaire » (MENESFCRS, 2008, p.42).

En réponse aux orientations et recommandations du Ministère de tutelle, de nombreuses actions de tutorat ont été menées en contexte universitaire¹, dans l'objectif d'aider les apprenants à dépasser les difficultés d'adaptation au cycle supérieur. Cette initiative a débuté dans un contexte général marqué par l'adoption des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) comme l'un des principaux leviers du système éducatif marocain. En effet, selon La Vision Stratégique 2015-2030, le Conseil Supérieur de l'Education, de la Formation et de la recherche Scientifique recommande, afin de promouvoir la qualité des apprentissages, de renforcer l'intégration de ces technologies à l'université, notamment par « l'utilisation des logiciels et des ressources numériques interactives dans l'ensemble du processus pédagogique en ciblant l'auto-apprentissage, la recherche et la diversification des sources d'apprentissage » (Lever 20, p.72). Plusieurs projets et stratégies nationales appuyant l'usage du numérique ont été mis en place (Bacha, Ben

¹ Le programme d'urgence 2009-2012 a inscrit le tutorat dans le projet relatif à l'amélioration de l'offre de l'enseignement supérieur. Après 2012, peu nombreuses sont les universités qui ont continué à mettre en pratique ce dispositif d'aide à la réussite dans leurs établissements.

Abid-Zarrouk, Kadi-Ksouri et Mabrouk, 2016). MARWAN, APOGEE, NAFIDA, INJAZ, LAWHATI sont des programmes qui visent l'intégration des TIC dans l'enseignement, particulièrement pour innover en matière de méthodes pédagogiques et rendre l'enseignement/apprentissage plus efficace et plus efficient (Bacha, Ben Abid-Zarrouk, Kadi-Ksouri et Mabrouk, 2018).

Considérée comme un facteur favorisant l'innovation pédagogique et la réussite universitaire (Karsenti, 2006), l'insertion des TIC dans l'enseignement supérieur est de plus en de plus sollicitée dans les différents types de formation, qu'elle soit de nature présentielle, ouverte et à distance ou bien hybride. Selon Karsenti et Larose (2001, p. 7), l'intégration des TIC participe à « une modification profonde de la tâche du formateur, de l'organisation de l'enseignement, de la conception de l'apprentissage ». Au moyen de ces outils numériques, une nouvelle forme de tutorat est mise en place : le E-tutorat ou le tutorat en ligne. C'est un mode d'« accompagnement à distance d'un apprenant ou d'un groupe d'apprenants par les moyens de communication et de formation que permettent aujourd'hui l'informatique, le multimédia et internet » (Lisowski, 2010, p.43).

Nombreuses sont les recherches qui ont montré que les étudiants qui ont recours au tutorat réussissent plus souvent, en particulier s'ils sont fidèles à ces séances d'accompagnement (Ben Abid-Zarrouk et Weisser, 2013 ; Ben Abid-Zarrouk et Pourcelot, 2015), contrairement à ceux qui n'en bénéficient pas (Danner, 1999 ; Michaut, 2000 ; Bédouret, 2004). Le tutorat est un enseignement mutuel qui nécessite avant tout un « accompagnement régulier ou ponctuel d'un groupe d'étudiants par des tuteurs, un peu plus avancés qu'eux dans le cursus universitaire » (Annoot, 2001, p.383). Selon Ben Abid-Zarrouk (2013), les médias sociaux peuvent, dans ce sens, favoriser la réussite des apprenants notamment parce qu'ils offrent la possibilité aux étudiants d'échanger en ligne, non seulement avec leurs pairs, mais également avec leurs tuteurs. Cette relation d'échange et d'interaction sociale est inhérente à un tutorat de qualité puisqu'aucun des rôles du tuteur ne peut être efficace « si ce tuteur n'a pas la capacité de nouer des relations appropriées et qui aident » (Malderez et Bodoczky, 2009, p.33). Il est ainsi permis de se demander si les TIC en général, et les médias sociaux en particulier, seraient capables d'optimiser l'efficacité du tutorat en tant que dispositif d'aide à la réussite.

1. Cadre théorique

Les médias sociaux constituent un « large éventail de services Internet et mobiles qui permettent aux utilisateurs de participer à des échanges en ligne, de diffuser un contenu qu'ils ont eux-mêmes créé et de se joindre à des communautés électroniques » (Dewing, 2012, p.1). Ces technologies

d'information et de communication recouvrent plusieurs catégories notamment les blogs, les wikis, les forums et les réseaux sociaux (Dewing, 2012). Un réseau social correspond à l'ensemble des services Web qui permettent aux utilisateurs « (1) de construire un profil public ou semi-public dans un système limité ; (2) d'articuler une liste d'autres utilisateurs avec lesquels ils partagent une connexion, et (3) d'afficher et parcourir leur liste de connexions et celles effectuées par d'autres au sein du même système » (Boyd et Ellison, 2007, p.211). L'échange en ligne, via les médias sociaux en général et les réseaux sociaux en particulier, favorise la socialisation des étudiants (Brown et Adler, 2008) et constitue aujourd'hui un moyen incontournable d'information et d'interaction dans le milieu universitaire. Même si l'on constate (Raby, Karsenti, Meunier et Villeneuve, 2011) qu'il y a une intégration accrue des TIC dans l'enseignement supérieur, on reconnaît, dans le même temps, qu'il n'existe pas de réel « bouleversement » dans les pratiques pédagogiques. L'usage, souvent traditionnel des outils numériques, pousse ces auteurs à s'interroger « si les TIC viennent nécessairement enrichir, rehausser ou approfondir les apprentissages qui se réalisent à l'université » (Raby, Karsenti, Meunier et Villeneuve, 2011, p.7).

Michaut et Roche (2017) concluent que les pratiques numériques des étudiants dans l'enseignement supérieur n'ont pas d'effet significatif sur la réussite aux examens. Les étudiants utilisent l'outil technologique essentiellement dans une visée instrumentale et assez peu pour étudier en profondeur. Une enquête menée par Karsenti et Ngamo (2007) montre toutefois que l'usage des TIC participe à une hausse de motivation, favorise le travail collaboratif entre les étudiants et améliore la communication pédagogique. Dans le même sens, Hosking et Van Hoff (cité dans Dahmani et Ragni, 2009, p.90) considèrent que les enseignements assurés en ligne améliorent les performances des étudiants quand des processus de dialogue et de soutien sont mis en place. L'accompagnement grâce au tutorat, aux forums et aux chats peut constituer, selon ces auteurs, une source de motivation pour les apprenants.

L'échange en ligne via ces médias sociaux favorise donc l'accompagnement des étudiants et améliore l'expérience d'apprentissage à l'université puisqu'il facilite le partage d'information et permet le travail en collaboration (Mason et Rennie, 2008). Yu, Tian, Vogel et Kwok (2010) étudient l'impact de l'engagement individuel en ligne sur les réseaux sociaux d'un point de vue pédagogique. Ils constatent que l'échange en ligne des étudiants de premier cycle influence positivement leur apprentissage et permet aux apprenants de s'adapter plus facilement à la culture universitaire : les réseaux sociaux aident les nouveaux étudiants à mieux s'intégrer dans la vie universitaire, à s'adapter à l'enseignement supérieur et à avoir un haut niveau d'estime de

soi. Dans le même sens, une étude effectuée par Selwyn (2009), montre que les réseaux sociaux en général et Facebook en particulier sont considérés par les étudiants comme un outil social qui facilite la transition postsecondaire. Selon Madge, Meek, Wellens et Hooley (2009), les étudiants de premier cycle considèrent que les réseaux sociaux ne sont pas destinés à l'enseignement formel mais plutôt comme un outil social d'apprentissage culturel de la vie étudiante. Ils décrivent Facebook comme « la colle sociale » (*Idem*, p.152) qui aide les étudiants à s'intégrer dans la vie universitaire.

Etudiant l'impact des réseaux sociaux sur le processus d'apprentissage, Kabilan, Ahmad et Abidin (2010) trouvent, par ailleurs, que les étudiants voient dans Facebook un environnement d'apprentissage en ligne et l'utilisent pour se soutenir mutuellement et améliorer leur apprentissage de la langue anglaise. Les réseaux sociaux aident, certes, à la communication informelle et amicale, mais peuvent également nuire à l'objectivité et à la neutralité professionnelles, de l'enseignant tout comme celle de l'étudiant (Malesky et Peters, 2012). Dans un article récent, Mélot, Strebelle, Mahauden et Depover (2017, p. 12) concluent que « Facebook peut donc être considéré comme un outil pédagogique prometteur, s'il est adapté et utilisé à bon escient »

2. Objectifs et questions de recherche

A l'instar des suggestions de Charlier (2011) qui propose d'allier davantage pédagogie universitaire et technologie éducative en se focalisant encore plus sur les pratiques numériques des utilisateurs à l'université, nous avons souhaité focaliser notre attention sur les étudiants afin de décrire et de comprendre leurs pratiques, dans la lignée des perspectives émises par Roland (2013, p. 51) à propos des médias sociaux :

« Les sites de réseaux sociaux, et notamment Facebook, offrent une opportunité nouvelle d'étudier des pratiques qui étaient jusqu'alors quasi invisibles (...) des travaux futurs permettront d'ici peu d'appréhender avec un regard nouveau les usages de ces outils par les étudiants universitaires » .

Ainsi, notre étude adopte une approche systémique focalisée sur les utilisateurs, tuteurs et tutorés, afin de décrire et d'analyser la manière dont les étudiants intègrent les médias sociaux dans leur accompagnement, et de mettre en relief l'impact de cette intégration sur le dispositif tutorat. Exploratoire, cette étude a pour objectif de décrire le rapport qui existe entre les variables « Abandonner les séances de tutorat » et « Communiquer avec le tuteur via les médias sociaux » dans le contexte universitaire marocain. Nous souhaitons répondre aux questions de recherche suivantes : Pourquoi les

étudiants intègrent-ils les médias sociaux dans leur accompagnement ? Quel est l'apport de ces outils numériques au dispositif tutorat ?

3. Méthodologie

Pour répondre à l'objectif de cette recherche, nous avons opté pour une enquête par questionnaire. Le choix d'une telle approche nous a permis de recueillir des données quantifiables sur l'apport des médias sociaux au dispositif tutorat à l'université marocaine.

3.1. Participants

Pour mener notre enquête, nous avons opté pour ce qu'on appelle « un plan d'échantillonnage aléatoire simple stratifié » (UNESCO, 2019). Notre population se constitue des étudiants tutorés de première année, inscrits à la Faculté des Lettres et des Sciences Humaines de l'Université Ibn Zohr d'Agadir. L'échantillon comporte 115 étudiants marocains ayant bénéficié du dispositif tutorat à l'université. La majorité a moins de 22 ans (75%) et 42% (48) des participants sont de sexe féminin. Ils suivent leurs études en sciences humaines et sociales selon la répartition suivante :

Tableau 1 : Répartition des étudiants enquêtés par filière

	Echantillon collecté	Pourcentage	Taux de représentativité ²
Sociologie	27	23,5%	29,34% (92)
Etudes islamiques	20	17,4%	23,8% (84)
Etudes amazighes	16	13,9%	17,7% (90)
Etudes françaises	16	13,9%	16,84% (95)
Etudes anglaises	11	9,6%	23,9% (46)
Etudes arabes	11	9,6%	34,3% (32)
Géographie	8	7%	9,41% (85)
Histoire	6	5,2%	6,81% (88)
Total	115	100%	18,79% (612)

² Source : service tutorat 2016/2017, Faculté des Lettres et des Sciences Humaines, Ibn Zohr, Agadir

Nous avons veillé à ce que toutes les filières soient représentées de manière à avoir la meilleure représentativité possible de la population enquêtée.

3.2. Instrument

Il convient de souligner que ce questionnaire a été élaboré dans le cadre d'un travail de thèse en cours, sur l'évaluation du dispositif tutorat au supérieur marocain. Nous avons procédé par un prétest sur un petit échantillon ayant les mêmes caractéristiques que notre cible avant de valider la version finale qui sera, par la suite, administrée à l'ensemble de l'échantillon que nous avons retenu.

Notre questionnaire compte 90 items répartis en neuf catégories : « Profil », « Parcours de l'étudiant », « Vie étudiante », « Etudes et engagement », « Etudiant et réussite », « Tutorat et information », « Tutorat et engagement », « Tutorat en ligne » et « Tutorat et satisfaction ». Rappelons, cependant, que nous nous limitons dans cet article aux données relatives à l'usage des TIC et plus précisément à celles qui concernent l'apport des médias sociaux aux pratiques tutorales en rapport avec l'engagement des étudiants à ces séances d'accompagnement.

3.3. Collecte et traitement

Nous avons distribué nous-mêmes les questionnaires afin de nous assurer du bon déroulement de l'enquête et répondre aux éventuelles questions des enquêtés³. Le questionnaire a été élaboré via le logiciel *Sphinx*. Les réponses collectées ont été codifiées sur *Excel*, pour être exportées et analysées à l'aide du logiciel *SPSS*. Des statistiques descriptives des différentes variables ont été effectuées. Nous avons dressé des tableaux croisés et calculé le test χ^2 pour vérifier les hypothèses d'indépendance et déterminer ainsi les croisements de variables les plus pertinents pour notre enquête (Ben Abid-Zarrouk, 2011).

Rappelons que nous avons procédé à une vérification des réponses avant de commencer le traitement et l'analyse des données. Seuls les questionnaires cohérents ont été retenus.

4. Résultats

Les résultats qui suivent portent sur 115 étudiants tutorés issus de huit filières de la Faculté des Lettres et des Sciences Humaines Ibn Zohr. Dans cet

³ Pour des considérations éthiques, nous avons présenté notre étude au vice doyen chargé du tutorat pour avoir l'autorisation d'intervenir auprès des étudiants tutorés de chaque filière

échantillon, les nouveaux inscrits sont majoritaires avec 76,5 % (88). Les données montrent que 70,4 % (81) ont déjà bénéficié d'un soutien d'aide à la réussite dans leur parcours scolaire. Notons également que 30,4 % (35) des participants considèrent les TIC comme facteur de réussite, et 39,1 % (45) révisent leur cours en ligne avec d'autres étudiants. Quand ils rencontrent des difficultés, 63,5 % (73) des étudiants effectuent une recherche sur internet et 37,4 % (43) sollicitent d'autres étudiants dans des forums ou des groupes en ligne. L'ordiphone reste l'outil technologique le plus utilisé dans les études universitaires par 71,3 % (82) des enquêtés. Les résultats de notre étude seront présentés en trois volets : l'utilisation des médias sociaux en général par l'étudiant marocain, l'utilisation des médias sociaux dans le tutorat et l'apport des médias sociaux au dispositif tutorat à l'université.

4.1. Utilisation des médias sociaux en général

Afin d'appréhender l'apport des médias sociaux au dispositif tutorat à l'université, nous avons d'abord interrogé le recours en général à ces outils numériques par l'étudiant marocain ainsi que les raisons de leur utilisation dans les études universitaires.

L'analyse des données recueillies montre que la quasi-totalité des étudiants participants déclarent utiliser les médias sociaux dans leurs études. Plus particulièrement, les données illustrées par le tableau 2 montrent que 98,3 % des étudiants se servent des médias sociaux pour étudier, environ 80 % les utilisent dans un cadre personnel et moins de 40 % les considèrent comme un moyen de divertissement.

Tableau 2 : Utilisation des médias sociaux par l'étudiant marocain

	Nombre ⁴	Pourcentage
Cadre personnel	91	79.1 %
Etudes	113	98.3 %
Divertissement	43	37.4 %

La lecture du tableau 3 montre, en effet, que 63,5 % des étudiants tutorés ont recours souvent, voire très souvent, des médias sociaux dans leurs études universitaires. Près de quatre étudiants sur dix les utilisent parfois et moins de 2 % des enquêtés ne s'en servent jamais pour étudier. L'usage des médias

⁴ Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples.

sociaux à des fins disciplinaires est donc fréquent à l'université marocaine.

Tableau 2

Fréquence de l'utilisation des médias sociaux dans les études

	Nombre	Pourcentage
Très souvent	11	9,6%
Souvent	62	53,9%
Parfois	40	34,8%
Jamais	2	1,7%

En ce qui concerne les raisons qui motivent les étudiants à recourir aux médias sociaux dans le cadre des études, environ 61 % des enquêtés déclarent les employer pour faire des recherches, 57,4 % pour se préparer aux examens et 55,70 % pour communiquer avec leurs tuteurs. Près de la moitié des interrogés mentionnent également le fait de créer des groupes en ligne pour échanger et collaborer entre étudiants. Mais ils ne sont que 18,3 % à avancer avoir recours aux médias sociaux pour solliciter leurs professeurs.

Tableau 3 : Raisons de l'utilisation des médias sociaux dans les études

	Nombre ⁵	Pourcentage
Faire des recherches	70	60,9 %
Se préparer aux examens	66	57,4 %
Echanger avec vos tuteurs	64	55,7 %
Créer des groupes pour échanger et collaborer entre étudiants	57	49,6 %
Solliciter vos professeurs	21	18,3 %

4.2. L'utilisation des médias sociaux dans le tutorat

Afin de mettre en exergue la place qu'occupe l'utilisation des médias sociaux dans le dispositif de tutorat au Maroc, nous avons d'abord interrogé les

⁵ Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples.

outils utilisés dans l'échange en ligne entre les tuteurs et les tutorés. Selon les données recueillies, les forums et les groupes dans des réseaux sociaux viennent en tête des médias choisis par nos enquêtés, avec une proportion de 70,4 %, suivis de 18,3 % de ceux déclarant avoir recours à la messagerie instantanée ou au chat individuel. Le courrier électronique occupe la troisième place avec seulement 5,2 % des participants. Soulignons également qu'aucun des étudiants interrogés ne sollicite les tuteurs sur la plateforme créée par l'université.

Tableau 4 : Médias utilisés par les étudiants pour communiquer avec leurs tuteurs en ligne

	Nombre	Pourcentage
Forums ou groupes dans des réseaux sociaux	81	70,4%
Messagerie instantanée ou chat individuel	21	18,3%
Courriel	6	5,2%
Plateforme créée par l'université	0	0%
Non réponse	07	6,1%

Les médias sociaux constituent donc le moyen technologique le plus utilisé par les tutorés pour communiquer avec leurs tuteurs. Afin d'en déterminer lequel, une question ouverte a été posée aux étudiants dans ce sens. Après la collecte et le codage des réponses, cette question ouverte a été transformée en une question fermée pour faciliter le traitement des données. L'analyse révèle que la majorité des étudiants se sert des réseaux sociaux avec une proportion de 76,5 %. Le tableau 6 montre que *Facebook* est le moyen de communication prépondérant avec 54 % d'utilisateurs. *WhatsApp* occupe la deuxième place avec 36,5 % des réponses. Les étudiants tutorés ont essentiellement recours aux groupes sur les réseaux sociaux, en particulier ces derniers, pour communiquer avec leurs tuteurs en ligne.

Tableau 5 : Médias sociaux utilisés par les étudiants pour communiquer avec leurs tuteurs en ligne

	Nombre ⁶	Pourcentage
Facebook	62	53,9 %
WhatsApp	42	36,5 %
Non réponse	27	23,5 %

S'agissant des raisons qui amènent les étudiants à solliciter leurs tuteurs sur les réseaux sociaux, le participant est invité à exprimer un choix gradué selon la fréquence de sollicitation (1=jamais, 2=parfois, 3= souvent, 4= très souvent). Quand les étudiants échangent avec leurs tuteurs sur les réseaux sociaux, la majorité d'entre eux communiquent principalement pour demander des informations. Près de la moitié des enquêtés précisent que c'est pour demander souvent, voire très souvent, des informations relatives aux études et 31,10 % des interrogés le font pour compléter l'information du tutorat en présentiel. A la même fréquence, moins de quatre étudiants sur dix sollicitent leurs tuteurs sur les réseaux sociaux pour demander un conseil méthodologique et environ 24 % des enquêtés utilisent ces outils numériques pour proposer une idée pour la séance suivante. Cependant, plus de la moitié des enquêtés déclarent ne jamais utiliser les réseaux sociaux pour inviter le tuteur à des activités para-universitaires. Ce qui laisse entendre, dans notre cas, que l'échange entre les tuteurs et les tutorés sur les réseaux sociaux serait plutôt d'ordre formel.

Tableau 6 : Raisons qui amènent les étudiants à solliciter leurs tuteurs sur les réseaux sociaux

		Jamais	Parfois	Souvent	Très souvent
Inviter le tuteur à des activités para-universitaire	N	46	30	6	5
	%	52,9%	34,5%	6,9%	05,7%
Proposer une idée pour la séance suivante	N	35	32	10	11
	%	39,8%	36,4%	11,4%	12,5%

⁶ Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples.

Demander un conseil méthodologique	N	32	26	16	15
	%	36%	29,2%	18%	16,9%
Compléter l'information du tutorat en présentiel	N	32	30	15	13
	%	35,6%	33,3%	16,7%	14,4%
Demander des informations relatives aux études	N	11	40	28	16
	%	11,6%	42,1%	29,5%	16,8%

4.3. Apport des médias sociaux au dispositif tutorat

Rappelons que le questionnaire adopté comprend une question proposant aux étudiants d'exprimer un choix quant à l'intégration des médias sociaux dans le dispositif tutorat. 60 % des participants estiment que le fait de communiquer avec le tuteur via les médias sociaux les motive à assister davantage aux séances du tutorat en présentiel.

Tableau 7 : Communiquer avec le tuteur sur les réseaux sociaux vous motive-t-il à assister davantage aux séances du tutorat en présentiel ?

	Nombre	Pourcentage
Oui	68	59,1%
Non	37	32,2%
Non réponse	10	8,7%

La réalisation des tris croisés a pour objectif l'analyse des corrélations qui peuvent exister entre les différentes variables. Ainsi, afin de vérifier l'existence de ce type d'association entre la variable « Abandonner les séances du tutorat en présentiel » d'un côté et les variables « Représentation des étudiants de la communication en ligne avec le tuteur », « Communiquer avec le tuteur en ligne », et « Communiquer avec le tuteur via les médias sociaux » de l'autre, nous présentons dans ce qui suit les différents tableaux de croisement effectués et analysés selon le test de Khi-deux.

« Communiquer avec le tuteur en ligne » croisé avec « Communiquer avec le tuteur à l'université » et « Communiquer avec le tuteur en dehors de l'université »

Afin d'interroger la place qu'occupe l'échange en ligne dans les différents contextes d'interaction entre les tuteurs et les tutorés, nous avons croisé les contextes de communication en ligne, à l'université et en dehors de l'université, avec la fréquence des échanges entre les tuteurs et les tutorés. Le tri croisé illustré par le tableau 9 montre que les étudiants qui ne communiquent jamais avec leurs tuteurs sont moins nombreux à ne pas communiquer par internet. Près de cinq étudiants sur dix ne communiquent jamais avec leur tuteur en dehors de l'université et 23% des enquêtés ne le font jamais en ligne. Les étudiants sont plus nombreux à communiquer avec leur tuteur à l'université et en ligne. Enfin, 11,5 % seulement des étudiants communiquent souvent, voire très souvent, avec leurs tuteurs en dehors de l'université.

Tableau 9 : « Communiquer en ligne » croisé avec « Communiquer à l'université » et « Communiquer en dehors de l'université »

	Fréquence de communication avec le tuteur			Total
	Jamais	Parfois	Souvent/ Très souvent	
Communiquer avec le tuteur à l'université	28,3 % (32)	45,1 % (51)	26,5 % (30)	100 % (113)
Communiquer avec le tuteur en dehors de l'université	48,7 % (55)	39,8 % (45)	11,5 % (13)	100 % (113)
Communiquer avec le tuteur en ligne	23,0 % (26)	54,0 % (61)	23,0 % (26)	100 % (113)
Total	33,3 % (113)	46,3 % (157)	20,4 % (69)	100 % (339)

$\chi^2 = 21,81$, ddl = 1, 100-p = 99,97 (Significatif)

La valeur significative du Khi-deux ($\chi^2 = 21,81$, ddl = 1, 100-p = 99,97), nous permet de rejeter l'hypothèse H_0 , selon laquelle les variables croisées sont indépendantes. En effet, la valeur du Khi-deux indique une relation de dépendance négative entre « communiquer avec le tuteur en dehors de l'université » et « communiquer avec le tuteur en ligne », c'est-à-dire que les variables ont tendance à évoluer au sens inverse mais pas nécessairement dans les mêmes proportions : moins les étudiants communiquent avec le tuteur en dehors de l'université, moins ils le font sur internet. Ce qui révèle que l'échange entre tuteurs et tutorés s'inscrit plutôt dans un cadre formel, d'où l'attribution de 11,5 %, la plus faible proportion de ce croisement, aux

étudiants tutorés qui communiquent souvent, voire très souvent, avec leurs tuteurs en dehors de l'université.

« Abandonner les séances du tutorat en présentiel » croisé avec « Représentation des étudiants de la communication en ligne avec le tuteur »

Le tri croisé illustré dans le tableau 10 vérifie si les représentations des étudiants quant au rôle de l'échange en ligne avec le tuteur impactent leur présence aux séances du tutorat à l'université. Nous remarquons, après le croisement de ces deux variables, que près des trois quarts des étudiants (73,6 %) qui pensent que la communication en ligne les incite à assister davantage au tutorat, n'ont pas abandonné les séances du tutorat en présentiel.

Tableau 10 : « Abandonner les séances du tutorat en présentiel » croisé avec « Représentation des étudiants de la communication en ligne avec le tuteur »

	Communiquer avec votre tuteur en ligne vous motive-t-il à continuer d'assister aux séances du tutorat ?		
	Oui	Non	Total
Abandonner les séances du tutorat en présentiel	45,5 % (15)	54,5 % (18)	100 % (33)
Ne pas abandonner les séances du tutorat en présentiel	73,6 % (53)	26,4 % (19)	100 % (72)
Total	64,8 % (68)	35,2 % (37)	100 % (105)
$\chi^2 = 7,86$, ddl = 1, 100-p = 99,49 (Significatif)			

Le test du Khi-deux ($\chi^2 = 7,86$, ddl = 1, 100-p = 99,49) montre que les représentations des étudiants quant au rôle de l'échange en ligne avec leurs tuteurs influent significativement sur leurs taux de présence aux séances du tutorat en présentiel. Les étudiants, qui confirment que l'échange avec leurs tuteurs sur les réseaux sociaux les motive à assister davantage au tutorat à l'université, sont proportionnellement moins nombreux à abandonner les séances du tutorat.

« Abandonner le tutorat en présentiel » croisé avec « Communiquer avec

le tuteur via internet »

Le tri croisé illustré par le tableau 11 permet de tester si la fréquence de l'échange sur internet avec le tuteur influence la présence des étudiants aux séances du tutorat. La lecture de ce tableau permet de mettre en évidence des différences remarquables entre les taux d'abandon des étudiants interrogés selon la fréquence de leur échange en ligne avec le tuteur. Nous constatons ainsi que les étudiants qui ne communiquent pas avec leurs tuteurs via internet sont aussi à 48,6 %, les plus nombreux à abandonner les séances du tutorat en présentiel.

Tableau11 : « Abandonner le tutorat en présentiel » croisé avec « Communiquer avec le tuteur via internet »

	Communiquer avec le tuteur sur internet		
	Non	Oui	Total
Abandonner les séances du tutorat	48,6 % (17)	51,4 % (18)	100 % (35)
Ne pas abandonner les séances du tutorat	18,8 % (15)	81,3 % (65)	100 % (80)
Total	27,8 % (32)	72,2 % (83)	100 % (115)
$\chi^2 = 10,78$, ddl = 1, 100-p = 99,90 (Significatif)			

D'après la valeur significative du Khi-deux ($\chi^2 = 10,78$, ddl = 1, 100-p = 99,90), il paraît qu'il y a une corrélation positive entre le fait d'abandonner les séances du tutorat en présentiel et la fréquence des échanges avec le tuteur en ligne, ce qui permet de rejeter l'hypothèse H_0 , selon laquelle les deux variables sont indépendantes. Communiquer avec le tuteur en ligne influe donc significativement sur le taux de présence aux séances du tutorat en présentiel.

« Abandonner le tutorat en présentiel » croisé avec « Communiquer avec le tuteur via les médias sociaux »

Le tri croisé illustré par le tableau 12 permet de tester si le fait de communiquer avec le tuteur sur les réseaux sociaux influence le taux de présence des étudiants aux séances du tutorat. En effet, nous notons

clairement que les étudiants ayant répondu « *ne pas abandonner les séances du tutorat en présentiel* », échangent à 87 % avec leurs tuteurs sur les réseaux sociaux. Ils sont seulement 13 % dans cette catégorie à ne pas utiliser ces outils numériques pour communiquer avec leurs tuteurs.

Tableau 12 : « Abandonner le tutorat en présentiel » croisé avec « Communiquer avec le tuteur via les médias sociaux »

	Communiquer avec le tuteur en ligne sur les réseaux sociaux		
	Oui	Non	Total
Abandonner les séances du tutorat en présentiel	60,0 % (21)	40,0 % (14)	100 % (35)
Ne pas abandonner les séances du tutorat en présentiel	87,0 % (67)	13,0 % (10)	100 % (77)
Total	78,6 % (88)	21,4 % (24)	100 % (112)
$\chi^2 = 10,43$, ddl = 1, 100-p = 99,88 (Significatif)			

La valeur significative de Khi-deux ($\chi^2=10,43$, ddl = 1, 100-p = 99,88), permet de rejeter l'hypothèse H_0 , selon laquelle les deux variables sont indépendantes et, par conséquent, l'échange avec le tuteur sur les réseaux sociaux a une influence sur la présence des étudiants aux séances du tutorat. Ainsi, il existe une relation très significative entre le fait de communiquer avec le tuteur sur les réseaux sociaux et la fidélisation des étudiants au tutorat en présentiel.

5. Discussion

L'objectif principal de cette recherche est d'interroger l'apport des médias sociaux au dispositif tutorat dans une université marocaine. Les résultats soulignent que la quasi-totalité des étudiants de notre échantillon (98,26 %) utilise fréquemment les médias sociaux dans leurs études en particulier pour effectuer des recherches (60,9 %), se préparer aux examens (57,40 %), échanger avec leurs tuteurs (55,70 %) et collaborer entre eux (49,60%), mais rarement pour solliciter leurs enseignants (18,30 %). Echanger via ces outils numériques permet, en effet, un accès plus rapide à l'information et favorise le travail en collaboration entre les étudiants à l'université (Mason et Rennie,

2008 ; Mélot, Strebelle, Mahauden et Depover 2017).

Les médias sociaux représentent le moyen technologique le plus adopté (76,5 %) pour communiquer en ligne entre les tuteurs et les étudiants tutorés. Ces outils interactifs qui favorisent la communication amicale et informelle sont plutôt destinés, dans notre cas, à un usage de nature formelle. En effet, l'échange en ligne entre tuteurs et tutorés s'inscrit généralement dans un cadre institutionnel : si 26,5 % des tutorés communiquent souvent, voire très souvent, avec leurs tuteurs au sein de l'université, et 23 % de ces étudiants le font également en ligne, seulement 11,5 % d'entre eux échangent souvent, voire très souvent, avec leurs tuteurs en dehors de l'institution universitaire. D'autre part, près de la moitié des participants qui échangent souvent, voire très souvent, avec leurs tuteurs via les réseaux sociaux, le font principalement pour demander des informations relatives aux études (46,30 %). Les résultats montrent que moins les étudiants communiquent avec le tuteur en dehors de l'université, moins ils le font sur internet.

La corrélation observée entre la fréquence de l'échange sur les médias sociaux et l'abandon des séances du tutorat suppose que la régularité de communication avec les tuteurs en ligne accroît le taux de fidélisation des étudiants aux séances de tutorat en présentiel. L'analyse des résultats a montré que les étudiants qui communiquent le plus souvent avec leurs tuteurs via internet, et plus particulièrement via les réseaux sociaux, sont ceux qui abandonnent le moins souvent les séances du tutorat en présentiel. Dans notre cas, celui des étudiants de la première année de la Faculté des Lettres et des Sciences Humaines de l'Université Ibn Zohr, les forums et les réseaux sociaux, sont donc effectivement des facteurs significatifs dans la diminution du taux d'abandon dans les séances du tutorat. Ces résultats concordent avec les travaux de Baudrit (2018) qui conclut que l'échange via les TIC permet de valoriser la fonction tutorale et contribue ainsi à améliorer le potentiel interactif offert par les dispositifs tutoraux classiques. La satisfaction de ce besoin de valorisation favorise l'engagement des étudiants tuteurs à leur mission et constitue l'une des conditions *sin qua non* à l'efficacité du dispositif tutorat (Hotte, 2011)

Cette recherche nous a également permis de mettre en évidence que les représentations des étudiants, quant au rôle de l'échange en ligne avec leurs tuteurs, impactent significativement leurs taux de présence aux séances du tutorat. Les étudiants qui confirment que l'échange avec leurs tuteurs sur les réseaux sociaux les motive à assister davantage au tutorat en présentiel sont proportionnellement moins nombreux à abandonner les séances du tutorat à l'université. L'étude des représentations permet de mieux comprendre l'appropriation de ces médias par les étudiants et participe à mener des

réflexions sur l'intégration de ces outils numériques dans les pratiques éducatives à l'université (Boissonneault, 2003).

Conclusion

En conclusion, les résultats de notre recherche permettent de soulever de nouvelles interrogations ouvrant la voie à d'autres enquêtes sur l'apport des médias sociaux dans le contexte universitaire en général et au dispositif tutorat en particulier. Ne serait-il pas judicieux d'intégrer ces outils interactifs dans l'accompagnement des étudiants à l'université ? Les médias sociaux rendraient-ils le tutorat universitaire plus efficace avec un moindre coût et plus d'efficacité ? Une étude qualitative pourrait nous éclairer sur la composition exacte des publications et des messages échangés en ligne entre les tuteurs et les tutorés, et confirmer ainsi nos premiers résultats de type quantitatif, à savoir que, dans notre cas, les étudiants qui échangent avec leurs tuteurs en ligne sur les médias sociaux, assistent aux séances du tutorat en présentiel plus que les autres.

Références bibliographiques

- Annoot, E. (2001). Le tutorat ou « le temps suspendu ». *Revue des sciences de l'éducation*, 27(2), 383-402.
- Bacha, J., Ben Abid-Zarrouk, S., Kadi-Ksouri, L., et Mabrou, A. (dir.) (2018). *TIC et innovation pédagogique dans les universités du Maghreb*. Paris : L'Harmattan.
- Bacha, J., Ben Abid-Zarrouk, S., Kadi-Ksouri, L., et Mabrou, A. (dir.) (2016). *Penser les TIC dans les universités du Maghreb*. Paris : L'Harmattan.
- Baudrit, A. (2018). Le tutorat universitaire à distance : une innovation pédagogique en tension entre tradition et modernité ?. Dans S. Ben Abid-Zarrouk, J. Bacha, L. Kadi-Ksouri et A. Mabrou (dir.), *TIC et innovation pédagogique dans les universités du Maghreb*. Paris : L'Harmattan.
- Bédouret, T. (2004). Les interventions pédagogiques des tuteurs au sein d'actions tutorales à l'université. *Éduquer*, (6). Repéré à : <http://journals.openedition.org/rechercheseducations/331>. Consulté le 21/07/2019.
- Ben Abid-Zarrouk, S., et Pourcelot, C. (2015). L'efficacité institutionnelle et l'efficacité individuelle sont-elles compatibles ? Le cas du tutorat méthodologique. Dans S. Ben Abid-Zarrouk (dir.), *Estimer l'efficacité en éducation* (p. 197-214). Paris : L'Harmattan.

- Ben Abid-Zarrouk, S., et Weisser, M. (2013). Efficacité du tutorat et étude des profils «efficaces » des tutorés. *Recherches en Education*, 16, 90-104.
- Ben Abid-Zarrouk, S. (2012). *L'efficacité de l'enseignement à distance : mythe ou réalité ? Caractéristiques et méthodologies de l'EAD*. Paris : L'Harmattan.
- Ben Abid-Zarrouk, S. (2011). Une analyse de l'équité d'un enseignement en ligne. *Distances et Savoirs*, 1(9), 97-129.
- Boissonneault, J. (2003). Représentations des TIC en milieu professionnel : réflexions sur le changement. *Revue d'intervention sociale et communautaire*, 9 (2), 207-221.
- Boyd, D. M., et Ellison, N. B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210-230.
- Brown, J.S., et Adler, R. (2008). Minds on Fire: Open Education, the Long Tail, and Learning 2.0. *Educause Review*, 43(1), 16-32.
- Charlier, B. (2011). Évolution des pratiques numériques en enseignement supérieur et recherches : quelles perspectives ? *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire*, 1-2(8), 28-36.
- Conseil Supérieur de l'Education, de la Formation et de la Recherche Scientifique (2015). *La Vision Stratégique (2015-2030) : Pour une Ecole de l'Equité, de la Qualité et de la Promotion*. (Document officiel). Rabat : Ministère de l'Education, Gouvernement du Maroc. Repéré à <http://www.csefrs.ma/etudes-et-publications/?lang=fr> . Consulté le 21/07/2019.
- Dahmani, M., et Ragni, L. (2009). L'impact des technologies de l'information et de la communication sur les performances des étudiants. *Réseaux*, 155(3), 81-110.
- Danner, M. (1999). *Améliorer la réussite en premier cycle universitaire : évaluation externe des effets du tutorat d'accompagnement* (Thèse de doctorat). Université de Dijon.
- Dewing, M. (2012). *Les média sociaux : Introduction*. Ottawa : Service d'information et de recherche parlementaires - Bibliothèque du Parlement online Environment for Learning of English in Institutions of Higher Education.
- Hotte, R. (2011). Modèle d'appropriation de la fonction tutorale en ligne. Dans C. Depover, B. De Lièvre, D. Peraya, J-J. Quintin et A. Jaillet (dir.),

Le tutorat en formation à distance. Louvain-la-Neuve: De Boeck Supérieur.

- Kabilan, M.K., Ahmad, N., et Abidin, M.J.Z. (2010). Facebook: An Online Environment for Learning of English in Institutions of Higher Education? *Internet and Higher Education*, 13, 179-18.
- Karsenti, T., et Ngamo, S.T. (2007). Qualité de l'éducation en Afrique: le rôle potentiel des TIC. *International Review of Education*, 53(5), 665-686
- Karsenti, T. (2006). Comment favoriser la réussite des étudiants d'Afrique dans les formations ouvertes et à distance (foad) : principes pédagogiques. *TICE et développement*, 2(9), 9-23
- Karsenti, T. et Larose, F. (dir.). (2001). *Les TIC... au cœur des pédagogies universitaires: Diversité des enjeux pédagogiques et administratifs.* Sainte-Foy : Presses Universitaires du Québec.
- Lisowski, M. (2010). L'e-tutorat. *Actualité de la formation permanente*, Centre INFFO, N°220, 43-57.
- Madge, C., Meek, J., Wellens, J., et Hooly, T. (2009). Facebook, Social Integration and Informal Learning at University. *Learning, Media and Technology*, 34(2), 141-155.
- Malderez, A., et Bodoczky C. (2009). *Comment pratiquer un tutorat de qualité ?* Bruxelles : De Boeck.
- Malesky, L.A., et Peters, C. (2012). Defining Appropriate Professional Behavior for Faculty and University Students on Social Networking Websites. *Higher Education*, 63, 135-151.
- Mason, R., et Rennie, F. (2008). *E-Learning and Social Networking Handbook: Resources for Higher Education.* Abingdon, Oxon: Routledge.
- Mélot, L., Strebelle, A., Mahauden, J., et Depover, C. (2017). Utilisation de Facebook en contexte universitaire. *Sticef*, 24 (1), 107-122
- 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). Repéré à <http://journals.openedition.org/ripes/1171>. Consulté le 21/07/2019.
- Michaut, C. (1999). *Les déterminants de la réussite en première année de DEUG : influence du site universitaire. Hétérogénéité et réussite dans le premier cycle universitaire.* Dijon : IREDU, Rapport au CNCRE.
- Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur, de la

- Formation des Cadres, et de la Recherche Scientifique (2008). *Rapport de synthèse du programme « Najah 2009-2012 »*. (Document officiel). Rabat : Gouvernement du Maroc. Repéré à planipolis.iiep.unesco.org/sites/planipolis/files/ressources/morocco_programme_urgence_najah_rapport_synthese.pdf . Consulté le 21/07/2019.
- Raby, C., Karsenti, T., Meunier, H., et Villeneuve, S. (2011). Usage des TIC en pédagogie universitaire : point de vue des étudiants. *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire*, 8 (3), 6-19.
- Roland, N. (2013). Facebook au service de l'apprentissage : regards sur quelques pratiques d'étudiants universitaires. *Eduquer*, 102, 17-19. Repéré à http://www.researchgate.net/publication/277914483_Facebook_au_service_de_lapprentissage_Regards_sur_quelques_pratiques_d_tudiants_universitaires. Consulté le 21/07/2019
- Selwyn, N. (2009). Faceworking: Exploring Students Education-related Use of Facebook. *Learning, Media and Technology*, 34 (2), 157-174
- Unesco (2019). *Glossaire de l'Institut de Statistique de l'UNESCO*. Repéré à <http://uis.unesco.org/fr/glossary-term/echantillonnage-stratifie>. Consulté le 21/07/2019.
- Yu, A. Y., Tian, S. W., Vogel, D., et Kwok, R. C. (2010). Can Learning is Virtually Boasted? An Investigation of online Social Networking Impact. *Computers and Education*, 55, 1494-1503.

AUTEURS

Hassna BARAKATE : Doctorante en Sciences de l'Education et de la Communication, Hassna BARAKATE prépare actuellement une thèse de doctorat sur le thème de tutorat et des Technologies de l'Information et de la Communication à l'université, sous la direction des Professeurs Madame Sondess BEN-ABID ZARROUK et Monsieur Abdelouahad MABROUR. Membre du projet PHC-Maghreb 2015-2017, ses recherches portent sur la didactique interculturelle ainsi que sur l'efficacité des innovations pédagogiques en rapport avec les technologies éducatives.

Sondess BEN-ABID ZARROUK: Maître de conférences habilitée à diriger la recherche à l'Université de Haute-Alsace en France, elle est spécialisée dans l'estimation de l'efficacité des dispositifs pédagogiques en présentiel et à distance. Membre du Laboratoire Interuniversitaire des Sciences de l'Education et de la Communication (LISEC) et du Laboratoire d'Etudes et de

Recherches sur l'Interculturel (LERIC/URAC 57), Sondess BEN-ABID ZARROUK est responsable ou co-responsable de plusieurs projets scientifiques nationaux et internationaux (Projet PHC transversal (15 MAG 25), FIN/PUMA, IFADEM...) et fait partie de plusieurs comités de lecture. Ses recherches portent actuellement sur l'efficacité des dispositifs pédagogiques, et les usagers des Technologies de l'Information et de la Communication (TICE).

Abdelouahad MABROUR: Abdelouahad MABROUR est professeur de l'enseignement supérieur à l'université Chouaïb Doukkali d'El Jadida au Maroc. Il dirige le Laboratoire d'Etudes et de Recherches sur l'Interculturel (URAC 57. Structure accréditée par le Centre National pour la Recherche Scientifique et Technique). Responsable de la formation doctorale « Représentations (inter)culturelles : langue, littérature et Art », il a dirigé (et dirige encore) des thèses sur les politiques linguistiques, les contacts de langues, l'enseignement/apprentissage des langues.... Ses publications s'inscrivent dans le cadre de la stylistique linguistique, de la didactique du FLE et de la sociolinguistique. Expert auprès de l'AUF, Abdelouahad MABROUR exerce des responsabilités dans plusieurs instances de la francophonie et fait partie de plusieurs projets et comités scientifiques nationaux et internationaux (Programmes internationaux, revues, colloques, collectifs...).