



HAL
open science

Les usages des médias sociaux dans la gouvernance des Universités publiques de Côte d'Ivoire. Comment un établissement d'enseignement supérieur communique avec ses parties prenantes à l'ère du numérique et des médias sociaux.

Tiégbé Christophe Amani

► **To cite this version:**

Tiégbé Christophe Amani. Les usages des médias sociaux dans la gouvernance des Universités publiques de Côte d'Ivoire. Comment un établissement d'enseignement supérieur communique avec ses parties prenantes à l'ère du numérique et des médias sociaux. . 2018. hal-01674478

HAL Id: hal-01674478

<https://hal.science/hal-01674478v1>

Preprint submitted on 2 Jan 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



UNIVERSITE ALASSANE OUATTARA
(Ex Université de Bouaké)

UFR: Communication, Milieu et Société
Département d'Anthropologie et de Sociologie

**TITRE DE L'ARTICLE : Les usages des médias sociaux dans la gouvernance des
Universités publiques de Côte d'Ivoire.**

Comment un établissement d'enseignement supérieur communique avec ses parties prenantes à l'ère du numérique et des médias sociaux.

Proposé par AMANI Tiégbé

Doctorant en Anthropologie-Sociologie des Organisations

Spécialité : Stratégie Responsabilité Sociétale des Organisations et médias sociaux

Résumé

L'application du système LMD pour les universités publiques de Côte d'Ivoire rappelle les défis majeurs du numérique (médias sociaux) et du Développement Durable des missions de l'université. Cinq ans après, quelle est la situation des universités publiques ivoiriennes vis-à-vis des nouvelles valeurs et des nouvelles cultures portés par les médias sociaux ? Cet article interroge l'usage des outils socio numériques dans la profession des institutions universitaires publiques et des acteurs de l'université (étudiants, doctorants, enseignants-chercheurs, agents administratifs et responsables de l'université). Notre enquête est centrée sur des études de cas, des entretiens individualisés, des observations in situ et des questionnaires numériques. S'appuyant sur les vécus et les expériences individuelles, elle veut comprendre les logiques et les perceptions qui sous-tendent les pratiques des universitaires face aux nouvelles cultures et valeurs véhiculées par le développement durable et les médias sociaux. Il en résulte que la gouvernance des universités publiques en Côte d'Ivoire n'intègre pas l'usage du numérique et des médias sociaux dans les

métiers universitaires. Toutefois, quelques innovations individuelles d'enseignants-chercheurs et de Départements par rapport aux médias sociaux relèvent d'initiatives pédagogiques spontanées et ne sont pas significatives ni encouragées pour impulser l'intelligence collective dans l'organisation.

Ces difficultés d'intégration des médias sociaux et de la responsabilité sociétale des organisations ne sont pas liées à un conflit de générations ni seulement à un problème d'équipements et d'infrastructures. Elles sont portées par une culture numérique périphérique des acteurs. Les universités ivoiriennes courent donc le risque de leur marginalisation dans la compétitivité imposée du système LMD.

Mots Clés :

Université – Système LMD – Enseignement supérieur – Recherche scientifique – Organisation – Institution universitaire – Responsabilité Sociétale – Développement Durable – Numérique – TIC – Stratégie des médias sociaux – Innovation – Pédagogie – Gouvernance – Nouvelles cultures – Nouvelles valeurs – Enjeux – Environnement – Société

Abstract

[Title: The uses of social media in the governance of public universities in Côte d'Ivoire. How an institution of higher education communicates with its stakeholders in the digital age and social media.]

The application of the Bachelor Master and Doctorate system for public universities in Côte d'Ivoire is a major challenge of digital (social media) and Sustainable Development of university missions. Five years later, what is the situation of Ivorian public universities facing the new values and new cultures carried out by social media? This article examines the use of university actors (students, doctoral students, teacher-researchers, administrative agents and university officials) digital tools. Our approach focuses on case studies, on interviews individualized, in situ observations and on digital survey. Based on lived and individual experiences, this study wants to understand the logic and perceptions which implies academic practices facing the new cultures and values generated by sustainable development and social media. As a result, the governance of public universities in Côte d'Ivoire does not integrate the use of digital and social media in the university professions. However, some individual innovations of teacher-researchers and departments in relation to social media are spontaneous pedagogical initiatives and are not meaningful or encouraged to impulse collective intelligence in the organization.

These difficulties in integrating social media and corporate social responsibility are not related to a generational conflict or just a problem of equipment and infrastructure. They are driven by a peripheral digital culture of the actors. Ivorian universities are therefore at risk of being marginalized in the imposed competitiveness of the BMD system.

Key Word:

University – BMD System – Higher Education – Scientific research – Organization – University institution – Corporate Social Responsibility – Sustainable Development – Digital – ICT – Social media strategy – Innovation – Pedagogy – Governance – New cultures – New values – Issues – Environment – Society – Social digital tools.

Introduction générale

Les médias sociaux avec la multitude de plateformes collaboratives et de partage modifient significativement les modes de vie et les comportements des individus ainsi que des organisations. Technologies numériques, les médias sociaux utilisent l'intelligence collective pour créer du contenu dans un esprit de collaboration en ligne. Ils sont une lucarne qu'offrent de plus en plus les appareils digitaux (interface tactile d'usage social et facile) à tous les non-initiés aux codes techniques d'internet et aux médias classiques de communiquer dans un but interactif et participatif. L'ère du digital a fait irruption dans la société créant un monde hyper connecté.

Pour rappel, les médias sociaux sont liés à l'émergence des concepts d'internet social, réseau social, blog, wiki, forum, sites de rencontre, plateformes d'échange, e-commerces, showroom, e-éducation, e-banque, e-administration etc. La naissance de Facebook, le réseau social grand public sur un espace universitaire¹ évoque bien le lien tangible entre le média social et les établissements d'enseignement supérieur et de recherche.

Si les universités des pays du nord ont intégré durablement les médias sociaux dans leur mode d'organisation et de communication, la question se pose pour les institutions universitaires en Afrique noire. Les études antérieures de BAH² et BOGUI sur l'intégration des TIC dans l'espace universitaire ivoirien ont montré ce que BAH a appelé « *fossé numérique*³ » malgré l'intérêt marqué des Etats africains pour le TIC dans l'enseignement supérieur depuis les années 2000.

L'application du système LMD en 2012 des universités publiques de Côte d'Ivoire marque les exigences des pratiques de standards et normes internationales de comportement ainsi que la compétitivité des universités dans le concert international de l'enseignement supérieur. Comment cinq ans après le début du système Licence-Master-Doctorat en Côte d'Ivoire, les médias participatifs et collectifs impactent-ils le monde universitaire ivoirien ? Comment redéfinissent-ils les professions universitaires ?

Cet article présente l'état de l'usage des médias sociaux dans la gestion et la communication de l'université publique de Côte d'Ivoire en vue d'établir les valeurs ajoutées de l'intégration de ces médias dans les pratiques d'activité universitaire, les innovations pédagogiques et la gouvernance de ces organisations. Cette étude procède d'une sociologie ancrée basée à la fois sur l'observation participante comme source d'expérience vécue et partagée, d'entretiens non-directifs, d'études de cas et des entretiens par les questionnaires numériques. L'enquête a ciblé 1170 étudiants et doctorants, 35 enseignants-chercheurs et 6 responsables d'universités. Elle interroge les pratiques sociales portées par les usages des TICE et des médias sociaux en tant que « *savoir-faire* », « *art de faire* » et « *manière de faire*⁴ » dans l'activité professionnelle des universitaires. Elle s'est déroulée à l'Université Alassane Ouattara de Bouaké, l'Université Félix Houphouët Boigny d'Abidjan, l'Université Jean Lorougnon Guédé de Daloa, l'Université Péléforo Gon Coulibaly de Korhogo et à l'Ecole Normale Supérieure d'Abidjan⁵.

L'état des infrastructures et les équipements numériques des universités publiques

En 2005, les infrastructures dans les institutions universitaires étaient insuffisantes pour réussir l'intégration et un développement de l'usage des TIC dans l'enseignement supérieur selon BOGUI⁶. Avec un taux d'accroissement de 10% par an, l'Etat et ses partenaires privés ont inversé la tendance par un investissement soutenu. *L'intérêt des TIC pour l'enseignement supérieur (TICE) en Afrique s'est manifesté depuis les années 2000 avec les campus numériques de l'Agence Universitaire de la Francophonie (AUF), les initiatives du NEPAD (Nouveau partenariat pour le développement de l'Afrique) pour les e-Ecoles*⁷. L'intégration des TIC dans l'enseignement supérieur commence par l'infrastructure et l'équipement des universités de matériels socio numériques. De 2000 à 2005, les études de BOGUI⁸ et de BAH (BAHI, 2004) mentionnent quelques projets d'équipement de matériels de TICE et d'infrastructures de base de télécommunication. Les plus significatifs sont : Le projet DRAGADOS ou « un enseignant un

ordinateur », le projet de Réseau pour l'Enseignement Supérieur et la Recherche en Côte d'Ivoire (RESURCI) et le projet EAD (Éducation à Distance). Evoquant le projet DRAGADOS⁹ :

Ce projet était initié par le Ministère de l'enseignement supérieur, financé par la coopération espagnole, visé par la coopération française et arbitré par le SYNARES. Il s'agissait tout simplement de contribuer à combler le fossé numérique au niveau des hommes en palliant le manque d'équipement informatique des enseignants en faisant en sorte que chaque enseignant puisse avoir accès à l'outil informatique et se familiarise avec lui.

Les travaux de BOGUI confirment que le projet DRAGADOS a connu un grand succès dans la mesure où les enseignants-chercheurs se sont massivement équipé d'ordinateurs et autres appareils sociotechniques. Cependant, les études de BAHI sur l'intégration des TIC chez les enseignants du supérieur démontrent que les machines n'ont pas servi au travail universitaire. Les ordinateurs ont été détournés de leur usage prévu pour être vendus, offerts aux progénitures, servis à but lucratif ou rangés.

Le projet RESURCI mentionné par BOGUI et BAHI, est né à la suite de la réforme de l'enseignement supérieur en Côte d'Ivoire de 1995 qui fut marquée par la décentralisation de l'université nationale d'Abidjan. L'État de Côte d'Ivoire a entrepris l'interconnexion de toutes les universités publiques du pays (l'université de Cocody à Abidjan, l'université d'Abobo-Adjamé, l'université de Bouaké, les URES de Daloa et de Korhogo) et de l'institut polytechnique de Yamoussoukro. Ce projet devrait créer les infrastructures, les conditions d'équipement et opérationnelles pour la mutualisation des ressources, la diffusion de cours non présentiels et la formation continue.

Le projet EAD devrait créer des solutions alternatives au manque d'enseignants dans les universités de province et au nombre pléthorique d'étudiants en créant des conditions de planification de cours à la fois en présentiel et à distance

.Pour la réalisation de ces projets, la DIST (Direction de l'information scientifique et technique) du Ministère de l'Enseignement Supérieur a travaillé en collaboration avec des experts d'Edufrance dicit BOGUI. A l'instar du plan national, les universités publiques ont eu individuellement des projets de dotation de matériels et d'infrastructures.

Depuis 2005, il y a une multiplicité d'opérateurs et de fournisseurs d'accès internet en Côte d'Ivoire. Désormais, il y a un service intégré de téléphonie fixe, d'internet fixe (ADSL), de téléphonie mobile et d'internet sans fil ou WI-FI. Internet est devenu facile d'accès avec la miniaturisation du matériel de fourniture d'accès (Clé V 3000, Domino, Wifi Pocket, LiveBox etc.).

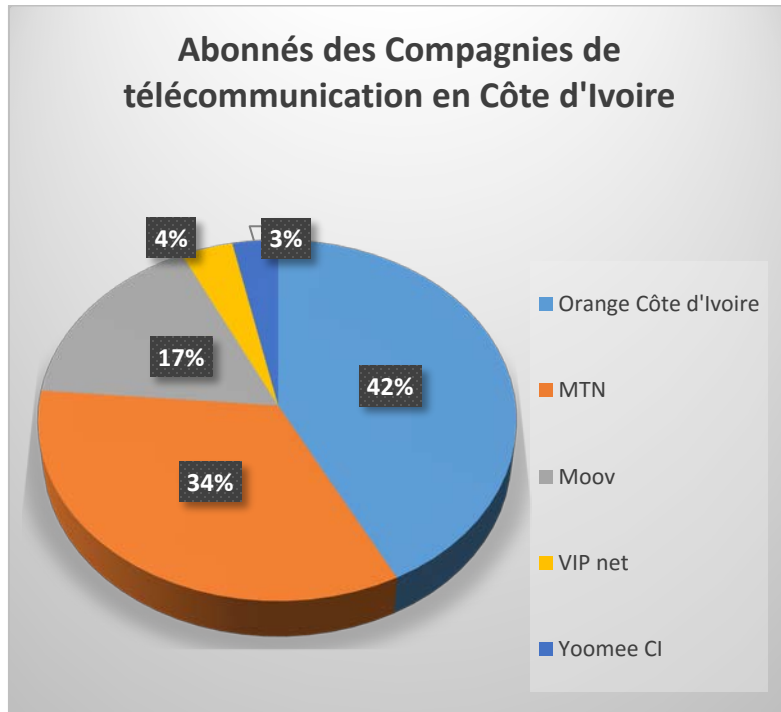
Les données actuelles de l'ARTCI (Agence de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire) mentionnent une expansion des réseaux de télécommunication et des technologies par un accroissement de 10% chaque année. La situation des infrastructures de télécommunication en Côte d'Ivoire a considérablement évolué. Les technologies de 4G et la fibre optique ont amélioré la qualité d'internet, du téléphone fixe et du téléphone mobile. La transmission de fichiers textes, audio, vidéo et le téléchargement de données sont ainsi devenus plus rapides.

Tous les espaces universitaires ivoiriens sont dotés de technologies de 3G, 4G et particulièrement les universités publiques d'Abidjan sont dans des zones fournies de la fibre optique d'internet. Les conditions minimales sont donc réunies pour une intégration des TIC voire des médias sociaux dans les pratiques sociales universitaires. Tous les espaces universitaires en Côte d'Ivoire sont connectés de câbles téléphoniques souterraines et couverts d'antennes de télécommunication relais¹⁰.

Toutefois, les résultats des moteurs de recherche (SERP¹¹) concernant les universités ivoiriennes sont des références relayées par des tiers. Elles vivent encore dans leur isolement numérique (BAHI, 2004). Et elles se positionnent de façon limitée sur les médias sociaux ce qui ajoute une autre couche à ce fossé.

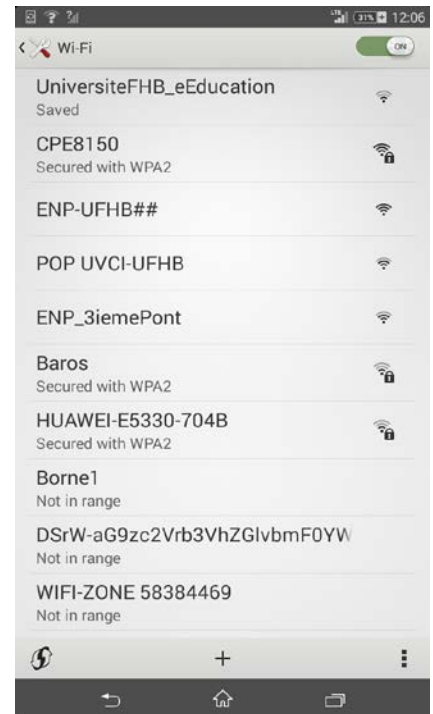
Pourtant, partout sur les campus universitaires, nous avons détecté et identifié des réseaux Wi-Fi (réseaux sans fil) de connexion internet au cours de la collecte des données de notre étude. La plus part de ces réseaux de connexion internet sont sécurisés et nécessitent une clé de sécurité ou mots de passe pour accéder à internet. Quelques réseaux sans fil ouverts au grand public signalent. Quelques données de l'ARTCI sur les consommateurs de télécommunication en Côte d'Ivoire donnent un aperçu des taux d'utilisateurs.

Graphique 1. Taux des abonnés de télécommunication en CI



Source : ARTCI 2017

Figure 37. Réseaux identifiés à UFH-B



Source : Données de notre étude 2017

Au cours de notre enquête, nous avons observé que les services techniques des universités sont dotés de matériels informatiques et de réseaux de connexion internet. Toutefois, les consommables informatiques (encre, papier), l'entretien et le rééquipement posent des problèmes de d'approvisionnement. Et les Départements d'enseignement manquent de matériels informatiques pour la gestion académique des étudiants. Les responsables de ces services (enseignants) utilisent leur propre matériel (ordinateur portable, ordinateur de bureau, imprimantes). Dans l'espace universitaire, il y a un nombre croissant d'espaces numériques privés (photocopie, impression, reprographie), salles informatiques et de rares cybercafés.

Les modes de communication des universités publiques

Le système pyramidal des administrations publiques privilégie une gouvernance centralisée et un système d'information fortement descendant. Les universités publiques ivoiriennes communiquent essentiellement par des notes de services, des circulaires et des réunions (réunions d'information, réunion de décision etc.). En tant qu'administration publique, elles ont un mode de communication vertical et descendant. Les décisions sont prises par la direction qui en informe les autres parties prenantes. Les informations sont partagées sur du support papier à travers des

rapports de réunions ou d'activités, des notes d'information ou des circulaires. Un autre système de relai d'information s'est constitué naturellement. Le syndicat utilise le meeting géant, la réunion de membres pour informer le grand public, le Département s'appuie sur les *délégués d'amphi*¹² pour véhiculer l'information au chef de groupes académiques qui informe en dernier ressort l'étudiant.

Au cours de notre enquête, nous avons fait deux constats. D'une part la présence de tableaux d'affichages d'informations sponsorisées (accord de l'institution) et d'autre part, l'affichage de papiers aussi envahissant que désordonné sur les murs, les portes, les baies vitrées qui permettent aux usagers d'avoir l'information des émetteurs. Au Final, les murs, les portes et les baies vitrées sont devenus des supports d'affichage. Ce qui occasionne des réactions et comportements divers. Les contestataires d'une information ôtent souvent l'affiche adressée à l'ensemble de la population d'étudiants. Le vandalisme, les contestations suivies de revendications ne manquent pas sur le campus après affichage d'information¹³ :

*Il vaut mieux surveiller le tableau d'affichage des résultats
d'examen. Les premiers qui ne sont d'accord avec leur
résultat déchirent l'ensemble de la liste.*

Les associations d'étudiants, les syndicats professionnels, les particuliers, les entreprises utilisent les panneaux muraux comme supports d'affichage sur les campus universitaires. Sans accord préalable et sans réaction de l'administration centrale. Il existe pourtant une procédure d'accord préalable d'affichage d'information dans l'espace universitaire. Les murs deviennent sales et dégrossis aux endroits de forte affluence et de passage.

Aussi, les universités publiques ivoiriennes se présente comme des organisations dans une arène politique avec le positionnement de groupes d'intérêt (syndicats d'enseignants, d'agents techniques et organisations d'étudiants). Chaque groupe veille à ses intérêts particuliers. Le mode d'information unilatérale et du type « après coup » n'est pas adapté au modèle sociale d'organisation dans une arène politique. La réaction légitime des groupes d'intérêt dans ces cas de figure est suivie de contestation et de revendication par des grèves et des manifestations. En effet, la réalité des universités publiques est faite de remous sociaux et de conflits de tout genre¹⁴.

De ce qui précède, l'université est un lieu catalyseur d'interactions sociales, d'échange d'informations et de co-production de savoir, or ce sont précisément ces activités qui caractérisent les médias sociaux. On s'intéresse à trois types de médias sociaux dans une université :

- Les réseaux sociaux grand public (Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, WhatsApp, etc.) qui permettent de gérer la relation de l'institution au grand public, en particulier aux étudiants (futurs, actuels et passés), les enseignants, le personnel ;
- Les médias sociaux académiques, qui permettent de mettre à disposition, selon différentes modalités, des contenus pédagogiques ou de recherche de façon large (Moodle, bibliothèques numériques, Drive, Dropbox etc.) ;
- Les médias sociaux internes d'entreprise, intranet qui permettent des collaborations accrues entre acteurs.

Les opportunités des médias sociaux pour les universités

Les données de notre enquête auprès de la population d'étude montrent que les étudiants, les enseignants et les agents techniques utilisent à 98,45% les smartphones et disposent à 67% d'outils socio numériques¹⁵. Ce qui suppose une utilisation généralisée des médias sociaux par les universitaires ivoiriens.

Les médias sociaux sont un espace, « un champ » avec ses codes, ses règles et ses usages. Quelles innovations peuvent-elles apporter à l'université, en particulier celles d'Afrique subsahariennes ?

L'innovation sociale élabore des réponses nouvelles à des besoins sociaux mal ou peu satisfaits dans tous les domaines d'activités (l'alimentation, le transport, l'énergie, la communication, l'habitat, l'environnement, la santé etc.) dans les conditions actuelles du marché et des politiques sociales, en impliquant la participation et la coopération des acteurs concernés, notamment des utilisateurs et usagers. Elles passent par un processus en plusieurs démarches : émergence, expérimentation, diffusion, évaluation."

Portée par différents acteurs, l'innovation sociale apporte des solutions efficaces à des enjeux complexes auxquels ni l'Etat, ni le marché ne peuvent répondre seuls. Elle est souvent incrémentale (amélioration de l'existant) ou radicale (transformation en profondeur)¹⁶. Il appartient

donc à l'institution universitaire de s'approprier les médias sociaux de façon pertinente et cohérente pour améliorer ses pratiques et usages. Comment les médias sociaux peuvent-ils servir au mieux les universités publiques de Côte d'Ivoire ?

Les médias sociaux dans la redéfinition du modèle d'organisation des universités

Une organisation qui utilise les interfaces tactiles et interactives comme canaux de communication opère sa transformation digitale. La notion de transformation digitale regroupe tous les changements liés à la mise en œuvre des nouvelles technologies dans le fonctionnement de l'organisation et de son modèle social ou modèle d'affaire. C'est l'utilisation des interfaces tactiles et interactives qui vulgarise le web et l'affichage des données sur les écrans. En somme, c'est l'ensemble des canaux digitaux et des solutions d'innovation dans l'activité de l'organisation. La transformation digitale est basée sur les principes de co-construction de contenus que sont la coopération, la transparence, l'horizontalité et la liberté d'expression. Elle modifie notre quotidien en créant de nouvelles valeurs, de nouvelles cultures et l'intelligence collective. Les universités parce qu'elles concentrent un nombre important d'étudiants et répondent à des aspirations générales, sont étroitement liées au caractère de transversalité des médias sociaux. Pourquoi les universités des PVD¹⁷ doivent-elles nécessairement opérer leur transformation digitale ?

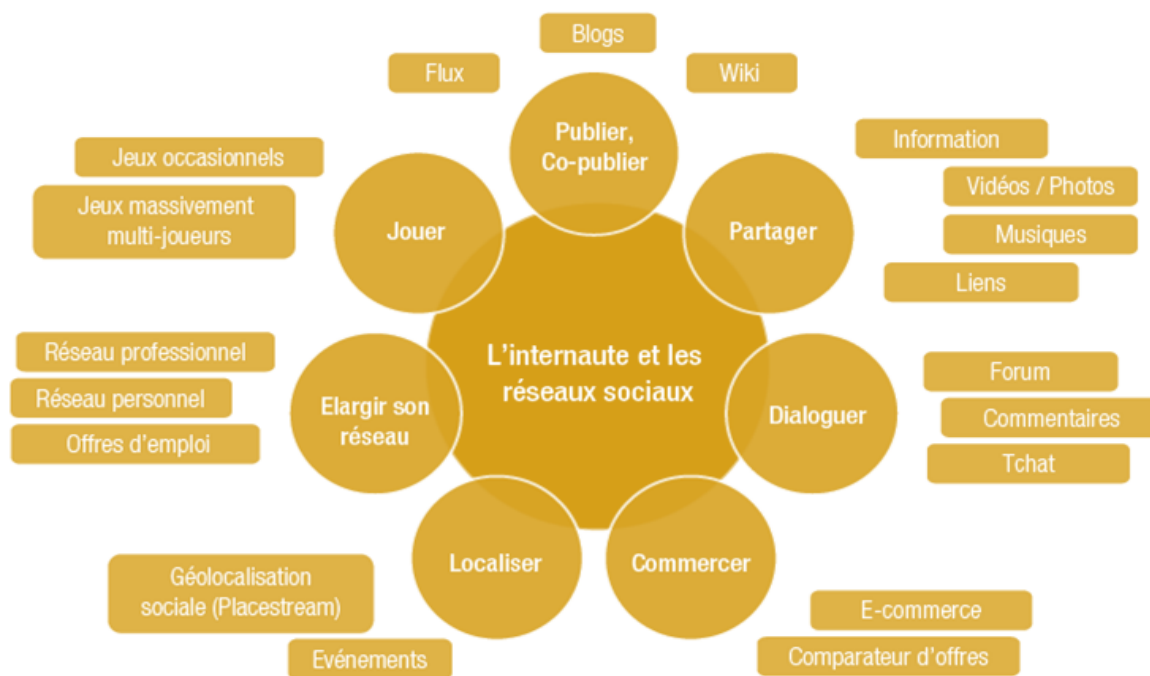
Au cours de nos recherches, nous n'avons pas constaté une présence active des universités publiques ivoiriennes sur les réseaux sociaux « grand public » de façon officielle. Elles devraient pourtant intégrer dans la gestion de leur contenu et de leur image ces médias sociaux, et ce notamment en faisant émerger de nouvelles compétences voire de nouveaux métiers [Community Manager (CM), CDO (Chief Digital Officer)] au sein de leurs équipes. Ce n'est pas fortuit que Facebook, le réseau social le plus utilisé au monde avec ses 1,79 milliards d'utilisateurs en 2016, est né dans l'espace universitaire d'Harvard en 2004. L'université est en effet un catalyseur d'interactions sociales, d'échange d'informations et de co-production de savoir, activités qui caractérisent également les réseaux sociaux.

A l'ère du digital, le caractère global et l'audience exponentielle des médias sociaux révolutionnent les modes de production et d'échange de l'information. Ils remplissent des fonctions diverses dans l'organisation. Ils se caractérisent par quatre (4) éléments fondamentaux :

- les profils ou identité numérique ;
- la possibilité d'échanger et de co-crée de l'information ;

- une visualisation à tout instant de l'activité des différents membres ;
- une transition facile entre le web et le média social.

Figure 40. Les fonctions des réseaux sociaux sensibles à l'université



Source : (SILVA & S. HUGON, Juin 2009) p.10

Le domaine d'activité principal des universités suscite des médias sociaux spécifiques. Les médias sociaux académiques soulèvent la question de l'offre de formation numérique de l'université (ou d'un collectif d'universités) et de son modèle économique. Les universités peuvent diversifier leur modèle de formation en évoluant vers les e-learning (formation en ligne), la formation à distance et les Mooc certificatifs (Massive Online Opened Courses ou formation en ligne large public). Et ce, pour la formation initiale comme pour la formation continue tout au long de la vie.

Il existe de nombreux médias sociaux dédiés à l'éducation et au monde académique. On peut citer entre autres :

- **KHAN Academy**, lauréat d'une bourse Google dédiée au partage du savoir, elle est une association à but non lucratif de partage et de diffusion gratuite du savoir. Elle offre plus de 4 500 vidéos disponibles pour tous, couvrant tous les sujets et tous les niveaux d'études. quatre millions de visiteurs uniques s'y rendent chaque mois ;

- **OpenStudy** est une plateforme collaborative mondiale réunissant plus de 200 000 étudiants de 170 pays, dans tous les domaines académiques ;
- **Academia.edu** est une plateforme communautaire universitaire où les membres peuvent partager leurs productions et se rapprocher d'autres internautes aux sujets de recherche proches. Plus d'un million de chercheurs l'utilisent

La combinaison des réseaux sociaux, des plateformes digitales pédagogiques telles iTunes U (utilisée par plus de 900 universités dans le monde avec plus de 450 000 conférences, vidéos, films et autres ressources disponibles gratuitement), et de l'augmentation massive de la population connectée augmente les possibilités de l'enseignement.

L'université avec les médias sociaux, modifie son rapport à la triple unité de temps, de lieu et d'action classique. Les étudiants peuvent visionner et ré-visionner comme bon leur semble leur cours quel que soit le temps ou l'heure du cours. Le cours d'un enseignant peut désormais être suivi à distance et où que l'on se trouve. L'amphithéâtre ou la salle de classe, le lieu ne sera plus une contrainte. L'université, l'enseignant et l'étudiant ont désormais les outils pour mettre en place un cursus personnalisé. Le triptyque cours–questions–validation des acquis peut être personnalisé à l'étudiant.

Les médias sociaux apparaissent comme une solution particulière pour les universités de Côte d'Ivoire dans la gestion du nombre pléthorique des étudiants en amphithéâtres et la qualité induit de ce facteur sur la pédagogie et l'enseignement. C'est le rapport étudiant-enseignant-chercheur qui s'améliore dans l'échange des connaissances et l'accompagnement. Ils permettent de prendre en compte la spécificité de chaque étudiant. C'est totalement la dématérialisation du triptyque étudiant-outil didactique-enseignant qui résout le récurrent problème d'approvisionnement de matériels (papier, encre).

Une révolution des possibilités de l'université peut être mise en place : accès du plus grand nombre (démocratisation de la formation), démultiplication de la parole des enseignants, autonomie renforcée de l'étudiant en mesure de modeler et de s'approprier son propre chemin pédagogique.

Les médias sociaux internes ou les réseaux sociaux d'entreprise ont un impact sur le système de la gestion de l'information interne aux universités. Ils offrent un espace de travail

collaboratif entre salariés, étudiants, enseignants-chercheurs et dirigeants en mettant à disposition un système de partage de fichiers et de collaboration à distance.

Il nous apparaît que la situation des universités de Côte d'Ivoire est propice à ces nouveaux modes de communication et de coopération. Les décisions en comité restreinte, la question de transparence et l'absence d'un cadre d'échange et de dialogue entre acteurs sont les produits des contestations et revendications des syndicats et organisations d'étudiants en milieu universitaire ivoirien. La communication via ces réseaux sociaux apporte de la valeur ajoutée au collectif.

Le média social interne est réservé aux collaborateurs d'une entreprise ou aux membres d'une institution. Ils permettent des communications asynchrones, ils favorisent la connaissance mutuelle des collaborateurs et favorisent le travail collaboratif par la mise en place de travail thématique, de documents partagés au sein de l'institution ou entre l'institution et ses partenaires.

Ce sont des réseaux sociaux qui trouvent pleinement leur sens dans des organisations en recomposition (multiples services), où les interactions sont à réinventer. Ils fonctionnent particulièrement bien là où ils répondent à un principe de génération spontanée unissant des acteurs autour de la résolution d'un même problème.¹

Les principaux acteurs sont : Blue Kiwi, Jive, Workspaces de Facebook, Yammer, Gsuite, Microsoft Office 365, Slack, Salesforce, Talkspirit, Jalloos etc.

Cette transformation digitale nécessite une formation préalable des acteurs, un plan d'action de transition numérique et une utilisation et gestion écoresponsable par les universitaires ivoiriens. Les principes de redevabilité, de transparence, de respect des standards spécifiques d'enseignement et des codes éthiques des médias sociaux doivent être pris en compte dans une démarche de déontologie. Ces modèles donneront plus de visibilité aux institutions universitaires ivoiriennes sur leur savoir-faire.

Les médias sociaux, une forme de démocratie sociale

Les médias sociaux consacrent le pouvoir du plus grand nombre. C'est pourquoi les initiatives de mise en réseau doivent émerger du bas (pas de prescription normative du sommet) mais encadrer et modérer par un CDO (Chief Digital Officer).

Les médias sociaux peuvent apporter toute leur valeur là où les organisations sont en devenir ou en recomposition, là où des interactions nouvelles doivent émerger. Ils unissent des

acteurs dispersés dans l'organisation, mobilisés sur des projets à fort enjeu. Toutes les parties prenantes de l'université contribue de façon égalitaire : les enseignants-chercheurs, les étudiants, les citoyens, les élus, les responsables locaux, les décideurs, l'Etat etc.

Quelques universités publiques françaises ont des pratiques innovantes. Plusieurs universités ont choisi les réseaux sociaux comme moyen de communication privilégié avec leurs étudiants. A titre d'exemple :

- Sur Facebook, l'Université Lumière Lyon 2 est « likée » par 10 725 personnes ;
- Sur Twitter, l'Université de Nantes est suivie par 9 460 personnes ;
- Sur YouTube, certaines vidéos postées par l'Université Pierre et Marie Curie ont été vues plus de 100 000 fois ;
- Au total, plus de 150 000 utilisateurs « likent » au moins une université française et suivent son actualité.

Les avantages des médias sociaux pour les universités publiques de Côte d'Ivoire

Nous mentionnons à ce stade des prédictions propositives consécutives à l'analyse stratégiques basées sur les Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces (SWOT) ainsi que le diagnostic du modèle social d'organisation des universités ivoiriennes. Nous évoquerons les valeurs ajoutées spécifiques des médias sociaux pour les universités publiques de Côte d'Ivoire. Ces prédictions ne sont pas des solutions miracles pour ces universités mais elles font parties intégrantes d'un plan d'action à court moyen et long terme.

Les universités publiques de Côte d'ivoire ont le même cadre légal relative à la loi n° 98-388 du 02 juillet 1998 fixant les règles générales applicables aux Etablissements Publics Nationaux et portant création de catégories d'Etablissement Publics et abrogeant la loi du 13 septembre 1980 et le décret n° 2012-625 du 10 octobre 2012 déterminant les attributions, l'organisation et le fonctionnement des Universités. Le profil des universités publiques ivoiriennes est essentiellement service public avec une rigidité bureaucratique, leur modèle social met en exergue à la fois des organisations dans une arène politique où les individus s'attachent à leur groupe d'intérêt qu'à l'atteinte des objectifs globaux de l'organisation. C'est aussi des communautés de pairs dans lesquelles le gestionnaire recherche le compromis que l'excellence et la recherche de solutions innovantes.

Les universités ivoiriennes évoluent dans un environnement de conflits internes et de revendications des acteurs ou groupes d'intérêt. Les équipements, les infrastructures et les ressources financières, humaines et matériels sont constamment dépassées ce qui induit négativement sur les conditions de formation et de recherche. Nous avons observé au cours de notre étude un nombre pléthorique d'étudiants dans les amphithéâtres, l'épuisement de consommables bureautiques (encre, papiers), la non disponibilité à temps de budget etc.

Comment les médias sociaux peuvent-ils contribuer à pallier cette situation ? Cette question relève de la condition d'amélioration des usages et pratiques par les médias sociaux. La question des conditions de réussite de l'innovation sociale dans les pratiques et les usages académiques est un enjeu fondamental pour les universités.

Les médias sociaux d'entreprise peuvent aider les universités à créer des cadres de concertation permanente entre les parties prenantes significatives. La tribune participative, interactive, collective et collaborative qu'offrent ces médias constitue un cadre de dialogue social où la parole se libère, les tensions s'expriment par le verbe et les positions portées par les intérêts s'affichent pour leur prise en compte dans les décisions finales. Cette nouvelle approche managériale redéfinit une nouvelle gouvernance d'organisation de l'institution.

La capacité d'accueil et le nombre d'étudiants paraissant une question sensible des universités ivoiriennes, le prolongement de l'espace de classe à travers les médias sociaux répond au mode de formation classique par un dispositif asynchrone, améliore les interactions étudiant-enseignant et étudiant-chercheur. L'université avec les médias sociaux, modifie le rapport de temps, de lieu et d'action.

- ◆ Les exigences du système LMD, les standards internationaux d'enseignement et les nouvelles cultures du numériques sont des leviers que les universités ivoiriennes doivent saisir pour leur intégration durable dans le concert international de l'enseignement supérieur et de la recherche.

Conclusion générale

Le profil des universités publiques de Côte d'Ivoire est essentiellement service public avec une rigidité bureaucratique, leur modèle social met en exergue à la fois des organisations dans une arène politique où les individus s'attachent à leur groupe d'intérêt qu'à l'atteinte des objectifs globaux de l'organisation. C'est aussi des communautés de pairs orientées vers la gestion collégiale dans lesquelles le compromis passe avant l'excellence et la recherche de solutions innovantes.

Les universités publiques de Côte d'Ivoire n'ont pas de véritables politiques de formation des enseignants à l'usage du numérique et des médias sociaux. Il ne peut donc pas se produire l'innovation attendue dans la gouvernance et la pédagogie universitaire par l'usage des médias sociaux. Les enseignants et les étudiants montrent pourtant un grand intérêt pour le numérique par une grande capacité de possession des matériels. Les équipements et les infrastructures de télécommunication de bases pour une intégration durable des TIC et médias sociaux dans l'enseignement et la recherche existent dans les espaces universitaires. Mais les usages des médias sociaux sont limités en milieu universitaire ivoirien. Nous avons des non-utilisateurs, des peu utilisateurs et des utilisateurs périphériques. La culture numérique semble expliquer la capacité limitée d'utilisation du numérique et des médias sociaux. Les enseignants qui ont étudié dans un contexte qui a favorisé leur culture numérique et savoir-faire dans l'usage spécifique des outils sociotechniques et des médias sociaux se démarquent sensiblement par leurs usages pédagogiques.

Le succès du défi des médias sociaux nécessite certaines conditions. D'abord, l'organisation universitaire doit redéfinir son modèle social qui marque son identité profonde d'organisation afin de libérer les pulsions créatrices d'innovation sociale. L'institution universitaire évolue dans un environnement sociétal qui influence ses pratiques et questionne ses missions. Les transformations des sciences et des technologies opèrent une mutation de fonds sur les usages et pratiques de la société. L'émergence de nouvelles cultures sociales et la mondialisation des idées économiques ont un impact significatif sur les enjeux de la formation. Cet ensemble de système de repère nécessite une gouvernance pertinente et adaptée à ce nouvel environnement des universités publiques de Côte d'Ivoire.

Notes

¹ Facebook est né à l'université de Harvard en 2004

² (BAHI, 2004, p. 126) ; (BOGUI, Intégration et usages des Technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'Education en Afrique : Situation de l'enseignement supérieur en Côte d'Ivoire (2003-2005), 2008, p. 187) ; (BOGUI, L'enseignement supérieur en Côte d'Ivoire à l'ère de la société de la connaissance : la difficile intégration des Technologies de l'information et de la communication, 2008).

³ (BAHI, 2004, p. 126)

⁴ Contenu du concept « usage » donné par BAHI dans son article sur l'usage des TIC des enseignants-chercheurs en Côte d'Ivoire.

⁵ Etude effectuée du 16 septembre au 25 novembre 2017

⁶ (BOGUI, Intégration et usages des Technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'Education en Afrique : Situation de l'enseignement supérieur en Côte d'Ivoire (2003-2005), 2008) P. 182

⁷ (BOGUI, L'enseignement supérieur en Côte d'Ivoire à l'ère de la société de la connaissance : la difficile intégration des Technologies de l'information et de la communication, 2008, p. 93)

⁸ (BOGUI, Intégration et usages des Technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'Education en Afrique : Situation de l'enseignement supérieur en Côte d'Ivoire (2003-2005), 2008) et (BOGUI, L'enseignement supérieur en Côte d'Ivoire à l'ère de la société de la connaissance : la difficile intégration des Technologies de l'information et de la communication, 2008)

⁹ (BOGUI, Intégration et usages des Technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'Education en Afrique : Situation de l'enseignement supérieur en Côte d'Ivoire (2003-2005), 2008)

¹⁰ Données ARTCI 2017

¹¹ SERP : Search Engine Results Page (résultats des pages de moteurs de recherche)

¹² Le responsable d'information et le porte-parole de tous les étudiants d'un niveau de formation.

¹³ (DIOMANDE, 2016) Que pensez-vous de la gouvernance de l'université et la gestion du numérique sur la pédagogie?, Interview d'un étudiant de UFHB, 9 septembre 2016

¹⁴ (PROTEAU, Ecole, université et les mouvements sociaux en Côte d'Ivoire , 1998) et (PROTEAU, De la "guerre scolaire" au conflit armé en Côte d'Ivoire, 2010).

¹⁵ Ordinateurs portables, ordinateurs bureau, appareils photo numériques, vidéo projecteurs etc.

¹⁶ (ALBERO, LINARD, & ROBIN, 2008), Petite fabrique de l'innovation à l'université

¹⁷ PVD : Pays en Voie de Développement ou Pays d'Afrique Subsahariens

Références

ALBERO, B., LINARD, M., & ROBIN, J. Y. (2008). *Petite fabrique de l'innovation à l'université*. Paris: L'Harmattan, collection Logiques sociales.

BAHI, A. (2004). Étude sur les TIC et les pratiques de recherche d'information chez les enseignants et chercheurs universitaires ivoiriens. Dans Codesiria (Éd.), *Conseil pour le développement de la recherche en sciences sociales en Afrique* (Vol. 15, pp. 125-149). Abidjan: Revue africaine des médias. Récupéré sur http://www.codesria.org/Links/conferences/el_publ/AGHI_Bahi.pdf

-
- BERGER, P., & LUCKMANN, T. (1996). *La Construction sociale de la Réalité* (éd. 2e). Paris: Masson/Armand Colin.
- BOGUI, M. J. (2008, Aug 27). Intégration et usages des Technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'Education en Afrique : Situation de l'enseignement supérieur en Côte d'Ivoire (2003-2005). Université Michel de Montaigne - Bordeaux III: HAL- archives ouvertes. Consulté le 09 11, 2017, sur <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00315179>
- BOGUI, M. J. (2008, Mar 19). L'enseignement supérieur en Côte d'Ivoire à l'ère de la société de la connaissance : la difficile intégration des Technologies de l'information et de la communication. Université Michel de Montaigne - Bordeaux III: HAL Archives-ouvertes. Consulté le 9 11, 2017, sur <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00265498>
- BOIVERT, H. (1997). *L'université à réinventer*. Montréal: Éditions du Renouveau pédagogique.
- BOUCHARD, J. (2013, Février). Le classement : instrument de valorisation des universités parisiennes. *Hermès la revue*(n° 66), pp. 199-205.
- CAILLIEZ, J.-C. (2015, 08 14). *Comment innover dans l'enseignement supérieur?* Récupéré sur <http://blog.educpro.fr/jean-charles-cailliez/2015/08/14/comment-innover-dans-lenseignement-superieur-un-ouvrage-de-referance-de-denis-berthiaume-et-nicole-rege-colet-pour-accompagner-vos-pratiques-pedagogiques-et-experimenter>
- CANCEILL, G. (1993). *Vers un enseignement supérieur de masse*. Paris: La société française. Données sociales – INSEE.
- CARTELLIER, D. (2000). *La communication scientifique face à l'industrialisation. L'édition scientifique, technique et médicale est-elle encore un média de la science ?* Consulté le octobre 9, 2016, sur http://www.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2000/Cartellier/index.html
- CHAMBAT, P. (1994). Usages des TIC : évolution des problématiques. *Technologies de l'information et société, Vol 6*(n°3), pp. 249-270.
- CHARTRON, G. (1997). Nouveaux modèles pour la communication scientifique ? *Colloque Une nouvelle donne pour les revues scientifiques? 19-20 novembre*. ENSSIB/SFSIC. Récupéré sur <http://www.ccr.jussieu.fr/urfist/enssibv2.htm>
- CROS, F., & ADAMCZEWSKI, G. (1996). *L'innovation en éducation et en formation*. Bruxelles: De Boeck Université et INRP.
- DIOMANDE, Y. (2016, septembre 9). Que pensez-vous de la gouvernance de l'université et la gestion du numérique sur le pédagogie? . (T. AMANI, Intervieweur)
- LABERGE, Y. (2012). *De l'hypothèse à la théorisation : comment utiliser les théories sociales (construction sociale, théorie ancrée, théorie de l'identité, microsociologie)*. (rsa.revues, Éd.) Quebec: Recherches sociologiques et anthropologiques [En ligne],.
- PROTEAU, L. (1998). *Ecole, université et les mouvements sociaux en Côte d'Ivoire* . Paris: (éd. Questions sensibles). PUF.
- PROTEAU, L. (2010). *De la "guerre scolaire" au conflit armé en Côte d'Ivoire*. Paris: Éd. J. d. l'anthropologue.
- SILVA, F., & S. HUGON. (Juin 2009). *Usage des TIC et RSE, Nouvelles pratiques sociales dans les grandes entreprises*. Paris: CIGREF - ORSE.