



HAL
open science

Les groupes de classe WhatsApp des universités africaines : quelles fonctionnalités et quelles fonctions pour la communication académique ?

Carole Fagadé, Renée Likassa

► To cite this version:

Carole Fagadé, Renée Likassa. Les groupes de classe WhatsApp des universités africaines : quelles fonctionnalités et quelles fonctions pour la communication académique ?. Territoires intelligents et sociétés apprenantes, XVe Conférence Internationale EUTIC 2019 | 15th International Conference EUTIC 2019, Oct 2019, Dakar, Sénégal. hal-03837660

HAL Id: hal-03837660

<https://hal.science/hal-03837660>

Submitted on 4 Dec 2023

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.

Les groupes de classe *WhatsApp* des universités africaines : quelles fonctionnalités et quelles fonctions pour la communication académique ?

Carole FAGADÉ

Médiations, Informations, Communication, Arts (MICA)
Université Bordeaux Montaigne, France
carioroz2@yahoo.fr

Renée LIKASSA

Médiations, Informations, Communication, Arts (MICA), Université Bordeaux Montaigne,
France
renee.likassa@gmail.com

Résumé

Si, dans les universités des Pays dits Développés, il existe des espaces numériques de travail dont les politiques de mise en œuvre sont soutenues par l'État, dans les universités des Pays dits En Voie de Développement par contre, on observe une ruée vers WhatsApp, une application de messagerie instantanée, qui fait l'objet d'une utilisation effective et « informelle » chez les étudiants. Certaines fonctionnalités les plus sollicitées de l'application et les fonctions auxquelles elles renvoient sont des facteurs déterminants d'une « communication académique » et organisée qui s'établit entre les étudiants et leurs responsables de classe.

Mots-clés : Communication, régulations sociales, fonctionnalités, communication académique

Abstract

If, in the universities of the developed countries, there are digital working spaces whose implementation policies are supported by the State, in the universities of the so-called developing countries, on the other hand, there is a rush to WhatsApp, an application instant messaging, which is used effectively and "informally" by students. Some of the most requested features of the application and the functions to which they refer are determining factors of an "academic communication" and organized between students and their class leaders.

Keywords: Communication, social regulations, functionalities, academic communication

Introduction : Contexte de l'étude

Pendant nos missions de recherche sur le terrain (Université d'Abomey-Calavi/Bénin et Université Omar Bongo/Gabon) dans le cadre de la préparation de nos travaux doctoraux, nous avons observé l'usage prédominant de l'application de messagerie *WhatsApp* par les étudiants à des fins académiques. Nous avons retenu que des groupes sont formés au sein des différentes filières, tous niveaux confondus. Par le biais d'un forum de discussion, les étudiants d'une même promotion se regroupent pour partager

non seulement des informations en lien avec les activités de la classe, mais aussi des informations qui n'ont aucune relation avec leur statut d'étudiant (musique, annonce immobilière, message affectif, etc.).

L'organisation de ces groupes respecte la hiérarchie traditionnelle préétablie dans la gestion des activités scolaires. C'est-à-dire que les *chefs* ou *délégués de classe* sont les administrateurs de ces nouvelles communautés installées à distance. On peut dire que ces nouvelles communautés sont caractérisées par trois phénomènes. D'abord, elles sont porteuses d'une fonction commune à travers le regroupement des étudiants de la même filière. Ensuite, elles sont marquées par la convergence des étudiants ayant des objectifs communs, qui se traduisent par leur soumission aux mêmes cours et modalités d'évaluations. Enfin, elles renvoient au rassemblement des étudiants ayant des besoins partagés, que constitue la réduction de l'entropie qui découle de l'emploi des moyens traditionnels par les bureaux administratifs pour la communication institutionnelle. Ces moyens traditionnels font appel à deux sortes de pratiques : l'écrit dans un style formel (affiches : notes de service, compte rendu, résultats d'examens, programmations) et l'oralité (l'administration vers le responsable de la classe ou vers les étudiants directement dans un environnement physique représenté par la salle de classe).

Aujourd'hui, nous assistons au sein de ces communautés virtuelles à l'emploi de plusieurs fonctionnalités que propose l'interface de *WhatsApp* pour satisfaire des besoins qui semblent être présents chez chaque étudiant et qui se présentent par ailleurs comme des besoins collectifs. Cette pratique répandue dans les universités des Pays En Voie de Développement depuis environ trois années, nous a poussé à nous demander comment l'application *WhatsApp* s'est imposée comme la plateforme de référence auprès des étudiants, et donc comment ses fonctionnalités se prêtent aisément à la communication auprès de ces étudiants. C'est ainsi que notre problématique se résume à travers la question suivante : en quoi les fonctionnalités de *WhatsApp* répondent-elles à des besoins d'information auprès d'une communauté d'apprenants et de ce fait, participent à la communication académique ? Nous y répondons en dégageant les fonctionnalités de *WhatsApp* les plus utilisées dans les groupes/communautés et les fonctions auxquelles celles-ci peuvent renvoyer.

1. Présentation de l'application de messagerie *WhatsApp* et de la fonctionnalité de groupe

Cette application créée en 2009 a été rachetée en 2015 par le groupe *Facebook*. Elle propose plusieurs fonctionnalités dont les finalités sont entre autres la production et le partage de texte, d'image et de son. Elle offre aussi aux utilisateurs la possibilité de se servir de ses fonctionnalités pour la création de groupes de discussion et des listes de diffusion. Pour cette recherche, nous nous intéressons uniquement à la fonctionnalité « nouveau groupe », une

fonctionnalité dont on se sert pour créer des groupes de discussion. Les groupes de discussion représentent des espace en ligne pouvant réunir jusqu'à 256 participants. Nous entendons par « forum », un espace de discussion des « affaires publiques ». C'est aussi un type de *Tchat* en mode synchrone.

En 2019, *WhatsApp* a été classé troisième des tops 5 des médias sociaux en général et première application numérique mobile qui détient le plus grand nombre d'utilisateurs dans le monde par l'agence internationale *We Are Social*⁷². Ainsi, au premier trimestre de cette année, on compte 1,6 milliard d'utilisateurs de *WhatsApp* dans le monde. Selon cette même source, la pénétration de l'internet en Afrique Occidentale est de 41% et le pourcentage des utilisateurs des médias sociaux s'élève à 12 (%) au cours de la même année. Par contre, la connectivité mobile atteint 86%. Le Bénin, un des pays de cette région de l'Afrique, dispose de 1, 30 millions d'utilisateurs des médias sociaux. Ils représentent 11% de la population totale dont 10% se connectent à ces médias sociaux sur le téléphone mobile. La figure suivante illustre la pénétration des médias sociaux au Bénin.

Figure 1. Nombre d'utilisateurs des médias sociaux au Bénin

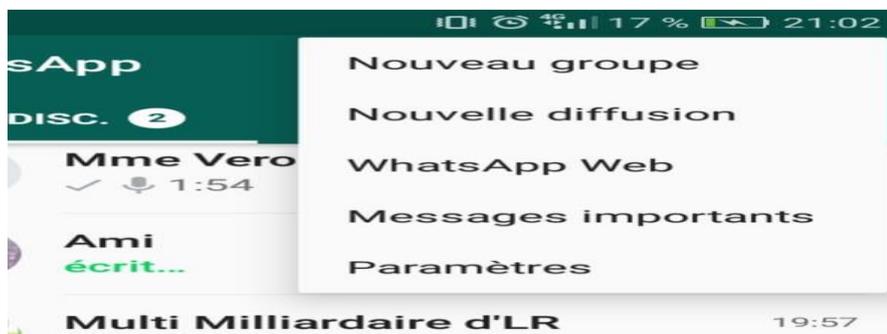


Source : *We are social*

Dans le menu [DISC] de l'application, des points verticaux situés en dessus et à droite proposent cinq actions dont la première est focalisée sur la création de « nouveau groupe ».

⁷²*We Are Social* est une agence créative internationale née du web social. Elle compte plus de 800 collaborateurs au sein de 14 bureaux à travers le monde

Figure 2. Capture d'écran des actions possibles dans le menu [DISC]



Source : Observation dans le cadre de la présente étude

Lorsque l'on clique sur la fonctionnalité « Nouveau groupe », l'application propose d'ajouter des participants issus du répertoire téléphonique et possédant déjà un compte *WhatsApp*. Une fois le groupe formé, l'interface propose plusieurs fonctionnalités qui sont basées sur l'interaction entre tous les participants. Celle-ci peut être directe ou elle peut se faire en privé. Dans les deux cas, il faut toujours partir du message émis sur le forum. Sur l'interface du groupe de discussion, un sous-menu offre six (6) sous-fonctionnalités⁷³ que sont : « les infos du groupe », « Médias du groupe », « Rechercher », « Notifications en mode silencieux », « Fond d'écran » et « Plus : effacer le contenu, signaler, quitter le groupe, exporter discussion, ajouter un raccourci ».

En dehors de ces sous-fonctionnalités, il existe aussi des sous-fonctionnalités secondaires aux utilisateurs. En gardant le doigt appuyé sur un message, l'application affiche plusieurs icônes qui proposent des actions :

- une flèche à gauche : répondre à un message en le rééditant dans la conversation ;
- une flèche à droite : transférer un message vers d'autres destinataires ;
- une étoile : important
- une poubelle : supprimer un message
- trois points verticaux : répondre en privé à une personne « X » (l'expéditeur du message sélectionné)

Mais, sur le forum, on peut aussi se servir des émoticônes, des photos et vidéos, de la voix, du document écrit (Pdf, Word, Excel) pour produire et partager de contenus. On peut également partager des contacts et signaler sa localisation. En un mot, en comparaison aux autres plateformes de messagerie

⁷³Cette opération de « clic » concerne le téléphone mobile. Sur l'ordinateur, « *WhatsApp Web* » propose d'autres sous-fonctionnalités.

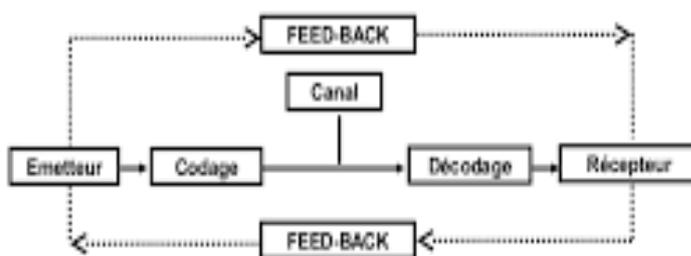
instantanée, *WhatsApp* présente une certaine précision et un ensemble d'outils pour organiser et faciliter l'utilisation et l'interaction entre tous les participants d'un forum.

2. Clarification conceptuelle et méthodologie de l'étude

2.1. Clarification conceptuelle : communication, réseaux, don

On peut distinguer une multitude de définitions de la « communication ». Toutefois, le point commun de ces définitions porte sur la transmission. Selon la théorie de la communication de Wiener, N. développée en 1948⁷⁴, la communication désigne essentiellement un processus machinique caractérisé par la « régulation » et l'action de « rétrocontrôle » dans la transmission du contenu de la communication. D'après cette théorie, la notion de *feed-back* est très indispensable pour définir un phénomène de communication.

Schéma 1. Schéma de la communication, Wiener, N. 1948



Source : Wiener, N. 1948

Il n'existe pas, à proprement dit, une définition fixe de la « communication académique ». Ce terme renvoie, dans notre étude, aux pratiques informationnelles et communicationnelles en interne, effectuées entre tous les acteurs de l'université (enseignants-chercheurs, étudiants et personnel administratif). Notre questionnement de départ s'intéresse aux interactions qu'entretiennent les étudiants d'une même formation avec une application de messagerie sur un forum dédié au groupe afin de montrer comment les fonctionnalités de l'application répondent à des besoins d'apprentissage dans un contexte culturellement situé.

En Sciences de l'information et de la Communication, les approches communicationnelles des objets techniques sont d'une importance majeure. Elles contribuent à préciser des phénomènes symboliques, caractéristiques des processus de coordination sociale. Elles permettent aussi de mettre en relation les situations de production collective de sens et les rapports sociaux avec les

⁷⁴ *Cybernetics or control and communication in the animal and the machine*

dispositifs techniques à partir desquels elles trouvent leur existence⁷⁵. Ainsi, les problématiques communicationnelles des dispositifs techniques permettent de considérer l'inscription de ces dispositifs dans un espace organisé que constitue la société. Les approches communicationnelles font l'objet de quatre courants de pensée contemporains qui sont nécessaires à l'explicitation des processus de coordination sociale. Il s'agit de la socio-économie des conventions (Eymard-Duvernay, 2006), la sociologie de la traduction (Akrich, Callon, Latour, 2006), la sociologie de la régulation sociale et les interactions (Reynaud, 1988, De Terssac, 2003) et la philosophie politique de la justification (Thévenot, 2006).

La sociologie des conventions défend l'idée selon laquelle les principes de l'évaluation des conventions sont eux-mêmes des constructions par accords. Ces constructions favorisent par là même la possibilité de déconstruction. La théorie des conventions est fondée sur la rationalité individuelle et l'équilibre. La rationalité individuelle rejette l'universalité de l'action pour se focaliser sur l'analyse des façons de penser enracinées dans des institutions (des contextes) afin de diversifier les champs d'analyse et s'opposer à un modèle tout terrain⁷⁶. L'équilibre quant à elle renvoie à la stabilité des dispositifs. « *L'équilibre est alors une situation de stabilité, toujours précaire, des dispositifs de coordination* »⁷⁷. La sociologie de la traduction, encore appelée théorie de l'acteur-réseau se différencie des autres modèles constructivistes par le rôle qu'elle attribue aux non humains dans la composition de la société. Selon l'un des auteurs de cette théorie, « *la société ne constitue pas un cadre à l'intérieur duquel évoluent les acteurs. La société est le résultat toujours provisoire des actions en cours* »⁷⁸. Considérant l'exemple de l'automobile, la sociologie de la traduction met l'accent sur l'autonomie du conducteur qui se traduit par la capacité de celui-ci de décider de sa destination, du moment de circuler et de la manière de circuler⁷⁹.

La sociologie de la régulation considère qu'il existe dans toute organisation la cohabitation concurrente de deux sortes de régulation : la régulation de contrôle et la régulation autonome. Alors que la première est celle du

⁷⁵ Jean-Luc Bouillon, « SIC et Sciences Sociales, Affirmer les spécificités des SIC », Document sur les origines des SIC, accessible sur le site de la SFSIC : https://www.sfsic.org/congres_2008/spip.php?article49, consulté le 10/10/2019

⁷⁶ François Eymard-Duvernay, 2006, *L'économie des conventions, méthodes et résultats : Tome 2. Développements*. Paris: La Découverte, p. 13

⁷⁷ Eymard-Duvernay, F., *op. cit.* p. 14

⁷⁸ Michel Callon, « Sociologie de l'acteur réseau », in Akrich, Madeleine; Callon, Michel et Latour, Bruno, *Sociologie de la traduction : Textes fondateurs*, accessible en ligne sur <https://books.openedition.org/pressesmines/1201>, consulté le 20/03/2019

⁷⁹ Madeleine Akrich, 1992, "The Description of Technical Objects", In Bijker, Wiebe E et Law, John (dir.), *Shaping Technology/Building Society. Studies in Sociotechnical Change*, Cambridge, Massachusetts, London, MIT Press

« sommet », la seconde représente celle des exécutants eux-mêmes. Contrairement à ce que l'on pourrait croire, la régulation autonome, qui est aussi celle des exécutants eux-mêmes, ne résulte pas de simples convictions communes d'un groupe. C'est une régulation, souvent « très élaborée ». Elle « est enseignée aux nouveaux venus et en partie imposée à ceux qui voudraient s'en écarter. (...) Elle est donc bien la construction, avec ce que cela comporte de contrainte et d'apprentissage, d'un ensemble de normes sociales »⁸⁰. Pour finir, la philosophie politique de la justification soulève la question de la relation entre l'action et la coordination. En effet, suivant ce courant de pensée, il n'est pas envisageable d'étudier un individu sans prendre en compte ses multiples « engagements pluriels »⁸¹ présents non seulement dans le temps mais aussi dans l'espace. Par ailleurs, l'individu se lance sans cesse dans une justification de ses actions. « Le cadre d'identification de l'action est lié au mode d'appréciation de sa réussite, de la façon dont elle convient. Les circonstances susceptibles de remettre en cause l'identification sont aussi celles qui laissent à penser que l'action effectuée ne convenait pas »⁸².

2.2. Méthodologie de la recherche

Au total, cinq groupes de discussion *WhatsApp* ont été mis en observation entre le 18 avril 2019 et le 11 juin 2019. Nous sommes inscrites en tant qu'observateurs dans les groupes par l'intermédiaire des administrateurs qui sont les responsables de classe chargés de veiller au bon déroulement des activités liées à la classe tout le long l'année scolaire. Ainsi, le corpus représente cinq groupes de classe *WhatsApp* du Gabon, du Cameroun, du Bénin et du Burkina Faso. Le traitement des données repose sur une analyse sémantique du point de vue linguistique. Il s'agira en d'autres termes de procéder à l'analyse des signes : image, son, texte et des fonctionnalités fréquemment mis en contribution par les étudiants sur le forum et de montrer en quoi ceux-ci sont pertinents dans l'approche communicationnelle des organisations. Bref, comment le dispositif s'insère dans le cadre socio-culturel et universitaire des universités prises en compte dans l'étude ?

3. Fonctionnalités les plus utilisées et fonctions des groupes *WhatsApp* au sein des universités africaines

Généralement, la notion de « fonctionnalité » renvoie avant tout au caractère de ce qui est fonctionnel, pratique ou accomplir une fonction. On peut dire que la fonctionnalité, c'est la possibilité, l'alternative ou la crédibilité de la fonction. En d'autres termes, la fonctionnalité constitue une ressource par laquelle

⁸⁰ Jean-Daniel, Reynaud, « Les régulations dans les organisations : régulation de contrôle et régulation autonome », *Revue française de sociologie*, 29-1, p. 10

⁸¹ Laurent, Thévenot, 2006, *L'action au pluriel. Sociologie des régimes d'engagement*, Paris, Éd. La Découverte, coll. Textes à l'appui/Politique et société, p. 262

⁸² Laurent, Thévenot, 2006, op. cit. p. 101

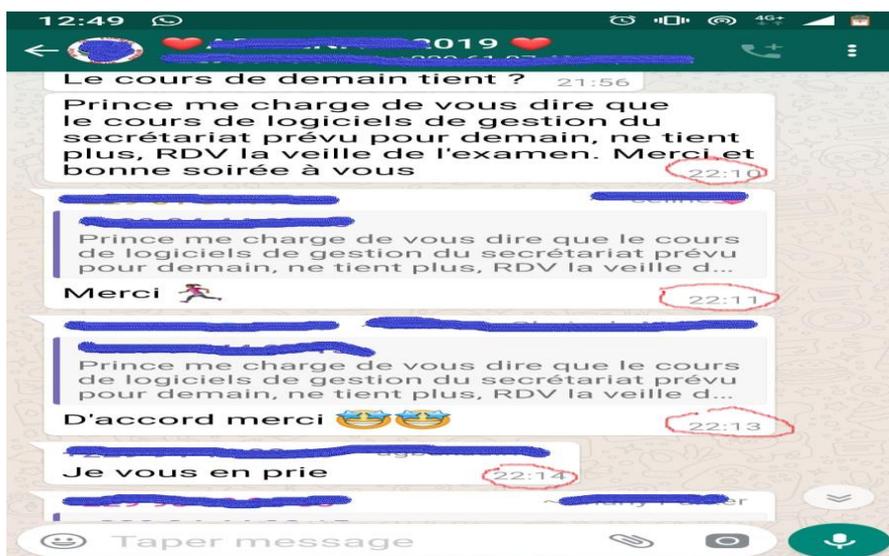
l'effectivité de la fonction est possible. La notion de « fonction » quant à elle, renvoie à l'ensemble des propriétés d'une unité dans un ensemble. C'est précisément l'action particulière d'une chose dans un ensemble auquel elle appartient. Autrement dit, la fonction est l'activité, la mission, le rôle, le service ou la tâche. Par exemple, le cœur a la fonction de la respiration.

Dans les groupes observés, à l'issu de nos analyses, les fonctionnalités les plus utilisées sont respectivement la flèche dirigée vers la gauche et nouveau message (pour produire du **texte**), les émoticônes (pour produire l'image et du *sens*) et le trombone (pour joindre des contenus liés au **texte** ou au **son**).

La flèche dirigée vers la gauche est la principale fonctionnalité utilisée au sein des groupes *WhatsApp* des étudiants. Elle s'affiche en maintenant un appui long sur un message sélectionné. Cette fonctionnalité permet de rééditer le message dans la conversation en y répondant. Le message ainsi réédité est majoritairement suivi d'un texte. Mais, après le texte, les étudiants se servent de même, de façon non négligeable, des émoticônes en rééditant un message et en y répondant. Par ailleurs, ils utilisent rarement des contenus sonores lorsqu'ils rééditent un message pour y répondre. Ces retours ou *feedbacks* peuvent matériellement se présenter sous trois formes : uniquement du texte, uniquement d'image ou un ensemble de texte et d'image.

Sur ces groupes *WhatsApp*, il est difficile de distinguer la production de contenu à partir d'un "envoi" direct de l'utilisateur de la production de contenu à partir d'un message édité précédemment par un autre utilisateur du forum. En un mot, si les étudiants préfèrent globalement transférer un contenu à l'intérieur du forum pour agir sur ce dernier (émettre leur retour, il faut remarquer qu'ils produisent aussi bien directement du contenu avec la fonctionnalité "**transmettre**" que permet l'application. Une analyse des messages produits à partir de ces deux formes de production de contenus nous permet d'observer qu'une part importante des discussions tourne autour de l'emploi du temps, de la notification de changement d'horaires, de la recherche de salle de cours et de l'établissement et du maintien du lien social. La capture d'écran suivante explicite ce phénomène.

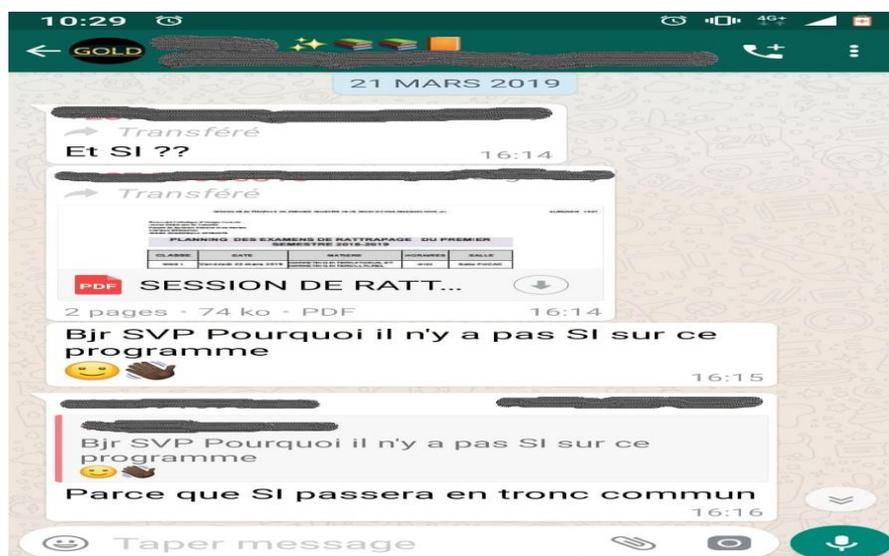
Figure 3 : La complexité entre la fonctionnalité de réédition de contenu et la fonctionnalité de production directe de contenu



Source : Observation dans le cadre de la présente étude

Les photos, vidéos et documents sont les moins présents sur les groupes. Les photos présentent précisément les documents entre autres sur les emplois du temps des cours ou des sessions de rattrapage, les épreuves d'examens, les notes de services, les conférences scientifiques etc... Les vidéos sont plutôt pour la plupart du temps des contenus partagés dans le groupe de l'extérieur, soit à partir de *Youtube*, soit à partir d'autres sites internet sur l'actualité nationale, régionale et internationale ou encore à partir des contenus multimédias des étudiants eux-mêmes. Toutefois, les photos et vidéos publiées portent également sur des sujets extra-universitaires. Les annonces immobilières, la vente de produits de bien-être et de santé, la recherche de *babysiter* sont les sujets extra-universitaires les plus présents sur les groupes, même si ces sujets n'ont pas été régulièrement postés et n'ont pratiquement pas suscité des réactions des autres étudiants membres du forum. La seconde capture d'écran ci-dessus illustre un exemple de fichier attaché.

Figure 4. Les fichiers attachés sur les groupes WhatsApp des étudiants



Source : Observation dans le cadre de la présente étude

De ces constats, il ressort que la principale fonction des groupes de classe est la rétroversion, caractérisée par le mouvement, la mobilité, la possibilité de déplacement des contenus déjà présents sur l'espace numérique. C'est à travers cette fonction que la communication, entendue comme échange et interaction, est manifestée. De cette fonction découle le renseignement. Le renseignement se manifeste aussi bien par la recherche d'une mise au courant (besoin d'information à un niveau personnel) que la production, le partage ou la diffusion (besoin d'information à l'endroit d'une autre personne). Une troisième fonction concerne le maintien du lien social. Elle consiste en l'apport sociocognitif, socioaffectif et l'ensemble de toutes les discussions qui affectent les questions d'ordre social, précisément les anniversaires, et la vie de la classe en dehors des cours. Ces trois fonctions représentent autant de rituels de cohabitation, de rituels de transmission (Goffman, 1973), de rituels de partage, de négociation et de régulation (Reynaud, 1988, De Terssac, 2003) qui sont mis en scène dans le cadre de la communication académique sur le forum à travers des fonctionnalités (transférer à l'intérieur du forum, répondre par texte ou émoticônes, joindre des documents et des photos, transférer de l'extérieur du forum des vidéos, du texte informatif sur le groupe).

Conclusion

L'infiltration de l'application de messagerie *WhatsApp* dans l'environnement des universités africaines constitue une révolution sociale. Les trois fonctions : d'abord la rétroversion, la communication; ensuite le renseignement et enfin

l'établissement et le maintien du lien social que l'on peut octroyer aux groupes *WhatsApp* des étudiants à partir des fonctionnalités les plus utilisées et une catégorisation des contenus publiés sur cet espace numérique doivent être considérés, à notre avis, comme des facteurs de référence pour l'élaboration de véritables politiques nationales de l'intégration d'outils numériques pour la communication au sein des universités africaines en général et en particulier dans les universités qui ont fait l'objet de notre étude.

Bibliographie

Akrich M., Callon M., Latour B. (dir), (2006), *Sociologie de la traduction : textes fondateurs*, Paris : Presses de l'Ecole des Mines.

Akrich, M., (1992), "The Description of Technical Objects", pp. 205-224 In Bijker, Wiebe E et Law, John (dir.), *Shaping Technology/Building Society. Studies in Sociotechnical Change*, Cambridge, Massachusetts, London, MIT Press

Bouillon, J-L, (2008), « SIC et Sciences Sociales, Affirmer les spécificités des SIC », Document sur les origines des SIC, accessible sur le site de la SFSIC : https://www.sfsic.org/congres_2008/spip.php?article49, consulté le 10/10/2019

Eymard-Duvernay, F. (dir), (2006), *L'économie des conventions : méthodes et résultats*, Paris : La Découverte, tome 2

Goffman, E. (1973), *Les Relations en public. La Mise en scène de la vie quotidienne II*, Les Editions de Minuit, Collection Le sens commun

Reynaud, J.D., (1988), « Les régulations dans les organisations : régulation de contrôle et régulations autonomes », *Revue Française de Sociologie*, vol. XXIX-1, pp. 5-18

Terssac (de) G. (dir), (2003), *La théorie de la régulation de Jean-Daniel Reynaud : débats et prolongements*, Paris : Recherches – La Découverte

Thévenot, L., (2006), *L'action au pluriel. Sociologie des régimes d'engagement*. Paris, Éd. La Découverte, coll. Textes à l'appui/Politique et société

Wiener, N. (1948), *Cybernetics or control and communication in the animal and the machine*, Massachusetts, MIT Press