



Motifs d'usage et expérience utilisateur de WhatsApp comme dispositif pédagogique informel en formation à distance

Reasons for Use and User Experience of WhatsApp as an Informal Teaching Tool in Distance Learning

Benjamin Sia

Article history:

Submitted: June 5, 2025

Revised: July 2, 2025

Accepted: July 9, 2025

Keywords:

WhatsApp, distance learning, informal uses of ICT, learning experience

Mots clés

WhatsApp, formation à distance, usages informels TIC, expérience apprenante

Abstract

This study examines the informal use of WhatsApp as a teaching tool by distance learning learners. It analyzes the reasons for using this application as well as the experience of using it in a training context. The results highlight that ease of access and ease of use are the main reasons for its adoption. WhatsApp is primarily used for coordination and sharing resources and information. The study demonstrates the importance of integrating accessibility, availability, and usability criteria when choosing digital platforms for distance learning.

Résumé

L'étude examine l'usage informel de WhatsApp comme dispositif pédagogique par des apprenants en formation à distance. Elle analyse les motifs du recours à cette application ainsi que l'expérience d'utilisation en contexte de formation. Les résultats mettent en évidence que la facilité d'accès à cet outil et sa simplicité d'utilisation sont les principales raisons de son adoption. WhatsApp est principalement utilisé pour la coordination, le partage de ressources et d'informations. L'étude montre l'importance d'intégrer les critères d'accessibilité, de disponibilité et d'ergonomie dans le choix des plateformes numériques pour la formation à distance.

Uirtus © 2025

This is an open access article under CC BY 4.0 license

Corresponding author:

Benjamin Sia

Université Thomas Sankara

E-mail : benjamin.sia@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0003-7131-6088>

Introduction

La mise en œuvre d'une formation à distance reposant sur internet requiert l'utilisation d'outils numériques de mise en relation des acteurs et d'accès aux ressources pédagogiques numériques. Les plateformes numériques de gestion de contenu et/ou des apprentissages constituent par destination les espaces virtuels de mise en œuvre et de suivi des activités d'enseignement-apprentissage à distance. La disponibilité de ce type d'espace numérique est considérée comme une condition nécessaire au déploiement d'un dispositif de formation à distance (Barteit et al. 7).

Cependant, l'adoption du dispositif numérique d'apprentissage par les apprenants dépend la prise en compte de leurs besoins et de leurs caractéristiques. Cela concerne le choix et la configuration de l'environnement numérique d'enseignement/apprentissage. Cette prise en compte constitue un levier pour la réussite des activités pédagogiques à distance via internet (Wu et al. 159). Elle intègre à la fois l'évolution des outils numériques (Simard et al. 31) et les besoins spécifiques des apprenants liés au contexte de mise en œuvre de la formation (Ally).

À l'Institut de Formation Ouverte et à Distance (IFOAD) de l'Université Thomas Sankara, les activités pédagogiques se déroulent sur une plateforme numérique (Moodle) déployée à cet effet. Les étudiants y interagissent entre eux et avec leurs enseignants pour construire les compétences visées par les différentes formations.

La disposition des éléments dans la plateforme suit une charte d'organisation des espaces de cours. Une première section est consacrée aux outils de communication (forum des annonces, forum général du cours, chat et espace de visioconférence). Ensuite, une deuxième section est dédiée à la présentation du cours (description et objectifs d'apprentissage). Les sections suivantes correspondent aux unités d'apprentissage, comprenant le contenu, les activités d'apprentissage et les espaces pour la remise des travaux des apprenants ainsi que pour les interactions. Enfin, une section ressources clôture cette organisation des espaces de cours sur la plateforme numérique de formation.

Un espace administratif et pédagogique est aussi créé indépendamment de celui des cours. Il est destiné au partage d'informations administratives tels que les inscriptions administratives et pédagogiques,

l'établissement des attestations d'inscription et d'admission. Il est également utilisé pour transmettre des informations pédagogiques comme le planning des cours, l'organisation des examens et publication des résultats, l'organisation des stages.

La plateforme numérique de formation facilite le suivi de la mise en œuvre des activités pédagogiques. Les traces d'activités constituent les témoins de l'effectivité de la mise en œuvre des cours. Au niveau institutionnel, ces traces permettent de suivre les activités des tuteurs et de s'assurer du bon déroulement des activités d'enseignement-apprentissage. En outre, elles servent à vérifier la présence des apprenants au cours et à évaluer leur participation tant qualitative que quantitative dans une formation à distance (Jaillot 53).

Malgré la prescription de cet espace numérique comme environnement dédié aux activités pédagogiques des différentes formations de l'institut, les apprenants préfèrent créer des groupes WhatsApp pour interagir entre eux. Ce recours à WhatsApp rend difficile le suivi de la participation des apprenants par les enseignants et aussi de l'effectivité de la mise en œuvre des scénarios pédagogiques. La plateforme numérique est devenue davantage un espace de partage de ressources. Elle est moins utilisée comme un lieu de mise en œuvre des activités pédagogiques où tuteurs, enseignants et apprenants interagissent pour la construction des savoirs en lien avec les objectifs d'apprentissage des différents cours. Les outils d'interaction tels que le forum et le chat sont délaissés par les apprenants qui préfèrent recourir au réseau social numérique WhatsApp. Une étude sur la perception de l'environnement numérique d'apprentissage a pourtant révélé une perception positive de son accessibilité et de son utilisabilité par les apprenants (Sia 101).

Aussi, l'analyse des écrits révèle une diversité d'usages de WhatsApp par les apprenants, mais ces usages sont peu centrés sur l'apprentissage. Selon (Kouakou), une grande majorité d'étudiants est dépendante de cet outil. Cependant cette addiction ne serait pas liée à l'utilité perçue mais plutôt à leur isolement social, à la recherche de sensation et à l'anxiété. Les résultats de plusieurs études mettent en évidence une utilisation de WhatsApp centrée sur les interactions socioculturelles et le maintien de liens émotionnels et révèlent un faible usage pour l'auto-apprentissage collaboratif (Kouakou 44 ; Tsongo

Muhambya 99). Ces outils seraient alors principalement utilisés pour maintenir le lien entre amis, se divertir et réagir aux publications des membres de leurs réseaux (Hart 37 et Thivierge) et aussi s'informer et actualiser leurs connaissances (Charnet 14).

Ces types d'usages, selon les résultats de l'étude de (Nanga-Me-Abengmoni) contribuent néanmoins au développement de la culture technologique des apprenants et au renforcement de leurs compétences informatiques.

La préférence du réseau social WhatsApp au détriment de la plateforme de formation à distance Moodle en dépit de la tendance à utiliser cet outil pour assurer une présence sociale dans l'espace numérique suscite des questionnements. Elle nous amène à analyser l'expérience d'utilisation de WhatsApp, afin de comprendre les motifs qui justifient la préférence de cet outil par les apprenants de l'IFOAD.

L'étude vise à analyser l'expérience d'utilisation informelle de WhatsApp comme plateforme pédagogique par les apprenants inscrits en formation à distance. Elle explore les questions suivantes : quelles sont les motifs qui les poussent à choisir WhatsApp comme plateforme pour leur apprentissage ? Quels sont les facteurs issus de leur expérience en tant qu'utilisateurs qui déterminent leur choix de cet outil ?

Cadre théorique

La problématique de l'étude est construite autour de l'usage académique des réseaux sociaux numériques par les apprenants en lien avec leur expérience utilisateur. Les réseaux sociaux numériques peuvent être définis comme des espaces virtuels d'interaction sociales et de partage d'information en divers formats (textes, images, vidéo et voix). L'application WhatsApp qui relève de la famille de ces plateformes de réseautage social est l'une des plus utilisées par les étudiants (Holo et Koné 153). Elle est suivie respectivement de google, YouTube et Facebook. Elle est décrite comme une application de messagerie instantanée accessible via smartphone et web (Church et De Oliveira 359). Elle permet aux utilisateurs d'échanger des informations en formats divers : texte, image, vidéo et audio.

Quant à l'expérience utilisateur, elle est définie comme « les perceptions et les réponses d'une personne qui résultent de l'utilisation ou de

l'anticipation de l'utilisation d'un produit, d'un système ou d'un service » (ISO 9241-210, 2010). Selon (Montreuil 321) cette expérience intègre également les émotions qui en découlent, tandis que (Robert et Lesage 319) précisent que le plaisir associé à l'utilisation de l'outil évolue en fonction de la durée d'utilisation du produit. L'étude actuelle porte sur l'utilisation informelle d'un outil numérique dans le cadre d'une formation à distance. Elle se centrant sur la perception des apprenants après une utilisation d'au moins une année académique. Par conséquent, elle ne prend pas en compte la dimension émotionnelle souvent liée à la nouveauté de l'outil.

Pour l'analyse, nous considérons les dimensions suivantes issue du construit de (Montreuil). Ces dimensions prennent en compte l'intégration du numérique en éducation, notamment les caractéristiques techniques, les usages fonctionnels, relationnels et symboliques des outils. Dans le cas de WhatsApp comme dispositif pédagogique informel, ces dimensions peuvent être mobilisées comme suit :

- La performance de l'outil : elle constitue une dimension fondamentale, notamment pour les activités nécessitant une interaction synchrone ou asynchrone. Elle se traduit par une réactivité de l'application, la qualité de l'affichage des contenus, la fluidité ainsi que l'affichage instantané des notifications renforce l'efficacité de la communication pédagogique.
- L'ergonomie physique de l'application : Elle caractérisée par une interface attractive, épurée et intuitive. Cela favorise une prise en main rapide et une navigation fluide avec l'outil même sans compétences techniques avancées.
- L'utilité pédagogique : l'utilité de WhatsApp dans le cadre de la formation renvoie à sa capacité à soutenir la mise en œuvre des activités d'enseignement-apprentissage. L'outil permet aux apprenants d'accomplir les tâches attendues dans leurs parcours de formation. Il favorise l'atteinte des objectifs pédagogiques. Cette utilité se manifeste notamment par la diffusion des ressources, les échanges entre pairs et l'encadrement à distance.
- La disponibilité de l'outil : l'accessibilité à tout moment et en tout lieu constitue un atout majeur. Cela garantit une continuité des interactions pédagogiques dans les contextes d'apprentissage hybride ou entièrement à distance.

- La simplicité d'utilisation : la facilité de prise en main constitue un facteur facilitateur de l'adoption de l'outil par les apprenants. L'intuitivité de l'application permet une utilisation rapide et efficace. Elle participe ainsi à réduire les barrières techniques à l'entrée, notamment pour les publics peu familiers avec les outils numériques.
- La compatibilité de l'outil avec l'environnement numérique personnel de l'apprenant : la compatibilité de WhatsApp avec divers dispositifs (smartphones, tablettes, ordinateurs) et systèmes d'exploitation en fait un outil adaptable à l'environnement numérique personnel des apprenants. Il peut être utilisé en synergie avec d'autres applications ou plateformes. Cela renforce sa pertinence dans des dispositifs pédagogiques multimodaux.
- La fiabilité : enfin, la fiabilité de l'outil est un critère déterminant dans un usage pédagogique. WhatsApp se distingue par une stabilité fonctionnelle notable, avec un faible taux de dysfonctionnements techniques. Cette constance dans la qualité de service répond aux attentes des utilisateurs en matière de continuité et de sécurité des échanges.

A la lumière de ce cadre théorique, la démarche méthodologique ci-après a été adoptée pour réaliser notre étude.

Méthodologie

L'étude a concerné les apprenants de l'IFOAD qui utilisent l'application WhatsApp dans le cadre de leurs formations à distance. La méthode d'échantillonnage est celle auto-sélectif ou par volontariat. L'échantillon est alors constitué de 89 apprenants qui ont librement accepté de remplir le questionnaire mise en ligne. L'outil de collecte de données est un questionnaire structuré en deux sections. Il comprend des questions fermées et ouvertes.

La première section est constituée d'items de questions relatives aux caractéristiques socio-démographiques des participants comme l'âge et le genre. La deuxième section a comporté des questions portant sur l'utilisation de WhatsApp comme plateforme numérique pour leur formation. Elle est subdivisée en deux sous-sections. La première sous-section contient des questions relatives à leurs motifs et fréquences d'utilisation de WhatsApp comme outil pédagogique. La deuxième sous-section est constituée des items consacrés à leur expérience d'utilisation selon les sept dimensions que sont :

la performance de l'outil, ses caractéristiques physiques, son utilité pédagogique, sa disponibilité, sa simplicité d'utilisation, sa compatibilité avec l'environnement numériques des apprenants et sa fiabilité. Ces dimensions ont été évaluées sur une échelle de Likert composite à cinq niveaux.

Tableau 2 : variables de l'expérience utilisateur de WhatsApp comme plateforme pédagogique

L'outil d'évaluation de l'expérience utilisateur
Performance de l'outil
Caractéristiques physiques
Utilité pédagogique
Disponibilité
Simplicité d'utilisation
Compatibilité.
Fiabilité

Source : Montreuil, 2014

Pour la collecte des données, le lien du questionnaire mis en ligne a été partagé dans les groupes WhatsApp des apprenants inscrit les différentes formations de l'IFOAD.

Les données issues de la collecte, hormis les réponses relatives aux motifs d'utilisation de WhatsApp comme plateforme d'apprentissage par les apprenants ont été analysées avec le logiciel d'analyse statistiques SPSS. L'analyse a consisté à explorer les fréquences et comparer les dimensions de l'appréciation de l'expérience d'utilisation.

Les données qualitatives, constituées des réponses à la question relative aux motifs d'utilisation de WhatsApp ont été analysées selon l'approche d'analyse catégorielle de contenu. Cette analyse a été réalisée selon la démarche mixte à l'aide du logiciel d'analyse qualitative QDA Miner. Nous nous sommes appuyée sur une grille de catégorisation prédéfinie (tableau 2), tout en restant ouvert à l'émergence de nouvelles catégories pendant le processus (Bardin 154). Cette approche a été préférée à la démarche d'analyse lexicale qui comporte, selon (Lebart 8), des limites telles que les répétitions selon que l'analyse se focalise sur le mot ou sur l'individu. Dans notre analyse, nous avons considéré le nombre d'apprenant ayant exprimé des unités de sens associées aux différentes catégories. Cette approche vise à refléter davantage

la diversité des points de vue plutôt que la fréquence brute des mots ou expressions.

Tableau 3: grille d'analyse de contenu des motifs d'utilisation de WhatsApp

Catégories principales	Catégories secondaires
Motifs techniques	Accessibilité
	Rapidité
	Efficacité
	Facilité d'utilisation
Motifs de fonctionnalités	Communication et le partage d'informations et de ressources
	Socialisation
Motifs de caractéristiques intrinsèques et d'adaptation au contexte de formation	Caractéristiques intrinsèques
	Adaptation de WhatsApp au contexte de formation

Source : construit à partir des dimensions de Montreuil, 2014

La mise en œuvre de cette méthodologie a permis d'obtenir les résultats ci-après.

Résultats

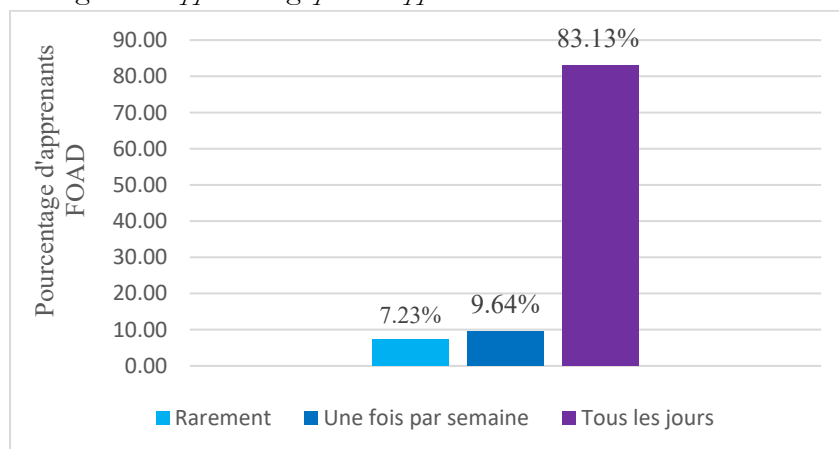
Cette section présente les résultats qui mettent en évidence les motifs d'utilisation de WhatsApp comme plateforme pédagogique par les apprenants FOAD et les dimensions de l'expérience d'utilisation qui motivent leur préférence pour cet outil.

Caractéristiques des participants et fréquence d'utilisation de WhatsApp comme espace numérique de leur formation

Concernant les caractéristiques des participants à l'étude, l'effectif est constitué de 89 apprenants issus des formations en développement local et en management des systèmes éducatifs. Il comprend 68 (76,4%) hommes et 21 femmes (23,6%). Leurs âges sont compris entre 21 et 54 ans. L'âge moyen de 38 ans.

Au niveau de la fréquence d'utilisation, le réseau social WhatsApp apparaît comme un outil couramment utilisé par les apprenants dans le cadre de leur formation. Seulement une minorité représentant 5,68% (n=5/88) de l'effectif interrogé n'y fait pas recours. Par contre une forte majorité de l'effectif enquêté (94,32% ; n=83/88) utilise ce réseau social dans le cadre de la mise en œuvre des activités pédagogiques de leurs formations. De cet effectif, 7,13% (n=6/83) l'utilisent rarement, 9,64% (n=8/83) une fois par semaine et 83,13% (n=69/83) tous les jours.

Figure 4: diagramme de fréquence d'utilisation de WhatsApp pour les activités d'enseignement apprentissage par les apprenants



Source des données : enquête terrain, novembre 2024

De cette analyse nous retenons qu'une forte majorité des apprenants FOAD enquêtés utilise fréquemment le réseau social WhatsApp comme espace numérique pour leurs formations. Ce choix est justifié par plusieurs motifs révélés par l'analyse de leurs déclarations.

Motifs d'utilisation de WhatsApp comme plateforme pédagogique

L'analyse des données issues des réponses des apprenants met en évidence une diversité de motifs qui explique le recours à WhatsApp comme outil pédagogique en formation ouverte et à distance (FOAD).

Tableau 4: Fréquences unités de sens par catégorie de segmentation

Catégories principales	Catégories secondaires	Fréquences
------------------------	------------------------	------------

Motifs techniques	Accessibilité	23
	Rapidité et efficacité	21
	Simplicité et facilité d'utilisation	21
	Total	65
Motifs de fonctionnalités	Communication et le partage d'informations et de ressources	19
	Socialisation	11
	Total	30
Motifs de caractéristiques intrinsèques et d'adaptation au contexte de formation	Caractéristiques intrinsèques	18
	Adaptation de WhatsApp au contexte de formation	9
	Total	26

Source des données : enquête terrain, novembre 2024

1.1.1 Motifs techniques

L'analyse met révèle une prédominance de motifs d'ordre technique. Ces motifs qui ressortent des déclarations de 65 apprenants sont constitués de l'accessibilité, de la rapidité, de l'efficacité et de la facilité d'utilisation. L'accessibilité se dégage comme le principal facteur de motivation, mentionné dans 23 réponses. Les apprenants déclarent que l'outil est « facile d'accès », constitue un « canal plus accessible », est « à portée de main » et « disponible en tout lieu et à tout moment ». Cette accessibilité est particulièrement appréciée dans les contextes où les infrastructures de télécommunication sont limitées. Ainsi, il ressort des déclarations que l'outil est « plus adapté surtout pour nous, étudiants qui vivons dans des pays où les infrastructures de télécommunication ne sont pas tout à fait au top », ou encore qu'il soit « non exigeant en matière de connexion informatique », « compatible avec une faible connectivité » et qu'il « consomme moins de mégaoctets ».

La rapidité et l'efficacité apparaissent également comme des motifs clé de l'utilisation de WhatsApp, évoqués par 21 apprenants. Les formulations utilisées renvoient à la capacité de l'outil à « accélérer la transmission de

l'information », à offrir une « communication rapide », à permettre l'envoi de « messages instantanés », et à garantir une certaine « efficacité » dans la circulation de l'information, exprimée notamment par l'expression « vite avoir les informations ».

Enfin, la simplicité et la facilité d'utilisation de l'application sont mentionnées également dans 21 réponses à travers les segments tels que « espace facile à utiliser », « facile à manipuler », « fonctionnalité intuitive », ou encore « facile et pratique ». Ces caractéristiques faciliteraient l'appropriation de l'outil, y compris par des utilisateurs peu familiarisés avec les technologies numériques.

Retenons que du point de vue technique, le choix de WhatsApp comme plateforme numérique par les apprenants repose sur ses caractéristiques techniques et pratiques que sur ses fonctionnalités et son efficacité pédagogique. Dans les contextes où les ressources sont limitées et la connexion internet a un débit faible, le choix de la plateforme de formation à distance doit être orienté vers des outils légers, accessibles et faciles à utiliser. À ce titre WhatsApp apparaît comme une alternative d'outil pédagogique qui peut être utilisé en complément de Moodle ou d'autres plateformes de formation à distance dont les fonctionnalités pédagogiques ont été privilégiées au détriment de l'accessibilité et la facilité d'utilisation.

1.1.2 Motifs de fonctionnalités communicationnelles et sociales

Outre les aspects techniques, les réponses des apprenants mettent également en évidence une seconde catégorie de motifs liés aux fonctionnalités communicationnelles et sociales de l'outil qui émergent des réponses de 21 apprenants.

La communication, le partage d'informations et de documents sont évoqués par 19 réponses et renvoient à la capacité de WhatsApp à favoriser les échanges entre pairs ainsi que le partage de ressources pédagogiques. Les apprenants mentionnent la possibilité d'« échange de documents », d'« envoi de documents, audios, images et vidéos », et d'« échanges entre étudiants ». WhatsApp est considéré comme un « outil de facilitation et de partage d'informations instantanées », d'« échanges vocaux, écrits et vidéos », ainsi que des « échanges directs avec tous les collègues de la promotion ». Il facilite également la coordination de travaux collaboratifs, comme en témoigne la

formulation : « échanger les informations et certains documents dans le cadre des travaux de groupe ».

Deux réponses relèvent que WhatsApp favorise la socialisation entre ses utilisateurs. Il permettrait alors aux apprenants de maintenir le lien avec leurs pairs et de renforcer le sentiment d'appartenance au groupe. Ces motifs sont matérialisés dans les déclarations des apprenants par les segments que « facilite la connaissance des autres collègues » ou encore « rester en contact avec les autres ».

Du point fonctionnel, WhatsApp est préféré pour le fait qu'il soit un espace d'interaction sociale qui facilite la collaboration entre les apprenants, de partage de ressources et l'entraide. Bien que les motifs pédagogiques n'apparaissent pas expressément dans les déclarations des apprenants, Ce rôle d'espace numérique informel d'interaction entre les apprenants, de partage, de coordination de travaux relèvent de la dimension pédagogique des usages de cet outil.

1.1.3 Motifs liés aux caractéristiques intrinsèques et d'adaptation de WhatsApp au contexte de formation

Ces motifs sont évoqués par 27 répondants. Les qualités spécifiques de l'utilisation de l'application WhatsApp comme plateforme pédagogique sont mises en avant pour justifier le choix de cet outil par 18 apprenants. De leurs déclarations, WhatsApp est considéré comme un outil « pratique », « très pratique », « discret et confidentiel », mais aussi « fluide d'utilisation ». Il est aussi reconnu comme « fiable », « largement utilisé », et « maîtrisé par tous ». Cette maîtrise de WhatsApp par une large majorité renforce sa popularité ainsi que sa dimension de « plateforme universelle ».

Quant à la pertinence d'utiliser WhatsApp pour leurs formations dans le contexte spécifique de mise en œuvre de la FOAD évoquée par neuf (09) apprenants, cet outil est considéré comme un outil adapté aux réalités des apprenants qui suivent leurs formations dans un environnement où les ressources sont limitées. Comme motifs spécifiques qui soutiennent cette assertion, les apprenants évoquent la capacité de cet outil à « faciliter l'accès aux cours » surtout pour des personnes déjà en situation d'emploi et à garantir un « apprentissage flexible, adapté à [leurs] contraintes quotidiennes ». D'autres réponses indiquent qu'il est « mieux adapté à la gestion du temps ».

Sa capacité à « renforcer l'engagement et la collaboration » et à « offrir plus de paramétrage en fonction du besoin d'utilisation » est aussi relevée par les apprenants.

Tout compte fait, le caractère pratique de WhatsApp, sa popularité et sa flexibilité constituent les motifs relevant des caractéristiques techniques et d'adaptation de WhatsApp au contexte numérique dans lequel les apprenants suivent les formations à distance. Alors comment apprécient-ils l'expérience d'utilisation de cet outil ?

Appréciation expérience utilisation WhatsApp

L'appréciation de l'expérience d'utilisation de WhatsApp par les apprenants FOA a pris en compte sept dimensions : l'utilisation de la performance de l'outil, ses caractéristiques physiques, sa disponibilité, sa fiabilité, son utilité pédagogique, sa simplicité d'utilisation et sa compatibilité avec les systèmes informatiques utilisés par les apprenants. L'objectif d'analyse de ces dimensions est de mettre en évidence les différences significatives dans la perception de ces différentes dimensions par les apprenants. A cet effet, nous avons fait recours au test statistique ANNOVA qui comporte deux étapes.

En premier lieu, nous avons réalisé le test de l'effet du facteur qui permet de vérifier s'il y a une différence significative entre les différentes dimensions de l'expérience d'utilisation du réseau social WhatsApp, quelle que soit la correction utilisée. Les résultats du test présentés dans le tableau n°3 ci-dessous permet de rejeter l'hypothèse nulle d'égalité des moyennes des différentes dimensions ($p < 0,05$). Ce résultat indique qu'il existe au moins une différence significative entre les six dimensions évaluées notamment la performance de l'outil, ses caractéristiques physiques, son utilité pédagogique, sa disponibilité, sa simplicité d'utilisation, sa compatibilité et sa fiabilité.

Tableau 5: Résultats test ANNOVA de vérification entre les dimensions de l'expérience d'utilisation de WhatsApp comme plateforme pédagogique

Hypothèse	F	ddl	p-valeur
Sphéricité	7,041	6, 74	0,000
Greenhouse-Geisser	7,041	3,613 ; 267,369	0,000
Huynh-Feldt	7,041	3,821 ; 282,789	0,000
Borne inférieure	7,041	1 ; 74	0,010

Sources des données : enquête terrain, novembre 2024

Pour identifier précisément les dimensions les plus perçues, nous avons réalisé en second lieu un post-hoc. L'analyse post-hoc, effectuée à l'aide du test de Bonferroni ressort les résultats ci-dessous :

Tableau 6 : Résultats test post-hoc d'identification des différences significative entre les dimensions de l'expérience d'utilisation de WhatsApp comme plateforme pédagogique

Comparaisons	Résultats	Interprétations
Simplicité d'utilisation (6) > Performance (2)	$p = 0,000$	Les répondants perçoivent l'outil comme plus simple à utiliser que performant.
Simplicité d'utilisation (6) > Fiabilité (3)	$p = 0,000$	L'outil est vu comme plus simple à utiliser que fiable.
Simplicité d'utilisation (6) > Utilité pédagogique (4)	$p = 0,000$	L'outil est plus simple à utiliser que perçu comme utile pour leurs activités pédagogiques.
Simplicité d'utilisation (6) > Caractéristiques physiques (5)	$p = 0,000$	La simplicité d'utilisation prime sur les aspects physiques de l'outil.
Simplicité d'utilisation (6) > Compatibilité systèmes (7)	$p = 0,017$	L'outil est plus facile à utiliser que compatible avec les systèmes.
Disponibilité (1) > Caractéristiques physiques (5)	$p = 0,004$	L'outil est plus disponible que jugé bon sur ses caractéristiques physiques.

Sources des données : enquête terrain, novembre 2024

Ces résultats révèlent d'une part que la dimension simplicité d'utilisation de WhatsApp est plus significativement perçue que la performance ($p < .001$), la fiabilité ($p < .001$), les caractéristiques physiques ($p < .001$), l'utilité pédagogique ($p < .001$) et la compatibilité avec les systèmes informatiques des apprenants ($p = .017$). D'autre part, la dimension disponibilité est considérée plus que les caractéristiques physiques ($p = .004$).

Nous retenons alors que les apprenants enquêtés sur la base de leur expérience d'utilisation de WhatsApp accordent une plus grande importance

à la simplicité d'utilisation de cet outil qu'aux autres dimensions et surtout l'utilité pédagogique. La facilité de prise en main de WhatsApp qui ne requiert ni compétences numériques spécifiques, ni une formation préalable permet aux apprenants peu familiarisés avec les environnements numériques de pouvoir l'utiliser. Ce qui constitue atout comparativement à leur plateforme de formation à distance Moodle dont l'utilisation nécessite une initiation.

Par rapport à la préférence pour la disponibilité de WhatsApp au détriment de ses caractéristiques physiques, les apprenants FOAD préféreraient l'accessibilité rapide ou immédiate de l'outil à ses capacités techniques et ergonomiques. Dans un contexte où la fluidité et la stabilité de la connexion internet ne sont pas acquises, la disponibilité de l'environnement numérique de mise en œuvre de la formation apparaît plus décisive que ses capacités techniques. La disponibilité presque permanente de WhatsApp sur les supports numériques mobiles comparativement à la plateforme de formation à distance qu'utilisent les apprenants apparaît comme un critère de préférence de cet outil même s'il n'offre pas de fonctionnalités pédagogiques comme Moodle.

Discussion

L'objectif de l'étude est d'analyser les motifs et l'expérience d'utilisation de WhatsApp comme outil pédagogique en FOAD. Cette analyse vise à comprendre la préférence des apprenants pour ce réseau social numérique.

Les résultats révèlent que sur le plan technique, les apprenants apprécient son accessibilité, sa faible exigence en connectivité, sa rapidité et sa facilité d'utilisation, notamment dans les environnements à faible infrastructure numérique. Ces caractéristiques techniques justifient la préférence de cet outil au détriment de la plateforme Moodle dont l'utilisation exige un temps d'appropriation ou de prise en main pour une exploitation dans le cadre d'une formation à distance. En effet, (Roland 18) montre que le recours à WhatsApp par les apprenants est lié à un décalage entre leurs attentes et les outils prescrits par les institutions d'offre de formation.

Du point de vue communicationnel et social, WhatsApp facilite les échanges rapides, le partage de ressources pédagogiques et la collaboration entre pairs et renforce de ce fait la socialisation et le sentiment d'appartenance des apprenants. Ces motifs rejoignent les usages pédagogiques, même si les

apprenants ne lient pas expressément ces motifs à cette dimension. Ces résultats corroborent l'étude de (Gachago et al. 184) qui ont mis en évidence que WhatsApp est utilisé dans l'enseignement supérieur pour mettre en relation les apprenants, encourager la réflexion et faciliter la mise en œuvre d'activités d'apprentissage formel comme informel. Par ailleurs, (Adjanohoun et Agbanglanon 18) mettent en évidence que les réseaux sociaux facilitent l'accès aux ressources pédagogiques, permettent l'instantanéité de la communication entre les utilisateurs et l'ouverture aux activités d'apprentissage collaboratif en raison des interactions sociales qu'ils rendent possibles.

Enfin, les caractéristiques intrinsèques de WhatsApp telles que sa fiabilité, sa popularité, et son adaptation aux contraintes des apprenants en font une solution flexible et engageante dans le contexte de la FOAD ou selon (Tiemtoré 21), le coût élevé des technologies ainsi que le manque d'infrastructures constituent des obstacles majeurs. Pour leur part, (Nouhou et al. 40) ont révélé que les attentes d'effort et de performance constituent les déterminants de l'utilisation pédagogique de ce type d'outil par les apprenants en formation à distance.

Conclusion

Cette étude visait à comprendre le choix du réseau social WhatsApp comme plateforme pédagogique par les apprenants en FOAD, à partir d'une analyse de leurs motifs et de leur expérience d'utilisation. Les résultats révèlent que la simplicité d'utilisation, l'accessibilité, la flexibilité, la disponibilité de l'outil constituent les principaux critères de préférence des apprenants qui l'utilisent dans le cadre de leurs formations à distance. Ces caractéristiques essentiellement techniques et pratiques priment sur les fonctionnalités pédagogiques qui orientent le plus souvent le choix des environnements numériques d'apprentissage à distance comme Moodle, prescrit dans les formations de l'IFOAD.

Ces résultats suggèrent que le choix d'un espace numérique pour la mise en œuvre d'une formation à distance devrait davantage accorder une attention particulière à ces critères d'usage pratiques qu'aux attributs pédagogiques tels que les outils de suivi des apprentissages et de conception

d'activités d'apprentissage. Dans les contextes de mise en œuvre de formation à distance où la qualité de la connexion internet n'est pas garantie et où le smartphone constitue l'outil le plus utilisé, l'environnement numérique de mise en œuvre des activités pédagogiques doit tenir compte de ces facteurs contextuels pour être accepté par les apprenants.

Afin d'approfondir les résultats de l'étude, elle pourrait être complétée par une analyse des interactions des apprenants dans les groupes WhatsApp, afin de déterminer si les échanges qui s'y déroulent sont effectivement centrés sur leurs apprentissages. Pour renforcer sa validité externe de la recherche, celle-ci pourrait être étendue à d'autres disciplines, notamment les sciences exactes, où la manipulation de graphiques, de figures ou d'autres supports visuels complexes est fréquente.

Œuvres citées

- Adjanohoun, Jonas, et Sylvain Luc Agbanglanon. « Déterminants de l'acceptation des réseaux sociaux pour apprendre à l'université virtuelle du Sénégal. » *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire*, vol. 19, no 2, 2022, pp. 7–24.
<https://doi.org/10.18162/ritpu-2022-v19n2-02>.
- Ally, Mohamed. « Foundations of Educational Theory for Online Learning. » *Theory and Practice of Online Learning*, dirigé par Terry Anderson et Fathi Elloumi, Athabasca University, 2004, pp. 3–31.
- Bardin, Laurence. *L'analyse de contenu*. Presses Universitaires de France, 2013.
<https://doi.org/10.3917/puf.bard.2013.01>.
- Barteit, Sandra, et al. « E-Learning for Medical Education in Sub-Saharan Africa and Low-Resource Settings: Viewpoint. » *Journal of Medical Internet Research*, vol. 21, no 1, janv. 2019, p. e12449.
<https://doi.org/10.2196/12449>.
- Charnet, Chantal. *Usages du réseau social WhatsApp pour une communication hors classe dans une formation universitaire à distance*. 2018.
- Church, Karen, et Rodrigo de Oliveira. « What's Up with WhatsApp? Comparing Mobile Instant Messaging Behaviors with Traditional SMS. » *Proceedings of the 15th International Conference on Human-Computer Interaction with Mobile Devices and Services*, Association for Computing Machinery, 2013, pp. 352–61.
<https://doi.org/10.1145/2493190.2493225>.
- Gachago, D., et al. « Crossing Boundaries: Lecturers' Perspectives on the Use of WhatsApp to Support Teaching and Learning in Higher Education. » *Progressio*, vol. 37, no 1, nov. 2015, pp. 172–87.
<https://doi.org/10.25159/0256-8853/579>.
- Hart, Michael J. *A Study on the Motives of High School and Undergraduate College Students for Using the Social Network Site Facebook*. Thèse de doctorat, Liberty University, 2010.
- Holo, Amon Kassi, et Tiémoman Koné. « Usages des réseaux et médias sociaux par les étudiants en contexte d'apprentissage à l'Université virtuelle de Côte d'Ivoire (UVCI). » *International Journal of Technologies in Higher Education*, vol. 19, no 2, 2022, pp. 148–59.
<https://pdfs.semanticscholar.org/724b/52244c3029173e05b3f34250>

[147f3af87899.pdf](#).

- Jaillet, Alain. « Peut-on repérer les effets de l'apprentissage collaboratif à distance ? » *Distances et savoirs*, vol. 3, no 1, 2005, pp. 49–66.
<https://www.cairn.info/revue-distances-et-savoirs-2005-1-page-49.htm>.
- Kouakou, Kouassi Sylvestre. « Les déterminants de la cyberdépendance à WhatsApp chez les étudiants sénégalais. » *Revue internationale de linguistique appliquée, de littérature et d'éducation*, vol. 4, no 3, 2021, pp. 27–51. <https://hal.science/hal-03742120/>.
- Lebart, Ludovic. « Traitement statistique des questions ouvertes : quelques pistes de recherche. » *Journal de la société française de statistique*, vol. 2, no 4, 2001, pp. 7–20.
- Montreuil, Véronique. *Vers un prototype d'outil d'évaluation subjective de l'expérience utilisateur avec des produits interactifs*. École Polytechnique de Montréal, 2014.
- Nanga-Me-Abengmoni, Léonel. « Analyse d'un projet de téléenseignement via WhatsApp lors de la crise COVID-19 au Cameroun. » *Revue Formation et profession*, vol. 2, no 30, 2022, pp. 1–15.
<https://dx.doi.org/10.18162/fp.2022.721>.
- Nouhou, Abdoul Massalabi, et al. « Les facteurs déterminants de l'adoption des réseaux sociaux en formation à distance par les étudiants au Niger : la leçon de la pandémie de COVID-19. » *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire*, vol. 19, no 2, 2022, pp. 25–42.
<https://doi.org/10.18162/ritpu-2022-v19n2-03>.
- Robert, Jean-Marc, et Annemarie Lesage. « From Usability to User Experience with User Interfaces. » *Handbook of Human-Computer Interaction: A Human-Centered Design Approach*, dirigé par Guy A. Boy, Ashgate, 2011, pp. 303–20.
- Roland, Nicolas. « Facebook au service de l'apprentissage : regards sur quelques pratiques d'étudiants universitaires. » *Éduquer*, no 102, 2013.
- Sia, Benjamin. « Analyse de la perception de la qualité de l'environnement numérique d'apprentissage par les apprenants FOAD. » *Revue africaine des sciences de l'éducation et de la formation (RASEF)*, no 4, 2024, pp. 91–103.
- Simard, Yanik, et al. « L'efficacité de la formation à distance au niveau

- postsecondaire : une méga-analyse. » *Canadian Journal of Higher Education*, vol. 49, no 2, août 2019, pp. 17–36. <https://doi.org/10.47678/cjhe.v49i2.188292>.
- Tiemtoré, Zakaria. « Utilisation du vidéoprojecteur dans l'enseignement supérieur : enjeux et influences pédagogiques. » *Annales de l'Université de N'Djaména – Série A*, hors-série no 1, 2019, pp. 15–23.
- Thivierge, Josée. *Jeunes, TIC et nouveaux médias : une étude exploratoire au Cégep de Jonquière*. Cégep de Jonquière, 2011.
- Tsongo Muhambya, Bénédicte. « Usage des réseaux sociaux Facebook et WhatsApp et leur impact sur l'éducation des jeunes en ville de Butembo. » *Multidisciplinary Research Academic Journal (MDRAJ)*, vol. 7, no 1, juin 2022, pp. 96–101.
- Wu, Jen Her, et al. « A Study of Student Satisfaction in a Blended E-Learning System Environment. » *Computers and Education*, vol. 55, no 1, août 2010, pp. 155–64. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2009.12.012>.

Benjamin Sia est maître-assistant en sciences de l'éducation à l'Université Thomas Sankara (Burkina Faso), spécialiste des technologies éducatives. Lauréat du prix Louis Hennaut de la meilleure thèse francophone en technologies éducatives (2019), ses travaux portent sur l'intégration pédagogique du numérique, la formation à distance, l'intelligence artificielle en éducation et la conception de ressources pédagogiques numériques. Il est également expert formateur pour le CAMES et l'AUF, et intervient auprès de plusieurs institutions d'enseignement supérieur au Burkina Faso, notamment dans l'accompagnement à la mise en œuvre de dispositifs de formation en ligne. Il est concepteur de contenus du MOOC *Certice Scol* et contribue à l'élaboration des stratégies nationales d'intégration des TIC dans l'éducation.

How to cite this article/Comment citer cet article:

MLA: Sia, Benjamin. "Motifs d'usage et expérience utilisateur de WhatsApp comme dispositif pédagogique informel en formation à distance." *Uirtus*, vol. 5, no. 2, August 2025, pp. 326-345, <https://doi.org/10.59384/uirtus.2025.2953>.