

Regard des étudiants algériens sur la formation à distance à l'ère du Covid-19 :*Cas des étudiants de l'université Mohamed Kider de Biskra***Algerian students' view on distance formation in Covid-19 :****A Case of Mohamed Kider University students'- Biskra****HEDDOUCHE Ourida^{1,*}****HEDDOUCHE Salah-Eddine²**

ourida.heddouche@univ-biskra.dz

salahh81@yahoo.fr

University of Mohamed Khider-Biskra (Algeria)

University of Batna 1 (Algeria)

Receipt date: 17/11/2020; Acceptance date: 02/12/2020; Publishing Date: 31/08/2021

Abstract. This research aims to test the perspective of Algerian students on distance learning in the era of the pandemic caused by the Corona virus. It aims to measure the satisfaction levels of these students and identify the difficulties encountered in order to make the necessary adjustments and / or improvements. It is based on the statistical analysis of a survey by an online questionnaire among 50 students enrolled at the University of Biskra. The results obtained show that the technical and environmental conditions of the training are not very favorable. They also highlight disparate levels of satisfaction, particularly with regard to the pedagogical quality of teaching and support for teachers, and trace the difficulties encountered by students during training. On the basis of the observations, a few recommendations were recommended which were considered important to improve training.

Keywords. Covid-19, educational continuity, face-to-face learning, distance learning, digital.

Résumé. Cette recherche se propose de tester le regard des étudiants algériens sur la formation à distance à l'ère de la pandémie causée par le Coronavirus. Elle vise à mesurer les niveaux de satisfaction de ces étudiants et d'identifier les difficultés rencontrées afin d'apporter les ajustements et/ou les améliorations nécessaires. Elle repose sur l'exploitation statistique d'une enquête par un questionnaire en ligne auprès de 50 étudiants inscrits à l'université de Biskra. Les résultats obtenus montrent que les conditions techniques et environnementales de la formation sont peu favorables. Ils soulignent aussi des niveaux de satisfaction disparates, notamment à l'égard de la qualité pédagogique de l'enseignement et l'accompagnement des enseignants et retracent les difficultés rencontrées par les étudiants lors de la formation. En partant des constats, il a été préconisé quelques recommandations jugées importantes pour améliorer la formation.

Mots clés . Covid-19, continuité pédagogique, présentiel, distanciel, numérique.

*corresponding author

1. Introduction

Nous vivons actuellement dans un contexte peu propice à l'enseignement/l'apprentissage suite à la pandémie causée par le coronavirus (Covid-19). Cette dernière poursuit sa course macabre. Elle a fait plus d'un million de morts dans le monde depuis que le bureau de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) en Chine a fait état de l'apparition de la maladie fin décembre.

En effet, du jour au lendemain et face à cette nouvelle situation, les enseignants du monde entier ont dû se mettre à donner des cours virtuels, communiquer avec leurs apprenants via les plates-formes numériques et les réseaux sociaux ainsi qu'apprendre sur le tas à fournir un enseignement à distance à plus de 1,5 milliard d'apprenants touchés par la fermeture de leur établissement scolaire en raison de cette pandémie, génératrice de perturbations sans précédent dans l'éducation.

De même chez nous, dès le 12 mars 2020, la pandémie a obligé les universités algériennes à suspendre les enseignements du second semestre de l'année universitaire 2019/2020, pour les lancer et les adapter, juste après les vacances du printemps au mois d'avril, sur une plateforme numérique. Ainsi la formation en ligne a remplacé la formation en présentiel. Confinés chez eux, les étudiants, poursuivent, à distance, les cours pédagogiques désormais disponibles sur la plateforme numérique ou les réseaux sociaux. Durant toute cette période de confinement, ils reçoivent les cours en ligne et remettent leurs travaux de la même manière.

Néanmoins en septembre dernier, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique avait rendu public un arrêté ministériel permettant la reprise de l'année universitaire 2019/2020 le 19 septembre après plusieurs mois d'interruption à cause de la crise du Covid-19 et en exigeant de mettre en place des protocoles pédagogique et sanitaire pour éviter la propagation de la pandémie. En présentiel, en distanciel, en hybride... Les étudiants ont enfin repris le chemin des amphithéâtres le 19 septembre 2020.

Dans ce sens, notre travail s'inspire de cette situation vécue récemment. Ainsi notre article portera essentiellement sur la formation à distance (FAD) à l'ère du Covid-19, plus précisément le regard des étudiants à distance sur cette nouvelle formation : Quelle satisfaction pour les étudiants à distance en Algérie ? Nous nous baserons uniquement sur la formation universitaire (que nous connaissons le mieux).

De septembre à la fin de novembre 2020, nous avons mené une enquête de satisfaction auprès des étudiants à distance de l'université Mohamed Khider de Biskra. Cette dernière se propose d'étudier les effets de l'enseignement à distance sur la satisfaction des étudiants. Il s'agit de déterminer la satisfaction des étudiants, à savoir l'attitude positive ou négative qu'ils manifestent à l'égard de la qualité pédagogique de l'enseignement et l'accompagnement des enseignants. Notre travail vise à mesurer les niveaux de satisfaction et d'identifier les difficultés rencontrées. Il se repose sur l'exploitation statistique des données afin d'apporter les ajustements et/ou les améliorations nécessaires. Les différents résultats soulignent néanmoins une moindre satisfaction des étudiants, notamment par rapport à un manque d'accompagnement et à la qualité pédagogique des contenus.

Pour atteindre notre objectif, nous commencerons par définir le cadre contextuel de notre étude ; ensuite nous présenterons le cadre conceptuel qui tente de démontrer les principes déterminants l'efficacité de l'enseignement à distance pouvant satisfaire les attentes des étudiants. Troisièmement nous présenterons la méthode et l'échantillon utilisés. Après nous analyserons les résultats et les implications de l'enquête réalisée pour tenter de mesurer les niveaux de satisfaction et d'identifier les difficultés rencontrées dans les limites du cadre conceptuel. Nous finirons notre article par la discussion des résultats et les perspectives de changement.

Mais avant tout cela, nous souhaitons préalablement situer notre étude par rapport à quelques recherches antérieures effectuées dans le même sillon de recherche. « *Université et enseignants face au covid19 : L'épreuve de l'enseignement à distance en Algérie* » est une recherche qui a été menée récemment par quelques chercheurs algériens(LAASSASSI, Moundir. LOUNICI, Nadjib. SAMI, Lylia. TIDJANI, Chamseddine et BENGUERNA, Mohamed., 2020). Elle a été entreprise pour apprécier la nature et les modalités de comportements et attitudes des enseignants universitaires l'usage des nouvelles technologies de communication et d'information pour assurer un enseignement à distance. Il a été question de livrer au débat les premiers enseignements de cette expérience particulière en identifiant les conditions de déroulement de cet enseignement à distance et d'en dégager les limites. Les résultats d'une enquête menée par une équipe de chercheurs du CREAD auprès de 2000 enseignants ont montré que les conditions techniques et environnementales de travail des enseignants étaient globalement acceptables. Ces derniers ont été en mesure d'assurer leurs cours en ligne même si, dans leur grande majorité, c'est la première fois qu'ils découvrent ce type d'enseignement. Deux difficultés ont été signalées, il s'agit d'une part de l'absence de contact avec les étudiants et d'autre part de la qualité de la connexion.

Nous citons une deuxième recherche intitulée *Etat des lieux de la formation à distance à l'université de Biskra à l'ère du Covid-19 : enjeux et perspectives* ?(HADDAD, 2020). Cette dernière a mis l'accent sur le rôle de la formation des enseignants en e-learning dans la qualité d'une FAD. Elle a essayé de mesurer les atouts/enjeux inhérents à une formation aux TIC rencontrés par les enseignants formés en e-learning à l'université de Biskra. Cette étude a évalué la réalité de l'intégration des TIC et pratiques pédagogiques par les enseignants à l'ère de l'invasion épidémiologique en interprétant les statistiques des cours disponibles sur la plateforme Moodle de l'université.

Notre recherche vient dans la lignée des travaux cités ci-dessus. Nous précisons que sa particularité est d'avoir une première image de l'état des lieux de l'enseignement à distance à travers l'expérience vécue par les étudiants. Nous signalons qu'il n'y pas eu de recherches sur la formation des étudiants en ligne en Algérie parce que ce type de formation n'a pas eu lieu avant la pandémie. Nous signalons également qu'une expérience très récente a été menée par l'Université de Formation Continue(UFC) qui a débuté l'enseignement à distance pour tous les cycles universitaires et toutes les spécialités dès 2019. Il est aussi à noter que cinq diplômes de master ont été lancés en 2017 par l'UFC qui est dotée d'une station de télévision et de radio pour l'enseignement à distance (LAASSASSI, Moundir. LOUNICI, Nadjib. SAMI, Lylia. TIDJANI, Chamseddine et BENGUERNA, Mohamed., 2020). Bien que le

projet du télé-enseignement en Algérie date de 2003, nous remarquons que l'intégration et l'utilisation des TIC n'ont pas encore atteint les objectifs assignés, par manque de personnel qualifié et d'équipements adéquats.(SPACH, 2017)

1.1.Mise en contexte: Covid-19 et continuité pédagogique

La récente pandémie de Covid-19 a imposé dans de nombreux pays un confinement quasi général réduisant drastiquement la continuité de leurs activités sociales, culturelles et économiques y compris l'accès à l'éducation. Cette situation a bouleversé le quotidien de millions d'enseignants et mis à mal les procédures des établissements. Elle a fait émergé de nouvelles pratiques et notamment un enseignement hybride, mêlant cours en distanciel et depuis peu cours en présentiel.

En effet, nombreux pays développés qui disposent d'une logistique numérique avancée ont mis en œuvre des solutions d'urgence sous forme de télétravail et d'enseignement à distance pour permettre aux acteurs socio-économiques et éducatifs de travailler à domicile. Des facilités circonstancielles leur ont été proposées pour assurer une continuité pédagogique malgré le confinement.

Cette mobilisation mondiale pour la continuité pédagogique est le résultat de la décision collective de l'ensemble des gouvernements pour fermer temporairement les établissements d'enseignement afin de contenir la propagation de la pandémie de Covid-19, le 26 mars 2020. Ainsi selon l'(UNESCO, 2020), « *Pour 87,1% des élèves impactés par ces fermetures dans le monde, leurs parents, leurs enseignants, leurs chefs d'établissements et tous ceux qui s'intéressent aux questions d'éducation, le numérique est plus que jamais un espace d'expression et de créativité, un espace à investir pour repenser notre rapport à nous-mêmes, aux autres, et au monde, un espace de conquête où les savoirs et les connaissances sont disponibles stimulant l'esprit humain et sa capacité d'innover pour servir la recherche scientifique et nos biens communs.* ».

Alors plus de 165 pays, sur le plan mondial, se sont mobilisés pour fournir des ressources numériques à leur enseignants afin d'assurer la continuité pédagogique des apprentissages et pour qu'aucun apprenant ne soit sans école. Or, dans de nombreux pays en développement, ces mesures d'urgence n'ont pas été de la même envergure. Les enseignants et les apprenants se sont trouvés en situation de rupture pédagogique pour des délais indéterminés. Il en résulte une inégalité des chances dans l'accès au savoir et à la connaissance qui serait d'un grand préjudice pour les pays en développement.

Comme partout dans le monde et par mesure de précaution de la propagation de la pandémie, le gouvernement algérien a décidé le 22 mars 2020 la fermeture totale ou partielle de la grande majorité des institutions administratives, des établissements scolaires et universitaires ainsi que certaines activités économiques et de services.

De sa part, le Ministère de l'Enseignement Supérieur et la Recherche Scientifique (MESRS) a adressé, le 2 avril 2020, une directive aux responsables des universités et des écoles

supérieures leur demandant de dispenser les cours en ligne afin d'assurer la continuité pédagogique.

C'est dans ce contexte que nous nous sommes intéressés à l'enseignement/apprentissage à distance en Algérie. Nous avons voulu comprendre la réalité de cette continuité pédagogique. Nous nous sommes alors intéressés au regard des étudiants vis-à-vis cette première expérience après avoir vécu ce type d'apprentissage.

I.2. Formation à distance (FAD) à l'université algérienne

La notion centrale de cette étude est celle de la formation à distance. L'évolution chronologique de cette notion a connu trois appellations : enseignement par correspondance vers 1840 en Angleterre, université ouverte vers 1970 en utilisant la télévision en Angleterre et FAD vers 1980 en utilisant les TICs (Technologies de l'Information et de la Communication).

FAD, FOAD, e-learning ? FAD est le sigle de la formation à distance tandis que FAOD signifie formation ouverte à tout le monde en utilisant les TICs. Selon l'AFNOR, la FAD est un système de formation conçu pour permettre à des individus de se former sans se déplacer sur le lieu de la formation et sans la présence physique d'un formateur. La formation à distance recouvre plusieurs modalités (cours par correspondances, e-learning...) et incluse dans le concept plus général de la formation ouverte et à distance ». D'après l'UE, l'e-learning est l'utilisation des nouvelles technologies multimédias de l'Internet pour améliorer la qualité de l'apprentissage en facilitant d'une part l'accès à des ressources et à des services et d'autre part les échanges et la collaboration.

Dans ce sens, dans un dispositif de FAD, le tuteur doit développer l'autonomie de l'étudiant, créer des environnements qui favorisent la métacognition et mettre l'apprenant dans un conflit cognitif. Parmi les avantages de cette formation, c'est qu'elle n'a ni contraintes géographiques (communiquer et interagir avec les étudiants là où on est : à domicile, en stage, en conférence...) ni contraintes temporelles (communiquer avec les étudiants à n'importe quel moment, à travers les espaces de communications dédiés).

Selon (MESRS, 2020), en matière de capacités institutionnelles, le réseau universitaire actuel comprend 106 établissements de l'enseignement supérieur répartis sur 48 wilayas : 50 Universités, 13 Centres Universitaires, 20 Ecoles Nationales Supérieures, 10 Ecoles Supérieures Normales et 2 annexes. Les universités sont organisées en trois régions : 17 au Centre, 22 à l'Ouest et 11 à l'Est (MESRS, 2020).

En ce qui concerne le potentiel humain, l'université algérienne compte actuellement un effectif de plus de 60 mille enseignants-chercheurs, et plus de 1.700.000 étudiants. Ainsi, elle dispose d'une offre dense de formations universitaires dans les trois cycles (L=2789, M=3742, D=2032) ((DGRSDT, 2018);(Djekoun, 2020)).

Ces potentialités nous poussent à s'interroger sur la formation à distance : l'université algérienne a adopté le e-learning ? En Algérie, l'université frères Mentouri Constantine1 (UFMC) s'est engagée, depuis 2012, dans une innovation techno-pédagogique en mettant en place la formation aux « TICE et pratiques pédagogiques » (BELHANI, 2018). Elle permet

d'assurer un enseignement hybride (présentiel/à distance), afin de répondre aux exigences de la société à l'ère du numérique. L'encadrement est assuré par des compétences locales: concepteurs, formateurs, gestionnaires, tuteurs, ingénieurs, techniciens, personnel administratif. Il s'agit d'accompagner les nouvelles recrues, durant une période de six mois, pour une qualification de concepteurs-pédagogues de l'enseignement à distance.

En s'inscrivant dans la même perspective, l'université de Biskra s'est lancée depuis 2019 dans cette expérience consacrée à la formation des enseignants pour la mise en ligne des cours sur Moodle afin de faciliter le passage à une FAD. Ainsi, instaurée depuis l'année universitaire 2017/2018, la plateforme Moodle de Biskra a connu une considérable évolution d'utilisation de la part des enseignants durant la période de ces deux ans 2018 à 2019. Ainsi, selon les statistiques offertes par la cellule de l'enseignement à distance, 1296 enseignants sur 1386 ce qui correspond à 93.50% ont réussi à diffuser des cours sur la plateforme. Ce tableau ci-après recense le taux d'insertion de cours en ligne selon les facultés dans la période allant de 12 mars au 4 avril 2020. L'université de Biskra a donc une expérience très récente en ce qui concerne la FAD. Mais cette dernière, que nous pouvons qualifier d'initiation à la FAD, a permis à l'ensemble des enseignants d'assurer la continuité des activités pédagogiques.

2. Méthodologie de la recherche

D'après Francine Cicurel(CICUREL, 2011), le chercheur dispose de trois procédés pour collecter des informations sur l'action : l'observation de l'extérieur, les « *verbalisations de l'acteur à propos de son agir* » (entretiens et questionnaires) et le fait d'accéder à l'agir indirectement à travers les documents d'accompagnement, les journaux de bord, les instructions, etc. dans notre recherche, nous avons opté pour le deuxième procédé.

En effet, cette enquête est une enquête de satisfaction permettant par la même occasion de recueillir un certain nombre d'éléments d'identification des étudiants, mais aussi leur regard vis-à-vis leur formation à distance, donnant ainsi des pistes de réflexion pour d'éventuelles évolutions et améliorations de cette formation. Elle a été menée auprès d'un échantillon de 50 personnes, représentatif de la population inscrite à l'université de Mohamed Kider de Biskra. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, niveau d'études, disciplines enseignées...).

2.1. Questionnaire

Le questionnaire de satisfaction (cf. annexe 1) a été mis à disposition en ligne pendant environ 3 mois (de septembre à la fin de novembre). Il s'agissait d'une période favorable venant après la formation en ligne. Le questionnaire a été conçu en mode auto-administré, la sélection des répondants s'est faite par les répondants eux-mêmes. Il a reçu 50 réponses. Il comportait cinq sections : 1) Profils des répondants, 2) Informations sur les conditions de la formation, 3) Satisfaction globale à l'égard de la formation à distance 4) Difficultés rencontrées par les étudiants lors de la formation et 5) Perspectives de changement. Ces sections sont subdivisées en 30 questions au total. Simple à utiliser, ce questionnaire contenait à la fois des questions fermées et d'autres questions qui laissaient un espace à des échelles de satisfaction (possibilité de cocher dans plus d'une case) et prévoyait à la fin un espace pour la personnalisation des

réponses d'une question ouverte à travers une insertion de commentaires libres. Il est conçu de manière à ne pas paraître long, afin de ne pas décourager les répondants. Il importe de dire que ce mode d'enquête bien que présentant un certain nombre d'avantages, s'accompagne d'un certain nombre de limites qui lui sont propres.

2.2.Profil des répondants au questionnaire

Faisant partie des deux sexes, les personnes interrogées représentent les différentes disciplines et spécialités enseignées à l'université de Mohamed Khider de Biskra ainsi que les trois niveaux d'études : licence, master et doctorat. Ainsi notre échantillon est constitué de 50 étudiants, dont 62 % sont de sexe féminin, 38 % de sexe masculin.

De manière générale, les répondants au questionnaire sont représentatifs des diverses disciplines et spécialités enseignées à l'université. Les données collectées montrent que les étudiants des Lettres et des Langues sont surreprésentés parmi les répondants, puisqu'ils représentent 46,3 % des étudiants répondants au questionnaire. Il en est de même des étudiants de l'Institut des Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives, qui sont légèrement surreprésentés avec un taux de pourcentage égal à 19,5 %, tandis que les autres sont plutôt sous-représentés : Faculté des Sciences et de la Technologie 9,8 %; Faculté des Sciences Économiques Commerciales et des Sciences de Gestion; Faculté des Sciences Exactes et des Sciences de la Nature et de la Vie; et Faculté des Droits et des Sciences Politiques avec un taux de pourcentage égal à 7,3% et enfin la Faculté des Sciences Humaines et Sociales qui relève 2.4%. On peut affirmer alors que l'enquête de satisfaction a permis d'obtenir l'avis d'un échantillon représentatif des étudiants de l'université de Biskra.

Le profil des répondants met en évidence le fait que les étudiants en master sont majoritaires. Ils sont surreprésentés avec un taux de pourcentage de 56.5 % dont 34.8 % pour les étudiants en master2 et 21.7 % pour ceux en master1. Les doctorants et les étudiants de 3^{ème} année licence sont légèrement sous-représentés parmi les répondants (17.4 %), tandis que les étudiants de 2^{ème} licence sont surreprésentés (8.7 %) et les étudiants de 1^{ème} année licence ne sont pas représentés du tout. Ce léger déséquilibre vient peut-être du fait que les étudiants en master et les doctorants, habitués aux travaux de recherche, ont eu davantage tendance à répondre au questionnaire. On peut considérer alors que les répondants au questionnaire sont, en majorité, assez représentatifs des divers niveaux d'étude proposés à l'université.

3.Analyse descriptive des résultats

Les analyses ont été orientées dans quatre angles : conditions, satisfaction, difficultés et préconisations. Ainsi les lignes suivantes présentent, sous forme schématique, les principaux constats qui se dégagent de cette enquête par rapport aux conditions techniques et environnementales de la formation, à la satisfaction globale à l'égard de cette formation à distance, à l'ensemble de difficultés rencontrées par les étudiants lors de cette formation et aux suggestions d'amélioration pour la dite formation.

3.1.Informations sur les conditions de la formation

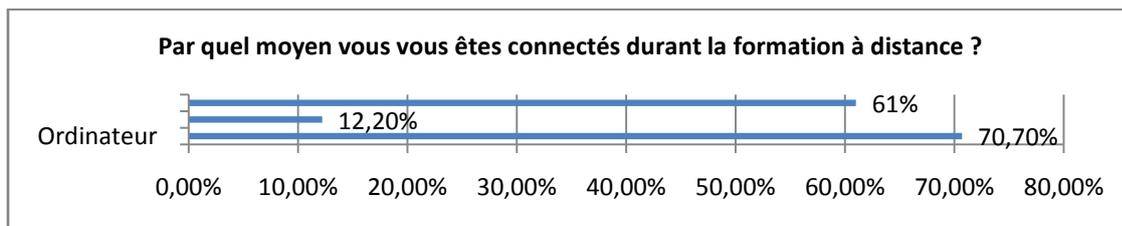
Sur l'ensemble des étudiants ayant assisté aux cours en ligne en période de pandémie, presque la totalité d'entre eux déclarent n'avoir jamais eu recours aux plateformes e-learning ou

chaînes de diffusion en ligne avant la crise du Covid-19. L'enseignement à distance est une première expérience pour 95,9% des étudiants enquêtés. Ces derniers ont fait leurs premiers pas dans l'enseignement à distance. Ainsi, ils peuvent jauger ce nouvel environnement, qui diffère grandement de celui de l'enseignement en présentiel.

La majorité des étudiants enquêtés (soit 60.5 %) ne disposent pas d'une connexion internet. Néanmoins plus de 60 % déclarent que la qualité de leurs connexion est mauvaise, 20 % la jugent de moyenne et seulement 10 % d'excellente et bonne. Ces résultats nous révèlent que la connexion est un point apparaissant clairement comme insatisfaisant pour de nombreux répondants. Or, internet est un outil de travail d'autant plus indispensable que la formation propose des contenus numériques, qui sont, par là même, non accessibles à une grande partie des étudiants qui ont du mal à se connecter.

La figure ci-dessous présente la fréquence d'usage des outils numériques des enquêtés. Elle met en exergue un écart remarquable entre les ordinateurs (70.7 %) et les smartphones (61%) et les tablettes(12.2 %).

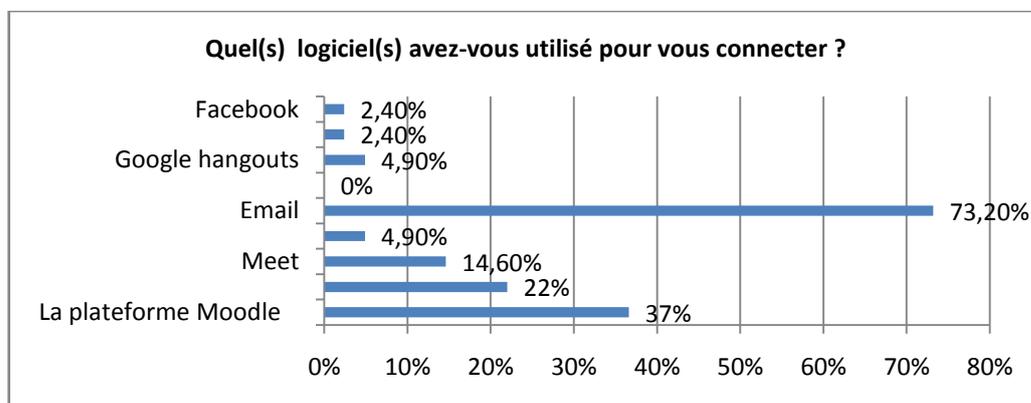
Figure 1: Perception des répondants des outils numériques utilisés



Source : Construit par les auteurs à partir des données de l'enquête

Il importe de rappeler qu'enseigner avec des ressources éducatives numériques, aussi bien en mode présentiel qu'à distance, nécessite des outils et des technologies allant d'un simple téléphone portable à un dispositif complexe de machines en réseau, de plateformes collaboratives et de ressources pédagogiques multimédias. Le recours à un ou des outils particuliers pour enseigner à distance dépend du contexte, des objectifs et des capacités des intervenants aussi bien les enseignants que les apprenants.

Figure 2: Perception des répondants des logiciels numériques utilisés



Source : Construit par les auteurs à partir des données de l'enquête

Ces graphiques permettent de constater que les étudiants utilisent principalement les emails (73.20%) et la plateforme Moodle (37%). Les logiciels Zoom (22%) et Meet (14%) sont sous-représentés, tant dis que les autres sont peu utilisés peut-être peu connus : classrom (4.90), Microsoft teams (0 %), Google hangouts (4.90 %), Skype (2.40 %) et Facebook (2.40 %).

D’après ces résultats, nous déduisons que le choix est très limité par rapport à la diversité des outils numériques disponibles. Il est déterminé par deux principaux critères : la disponibilité et la facilité d’usage. De plus, nous remarquons que les outils les plus utilisées par le public questionné à savoir l’email, la plateforme Moodle sont des moyens de diffusion qui facilitent la tâche à l’enseignant surtout dans ces conditions mais ne le remplacent pas.

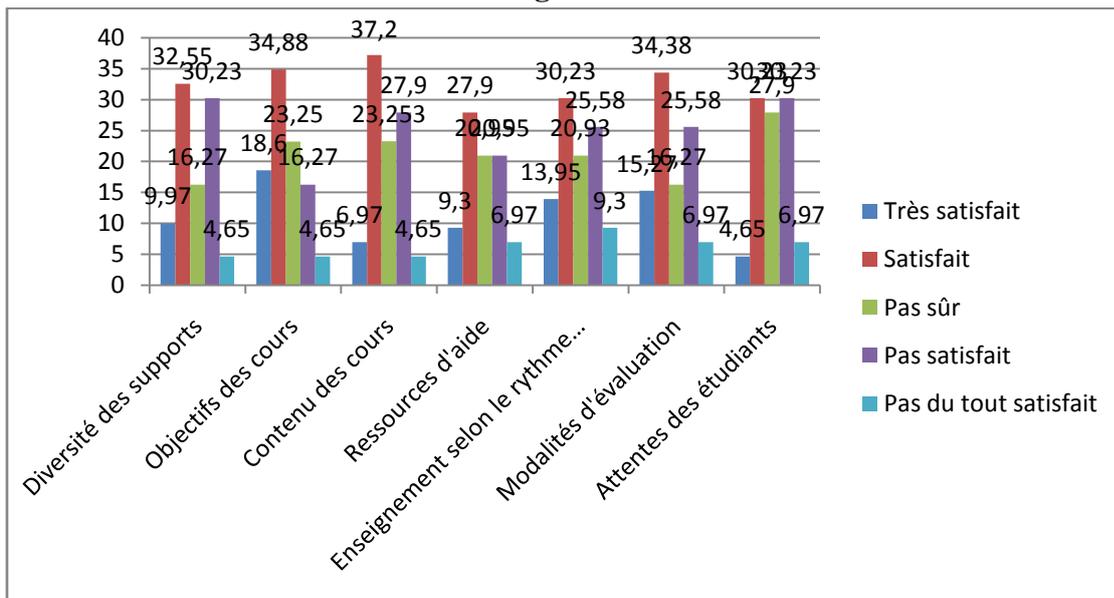
3.2.Satisfaction globale à l’égard de la formation

Nous avons proposé une grille d’évaluation du niveau de satisfaction aux étudiants dans le questionnaire. Ils pouvaient ainsi évaluer les différents aspects de la formation par un système de graduel de satisfaction : pas du tout satisfait, pas satisfait, pas sûr, satisfait et très satisfait. En outre, ils pouvaient exprimer les différentes difficultés rencontrées lors de la formation par un système de graduel de satisfaction : toujours, souvent, pas de difficulté, rarement et jamais. En reportant ces niveaux sur une échelle numéraire allant de 0 à 4, «pas du tout satisfait » est noté 0 ; « pas satisfait » 1 ; « pas sûr» 2 ; « satisfait » 3 et « très satisfait » 4. Les éléments évalués obtiennent ainsi une note moyenne de satisfaction.

3.2.1.Satisfaction à l’égard de la qualité pédagogique des enseignements

Cette première rubrique comprend 7 items. Elle met en particulier l’accent sur la qualité pédagogique des enseignements. Les résultats montrent des réponses globalement optant pour les différentes valeurs comme le montre la figure (n°3).

Figure 3 : Niveau de satisfaction des étudiants à l’égard de la qualité pédagogique des enseignements



Source : Construit par les auteurs à partir des données de l’enquête

Le premier point à évaluer par les enquêtés porte sur la diversité des supports de la formation (si les cours dispensés pouvant être sous forme de polycopié, vidéos, webinaires, visioconférences, présentation p.p.t, documentation écrite, ressources Internet, etc.). Nous remarquons que les niveaux de satisfaction sont très disparates. 32.55% se déclarent satisfaits ou très satisfaits (6.97%) contre 18.6% des étudiants qui sont pas tout satisfaits et 16.27% pas sûrs.

Le deuxième point tente d'évaluer les objectifs. Les résultats témoignent que 34.88% de la population se déclarent satisfaits, 18.6% très satisfaits contre 23.25% pas sûrs, 16.27% insatisfaits et 4.65% complètement insatisfaits.

En troisième lieu vient l'évaluation du contenu de la formation. Les témoignages des étudiants montrent que 37.2% d'entre eux sont satisfaits et 6.97% très satisfaits. Ils pensent qu'il a été riche, bien structuré et bien préparé. Par contre 27.9% insatisfaits, 4.65% complètement insatisfaits et 23.25% ne sont pas sûrs. Il convient de rappeler que les cours à distance nécessitent d'être mieux structurés, plus précis, mieux explicités qu'en présence, ce qui demande un temps d'élaboration plus conséquent.

Selon le graphique, 27.90% des enquêtés disent être satisfaits et 9.30% très satisfaits des ressources d'aide offertes par les enseignants. Ils pensent que ces documents leur ont facilités les apprentissages. Par contre 20.95% des enquêtés se déclarent être insatisfaits et 6.97% complètement insatisfaits tant dis que 20.95% ne sont pas sûrs.

Les résultats du cinquième item soulignent globalement une moyenne satisfaction générale des étudiants à l'enseignement en ligne. Ils montrent que presque la moitié se déclarent satisfaits (30.23%) ou très satisfaits (13.95%). Ils pensent qu'il prend en considération le rythme et le niveau des étudiants ainsi que le temps imparti. Ils s'opposent à un tiers qui se dit insatisfait (25.58%) ou complètement insatisfait (9.30%) et 20.93% des questionnés qui ne se prononcent pas.

Le sixième point à évaluer par les enquêtés porte sur les modalités d'évaluation des travaux. La moitié des étudiants interrogés se disent satisfaits (34.38%) ou très satisfaits (16.27%). Ils pensent qu'elles ont été bien définies. Tandis que 25.58% se voient insatisfaits ou complètement insatisfaits (6.97%) et 16.27% restent neutres.

Le dernier point à évaluer par les enquêtés vise les attentes des étudiants auxquelles doit répondre la formation. Sur l'effectif total de ceux qui ont participé au questionnaire, presque un tiers se déclare satisfait (30.23%) ou très satisfait (4.65 %), presque un tiers se dit insatisfait (27.9%) ou complètement insatisfait (30.23%) et 27.9% n'étant pas sûrs.

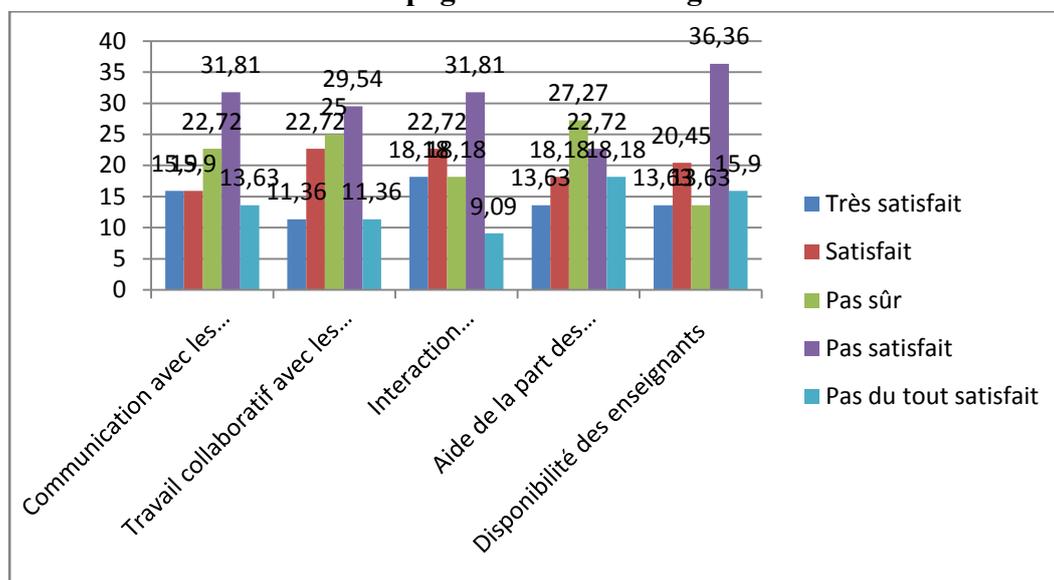
De manière générale, ils expriment leur satisfaction sur le contenu de leurs études : 43.72 % se disent en effet satisfaits (32.48%) ou très satisfaits (11.24%). Ils enregistrent un taux de satisfaction de la moyenne vis-à-vis la qualité pédagogique de l'enseignement à distance.

3.2.2.Satisfaction à l'égard de la disponibilité et de l'accompagnement des enseignants

Si la section précédente visait la qualité pédagogique des enseignements, cette section s'interroge sur la disponibilité et l'accompagnement des enseignants. Elle comprend 5 items.

Les résultats montrent des réponses globalement optant pour les différentes valeurs comme le montre la figure (n°4).

Figure 4 : Niveau de satisfaction des étudiants à l'égard de la disponibilité et de l'accompagnement des enseignants



Source : Construit par les auteurs à partir des données de l'enquête

Le premier point à évaluer par les enquêtés porte sur la communication enseignants/étudiants, à quel point la formation à distance leur a facilités la communication avec les enseignants. Nous voyons que peu de sujets sont très satisfaits (15.9%) ou satisfaits (15.9%) face à 31.81% qui sont insatisfaits, 13.63% complètement insatisfaits et 22.72% se déclarent qu'ils ne sont pas sûrs.

Le deuxième point à évaluer par les enquêtés s'interroge sur le travail collaboratif avec les pairs. Pour faire face à l'absence du contact physique avec l'enseignant, le travail collaboratif avec les pairs peut faciliter l'apprentissage en ligne. Sur l'effectif total de ceux qui ont participé au questionnaire, presque un tiers se déclare satisfait (27.72%) ou très satisfait (11.36 %), 29.54% se disent insatisfaits, 11.36% complètement insatisfait et 25% avouent qu'il n'y pas de travail collaboratif inter pairs.

Le troisième élément à évaluer par les enquêtés s'interroge sur l'interaction enseignants/étudiants. A la lumière de figure ci-dessus, nous ferons remarquer qu'un taux considérable de la population (40%) se déclare satisfait (22.72%) ou très satisfait (18.18%) et témoigne que l'interaction a encouragé les étudiants à s'engager activement dans l'apprentissage en ligne, à l'inverse de 31.81% et 9.09% des enquêtés qui se disent insatisfaits ou complètement insatisfaits. Nous signalons que, comme d'autres facteurs de la composante éducative, la communication avec l'enseignant pendant et en dehors des cours [(HONG, 2002); (FREDERICKSEN, E., AW. PICKETT, P. SHEA et K. SWAQAN., 2020)], et la qualité de l'enseignement dispensé par les enseignants interviennent dans la satisfaction des étudiants.

Nous ciblons, à travers l'item (4), savoir si les étudiants interrogés ont trouvé de l'aide et du soutien de la part des enseignants en cas de difficultés. Les résultats nous ont révélé que parmi les interrogés, environ 40% étant satisfaits (18.18%) ou très satisfaits (13.63%) affirme être

accompagnés par leurs enseignants. Tandis qu'un deuxième tiers se dit insatisfait (22.72%) ou complètement insatisfait (18.18%) et presque un tiers (27.27%) choisit d'être neutre.

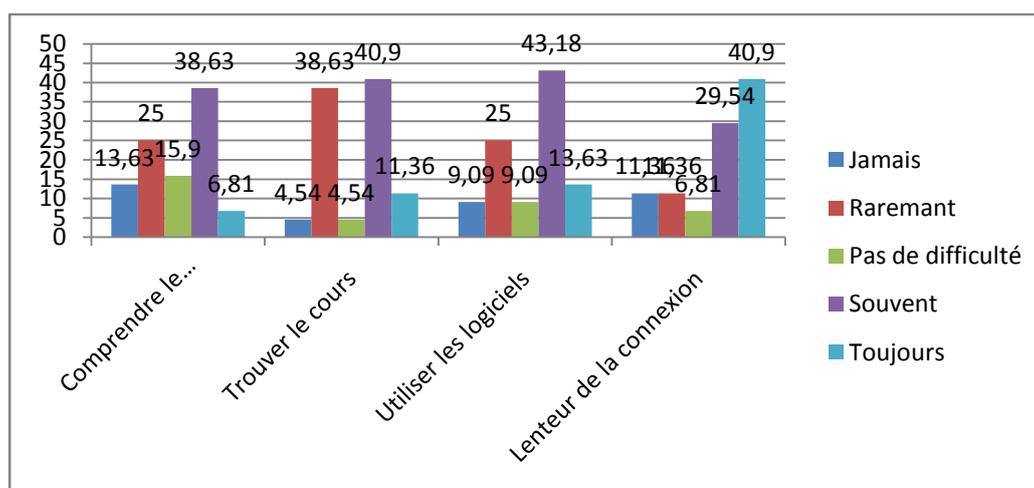
Si l'item précédent visait l'accompagnement des enseignants, le dernier s'interroge sur leur disponibilité. Nous avons ainsi constaté que sur l'effectif total, presque un tiers des étudiants (20.45% satisfaits et 13.63% très satisfaits) exprime sa satisfaction vis-à-vis la disponibilité des enseignants. Les mêmes résultats obtenus montrent l'insatisfaction de la moitié de la population dont 36.36% sont insatisfaits et 15.9% complètement insatisfaits.

De manière générale, ils expriment leur insatisfaction sur la disponibilité et l'accompagnement des enseignants : 43.17 % se disent en effet insatisfaits (29.54%) ou très insatisfaits (13.63%). Nous constatons que le taux d'insatisfaction est élevé.

3.3. Difficultés rencontrées par les étudiants lors de la formation

Cette partie du questionnaire permet d'identifier la fréquence des difficultés techniques et pédagogiques rencontrées par les étudiants lors de la formation. La figure ci-dessous décrit assez fidèlement la fréquence des difficultés techniques rencontrées par les étudiants lors de la formation.

Figure 5 : Répartition des étudiants selon les difficultés techniques rencontrées



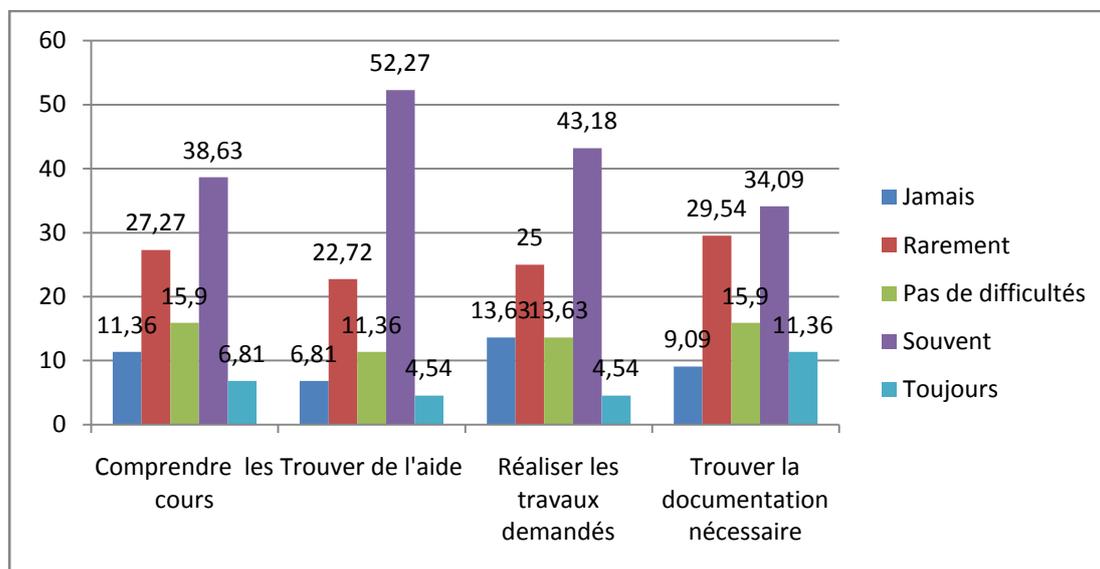
Source : Construit par les auteurs à partir des données de l'enquête

Il ressort des résultats que les trois difficultés les plus rencontrées par les étudiants sont l'utilisation des différents logiciels (43,19%), la lenteur de la connexion (40,9%) et la difficulté de trouver le cours en ligne (40,9%). De même nous constatons que 38,63% des enquêtés ont des difficultés d'accéder à la plateforme Moodle. Il est à noter que la non maîtrise de la technologie est la cause, chose qui entrave directement le bon déroulement de l'acte de télé-enseigner et/ou télé-apprendre.

De manière générale, nous constatons que presque la totalité des étudiants affirment avoir rencontré plusieurs obstacles techniques tels que les difficultés de comprendre le fonctionnement de la plateforme e-learning, de trouver les cours sur la plateforme ou les réseaux sociaux, d'utiliser les logiciels et la lenteur de la connexion.

La figure ci-dessous montre en détails la fréquence des difficultés pédagogiques rencontrées par les étudiants lors de la formation.

Figure 6 : Répartition des étudiants selon les difficultés techniques pédagogiques



Source : Construit par les auteurs à partir des données de l'enquête

La première difficulté rencontrée est celle de trouver de l'aide. Plus de la moitié des répondants ont souvent (52.27%) ou toujours (4.54%) eu du mal à trouver de l'aide et du soutien, tandis qu'un tiers dit n'avoir jamais (6.81%) ou rarement (22.72%) rencontré cette difficulté.

La deuxième difficulté rencontrée est celle de réaliser les travaux demandés. En effet, la moitié se déclare ayant souvent (43.18%) ou toujours (4.54%) eu du mal à faire leurs devoirs.

En outre, 38.63% des répondants enregistrent souvent la difficulté de comprendre le contenu des cours et 34.9% se disent avoir rencontré souvent la difficulté de trouver la documentation nécessaire.

Ces difficultés techniques et pédagogiques soulevés par la totalité des étudiants interrogés sont multiples et récurrentes mais plusieurs points d'amélioration peuvent être envisagés : chose qu'on abordera tout de suite.

3.4. Perspectives de changement

Il convient de rappeler que nous avons choisi une question ouverte à la fin du questionnaire. Cette dernière a permis aux répondants d'exprimer leurs besoins et à certains de faire des propositions et des suggestions plus approfondies. Plusieurs éléments proposés par les étudiants semblent intéressants et constitueraient de bonnes pistes de réflexion pour l'amélioration de la formation. Les demandes les plus citées sont synthétisées ci-dessous :

- Améliorer la qualité pédagogique des contenus (65.9%) ;
- Fournir une connexion internet gratuite ou améliorer son débit afin de faciliter l'accès aux cours et à la documentation nécessaire (63.7%) ;

- Cibler des attentes claires et réalistes (61.4%) ;
- Adapter les contenus en fonction du profil de compréhension des apprenants (50%) ;
- Bien choisir les outils numériques d'apprentissage (45.5%) ;
- Bien choisir les sources d'aide (40.9%) ;
- Développer l'autonomie de l'apprenant (29.5%) ;
- Savoir être présent (25%) ;
- Favoriser le travail de groupe (22.7%).

D'après ces propos, nous constatons que les étudiants interrogés sont conscients de l'importance et de l'efficacité de la formation. Ces derniers ont proposé un certain nombre de remédiations pédagogiques qui permettraient à la formation à distance de retrouver une place. Ils sont soucieux de leur apprentissage.

Nous rejoignons les étudiants sur les remédiations avancées et sur le fait que l'efficacité de la formation à distance dépend en grande partie, avant même les méthodes, les horaires, les programmes, du bon vouloir des acteurs pédagogiques, surtout l'enseignant, et de la manière de gérer les enseignements. Nous insistons sur la formation des enseignants et les étudiants aux TIC.

4. Discussion des résultats

L'exploitation statistique de l'enquête sur le regard des étudiants universitaires nous a permis de faire des constatations intéressantes.

D'abord, il ressort que les conditions techniques et l'environnement de la formation des étudiants sont moyennement favorables. Même si les étudiants disposent d'un matériel informatique personnel leur permettant de poursuivre la formation en ligne, la grande majorité d'entre eux ne dispose pas d'une connexion internet ou ont du mal à se connecter. Ainsi, il convient de reconnaître que sur le plan individuel, les étudiants sont capables de poursuivre les cours en ligne. Par contre, ils existent d'autres éléments extérieurs dont la maîtrise leur échappe. Dans ce sens, la recherche menée par le Cabinet McKinsey (Heitz, C., Laboissiere, M., Sanghvi, S. & Sarakatsannis, J., 2020) aux Etats Unis, a confirmé que l'université pourrait gagner en efficacité pédagogique dans le cadre d'accord avec les fournisseurs d'accès à internet, et fournisseurs d'équipements. Notons qu'il est urgent d'instaurer les conditions favorables dans les temps à venir pour plus d'efficacité pédagogique : la mise en place d'un matériel pédagogique propice (Owusu-Fordjour, C. Koomson, C. K. & Hanson, D., 2020), la formation des enseignants et des étudiants aux pratiques éducatives des TIC, assurer une bonne qualité d'internet... De telles insuffisances n'ont pas empêché les étudiants de poursuivre les cours en ligne malgré la nouveauté de l'expérience. Cependant, l'amélioration des conditions de l'enseignement à distance (Owusu-Fordjour, C. Koomson, C. K. & Hanson, D., 2020) devient une exigence vue la situation actuelle de crise.

L'enquête a permis aussi de récolter de nombreuses informations tant au niveau de la qualité des enseignements, l'accompagnement des enseignants, des problèmes techniques et pédagogiques rencontrés que des améliorations souhaitées. Ainsi nous avons constaté une légère satisfaction des étudiants à l'égard de la qualité des enseignements, le contenu de leurs

études et même à l'égard du suivi et l'accompagnement des enseignants : il s'agit de l'absence de contact direct et peu de communication avec les enseignants et même avec les pairs.

En outre, des nombreuses difficultés techniques et pédagogiques sont signalées par les étudiants lors de cette première expérience d'enseignement à distance. Il s'agit de difficultés liées à la qualité de la connexion, à la non maîtrise de la technologie, à l'absence d'aide et de travail collaboratif, à la compréhension de cours... Dans ce sens, il importe de rappeler l'importance l'aspect pédagogique de la présence de l'enseignant en classe, et de l'aspect collaboratif avec les autres étudiants (Owusu-Fordjour, C. Koomson, C. K. & Hanson, D., 2020).

Enfin bien que cette enquête se focalise sur la qualité des enseignements et l'accompagnement des enseignants, de nombreuses suggestions d'amélioration ont été rapportées dans cette enquête. Les axes principaux d'amélioration sont l'adaptation du contenu en fonction du profil de compréhension des étudiants, l'amélioration du débit de la connexion, bien choisir les outils et les ressources d'aide, et cibler des attentes claires et réalistes.

La situation actuelle peut être grandement améliorée, si certaines des propositions avancées étaient mises en application. Il serait primordiale aussi que les établissements universitaires procèdent à la formation des enseignants et étudiants aux nouvelles pratiques éducatives numériques afin de faire face à cette nouvelle situation de crise. Il faut proposer aux enseignants du supérieur une formation en ligne qui leur permettrait de découvrir les moyens et les ressources pédagogiques innovantes pour accompagner leurs apprenants à distance en période de crise. Une formation qui vise, en plus des notions de base qu'ils doivent connaître, quels outils pourraient-ils utiliser pour travailler en ligne ? Où trouver les ressources pédagogiques et comment y accéder ? Comment les utiliser et les partager ? Comment exploiter la ressource dans un scénario pédagogique conçu pour les apprenants ? Etc.

5. Conclusion et perspective

Intitulée «*Regard des étudiants algériens sur la formation à distance à l'ère du Covid-19 : Cas des étudiants de l'université Mohamed Khider de Biskra* », cette étude a eu pour objectif d'évaluer la satisfaction des étudiants de la formation à distance en Algérie.

Elle a tenté de mieux cerner la réalité de la formation actuelle, tout en la mettant en regard avec les difficultés rencontrées et suggestions d'améliorations demandées par les étudiants. Vue souvent comme un indicateur de la qualité de la formation à distance, la satisfaction a été mesurée par différents indicateurs : la qualité pédagogique des cours, la disponibilité et l'accompagnement des enseignants. L'enquête a permis de récolter de nombreuses informations tant au niveau des conditions techniques et environnementales, de la réalité de la formation, des problèmes techniques et pédagogiques rencontrés que des améliorations souhaitées.

Bien sûr toutes les demandes ne pourront pas être satisfaites, mais il faut s'attacher à distinguer les plus essentielles et à tenter d'y apporter des améliorations ou ajustements. Ainsi il paraît ainsi important de créer un véritable espace virtuel de convivialité où les étudiants pourront travailler avec plaisir individuellement ou en groupe. Pour de meilleures conditions

de travail pour les étudiants, la connexion devra être améliorée afin d'améliorer encore davantage l'expérience universitaire à l'avenir. Enfin, ce travail demande néanmoins à être approfondi.

References

- BELHANI, A. (2018). Présentation de la formation aux TICE et pratiques pédagogiques,. Université Frères Mentouri Constantine, faculté des sciences de la technologie, département d'électronique, Copyright : Centre de télé-enseignement.
- CICUREL, F. (2011). De l'analyse des interactions en classe de langue à l'agir professoral: une recherche entre linguistique interactionnelle, didactique et théories de l'action 149-150. *Pratiques. Linguistique, littérature, didactique*, pp.41-55.
- DGRSDT. (2018). *Etat des lieux de la recherche scientifique et le programme de la DGRSDT pour l'année 2018 structuration thématique de la recherche scientifique en algérie : grands domaines*. Alger-Algérie: DGRSDT.
- Djekoun, A. (2020). *L'université algérienne, entre le renforcement de ses acquis et la préparation des perspectives de son évolution*. Consulté le septembre 22, 2020, sur <https://www.lnr-dz.com/2020/05/09/luniversite-algerienne-entre-le-renforcement-de-ses-acquis-et-la-preparation-des-perspectives-de-son-evolution>.
- FREDERICKSEN, E., AW. PICKETT, P. SHEA et K. SWAQAN. (2020). « Student Satisfaction and Perceived Learning with Online Courses: Principles and Examples from the SUNY Learning Network », *Journal of Asynchronous Learning Networks*.
- HADDAD, M. (2020). Etat des lieux de la formation à distance à l'université de Biskra à l'ère du Covid-19 : enjeux et perspectives ? *Revue Elacadimia de Recherche en Sciences Sociales, Vol. 01, N° 02*, pp. 561-583.
- Heitz, C., Laboissiere, M., Sanghvi, S. & Sarakatsannis, J. (2020). *Getting the next phase of remote learning right in higher education*. Consulté le novembre 15, 2020, sur URL : <https://www.mckinsey.com/industries/public-sector/our-insights/getting-the-next-ph>
- HONG, K.-S. (2002). « Relationship Between Students' and Institutional Variables with Satisfaction and Learning From a Web-based Course », *The Internet and Higher Education, 5 (3)*, pp. 267-281.
- LAASSASSI, Moundir. LOUNICI, Nadjib. SAMI, Lylia. TIDJANI, Chamseddine et BENGUERNA, Mohamed. (2020). Université et enseignants face au covid19 : L'épreuve de l'enseignement à distance en Algérie. *Les Cahiers du Cread, Vol. 36, n° 03*, pp. 397-424.
- MESRS. (2020). *Universités : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique*. Consulté le 09 22, 2020, sur [MESRS.dz: https://www.mesrs.dz/fr/universites](https://www.mesrs.dz/fr/universites).
- BELHANI, A. (2018). Présentation de la formation aux TICE et pratiques pédagogiques,. Université Frères Mentouri Constantine, faculté des sciences de la technologie, département d'électronique, Copyright : Centre de télé-enseignement.
- CICUREL, F. (2011). De l'analyse des interactions en classe de langue à l'agir professoral: une recherche entre linguistique interactionnelle, didactique et théories de l'action 149-150. *Pratiques. Linguistique, littérature, didactique*, pp.41-55.
- DGRSDT. (2018). *Etat des lieux de la recherche scientifique et le programme de la DGRSDT pour l'année 2018 structuration thématique de la recherche scientifique en algérie : grands domaines*. Alger-Algérie: DGRSDT.
- Djekoun, A. (2020). *L'université algérienne, entre le renforcement de ses acquis et la préparation des perspectives de son évolution*. Consulté le septembre 22, 2020, sur

- <https://www.lnr-dz.com/2020/05/09/luniversite-algerienne-entre-le-renforcement-des-acquis-et-la-preparation-des-perspectives-de-son-evolution>.
- FREDERICKSEN, E., AW. PICKETT, P. SHEA et K. SWAQAN. (2020). « Student Satisfaction and Perceived Learning with Online Courses: Principles and Examples from the SUNY Learning Network », *Journal of Asynchronous Learning Networks*.
- HADDAD, M. (2020). Etat des lieux de la formation à distance à l'université de Biskra à l'ère du Covid-19 : enjeux et perspectives ? *Revue Elacadimia de Recherche en Sciences Sociales, Vol. 01, N° 02*, pp. 561-583.
- Heitz, C., Laboissiere, M., Sanghvi, S. & Sarakatsannis, J. (2020). *Getting the next phase of remote learning right in higher education*. Consulté le novembre 15, 2020, sur URL : <https://www.mckinsey.com/industries/public-sector/our-insights/getting-the-next-ph>
- HONG, K.-S. (2002). « Relationship Between Students' and Institutional Variables with Satisfaction and Learning From a Web-based Course », *The Internet and Higher Education, 5 (3)*, pp. 267-281.
- LAASSASSI, Moundir. LOUNICI, Nadjib. SAMI, Lylia. TIDJANI, Chamseddine et BENGUERNA, Mohamed. (2020). Université et enseignants face au covid19 : L'épreuve de l'enseignement à distance en Algérie. *Les Cahiers du Cread, Vol. 36, n° 03*, pp. 397-424.
- MESRS. (2020). *Universités : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique*. Consulté le 09 22, 2020, sur [MESRS.dz: https://www.mesrs.dz/fr/universites](https://www.mesrs.dz/fr/universites).
- Owusu-Fordjour, C. Koomson, C. K. & Hanson, D. (2020). The impact of COVID-19 on Learning- The perspective of the Ghaniain Student,. *In European Journal of Education Studies, Vol. 07, Iss. 03*, pp. 88-101.
- SPACH, M. (2017, mars 23). « Penser les TIC dans les universités du Maghreb », *Distances et médiations des savoirs [En ligne], 17 | 2017, mis en ligne le 23 mars 2017*. Consulté le novembre 15, 2020, sur URL : <http://journals.openedition.org/dms/1807> ; DOI : <https://doi.org>
- UNESCO. (2020, mars 26). *Education : de la fermeture des établissements scolaires à la reprise*. Consulté le novembre 15, 2020, sur UNESCO: URL : <https://fr.unesco.org/covid19/educationresponse>