

L'utilisation d'une application de messagerie dans un programme universitaire de FLE.

APPRIOU Yannick
Université Nationale de Singapour
National University of Singapore

Résumé :

Les moyens de communication sont en constante évolution et, suivant les générations, les outils et les méthodes utilisés pour échanger avec les autres peuvent s'opposer. En tant qu'enseignants, nous avons beaucoup à gagner en nous adaptant aux changements et en intégrant ces nouveaux outils de communication dans nos pratiques, surtout puisque ceux-ci font déjà partie de la vie quotidienne de nos apprenants. Depuis plusieurs semestres, une application de messagerie mobile est utilisée dans le programme de français à l'Université Nationale de Singapour. Elle est aussi bien adaptée de façon formelle ou informelle pour les échanges entre les enseignants d'un même module, qu'entre enseignants et apprenants et qu'entre apprenants entre eux. (Chan, 2017) Dans cette communication, nous présenterons sa mise en place, ses atouts mais aussi quels peuvent être les freins à un tel outil aussi bien du point de vue des étudiants que de leurs professeurs. Nous essaierons aussi de savoir si – et dans quelle mesure – cette application mobile permet de créer une communauté d'apprenants, de faciliter l'apprentissage et de développer des pratiques collaboratives. Cette présentation sera illustrée par les résultats d'enquêtes qualitatives et quantitatives menées auprès du corps enseignant.

Abstract :

The means of communication are constantly evolving and, depending on the generation, the tools and methods used to interact with others may conflict. As teachers, we have a lot to gain by adapting to changes and integrating these new communication tools into our practices, especially since these are already part of the daily lives of our learners. For several semesters, a mobile messaging application has been used in the French program at the National University of Singapore. It is used formally or informally for the exchanges between the teachers of the same module, as between teachers and learners and between learners themselves. (Chan, 2017). In this communication, we will present its implementation, its strengths but also what can be the obstacles to such a tool both from the point of view of the students and their teachers. We will also try to find out if - and to what extent - this mobile app can create a community of learners, improve learning and develop collaborative practices. This presentation will be illustrated by the results of qualitative and quantitative surveys of teachers.

Mots clés : WhatsApp, messagerie , FLE, perception, enquête

Keywords : WhatsApp, chat, Foreign language, perception , survey

Introduction

L'enseignement-apprentissage d'une langue étrangère dans un contexte exolingue doublé d'une baisse d'heures en présentiel est un défi qu'il faut savoir relever. Des années 1990 à aujourd'hui de nombreux sites et outils ont été développés grâce aux TICE (Technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement). Il serait bon aujourd'hui d'exploiter d'autres outils pour l'enseignement-apprentissage du FLE de façon à rester pertinent avec les attentes et les habitudes de nos apprenants et des professeurs.

Cet article va parler de l'utilisation d'une messagerie entre les professeurs et entre les professeurs et leurs étudiants.

Pour contrebalancer la perte de deux heures de cours hebdomadaire en présentiel, le programme de français de l'Université Nationale de Singapour a cherché plusieurs solutions de façon à compenser cette perte et à maintenir les compétences des apprenants. Une des solutions retenues a été d'utiliser un objet qui est présent chez tous les étudiants et les enseignants, c'est-à-dire le téléphone portable. Grâce à cet outil du quotidien, nous avons mis en place des groupes de discussion sur la messagerie WhatsApp. Dans cet article, nous allons parler de sa mise en place et du ressenti du point de vue des professeurs. Une enquête sur l'utilisation de cette messagerie et des groupes de discussion auprès des apprenants a déjà été menée en 2017 par Daniel Kwang Guan Chan. Les résultats de son enquête qui démontre que son utilisation comme extension de la salle de classe est largement plébiscitée par les apprenants, ont été publiés dans les Actes de la conférence internationale sur le français, Universitas Negeri Jakarta, Indonésie.

1. Le contexte

Au cours de ce semestre, année universitaire 2019/2020 qui a débuté mi-août, nous avons 461 inscrits sur 7 niveaux de A1 à B2/C1 avec une équipe de 9 professeurs (4 enseignants à temps plein 5 à temps partiels).

Cette messagerie a été introduite principalement comme un prolongement d'un cours de FLE pour compenser le manque d'opportunités de pratiquer la langue cible et aussi la baisse du nombre d'heures de cours.

Dans cette enquête, nous nous sommes concentrés sur les professeurs pour connaître leurs ressentis et leurs objectifs par rapport à l'utilisation d'une application de messagerie.

Nous avons donc enquêté auprès de notre équipe de 9 professeurs. Chaque enseignant enseigne environ 12 heures pour 13 semaines d'enseignement par semestre. Les temps partiels, eux, enseignent pour la plupart dans d'autres institutions et ont souvent de 20 à 30 heures de cours hebdomadaires. Cette équipe est composée de 4 femmes et 5 hommes, la moyenne d'âge de l'équipe enseignante est d'environ 46 ans. Ils viennent majoritairement de France pour 6 d'entre eux. Les autres sont originaires de Pologne, du Maroc et de Singapour. Ils sont tous diplômés en FLE et ont en moyenne un niveau Bac+5. C'est une équipe qui travaille ensemble depuis plusieurs années.

2. L'enquête

Les enseignants ont reçu un questionnaire par e-mail au début du semestre 1 de l'année universitaire 2019-2020. Le questionnaire comportait des questions ouvertes, des questions semi-ouvertes et des affirmations mesurées avec l'échelle de Likert de cinq niveaux (1 = pas du tout d'accord ; 5 = tout à fait d'accord) .

La première et la deuxième question concernaient le temps passé par jour puis par semaine sur leur téléphone. Avec un Iphone ces informations sont facilement trouvées par quelques clics. On peut noter une grande disparité entre le minimum 43 minutes par jour et le maximum plus de 5 heures quotidiennes. La majorité (5 profs) utilise son portable plus de 2 heures par jour, tableau 1.

Pour mieux cerner le temps passé sur les réseaux sociaux, cette question devrait être revue lors d'une prochaine enquête de façon à mieux mesurer l'utilisation des réseaux sociaux et des messageries plutôt qu'une utilisation générale du téléphone portable mais selon une enquête faite par Christian Montag et al (2015), le temps passé sur WhatsApp seulement représente environ 20% (19.83%) de l'utilisation quotidienne du téléphone portable.

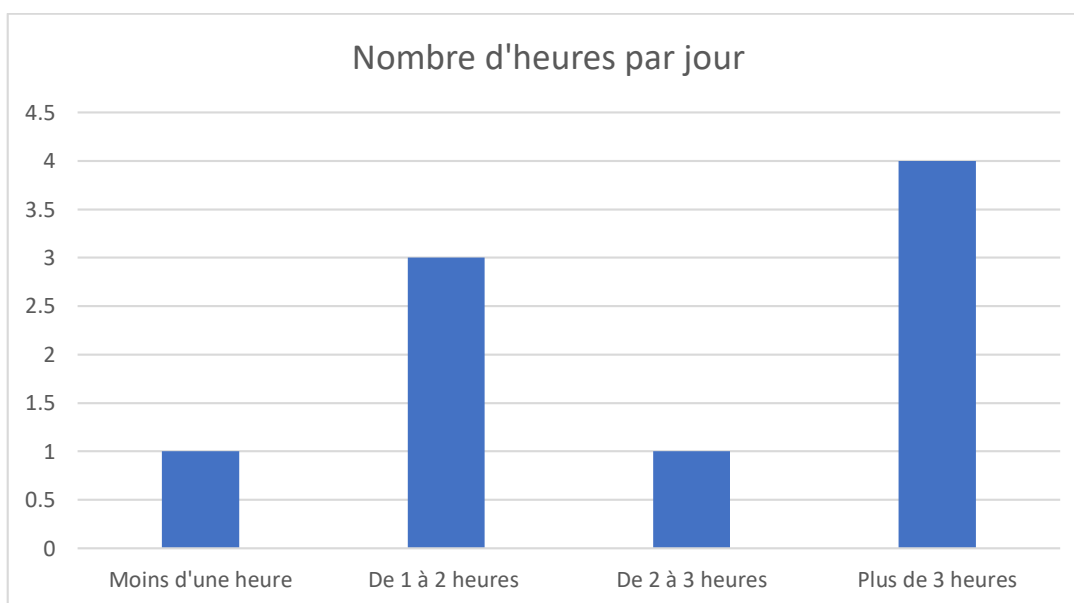


Tableau 1 : Nombre d'heures par jour

La disparité d'utilisation peut s'expliquer par l'âge des professeurs. Les enseignants les plus âgés étant ceux qui passent le moins de temps sur leur petit écran. Ces chiffres sont corroborés par une étude de l'INSEE (Institut national de la statistique et des études économiques) de 2017 constatant « la part des individus s'étant connectés à l'internet mobile au cours des trois derniers mois : les 30 à 44 ans 82.8% , les 45 à 59 ans 64.9% et les 60 à 74 ans 36.7% » et par l'article de Montag et al (2015) qui souligne que « les plus jeunes utilisent WhatsApp plus longtemps quotidiennement ».

La troisième question de notre enquête concernait les messageries utilisées par les enseignants. Sans surprise, la messagerie la plus utilisée est WhatsApp, suivie par

Messenger. Sans surprise car selon le site Statista, cette messagerie compte plus d'un milliard cinq cents millions d'utilisateurs dans le monde. Le succès de WhatsApp parmi les étrangers établis hors de leur pays, réside dans la gratuité et la simplicité d'utilisation. Contrairement à la France, à Singapour il n'y a jamais eu de contrat (avec les opérateurs téléphoniques) avec SMS illimités et donc WhatsApp s'est rapidement imposée comme la messagerie la plus pratique et surtout la plus économique pour communiquer sur place mais aussi vers l'étranger car il n'y a aucune limite aux nombres de messages envoyés.

Pour mieux connaître leur utilisation de WhatsApp, nous avons posé aux professeurs de français de NUS (National University of Singapore) des questions sur l'utilisation de la messagerie pour les groupes ouverts entre enseignants seulement et ceux ouverts entre professeurs et étudiants.

3. Les groupes entre enseignants

En ce qui concerne l'utilisation des groupes entre professeurs, chaque semestre le coordinateur ou la coordinatrice d'un niveau, ouvre avant le début du semestre un groupe pour pouvoir communiquer rapidement et efficacement avec son équipe. Cette utilisation de la messagerie améliore la communication entre les professeurs d'un même module et est un atout pour le bon déroulement du semestre, les moyennes obtenues aux questions 1, 2 et 3 le montrent (voir tableau 2). Même si certains la trouve chronophage peu la considère une distraction même si certains commentaires aux questions ouvertes contredisent ces résultats. Pour faire en sorte que ça ne devienne pas chronophage, il est important d'après l'un-e des enquêté-e-s de « s'en tenir aux discussions concernant le module et ne pas trop diverger sur d'autres sujets qui n'ont rien à voir avec le cours en question ». Pour un-e autre au contraire « cela permet d'avoir un espace sympa, un peu cool où on peut aussi plaisanter entre collègues (à condition que tout le monde ait un peu le sens de l'humour) ». En tant que coordinateur d'un module et initiateur de l'ouverture de groupes entre professeurs, il est important de garder en tête ces commentaires pour trouver un équilibre entre celles et ceux qui veulent que l'on s'en tienne à des informations purement administratives ou pédagogiques et celles et ceux qui sont prêt-e-s à utiliser cet espace d'une façon plus conviviale.

Si on leur demande s'ils préfèrent plus de réunions, peu sont prêts à y assister même si un des répondants signale que WhatsApp et réunion ne « sont pas exclusifs et peuvent répondre à deux objectifs distincts ». Beaucoup de nos collègues à temps partiels travaillent dans d'autres institutions et ils et elles ont peu de temps à consacrer à des réunions pendant le semestre. Ils sont aussi tous très expérimentés, ils connaissent bien le programme et la méthode utilisée. De plus, c'est une équipe qui travaille ensemble depuis plusieurs années, WhatsApp est l'outil idéal pour communiquer entre nous aussi bien pour échanger des informations sur le programme, donner des instructions ou clarifier des grilles d'évaluation.

ÊTES-VOUS D'ACCORD AVEC CES AFFIRMATIONS ?	Cochez le chiffre qui correspond à votre réponse (1 = pas du tout d'accord ; 5 = tout à fait d'accord)
1. L'utilisation de WhatsApp améliore la communication au sein du module dans lequel vous enseignez. Moyenne : 4.56	1 2 3 4 5
2. WhatsApp est un atout pour le bon déroulement du semestre. Moyenne : 4.44	1 2 3 4 5
3. WhatsApp est pour vous (le prof) un plus. Moyenne : 4.55	1 2 3 4 5
4. Les groupes WhatsApp sont une distraction (négative). Moyenne : 2	1 2 3 4 5
5. Les groupes WhatsApp sont chronophages. Moyenne : 3.33	1 2 3 4 5
6. Il serait préférable de se voir plus souvent (par des réunions par exemple) plutôt que de communiquer en ligne. Moyenne : 2.77	1 2 3 4 5

Tableau 2 : réponses sur le ressenti des enseignants

Si l'utilisation de cette messagerie au sein d'une équipe enseignante comporte de nombreux avantages, il faut aussi reconnaître que la façon de communiquer n'est pas la même qu'en présentiel par exemple, et que l'informalité d'usage peut parfois créer des malentendus comme le soulignent Christina Romain et Béatrice Fracchiolla (2012) quand elles disent :

« nous pensons que la communication écrite numérisée, en général, en raison même de ses caractéristiques présente un caractère déshumanisé (désincarné) et déshumanisant propice à la montée en tension » et ils ajoutent que « la communication écrite ne permet pas de réagir immédiatement à une expression d'incompréhension, même non verbalisée – a fortiori celles de type émotionnel et réactif que sont le courriel, le sms ou le chat ».

Il faut, en conclusion, garder en tête le ton à utiliser dans ses échanges sur WhatsApp entre enseignants car l'on a parfois tendance à oublier que le contexte est professionnel et que les conversations doivent rester courtoises.

4. Les groupes entre étudiants et enseignants

Pour l'utilisation des groupes sur WhatsApp entre les étudiants et les profs, sur les 9 profs tous, sauf une enseignante, ouvrent chaque semestre des groupes

WhatsApp pour chaque groupe d'apprenants. La seule personne refusant d'ouvrir des groupes avec ses apprenants mentionne qu'elle souhaite garder son numéro de téléphone confidentiel. Vouloir protéger sa sphère privée est un droit que nous ne pouvons pas retirer aux enseignants. Pourtant, pour pallier ce problème de confidentialité, la nouvelle messagerie en vogue chez nos apprenants, Telegram, pourrait être utilisée. Avec Telegram, il est possible de protéger le nom et le numéro des personnes dans un même groupe. Cette messagerie permet aussi de limiter le nombre d'interventions de chaque personne à une par minute mais puisque cette utilisation de la messagerie ne fait pas encore partie du contrôle continu, les apprenants de cet-te enseignant-e ne sont pas à proprement parlé défavorisés par rapport aux autres.

Les autres enseignants ouvrent des groupes depuis plus de deux ans pour la moitié d'entre eux et les derniers depuis moins d'un an.

Pour créer une communauté au sein d'un groupe d'apprenants, il est préférable d'ouvrir un groupe pour chaque classe plutôt qu'un groupe par niveau, c'est aussi plus facile à gérer car le maximum d'étudiants pouvant être inscrits dans un groupe de langues au sein de notre institution est limité à 25.

Quand on leur demande quel est le but d'ouvrir ces groupes, les réponses les plus fréquentes des enseignants sont :

- favoriser la communication informelle ;
- favoriser une communication rapide et efficace en dehors des cours ;
- favoriser la communication dans et sur la langue ;
- partager des liens et des ressources ;
- renforcer la cohésion du groupe.

En ce qui concerne la communication informelle, WhatsApp permet de développer la compréhension et la production écrite qui sont de plus en plus présentes dans nos échanges au quotidien. On utilise souvent plus notre téléphone pour communiquer par écrit plutôt que par oral et la jeune génération que sont nos apprenants, encore plus que nous. Selon une enquête de la BBC, confirmée par The Guardian, le nombre d'appels téléphoniques est en constante diminution. Ces recherches indiquent qu'un quart des utilisateurs de téléphone portable ne l'utilisent jamais pour passer un coup de fil. Il est donc de plus en plus rare de voir des gens parler au téléphone, mais écrire et lire des messages informels sont deux des compétences qui peuvent être développées.

Les groupes WhatsApp entre enseignants et apprenants servent à favoriser une communication rapide en dehors des cours. Cette messagerie est souvent utilisée par les élèves pour signaler un retard ou une absence en cours et elle permet aux profs de faire passer des messages plus rapidement que par email.

L'utilisation de WhatsApp en cours de FLE peut aussi permettre de « dédramatiser le passage à l'écrit pour les débutants en mettant l'accent sur la communication et non la correction grammaticale » comme le mentionne une des personnes interviewées. Cette compétence écrite est limitée en longueur mais c'est aussi le reflet de la réalité des échanges écrits au 21^{ème} siècle qui sont plus fréquents mais aussi plus courts dans le contenu.

Certaines des réponses au questionnaire font écho aux buts atteints par l'utilisation des TICE (technologie de l'information et de la communication pour l'éducation) dès les années 1990 mais surtout cette messagerie prolonge et améliore

les atouts de ces technologies plus anciennes grâce entre autre à son ubiquité. En effet, depuis ces années, partager des liens et des ressources était devenu commun car il suffisait d'avoir les adresses emails des apprenants pour pouvoir leur envoyer un lien pour proposer des activités et des ressources complémentaires. Aujourd'hui, tout ceci peut se faire encore plus rapidement et efficacement car l'enseignant peut partager des liens fiables et clairs pour servir de médiation, de remédiation ou d'approfondissement.

Ce que ni les TICE ni les ENT (espaces numériques de travail) n'avaient réussi à faire, c'est créer une cohésion au sein d'un groupe d'apprenants, avec WhatsApp, c'est enfin possible. Ces échanges sur cette messagerie permettent de maintenir un lien socio-affectif entre les enseignants et les apprenants et c'est un bon moyen de créer un lieu de convivialité en dehors de la classe d'après les enquêté-e-s qui mentionnent « une atmosphère détendue » ou « une atmosphère ludique » et les apprenants selon Chan (2017).

5. Les limites de l'utilisation de WhatsApp

Le domaine de la psycho-informatique (domaine de la psychologie qui observe les comportements humains et l'utilisation informatique au sens large) peut nous éclairer sur les risques possibles de l'utilisation du portable dans l'enseignement du FLE.

« Les apprenants extravertis ont une attitude plus positive dans l'utilisation des réseaux sociaux et des messageries » Christian Montag et al (2015), « ils seront donc plus actifs dans leur participation aux échanges sur les groupes de discussion contrairement aux intravertis qui resteront en retrait ». Il faut donc comme dans nos cours en présentiel, faire un travail de médiation pour que chacun puisse participer. D'une façon générale, selon les interviewé-e-s, les apprenants submergent rarement leurs professeurs de messages et ils n'abusent pas de cette application. Toutefois, dans le même temps, on constate que « l'utilisation excessive du téléphone mobile était négativement liée des problèmes psychologiques, problèmes de sommeil et de mauvais résultats pour les étudiants en faculté de médecine » selon Gupta et al (2016).

Il faut dans tous les cas trouver un équilibre pour éviter que cet outil ne devienne chronophage et peut-être comme mentionné dans certaines réponses des enquêtés limiter son utilisation à des apprenants d'un niveau A1 pour que les échanges puissent se faire en langue cible.

Conclusion

D'après cette enquête et celle réalisée par Chan (2017), WhatsApp favorise un environnement virtuel où les apprenants peuvent continuer à pratiquer la langue mais, pour en faire un véritable outil d'enseignement-apprentissage, d'une part, il faudrait faire entrer cette application dans le contrôle continu pour impliquer tous les apprenants et tous les enseignants et d'autre part, proposer des activités qui seraient évaluées pour que tous les étudiants participent et en fasse un vrai espace

d'apprentissage. Plus de recherches devraient aussi être faites pour élaborer des activités adaptées à cette messagerie.

Références

- BBC *Phone and internet use: Number of mobile calls drops for first time* <<https://www.bbc.com/news/technology-45033302>>, consulté le 6 décembre 2019.
- Chan K. G. D. (2017). *L'apprentissage mobile grâce à la messagerie WhatsApp*. Actes de la conférence internationale sur le français. Intelligence Linguistique et Littéraire à l'Ère Informatique.
- Gupta G. R., Garg S. & Arora K. (2016) *Pattern of mobile phone usage and its effects on psychological health, sleep and academic performance in students of a medical university*. National Journal of Physiology, Pharmacy and Pharmacology.
- INSEE : <<https://www.insee.fr/fr/statistiques/3324829?sommaire=3324839#titre-bloc-14>>, consulté le 7 décembre 2019.
- Marchal B. (2019). *Voyage vers l'apprentissage informel autonome au travers d'un dispositif hybride*. Dialogues et cultures 65. FIPF Fédération Internationale des Professeurs de Français-2019.
- Montag C., Blaszkiewicz K., Sariyska R., Lachmann B., And one I., Tendafilov B., Eibes M. & Markowetz A. *Smartphone usage in the 21st century: who is active on WhatsApp?* MC Res Notes **8**, 331 (2015).
- Rageshwari M. & Rajbala S. (2019). *The Relationship between Social Skills and Perceived Smartphone usage*. Journal of Psychological Resarch, Vol.14, No.1, 2019, 201.210.
- Romain C. & Fracchiolla B. (2012) *Echanges électroniques et violence verbale : le malentendu dans les courriels universitaires*. Colloque " Dimension du dialogisme 3 : du malentendu à la violence verbale ", organisé par la Société de Néophilologie, Aug 2012, Helsinki, Finlande.
- Statista <<https://fr.statista.com/statistiques/564407/applis-de-messagerie-mobiles-les-plus-populaires-dans-le-monde-en/>>consulté le 7 décembre 2019.
- The Guardian <<https://www.theguardian.com/global/2018/jun/24/landline-mobile-guide-death-telephone>> consulté le 6 décembre 2019.