

## **Rôle des Nouvelles Technologies dans l'Amélioration de la Qualité de l'Éducation au sein de l'Université Ibn Zohr**

### **Role of New Technologies in Improving the Quality of Education at Ibn Zohr University**

**LOUX Kamal**

Docteur chercheur

Faculté des Lettres et des Sciences Humaines Agadir (FLSHA)

Université Ibn Zohr

Laboratoire Interdisciplinaire des Sciences Sociales (LISS)

Maroc

**kamal.loux@gmail.com**

**EL GHRASLI Anass**

Doctorant

Ecole Nationale de Commerce et de Gestion de Kénitra

Université Ibn Tofail

Laboratoire de Recherche Sciences de Gestion des Organisations

Maroc

**aelghrasli@uae.ac.ma**

**Date de soumission :** 03/11/2023

**Date d'acceptation :** 17/01/2024

**Pour citer cet article :**

LOUX K. & EL GHRASLI A. (2024) « Rôle des Nouvelles Technologies dans l'Amélioration de la Qualité de l'Éducation au sein de l'Université Ibn Zohr », Revue Internationale des Sciences de Gestion « Volume 7 : Numéro 1 » pp : 57 - 75

## Résumé

De nos jours, les TIC jouent un rôle important dans la vie quotidienne des personnes. La technologie est désormais omniprésente : à la maison, comme au travail, ou à l'école...on ne peut pas commencer sa journée sans jeter un coup d'œil sur les dernières notifications des réseaux sociaux ou lire un journal électronique à l'aide de son smartphone, tablette ou ordinateur. Dans les universités, la technologie est appelée à avoir une grande influence sur la méthodologie d'enseignement des enseignants et la capacité d'aider les étudiants à mieux apprendre. L'université marocaine déploie des efforts considérables pour équiper les facultés de technologies innovantes avec connectivité à Internet, pour avoir d'excellentes performances sur la qualité de l'éducation. L'objectif de ce travail est de montrer comment les TIC peuvent améliorer la performance de la qualité de l'enseignement dans l'Université Ibn Zohr Agadir (UIZ). Pour recueillir des données pour cette étude de cas, nous utiliserons le questionnaire comme outil de collecte de données quantitatives, pour évaluer le rôle des TIC dans l'amélioration de la qualité de l'éducation auprès d'un échantillon composé de 20 étudiants de l'UIZ.

**Mots clés :** pédagogie ; TIC ; innovation ; enseignement ; technologie.

## Abstract

Nowadays, ICT plays an important role in people's daily lives. Technology is now omnipresent: at home, at work, or at school...we cannot start our day without taking a look at the latest notifications from social networks or reading an electronic newspaper using from a smartphone, a tablet or a laptop. In universities, technology is set to have a great influence on teachers' teaching methodology and the ability to help students learn better. Moroccan universities are making considerable efforts to equip faculties with innovative technologies with Internet connectivity, to have excellent performance on the quality of education. The objective of this work is to show how ICT can improve the performance of the quality of teaching in the University of IbnZohr Agadir (UIZ). To collect data for this case study, we will use the questionnaire as a quantitative data collection tool, to assess the role of ICT in improving the quality of education with a sample of 20students from UIZ.

**Keywords:**pedagogy; ICT; innovation;teaching; technology.

## Introduction

De nos jours, l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) se répand dans les salles de classe. « Bien qu'il n'y ait pas de consensus à ce jour sur les avantages réels de la technologie pour une éducation de qualité, les TIC sont de plus en plus considérées comme faisant partie intégrante des systèmes éducatifs modernes » (UNESCO 2013). Cette réalité indéniable du monde contemporain de l'éducation n'est pas nécessairement stable de d'une situation à l'autre, d'une école à l'autre, d'une université à l'autre.

Dans les universités, la technologie est appelée à avoir une grande influence sur la méthodologie d'enseignement des enseignants et la capacité d'aider les étudiants à mieux apprendre. De nos jours, le gouvernement, le ministère de l'enseignement supérieur et en particulier l'université marocaine déploient des efforts considérables pour équiper les facultés et les écoles de technologies innovantes et d'appareils numériques, avec connectivité à Internet, afin d'avoir d'excellentes performances sur la qualité de l'enseignement et le développement de la recherche scientifique. Par conséquent, l'Université Ibn Zohr a récemment déployé des efforts considérables pour développer des cours en ligne destinés aux étudiants et former les enseignants à cette nouvelle méthode d'enseignement. En effet, l'avènement de la pandémie de la COVID-19 - qui a *lockdown* toutes activités pédagogique et professionnelle pendant une longue période - a pleinement accéléré ce processus. Par conséquent, les enseignants devraient être informés de l'utilisation des technologies dans les salles de classe et devraient être ouverts à l'apprentissage des TIC émergentes pour se rapprocher de ces étudiants "Born online". L'objectif principal de cette étude est d'examiner les perceptions des étudiants en Masters spécialisés en tourisme concernant l'utilisation des TIC. Ceci nous a guidé à poser la problématique suivante : *Dans quelle mesure les nouvelles technologies peuvent améliorer la qualité de l'éducation au sein de l'université Ibn Zohr ?*

Pour répondre à ce questionnement, nous avons opté pour une étude quantitative. Notre échantillon se compose de 20 étudiants sur une population mère de 49 étudiants issus de l'université Ibn Zohr, et qui poursuivent leurs études en deux masters, spécialité : tourisme.

Cette recherche a été réalisée à l'aide d'un questionnaire comme outil de collecte de données quantitatives. Ce dernier est composé des rubriques suivantes : (1) perception concernant la numérisation/la technologie, (2) utilisation des TIC, (3) satisfaction des utilisateurs, (4) et avantages des TIC? Les réponses obtenues permettent de décrire et de mieux comprendre

l'usage des technologies de l'information et de la communication par les étudiants mais aussi d'observer le rôle des TIC dans le développement pédagogique de ces étudiants.

L'administration de notre questionnaire est passée par plusieurs méthodes. (1) tout d'abord, nous avons opté pour la méthode de remplissage du questionnaire à l'aide d'un formulaire électronique en ligne. (2) Par la suite, nous avons administré notre questionnaire par des entretiens directs, téléphone, mais aussi via des applications TIC.

L'étape de l'exploitation des résultats passe premièrement par l'analyse de ces derniers en deux phases principales. L'analyse primaire des résultats est une première lecture qui se base sur la comparaison directe des données quantitatives ; Quant à l'analyse secondaire, il se focalise sur l'exploitation des résultats pour rédiger un rapport de notre enquête qui fournira tous les détails de l'enquête : résultats, analyses, conclusions et recommandations.

Un aperçu empirique de ce qui a été dit jusqu'à présent sur la numérisation, l'éducation la pédagogie et les TIC sera également présenté tout au long de ce travail. Nous allons aussi présenter dans ce travail, l'objectif de cette recherche, la méthodologie adoptée, les résultats et analyses avant de finir avec une conclusion et des recommandations.

## **1. Numérisation, Éducation et Pédagogie**

### **1.1. Bref aperçu de la numérisation**

La numérisation est l'intégration de plusieurs technologies dans tous les aspects de la vie quotidienne qui peuvent être numérisés. Quelques exemples de numérisation incluent les maisons intelligentes : systèmes de sécurité, appareils électriques, gadgets électroniques ; mais aussi dans d'autres aspects : e-commerce, e-administration, villes intelligentes, etc. L'impact généralisé de la numérisation affecte tout, depuis les relations personnelles renforcées par les médias sociaux et leurs services, jusqu'à d'autres relations telles que la manière dont les citoyens interagissent avec les services d'assistance de l'e-gouvernement (Gray, et al, 2015).

### **1.2. La numérisation dans l'éducation**

Donner de l'importance au système éducatif passe par aider les jeunes à accéder facilement aux médias sociaux et à en faire le meilleur moyen d'éducation (Bourdieu, 1986).

Un nombre considérable de chercheurs insistent sur le fait que les enseignants et le personnel pédagogique ont un rôle majeur dans ce contexte. Leur responsabilité se manifeste dans

l'enseignement aux jeunes comment travailler et étudier avec des technologies innovantes telles que : Internet et les médias sociaux.

Mais comment la formation aux médias sociaux peut-elle être intégrée dans le système éducatif et comment le succès de cette intégration peut être calculé. La théorie de l'éducation sur les médias (sociaux) a été communiquée dans plusieurs recherches sur les médias. Il a d'abord été inventé et dédié aux médias de masse : journaux et médias audiovisuels. Avec l'arrivée des nouvelles technologies médiatiques, la recherche sur l'éducation aux médias en général, et en particulier aux médias sociaux, a adopté de nouvelles perspectives et de nombreux chercheurs ont avancé des travaux considérables sur ce concept, mais aussi sur d'autres qui y font référence, par exemple les TIC et l'innovation.

### **1.3 Innover dans la pédagogie**

Le concept d'innovation est devenu ces dernières années l'enjeu global du secteur de l'éducation et de la formation. L'innovation est une forme d'intervention humaine, audacieuse ou prudente dans des mouvements auto-organisés mais également autodestructrice des individus, des groupes et des institutions (Cros, et al, 1996). Elle peut être défini aussi comme un processus multidimensionnel qui met en relation auteurs et acteurs, dans une aventure, dans une incertitude collective ; ce qui vient et arrive à cette incertitude est son objet, son souci et sa promesse.

Quant à l'innovation dans le domaine de l'éducation, elle s'appuie sur un nouveau relatif et contextualisé ; il évolue selon une action finalisée qui fait partie d'un processus (Cros, 2000). On voit qu'il se construit autour de cinq composantes : le nouveau, l'objet, le changement, l'action finalisée et le processus. Mais toutes les innovations en matière d'éducation et de formation sont-elles pédagogiques ?

Selon Béchard et Pelletier (2001), l'innovation est une activité délibérée qui tend à introduire de la nouveauté dans un contexte donné. L'innovation est également pédagogique car elle vise à améliorer substantiellement l'apprentissage des élèves dans des situations d'interaction et d'interactivité. Pour le contexte universitaire, ces auteurs mentionnent que les innovations pédagogiques sont souvent décrites comme tout ce qui ne relève pas de l'enseignement formel, méthode encore utilisée par une très grande majorité d'enseignants.

## 1.4 Éducation aux TIC et au tourisme

Comme nous le savons tous, les technologies de l'information et de la communication ont un impact considérable sur le système éducatif, transformant les programmes éducatifs, les matériels d'apprentissage et les pratiques pédagogiques.

Les TIC permettent aux étudiants et aux enseignants d'échanger du matériel pédagogique et également d'interagir entre eux via des plateformes améliorées et innovantes. Ces nouveaux outils numériques rendent le transfert de connaissances beaucoup plus facile qu'auparavant entre enseignants, étudiants et collaborateurs. Dans l'éducation touristique, les technologies les plus efficaces qui ont de bons résultats sur l'apprentissage des étudiants, il existe le « e-learning » qui, selon Poehlein (1996), présente de nombreux avantages tels que : des opportunités d'apprentissage tout au long de la vie, un allègement des contraintes spatiales et temporelles, catalyseur de la transformation institutionnelle.

Dans notre zone géographique, les éducateurs dans le domaine du tourisme adoptent les TIC et renforcent leur utilisation dans les institutions touristiques, mais seule une minorité exploite pleinement les capacités d'Internet et des technologies numériques pour développer leur matériel pédagogique.

On sait également que les éducateurs et les institutions touristiques déploient des efforts considérables pour accroître l'utilisation des TIC dans les salles de classe, même si nous en sommes encore au stade préliminaire de l'utilisation de ces outils innovants dans le domaine de l'éducation.

## 2. Méthodologie

Au Maroc, le secteur de l'éducation a connu plusieurs réformes réussies qui ont profondément modifié sa physionomie, sa philosophie et ses performances quantitatives et qualitatives (Ait Ben Assilar, 2022).

Nous voulons à travers notre recherche se focaliser sur un seul secteur : l'éducation en tourisme. Pour se faire, nous avons effectué un échantillon représentatif des étudiants issus de l'université Ibn Zohr Agadir et qui sont inscrits dans des cycles de formation en tourisme. Ce choix a été dicté par la rareté des établissements qui présente des offres de formation dans le domaine du tourisme au niveau du Sud du Maroc et en particulier à l'UIZ.

Ce constat a été crucial dans le choix du public cible de notre enquête, puisque nous avons opté pour deux masters spécialisés en tourisme. Il s'agit du master Tourisme, Communication et Développement, Faculté des Lettres et des Sciences Humaines d'Agadir qui regroupe 25 étudiants et le Master Marketing et Management Touristique de l'ENCG Agadir qui a dans son effectif 24 étudiants.

La disponibilité des données sur ces formations nous a beaucoup aidés à trancher pour le choix du terrain d'étude. En effet, les coordinateurs des deux masters nous ont fourni une liste complète de ces étudiants avec toutes les données que nous avons besoin en premier lieu pour faire le premier contact avec nos futurs interlocuteurs : Tél, email, adresses etc. la liste compte 49 étudiants, nous avons limité notre cible à 15 étudiants par formation, soit 30 interviewés.

Sur 30 étudiants, 20 ont répondu favorable à faire partie de l'enquête, 10 ont refusé de faire partie de l'enquête pour plusieurs raisons : indisponibilité, retard d'envoi du questionnaire, maladie etc.

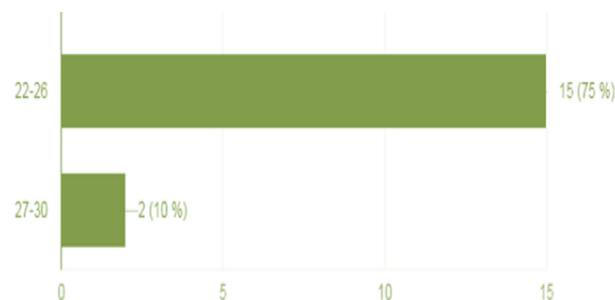
Au final, 20 étudiants ont été retenus pour être enquêtés et ont composé notre échantillon.

### 3. Discussion et analyse des résultats

Afin de déterminer le rôle de la numérisation et en particulier des TIC dans le développement des capacités des étudiants en tourisme, nous avons examiné les données et les résultats sont comme suit :

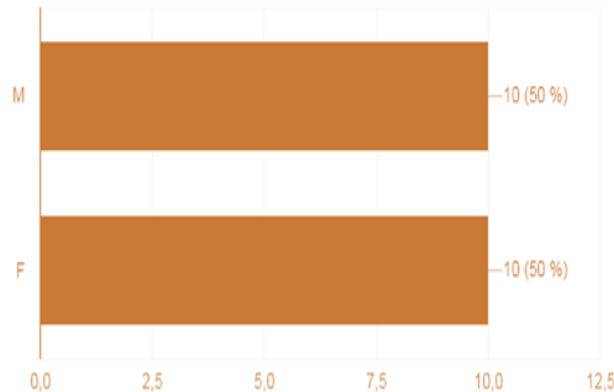
#### 3.1. Âge et Genre

Figure 1. Âge des participants



Source : élaboré par les auteurs

**Figure 2. Genre des participants**



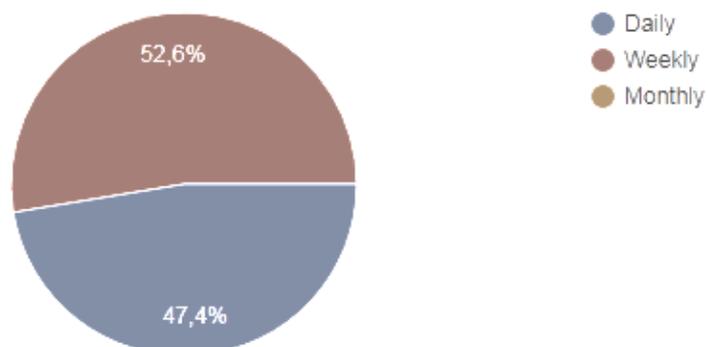
*Source : élaboré par les auteurs*

La figure (1) illustre l'âge des participants. 75% des étudiants ayant participé à cette étude ont entre 22 et 26 ans. Notre échantillon répond exactement à nos critères de choix du public cible, à savoir : un étudiant qui vient juste de boucler sa licence et opter pour un diplôme d'études supérieures.

La figure (2) montre qu'il y avait égalité entre les hommes et les femmes (10 -10) dans deux institutions. Egalité parfaite qui prouve l'importance des études en master en tourisme pour les deux « sexes ».

### 3.2 L'utilisation des services TIC en classe

**Figure 3 : À quelle fréquence les étudiants utilisent-ils les services TIC en classe ?**

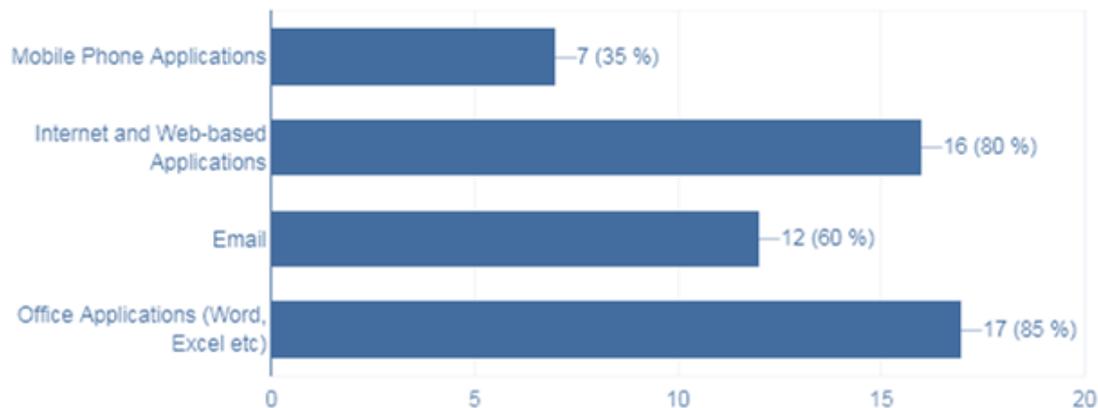


*Source : élaboré par les auteurs*

La figure (3) montre que 53 % des étudiants utilisent les services TIC une fois par semaine dans les cours de tourisme, tandis que 47 % les utilisent quotidiennement. Ce qui confirme les efforts considérables de l'état marocain à équiper les institutions en technologie.

### 3.3. Les étudiants utilisent des applications logicielles TIC en classe

**Figure 4** : Quelle application/logicielle /TIC, les étudiants utilisent-ils en classe ?



*Source : élaboré par les auteurs*

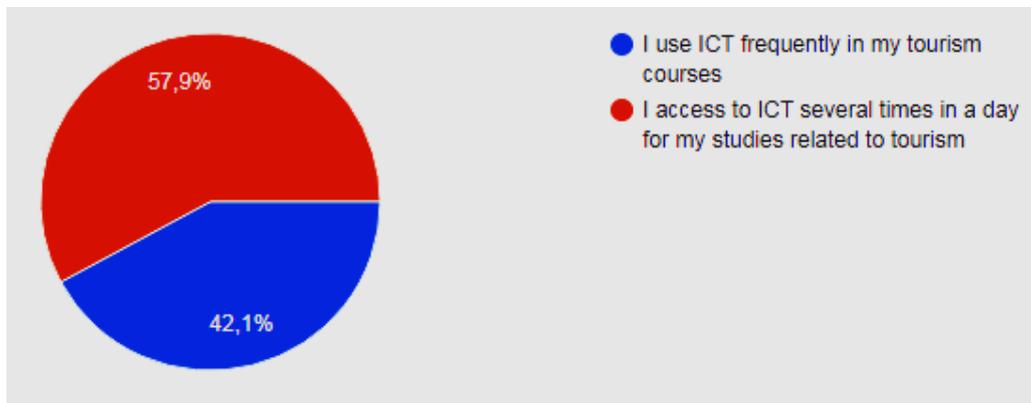
La figure (4) montre que les applications bureautiques sont les plus utilisées par les étudiants (85 %), suivies par Internet et les applications Web (80 %).

60 % des étudiants utilisent le courrier électronique comme moyen de communication et 35 % utilisent des applications de téléphonie mobile.

Malgré l'avancement de la technologie dans le domaine de la communication, nos étudiants font toujours confiance aux emails pour communiquer et les Microsoft Office est toujours l'outil le plus utilisé vu sa facilité à manipuler.

### 3.4. Utilisation des TIC

Figure 5 : Utilisation des TIC



Source : élaboré par les auteurs

Selon la figure (5), 58 % des étudiants interrogés ont accès aux TIC plusieurs fois dans la journée pour leurs études liées au tourisme. 42% d'entre eux les utilisent fréquemment, ce qui signifie qu'ils sont toujours connectés à des fins d'études, notamment dans le domaine du tourisme.

### 3.5. Sentiment à l'égard de la numérisation/de la technologie

1. *Totalement en désaccord*, 2. *En désaccord*, 3. *Pas tout à fait d'accord*, 4. *D'accord*, 5. *Tout à fait d'accord*

Tableau 1 : Sentiment à l'égard de la numérisation/de la technologie

	1	2	3	4	5
1. J'aime utiliser la technologie.	1	1	3	<b>7</b>	<b>7</b>
2. J'évite d'utiliser la technologie lorsque je le peux.	3	<b>10</b>	2	4	1
3. Je pense qu'utiliser la technologie en classe prend trop de temps.	6	<b>8</b>	3	1	1
4. Je sais que la technologie peut m'aider à apprendre beaucoup de nouvelles choses	0	2	3	5	<b>9</b>
5. La technologie m'intimide et me menace.	<b>5</b>	4	<b>5</b>	4	0
6. Les étudiants doivent savoir comment utiliser la technologie en classe.	1	3	2	4	9
7. Je serais un meilleur apprenant si je savais comment utiliser correctement la technologie.	1	0	5	<b>7</b>	5
8. Je suis très confiant lorsqu'il s'agit de travailler avec la technologie à la maison/à l'université.	0	2	5	<b>10</b>	1
9. Je souhaite en savoir plus sur l'utilisation de la technologie à la maison/à l'université.	1	2	0	5	<b>8</b>
10. Je crois que je peux améliorer mes compétences linguistiques en utilisant les avantages d'Internet.	1	1	2	5	<b>8</b>
11. Utiliser la technologie pour apprendre les langues n'est pas nécessaire.	4	<b>10</b>	1	2	0
12. La technologie tombe trop souvent en panne pour être vraiment utile.	2	5	<b>8</b>	2	0

Source : élaboré par les auteurs

D'après le tableau (1) ci-dessus, la majorité des étudiants cibles (14) aiment utiliser la technologie et 50 % ne sont pas d'accord sur l'idée d'éviter de l'utiliser lorsqu'ils le peuvent. 8 de nos participants confirment que l'utilisation de la technologie en classe prend trop de temps. 9 des participants admettent que la technologie peut les aider à apprendre beaucoup de nouvelles choses. Nos participants partagent des jugements différents sur le fait que la technologie les intimide et les menace. 9 d'entre eux sont d'accord sur ce point tandis que 4 d'entre eux sont d'accord, 5 d'entre eux sont neutres.

La majorité des étudiants (9+4) sont d'accord sur le fait qu'ils doivent savoir utiliser la technologie en classe. La majorité également (7+5) apprendrait mieux si elle savait utiliser correctement la technologie. Plus de la moitié (11) des participants sont très confiants lorsqu'il s'agit de travailler avec la technologie à la maison ou à l'université.

8+5 sont d'accord sur leur volonté d'en apprendre davantage sur l'utilisation de la technologie à la maison ou à l'université. Le même nombre d'étudiants estiment qu'ils peuvent améliorer leurs compétences linguistiques grâce aux avantages d'Internet.

La moitié des participants ne sont pas d'accord sur le fait que l'utilisation de la technologie « pour apprendre les langues n'est pas nécessaire ». Alors que 8/20 considèrent que l'argument selon lequel « la technologie tombe en panne trop souvent pour être très utile » n'est pas très fort.

En résumé, nos étudiants ont un sentiment positif concernant l'utilisation de la technologie. L'innovation dans l'enseignement en tourisme est perçue d'un bon œil de la part des étudiants ce qui prépare le terrain pour les universités à augmenter leur investissement dans l'innovation et la numérisation du système éducatif.

### 3.6. Expérience de l'utilisation d'Internet

**Tableau 2 : Expérience de l'utilisation d'Internet**

	Régulière ment	Rarement	Jamais
1. J'utilise Internet			
• À l'école	9	11	0
• À la maison	19	0	0
• Au travail / formation / stage	15	4	1
2. J'utilise Internet pour les raisons suivantes :			
• Pour écrire des emails	12	8	2

• Pour communiquer avec les gens : les réseaux sociaux	15	4	1
• Pour trouver des informations/pour collecter des données	17	2	1
• Pour lire l'actualité	12	7	1
• Regarder les films	19	1	0
• Pour préparer les travaux à domicile	13	5	2
• Pour acheter/vendre des produits	9	5	6
• Pour apprendre : cours en ligne, dictionnaires en ligne etc.	14	3	1
• Pour s'amuser : jeux, puzzles etc.	8	7	5
• Pour télécharger un logiciel	8	2	10

*Source : élaboré par les auteurs*

Le tableau (2) nous montre que la quasi-totalité des étudiants (19/20) utilisent régulièrement Internet à la maison tandis que seulement 11 sur 20 l'utilisent rarement à l'école. 75% d'entre eux utilisent en revanche régulièrement internet au travail, en formation ou en stage.

Notre cible utilise Internet pour écrire régulièrement des emails (12/20), pour communiquer avec des personnes via les réseaux sociaux (15/20), pour trouver des informations ou collecter des données (17/20), pour lire des actualités ((12/ 20), regarder des films (19/20), préparer des devoirs (13/20) et apprendre par exemple des cours en ligne, des dictionnaires en ligne (14/20).

En ce qui concerne « l'achat et la vente de produits » via Internet, 9 personnes sur 20 le font régulièrement, 5 rarement et 6 d'entre eux ne l'ont jamais fait auparavant.

Concernant « s'amuser comme jouer à des jeux, des puzzles, etc. », seuls 8/20 le font régulièrement, 7 rarement et 5 n'ont jamais joué à un jeu vidéo sur Internet auparavant.

50% des étudiants n'ont jamais téléchargé de logiciel sur internet, 8/20 le font régulièrement tandis que 2 le font rarement.

Internet est devenu un facteur incontournable dans le domaine de l'enseignement. Notre échantillon prouve ce constat puisque la quasi-totalité de notre cible utilise internet dans toutes les sphères de la vie y compris dans la préparation des cours.

### 3.7. Mettre à jour vos connaissances avec la technologie 2.0

**Tableau 3 : Actualiser les connaissances avec la technologie 2.0**

Outil/tendance	Je sais ce que c'est	J'aimerais explorer cela davantage
• E-learning	13	7
• M-learning	6	14
• Utilisation de l'environnement d'apprentissage virtuel	7	13
• Blogues	15	5
• Wikis	10	10
• Utiliser le téléphone portable pour rédiger une activité en classe	13	7
• Podcasts	13	7
• Rejoignez un groupe de discussion en ligne	20	0
• Création de groupes de discussion sur Facebook, WhatsApp, etc.	19	1

*Source : élaboré par les auteurs*

Selon le tableau (3), 13/20 des étudiants savent ce qu'est le E-learning, tandis que 7 d'entre eux aimeraient approfondir ce concept.

14 étudiants sur 20 aimeraient en savoir plus sur le M-Learning, en revanche seuls 6 savent de quoi il s'agit.

Concernant l'utilisation de l'Environnement d'Apprentissage Virtuel, seuls 7 étudiants sur 20 en connaissent son existence, tandis que 13 d'entre eux souhaiteraient en savoir plus.

75 % savent ce que signifie un blog, mais 25 % ont encore besoin d'en savoir beaucoup plus.

En ce qui concerne les wikis, nous avons l'égalité, 50% le savent et 50% aimeraient en savoir plus.

13 étudiants sur 20 utilisent leur téléphone portable pour rédiger un cours en classe, tandis que 7 ont encore besoin d'en savoir beaucoup plus sur cette technique.

13/20 des étudiants connaissent les podcasts, 7 d'entre eux souhaiteraient en savoir plus sur cet outil.

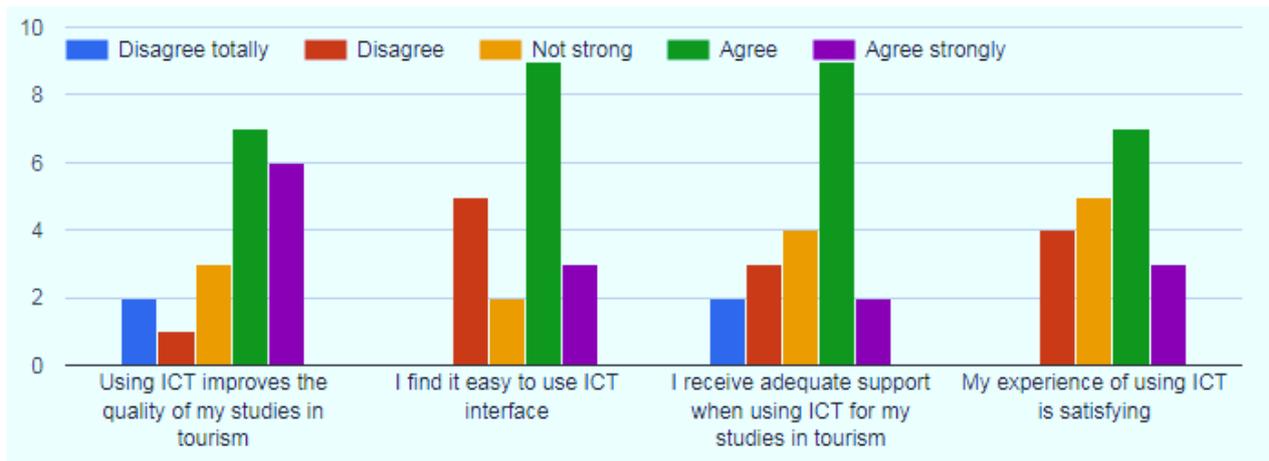
100% des étudiants cibles savent comment rejoindre un groupe de discussion en ligne

La quasi majorité d'entre eux savent créer des groupes de discussion sur : Facebook, WhatsApp etc.

Notre échantillon prouve encore une fois qu'ils savent manipuler et utiliser les application technologies à but éducatif comme e-learning et aussi d'autres application à vocation sociale comme : Facebook et WhatsApp.

### 3.8. Satisfaction des utilisateurs

**Figure 6 : Satisfaction des utilisateurs**



*Source : élaboré par les auteurs*

La figure (6) illustre que la majorité des participants sont d'accord sur le fait que l'utilisation des TIC améliore la qualité de leurs études en tourisme (7+6) tandis que (1+2) ne sont pas d'accord sur cette idée.

12 (9+3) étudiants confirment que les interfaces TIC sont faciles à utiliser, tandis que 5 d'entre eux pensent que ce n'est pas si simple.

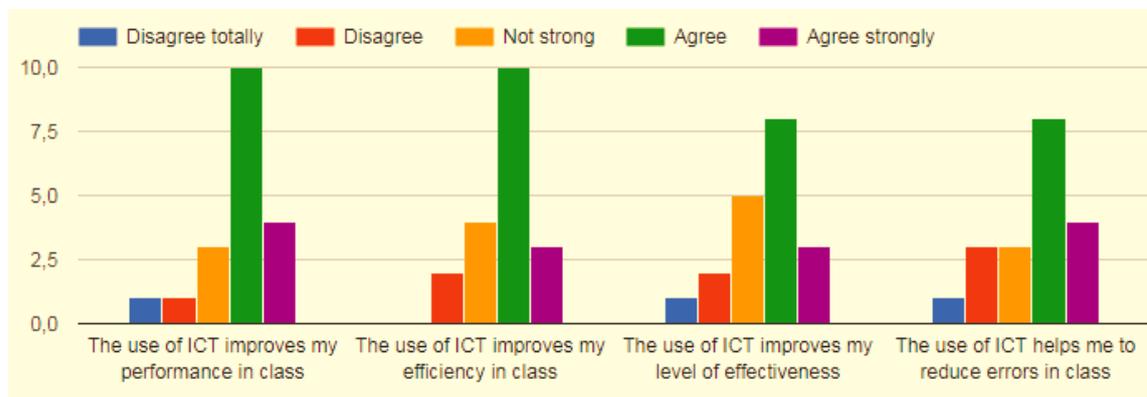
50 % des étudiants (10) reçoivent un soutien adéquat lorsqu'ils utilisent les TIC pour leurs études en tourisme, tandis que 5 d'entre eux ne sont pas d'accord avec ce point.

50% de notre cible (10) est satisfaite de l'expérience d'utilisation des TIC, mais 4 étudiants ne le sont pas.

L'utilisation de la technologie par les étudiants a un impact positif sur leur sentiment de satisfaction. De bonne augure pour le ministère de tutelle qui compte équiper les universités marocaines d'outils innovante de dernier cri pour améliorer l'éducation au sein des classes et ainsi satisfaire les besoins des étudiants qui ont soif de technologie.

### 3.9. Avantages des TIC

Figure 7 : Avantages des TIC



Source : élaboré par les auteurs

La figure (7) quant à elle montre que près de 75% (10+4) des étudiants confirment que l'utilisation des TIC améliore leurs performances en classe, 2 constatent seulement le contraire.

(10+3) adoptent l'idée selon laquelle l'utilisation des TIC améliore l'efficacité des étudiants en classe, alors que seulement 2 sont en désaccord avec ce point.

Plus de la moitié (8+3) sont d'accord sur le fait que l'utilisation des TIC améliore le niveau d'efficacité de l'étudiant, 3 d'entre eux ne partagent pas cet avis.

12 (8+4) étudiants confirment que l'utilisation des TIC les aide à réduire les erreurs en classe, tandis que 4 voient le contraire.

Les TIC ont un impact positif sur la qualité de l'éducation grâce à la constante innovation que suit ce secteur au Maroc comme ailleurs. Notre échantillon confirme cette idée puisque presque tous nos étudiants confirment le fait que la facilité de l'utilisation de la tech améliore la qualité et la performance de l'apprentissage.

### 4. Synthèse

La majorité des étudiants utilisent au moins une fois par semaine les services TIC dans leurs cours liés au tourisme. Les outils les plus utilisés sont : les applications de Microsoft Office (85 %), Internet et les applications Web (80 %), les e-mails (60%) et les applications de téléphonie mobile (35%). Et cela peut s'expliquer par la nature des cours qu'ils reçoivent tout

au long de la semaine, certains enseignants utilisent les technologies pour faciliter l'information et d'autres ne font pas appel aux TIC en classe.

En revanche, la majorité des étudiants (58 %) ont accès aux TIC plusieurs fois dans la journée pour leurs études liées au tourisme en dehors des cours : maison, café, rue, bibliothèque etc. 42 % d'entre eux les utilisent fréquemment ce qui signifie ils sont toujours connectés à des fins scolaires, notamment dans le domaine de l'éducation touristique.

Tout au long de cette recherche, nous remarquons que la majorité des étudiants (14) aiment utiliser la technologie et près de la moitié des participants (9) admettent que la technologie peut les aider à apprendre beaucoup de nouvelles choses.

Nous remarquons également que les étudiants ne font pas confiance à la technologie. 9 personnes sur 20 admettent que les TIC les intimident et les menacent.

Parmi les choses qui retiennent notre attention, c'est que 75% des étudiants confirment qu'ils ont encore besoin d'apprendre à utiliser la technologie en classe. 60 % admettent que pour utiliser correctement les TIC, ils doivent être formés à mieux les utiliser.

Nous remarquons également que (55 %) des étudiants sont très confiants lorsqu'il s'agit de travailler avec la technologie, que ce soit à la maison ou à l'université, et 65 % expriment leur volonté d'en apprendre davantage sur l'utilisation de la technologie.

En ce qui concerne Internet, 65 % des étudiants pensent qu'ils peuvent améliorer leurs compétences linguistiques en utilisant les avantages d'Internet, et que cela est nécessaire pour apprendre des expressions idiomatiques étrangères. Ce qui rend ce point trop fort, c'est que presque tous les étudiants (19/20) utilisent régulièrement Internet à la maison et 75% d'entre eux l'utilisent régulièrement en classe ou en stage.

Internet est devenue une nécessité pour les étudiants en tourisme. Ils l'utilisent pour écrire régulièrement des emails (12/20), pour communiquer avec des gens via les réseaux sociaux (15/20), pour trouver des informations ou collecter des données (17/20), lire des nouvelles ((12/20), regarder des films (19/20), préparer des devoirs (13/20) et apprendre par exemple des cours en ligne, des dictionnaires en ligne (14/20).

Concernant les technologies, la majorité en sait beaucoup plus sur les médias sociaux, les groupes de discussion en ligne (100 %), les podcasts (65 %), les blogs (75 %), mais ils ont

encore besoin d'en savoir plus sur les technologies utilisées généralement dans l'éducation comme le M-learning, les wikis, l'environnement d'apprentissage virtuel, etc.

En ce qui concerne le volet de la satisfaction, la majorité des étudiants (65%) confirment que l'utilisation des TIC améliore la qualité de leurs études en tourisme, et 60 % trouvent que les interfaces TIC sont faciles à utiliser.

Dans l'ensemble, 50 % des étudiants sont satisfaits de l'expérience d'utilisation des TIC et reçoivent un soutien adéquat lorsqu'ils utilisent les TIC pour leurs études en tourisme.

En ce qui concerne les bénéfices des TIC, 75% des étudiants confirment que l'utilisation des TIC améliore leurs performances en classe, 65 % considèrent que l'utilisation des TIC améliore l'efficacité des étudiants en classe ainsi que leur niveau d'efficacité (55%), 60% confirment que l'utilisation des TIC les aide à réduire les erreurs en classe.

## **Conclusion**

L'objectif principal de cette recherche est d'examiner les perceptions des étudiants en masters spécialisés concernant l'utilisation des TIC dans les cours de tourisme. Mais l'utilisation des technologies dans les classes nécessite encore plus d'efforts et d'éducation de la part des étudiants et également des enseignants. D'après cette étude, les étudiants sont familiarisés avec les appareils technologiques et sont pleinement ouverts à l'utilisation des TIC dans les cours de tourisme tout au long de leur formation en tourisme. Les données recueillies confirment que les étudiants des deux masters savent que les TIC améliorent la qualité de leurs études en tourisme et qu'ils sont également satisfaits de l'expérience d'utilisation des TIC. Ainsi, les résultats de l'analyse montrent que l'utilisation des TIC améliore les performances des étudiants en classe, et que l'utilisation des TIC améliore également leur efficacité et leur niveau d'efficacité.

Nous avons dégagé plusieurs contributions de ce travail de recherche. Concernant les contributions théoriques, à travers cette étude, nous contribuons à l'avancée de la recherche scientifique en matière de compréhension des éléments qui poussent un étudiant à utiliser les TIC et les applications web dans une formation en tourisme. En effet, cette recherche va enrichir la théorie dans ce sens vu que les recherches qui ont soulevé ce point au niveau au Maroc, sont quasi inexistantes. Côté contributions managériales, notre travail de recherche présente des solutions aux établissements universitaires marocains, pour promouvoir

l'utilisation de outils technologiques et innovatifs dans leurs cursus éducatifs. Cette étude vient aussi orienter l'intervention de ces enseignants pour mettre en œuvre des mesures pour développer l'utilisation des technologies de l'information et de la communication.

Les limites et les difficultés relatives à notre travail peuvent être résumées comme suit : sur le plan théorique, la quasi-inexistence des références au niveau de l'utilisation des TIC dans des formations supérieures en tourisme, a constitué, pour nous, un sérieux handicap. Côté échantillonnage, cette phase a constitué une étape délicate à cause de plusieurs contraintes relatives aux profils des interviewés, la nature du sujet, la disponibilité des étudiants ainsi que la réticence de la part d'autres étudiants à prendre part à cette enquête.

L'évolution scientifique du chercheur réside dans sa volonté à élargir et enrichir son savoir par le biais des nouvelles pistes de recherche qui s'ouvrent devant lui. En effet, cette étude ouvre la voie à de nouvelles recherches toujours dans le domaine de la qualité de l'éducation. En effet, nous viserons de tester notre modèle sur un échantillon beaucoup plus large et qui couvrira d'autres universités marocaines.

## BIBLIOGRAPHIE :

- Ait Ben Assilar (2022) « Primary education in Morocco : Evolution and contrasts in educational reforms », *Revue Internationale du Chercheur* « Volume 3 : Numéro 1 » pp : 37 -50.
- Béchard, J. (2001). L'enseignement supérieur et les innovations pédagogiques : une recension des écrits. *Revue des sciences de l'éducation*, 27(2), 257–281. <https://doi.org/10.7202/009933ar>
- Béchard, J. et Pelletier, P. (2001). Développement des innovations pédagogiques en milieu universitaire : un cas d'apprentissage organisationnel. In D. Raymond (dir.), *Nouveaux espaces de développement professionnel et organisationnel* (p.131-149). Sherbrooke : Éditions du CRP
- Bourdieu, P. "The Forms of Capital." *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. Ed. Richardson, John G. New York: Greenwich P, 1986. 241-58.
- Cros, F. (2000). L'innovation en formation. *Considérations épistémologiques et historiques*. *Actualité de la formation permanente*, 166, 45-49.
- Cros, F. et Adamczewski, G. (1996). *L'innovation en éducation et en formation*. Bruxelles : De Boeck Université et INRP.
- Gray, J. & Rumpe, B. *SoftwSyst Model* (2015) 14 : 1319. <https://doi.org/10.1007/s10270-015-0494-9>
- Livingstone, S. et David R. B. "On the Rapid Rise of Social Networking Sites: New Findings and Policy Implications." *Children & Society* 24.1 (2010): 75-83.
- López V.A.A et Zepetnek, S. "Towards Intermediality in Contemporary Cultural Practices and Education." *La intermedialidad / Intermediality*. Ed. Freda Chapple. *Special Issue Cultura, Lenguaje y Representación / Culture, Language and Representation* 6 (2008): 65-82.
- Martens, H. "Evaluating Media Literacy Education: Concepts, Theories and Future Directions." *Journal of Media Literacy Education* 2.1 (2010): 1-22.
- Poehlein, G. (1996) *Universities and information technologies for instructional programmes : issues and potential impacts*. *Technology Analysis & Strategic Management* 8(3), 283-290.
- Sigala, M. (2002) *The Evolution of Internet Pedagogy: Benefits for Tourism & Hospitality Education*.
- Sigala, M. et Christou, E. (2002) *Using the Internet for complementing and enhancing the teaching of tourism and hospitality education: evidence from Europe*. In K.W. Wober, A.F. Frew et M. Hitz (eds.) (2002) *Information and Communication Technologies in Tourism 2002*. Springer Verlag, Wien.
- Unesco. (2013). *Transformer l'éducation : le pouvoir des politiques relatives aux TIC*.