



REVUE INTERNATIONALE DE
COMMUNICATION ET SOCIALISATION

Hors-série

Volume 8, numéro 3

2021

DIRECTEUR-ÉDITEUR : JEAN-CLAUDE KALUBI

CO-DIRECTRICE-ÉDITRICE : NANCY GRANGER

©RICS - ISSN 2292-3667



Texte présenté au colloque sur les systèmes éducatifs africains :

QUALITE DES SERVICES EDUCATIONNELS DANS UN ETABLISSEMENT SUPERIEUR D'ENSEIGNEMENT A DISTANCE : PERCEPTION DES ETUDIANTS **

AMY DIENG, UNIVERSITÉ VIRTUELLE DU SÉNÉGAL, SENEGAL

SERIGNE ABABACAR CISSÉ BA, UNIVERSITÉ VIRTUELLE DU SÉNÉGAL, SENEGAL¹

MAMADOU VIEUX LAMINE, UNIVERSITÉ VIRTUELLE DU SÉNÉGAL, SENEGAL

Résumé

La qualité de l'enseignement supérieur est devenue essentielle pour le progrès d'un pays. Pour répondre aux besoins croissants de prise en charge des étudiants au Sénégal, l'UVS a été mise sur pied en 2013, avec la particularité de proposer un enseignement à distance basé sur les TIC. Ainsi, mesurer la perception de la qualité des services éducationnels de l'UVS, fonde ce travail de recherche. La méthodologie est basée sur une démarche hypothético-déductive selon une approche quantitative. Le modèle SERVQUAL de Mahjoubi (2001) a été utilisé. Après recensement, la population d'étude constitue 74,2% des étudiants inscrits au programme de Master en sciences de l'éducation. Les résultats obtenus ont permis de caractériser le profil d'apprentissage des étudiants.

Mots-clés : Enseignement supérieur, perception de la qualité, services éducationnels, modèle SERVQUAL, TIC.

¹ Adresse de contact : serigneababacar.ba@uvs.edu.sn

**Pour citer cet article :

Dieng, A., Ba, S.A.C. et Sané, M.V.L. (2021). Qualité des services éducationnels dans un établissement supérieur d'enseignement à distance: perception des étudiants. [Numéro hors-série]. *Revue internationale de communication et socialisation*, 8(3), 1-14. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.17139356.v3>

1. INTRODUCTION

Dans un monde caractérisé par de perpétuels changements, l'introduction de nouvelles technologies s'accompagne de nouvelles formes d'organisation. La nécessité de nouveaux profils professionnels est déterminée par l'émergence de nouveaux besoins. Ces profils n'offrent plus seulement une force de travail, mais des aptitudes, une professionnalisation et une flexibilité qui demandent à être valorisées. Ainsi, le Sénégal l'a compris, car ayant considéré le capital humain dans sa dimension 4 comme un moteur vers l'émergence de ses capacités, d'où son insistance sur l'éducation dans son plan national: le Plan du Sénégal Émergent [PSE], (2014).

Par ailleurs, avec le développement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), les concepts d'échanges d'informations sur de longues distances et les notions d'échelle de masse ont été révolutionnés (Joyeux, 2015). En effet le Conseil présidentiel sur la Concertation Nationale pour l'Avenir de l'Enseignement supérieur [CNAES] (2013), a adopté la mesure de mettre les TIC au cœur du développement de l'enseignement supérieur et de la recherche, pour améliorer l'accès et l'efficacité du système. Ainsi l'Université Virtuelle du Sénégal (UVS) a été mise sur pied pour appuyer l'enseignement supérieur et souligner ses choix par rapport à cette nouvelle formule : l'enseignement à distance.

Cet enseignement à distance a connu au cours de ces dernières années une progression fulgurante, offrant à une masse considérable d'étudiants à travers le monde, les cours des meilleures universités (Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation [MESRI], 2013). L'UVS a un caractère numérique reposant sur un modèle pédagogique innovant, basé sur les Technologies de l'Information et de la Communication. Sa mission consiste à délivrer au moyen des TIC, des formations adaptées aux besoins des communautés d'apprenants. Il s'agit de favoriser l'accès aux connaissances partout et tout au long de la vie. La qualité de service devient alors un facteur clé de la compétitivité. Le niveau d'exigence de la clientèle augmente avec celui de la concurrence. Pour Plante (2002) aujourd'hui, s'il est un sujet qui suscite de vives discussions dans les établissements offrant des programmes ou des services, c'est bien celui de la qualité. Plus précisément, c'est celui de la mesure de la qualité et de son évaluation qui retient le plus l'attention. Par conséquent, il semble particulièrement important de comprendre au mieux quelles sont les attentes et les perceptions des étudiants universitaires (clients) si l'on souhaite viser leur satisfaction (Rupin, 2018).

Vu sa particularité, l'UVS n'en est pas exclue ; il convient d'y mener cette investigation sur les attentes des étudiants, afin d'améliorer sa compétitivité et la qualité de ses services. Dans cette optique, la présente recherche s'est orientée vers l'analyse des profils d'étudiants et de la perception de la qualité des services éducationnels offerts aux étudiants de la première promotion de Master en Sciences de l'Éducation à l'UVS. Dans cette perspective, cet article est développé selon les points suivants :

La première partie est consacrée au contexte général qui revient sur la problématique avant de déboucher sur la question de recherche, les objectifs et les hypothèses. S'ensuivent les repères conceptuels et théoriques, puis la méthodologie de recherche. Après cela, l'analyse et l'interprétation des résultats de l'étude qui traitent du profil des étudiants, de la perception de la qualité selon le SERVQUAL, et de la vérification des hypothèses sont exposées. Enfin la conclusion résume les principaux résultats.

2. CONTEXTE GÉNÉRAL

Dans les universités publiques, l'échec des étudiants est un phénomène récurrent et qui a toujours préoccupé à la fois les étudiants eux-mêmes, les autorités universitaires et les pouvoirs publics. C'est le cas particulièrement des universités de Dakar (Programme décennal de l'Éducation et de la Formation [PDEF], 2013). Selon plusieurs sources gouvernementales, un enseignement supérieur de qualité constitue un enjeu majeur pour le développement d'un pays, pour favoriser la réussite scolaire des étudiants (PDEF, 2013; Concertation Nationale pour l'Avenir de l'Enseignement supérieur [CNAES], 2013). Puisque l'éducation supérieure est considérée comme un facteur important pour la promotion de la citoyenneté et de la cohésion sociale. Ses recherches ont identifié ce que les universités pouvaient offrir aux étudiants pour accroître leurs performances scolaires.

Selon le rapport CNAES (2013), l'enseignement à distance a connu ces dernières années une progression fulgurante. Une masse considérable d'étudiants s'est connectée au monde extérieur pour suivre des cours de partout sur la planète, y compris ceux venant d'universités réputées. C'est là une nouvelle donne pour toute université tournée vers l'avenir (MESRI, 2013).

Cette orientation couvre les objectifs poursuivis par l'UVS dont le déploiement dans l'espace numérique demeure un trait distinctif. Son modèle d'innovation pédagogique est entièrement basé sur l'exploitation des technologies. La mission de l'UVS consiste alors à délivrer des formations adaptées aux besoins des communautés d'apprenants et à favoriser l'accès aux connaissances, partout et tout au long de la vie.

A cet effet, il est intéressant de comprendre les profils des étudiants et la perception de la qualité des services éducationnels pour voir comment orienter les enseignements sur le long terme, en particulier ceux du Master sciences de l'éducation. Il s'agit de dégager les résultats transversaux pour avoir ainsi un éclairage sur les tendances actuelles en matière de qualité des services éducationnels, dans un établissement supérieur d'enseignement à distance, dans un pays en quête d'émergence.

3. COMPRENDRE LA QUALITÉ DES SERVICES DE L'ÉDUCATION

La qualité est objet de recherches constantes. Bouchard et Plante (2002) ont d'abord discuté de la définition du concept « qualité », en faisant un rappel des prémices. Ils ont évoqué les écrits de Piore (1975), Crosby (1979) et Feigenbaum (1961) qui définissent successivement la qualité comme un synonyme d'excellence, d'absence de défauts et de valeur ou plaisir. En ce sens, ils considèrent la qualité comme l'état d'un organisme ou d'un service amélioré renvoyant en fait à une approximation plus fine de l'idéal désiré (Bouchard et Plante, 2002, p. 222). « Le concept de qualité véhicule l'idée de « conformité ». Ce dernier terme semble le mieux révéler sa nature intrinsèque et, partant, sa relativité. Le terme « conformité » est intéressant dès lors qu'il renvoie à l'existence d'au moins deux référents dont on doit évaluer le degré de correspondance. Le premier sert de modèle, de norme ou de standard. Le second lui est comparé, afin d'en évaluer le degré d'association. Bouchard et Plante (2002) ajoutent que dans les réseaux d'organismes publics, notamment dans le domaine de l'éducation, l'analyse de la satisfaction est dans la plupart des cas utilisée pour mesurer la qualité. Ils précisent que les services publics et parapublics reposent en effet sur la réponse aux besoins de la société, des communautés ou des individus desservis. En ce sens, ils proposent un modèle avec des indicateurs de mesure et d'évaluation de la qualité. Ce modèle est éclaté sous la forme de neuf qualités *transversales*. Celles-ci se retrouveraient dans l'ensemble des organisations, des programmes, des services et des interventions. De plus, elles peuvent leur offrir la meilleure assurance d'une pérennité. Elles se distinguent aisément de deux autres types de qualités : la qualité postulée et la qualité singulière (Plante, 2002).

Par ailleurs, Cornu (2009) décrit « les missions du service public visant à garantir une éducation gratuite et équitable pour tous ». Il ajoute qu'il doit garantir l'égalité des chances, la démocratisation de l'accès au savoir et de compétences d'une population. Toutefois, selon Cornu : « l'école ne remplit pas ses missions de façon satisfaisante... et c'est sur cette carence que se développe la place pour les offres alternatives d'éducation ». Dans cette optique, la mesure de la qualité en vue d'améliorer l'éducation débouche inévitablement sur l'expansion du « marché scolaire » qui tend évidemment à s'accélérer avec l'avènement des TIC. Dans ces conditions, le savoir se rattache de plus en plus aux caractéristiques d'un bien marchand qui s'achète et se vend, dans un marché scolaire où sont présentes l'offre et la demande. Dès lors, la demande scolaire exige toujours plus de qualité et d'efficacité pour l'école. L'offre s'enrichit et se diversifie, à mesure que l'école s'efforce de répondre à la demande des individus, des élèves, des parents, de la société... (Cornu, 2009).

Dans cette même optique Perronto et al, (2007) défendent l'idée de marché scolaire avec une vision économiste. En effet, ils affirment que « la qualité de l'offre de service augmente lorsque la concurrence fait augmenter le niveau d'exigence des clients ». Puis, ils concluent dans leur recherche que « l'éducation est un bien très particulier dont la qualité est difficilement évaluable dans un contexte social et politique où l'offre est censée être uniforme tout en ne l'étant pas, où la carte scolaire est censée organiser la rencontre entre fournisseurs et clients, mais ne le fait qu'imparfaitement, où les chefs d'établissement sont censés garantir l'homogénéité de l'offre mais travaillent à la diversifier, où les instances publiques de régulation participent en fait activement au marché lui-même. Mais aussi que dès lors qu'une part de la qualité scolaire d'un établissement est le résultat de la nature de son public, les marchés scolaires contribuent à en définir par là même la qualité éducative tant du point de vue de l'efficacité que de la qualité de vie scolaire ».

Si certains auteurs voient la qualité comme effet d'une conformité à l'idéal (Plante, 2002), d'autres la considèrent comme le résultat de la satisfaction du client dans un marché ouvert (Perroton, 2007). Or le marché dans le contexte actuel c'est l'école. Il y a lieu de se demander, l'importance accordée à la qualité de l'éducation dans les programmes et plans de développement scolaire.

4. LES SERVICES ÉDUCATIONNELS DE L'UVS EN TANT QU'INNOVATION

Les services éducationnels offerts par l'UVS sont divers et variés. En plus ils sont tous liés à la formation à distance et sont présentés sur des applications avec des fonctionnalités pratiques pour les étudiants. L'UVS propose à ses étudiants :

- **L'application de Gestion des Inscriptions et Réinscriptions.** Elle est gérée principalement par la scolarité de la Direction des Études, de la Recherche et de l'Innovation (DERI). Cependant les structures pédagogiques telles que la Direction de la Formation et de l'Ingénierie Pédagogique (DFIP), les pôles de formation ainsi que les agents des ENO y accèdent pour la gestion de la scolarité des étudiants.

- **L'application « Environnement Numérique de Travail » (ENT)** ou portail est la porte d'entrée des acteurs de l'université (étudiants, personnels administratifs, enseignants et tuteurs) qui leur offre une panoplie de services numériques. L'étudiant, qui accède à l'ENT, peut faire beaucoup d'actions comme l'initiation d'une requête, l'accès à ses informations administratives, l'accès aux plateformes.

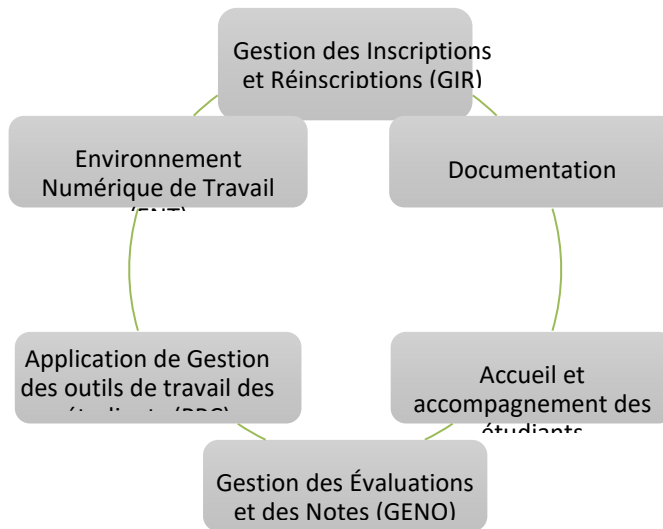


Figure 1: Services éducationnels offerts par l'UVS (2019)

-**L'application de gestion des outils de travail des étudiants (PPC)**. Elle est conçue pour prendre en compte toute la chaîne de gestion des outils de travail de la réception des outils par la comptabilité des matières à l'attribution effective aux étudiants, en passant par la réception au niveau des ENO par les comptables des matières secondaires.

-**La plateforme de Gestion des Évaluations et des Notes (GENO)** a été développée en 2018 à la suite des problèmes récurrents liés à la gestion des notes et des délibérations. Elle sert à améliorer le processus de gestion des notes.

-**Le Bureau d'Accueil, d'Orientation et d'Information (BAOI)** est né de la volonté commune des acteurs de l'institution de mettre en place un bureau physique et en ligne pouvant regrouper, évaluer et gérer le flux d'informations concernant les apprenants, les personnels et autres partenaires de l'université.

-**Les bibliothèques numériques** sont : CAIRN INFO, RESEARCH 4 LIFE, JSTOR, CYBERLIBRIS et BIBLIOTHÈQUES NUMÉRIQUES AFRICAINES. La plupart de ces bibliothèques sont liées à l'UVS par un contrat de licence annuelle pour un usage optimal des ressources documentaires.

5. COMMENT MESURER LA QUALITÉ

Selon le guide méthodologique de sondage (Strickland, 1998), les outils de mesure de la qualité font en général référence à ceux du marketing, pour mesurer la qualité dans divers secteurs en fonction de la situation. Selon Kahombera (2018), dans une étude de satisfaction des étudiants d'université, il existe deux outils assez intéressants pour évaluer la qualité des services : il s'agit de l'Outil de Mesures Communes (OMC) et du Service-Quality (SERVQUAL).

En effet, l'OMC est un outil mis en œuvre par Strickland (1998) et son équipe. L'OMC a été conçue comme un moyen d'uniformiser la mesure de la satisfaction client dans le temps entre les organismes du secteur public. Le but de l'OMC est de permettre aux clients d'exprimer leurs perceptions face aux services. Cinq dimensions de la prestation des services y sont recensées. Il s'agit de l'empressement, de la fiabilité, de l'accès et installations,

de communication et des coûts s'il y a lieu. Les organismes sont cependant, appelés à adapter ces dimensions à leurs besoins, choisir dans l'OMC les parties qui s'appliquent le mieux à leurs services et clients (Strickland, 1998).

Un autre outil assez intéressant est le SERVQUAL qui a été élaboré par Parasuraman, Berry et Zeithaml (1985) vers la fin des années 1980. Utilisée surtout dans le secteur privé, cet outil constitue le point de départ de la majorité des travaux portant sur la satisfaction de la clientèle et la qualité des services (Rupin Kahombera, 2018).

Binani (2013) soutient que les travaux de Parasuraman *et al.* (1985) ont développé un modèle qui présente la qualité de service comme étant l'écart entre les attentes et les perceptions en matière de service. L'échelle développée au début par Parasuraman, Zeithaml et Berry était composée de dix attributs de la qualité de service, à savoir : la fiabilité, la serviabilité, la communication, la crédibilité, la sécurité, la compétence, la courtoisie, la compréhension du consommateur, l'accessibilité et les éléments tangibles. Ces chercheurs, qui sont des spécialistes de la qualité de service, ont développé plus tard le modèle SERVQUAL (Zeithaml *et al.*, 1990), largement connu en matière de qualité de service, cette échelle de mesure (attentes/perception) incluant des caractéristiques sur les cinq dimensions de la qualité de service de 22 items (Binani, 2013).

Le « modèle client » de la qualité, adapté de Parasuraman *et al.* (1988) démontrent que la qualité de service tient nécessairement à un jugement global du client sur le service reçu à travers les cinq dimensions : tangibilité, assurance, serviabilité, empathie et fiabilité.

Cependant plusieurs auteurs se sont basés du SERVQUAL, mais en l'adaptant à des situations, notamment Mahjoubi (2001) s'en est référé, en y modifiant des énoncés liés à l'aspect technologique de l'éducation, comme tant d'autres.

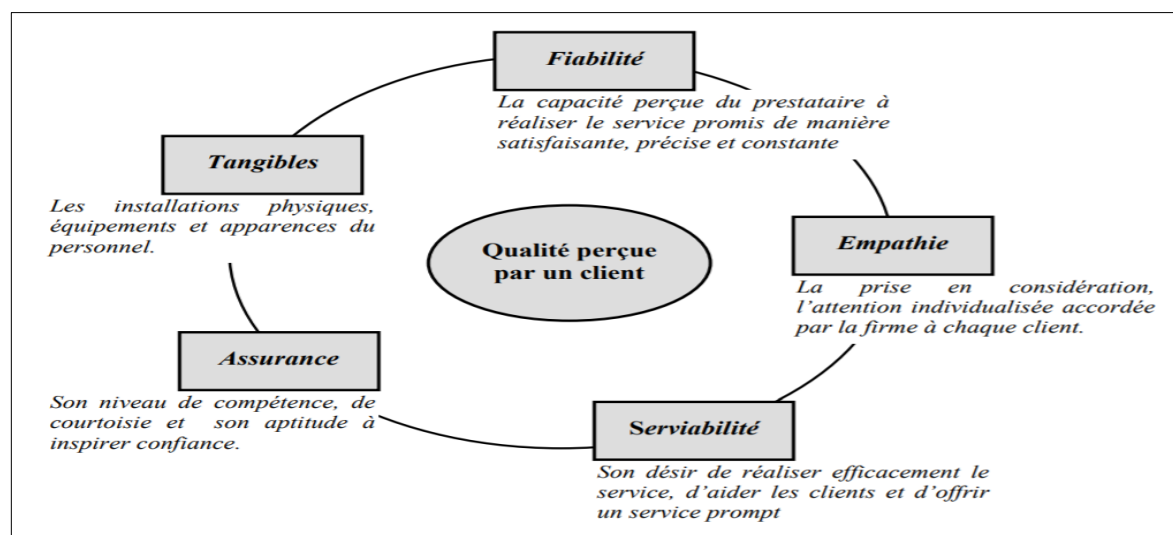


Figure 2: Le « modèle client » de la qualité, adapté de Parasuraman *et al.* (1988)

Source : (Sabadié, 2001)

À côté du SERVQUAL, Amarfi (2018) explique que des auteurs comme Cronin et Taylor (1992) suggèrent que la qualité de service est mieux prédite par la performance uniquement et non par la différence entre la performance et les attentes (basé sur la théorie d'exécution). « Ils ont fait valoir que la qualité de service est une attitude des consommateurs et que la performance (service perçu) du service est la seule mesure de la qualité du service ». Dans leur modèle SERVPERF, Cronin et Taylor (1992) ont procédé à la mesure de la performance (service perçu) via les mêmes dimensions de la qualité utilisées par Parasuraman et al. (1985, 1988) dans le SERVQUAL, soit fiabilité, réactivité, assurance, tangibles et empathie. « Les résultats de l'étude ont montré que SERVPERF est une mesure très précise de la qualité du service par rapport au SERVQUAL » (Cronin et Taylor, 1994).

Par ailleurs, d'autres recherches ont été réalisées pour créer ou adopter des outils de mesure qualité dans différents domaines, hormis l'OMC, le SERVQUAL et ses dérivés, l'on peut citer le modèle Tétraclasse (Beauregard, 2006) et la liste est loin d'être exhaustive.

Le modèle Tétraclasse de Llosa (1997), repose sur « une analyse factorielle des correspondances entre satisfaction globale et performance perçue par attribut. On distingue les éléments « basiques » et les éléments « plus » : lorsqu'un élément « basique » est évalué négativement par le client, il contribue fortement à son niveau de satisfaction globale ; en revanche, une évaluation favorable contribue faiblement à sa satisfaction. Les éléments « plus » ont une logique de contribution inverse (Camelis, 2015).

Tout ceci montre la diversité des outils de mesure de la qualité et la largesse de choix de chaque étude. Et plusieurs outils ont été mis au point pour faciliter les recherches, entre autres, l'OMC et le SERVQUAL, relatées par Kahombera (2018) ou encore le modèle Tétraclasse (Beauregard, 2006), etc. Cette étude va se référer à l'outil SERVQUAL en adaptant les dimensions.

6. OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

6.1 Objectif général

L'objectif de cette recherche est d'analyser le profil et la perception de la qualité des services éducationnels par les étudiants en Master en Sciences de l'éducation à l'UVS.

6.2 OBJECTIFS SPECIFIQUES

- a) Décrire le profil des étudiants inscrits en Master en Sciences de l'Éducation de l'UVS Promo 1.
- b) Identifier les services éducationnels offerts par l'UVS
- c) Mesurer les niveaux de perception de satisfaction des étudiants sur la base des dimensions de l'outil SERVQUAL.

7. MÉTHODOLOGIE

En prenant appui sur l'outil SERVQUAL, nous avons privilégié une légère adaptation des dimensions tangibles recommandées dans les travaux de Mahjoubi (2001). Une attention particulière sera réservée aux spécificités et principes d'action en rapport avec la formation universitaire à distance.

7.1 Population d'étude

La population d'étude est constituée d'étudiants de la promotion 1 inscrits en Master en Sciences de l'Éducation durant l'année académique 2019-2020. Un recensement de toute la population d'étude a été effectué selon trois strates : Le Master, la filière Sciences de l'éducation et la cohorte des parcours 1 et 2. Un effectif de 89 répondants a été mobilisé au bout des 30 jours.

Tableau 1 : Récapitulatif des répondants

Répondants		Nombre	%
Observations	Valide	66	74,2
	Exclus	23	25,8
	Total	89	100,0

Source : Données de la recherche (2020)

De cet effectif, 74,2% ont été des répondants au questionnaire. Les 25,8% restants n'ont pas réagi favorablement. Cela constitue un excellent taux de participation. Par ailleurs, le questionnaire adapté du SERVQUAL permet d'évaluer la perception de la qualité des étudiants en Master en sciences de l'éducation sur les services éducationnels offerts, selon les cinq dimensions mentionnées plus haut (Mahjoubi, 2001).

7.2 AGE DES REpondants

Les répondants âgés entre 24 et 29 ans et 30 à 34 ans constituent respectivement 30-31%, contrairement à ceux âgés de 50 ans et plus qui font 7,6% (figure 3). Ce qui montre la diversité des tranches d'âge des étudiants de l'UVS, notamment ceux du Master 2 SCE. Toutefois, les plus jeunes (entre 24 à 34 ans) sont plus fortement représentés.

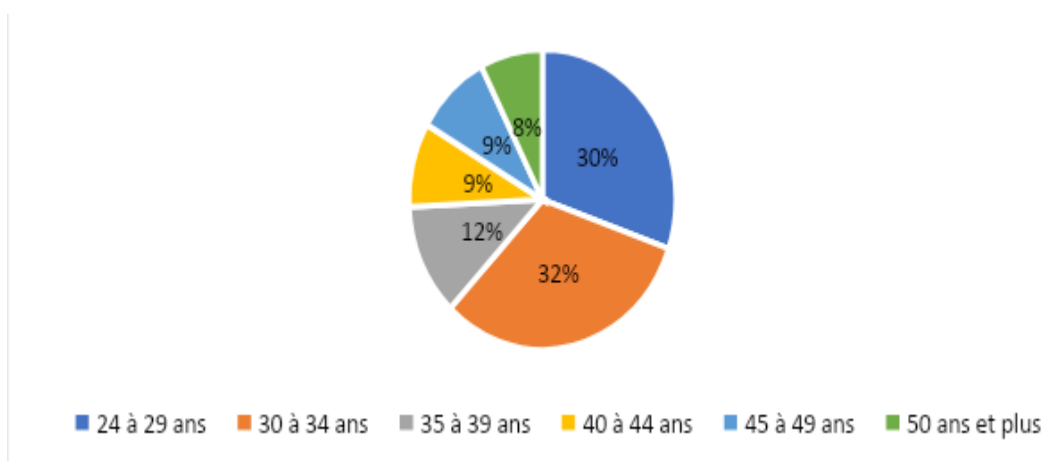


Figure 3.: Tranches d'âge

Source : Données de la recherche (2020)

Dans l'enseignement supérieur, à un certain niveau, l'âge ne constitue plus un frein pour continuer les études. Selon le rapport de l'OCDE en 2013, traditionnellement, les étudiants entrent à l'université juste après avoir terminé leur enseignement post-secondaire., et c'est toujours le cas dans de nombreux pays. Par exemple, en Belgique, au Japon et en Indonésie, l'âge moyen des nouveaux inscrits à l'université est de 19 ans, voire moins. Cependant, l'âge moyen des nouveaux inscrits varie d'un pays à l'autre en raison de l'âge typique auquel les élèves terminent leurs études post-secondaires, de la capacité d'accueil des établissements et du coût d'opportunités d'une entrée sur le marché du travail avant d'avoir entamé des études supérieures. Par exemple, dans des pays tels que l'Islande, la Nouvelle-Zélande et la Suède, l'âge moyen des nouveaux inscrits est de 25 ans ou plus. En moyenne, les étudiants des pays de l'OCDE et des pays du G20 auront 22 ans lorsqu'ils suivent leur premier cours de niveau supérieur et passeront 4.4 ans à étudier en temps plein ».

À cet égard, au Sénégal, les élèves achèvent leurs études secondaires (baccalauréat) vers 19 ans et si tout se passe bien, la licence est décrochée à 22 ans (Sall, 1996). Au demeurant, la particularité de l'UVS qui fait une FOAD donne l'accès à tous les niveaux d'âges et résout cette contrainte d'âge limite au niveau supérieur.

7.3 SEXE DES REpondANTS

Les enquêtes montrent que l'effectif des femmes est de 17% tandis que celui des hommes est de 83% parmi les répondants (figure 4). Cette tendance de la forte domination des hommes est confirmée par le rapport de l'UVS (2019), où les femmes représentent 42,5% et les hommes 57,5% en Sciences de l'Éducation. Ceci peut s'expliquer par le fait que l'enseignement à distance demande un certain nombre de critères pour un suivi normal des cours. Tout d'abord, la facilité dans l'utilisation des technologies numériques, mais aussi le temps à consacrer dans les recherches peut constituer des limites pour les femmes à l'accès au Master à distance.

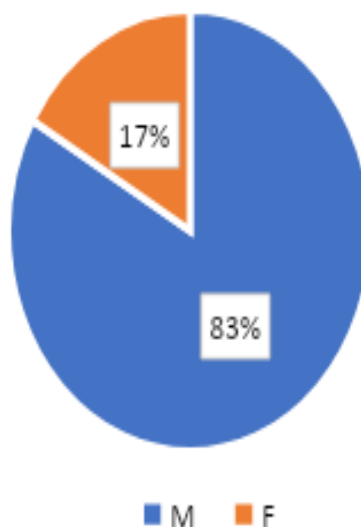


Figure 4 : Sexe des répondants

Source : Données de la recherche (2020)

Selon l'UNESCO (2003), « l'éducation s'institue en tant que droit inaliénable, dévolu à tout individu indépendamment de son sexe, de son pays de résidence ou de son origine sociale. Dans l'enseignement

supérieur, du point de vue de la différence entre les sexes, l'écart traditionnel s'est inversé, favorisant désormais les femmes. Ce n'est qu'en Arabie saoudite, en Indonésie, au Japon et au Mexique que les femmes sont moins nombreuses que les hommes. Cependant, plus le niveau d'enseignement augmente, plus l'écart se réduit : dans les programmes de recherche avancée, cet écart disparaît presque complètement (OCDE 2013) ». Par ailleurs, la tendance au Sénégal est tout autre comme indiqué dans l'étude de Niassé en 2009, déclarant que « les universités comptent une majorité de garçons. Sur un échantillon de 1536 étudiants, 1001 sont de sexe masculin soit les 65,17 % de l'effectif total. Les filles qui sont au nombre de 535 représentent 34,83 % des effectifs. Cela se traduit par un ratio fille / garçon de 0,53 ». En effet, les résultats de cette recherche confirment cette dernière affirmation.

7.4 Les outils de collecte de données

La collecte des données a été basée sur les deux principales sources ci-après :

- **La première source** a été consacrée à la recherche documentaire avec l'utilisation des moteurs de recherche des bibliothèques numériques d'accès libre. Cette étape a permis d'identifier des manuels sur le sujet d'intérêt et de consulter diverses sources en fonction des objectifs ci-dessus.

- **La seconde source** de l'étude exploite le questionnaire adapté du SERVQUAL pour évaluer la perception de la qualité des étudiants. Les réponses aux questions du SERVQUAL sont basées sur une échelle sémantique, allant de fortement en désaccord à fortement en accord, correspondant à une valeur croissante allant de 1 à 5. Le questionnaire a été transcrit en français pour faciliter la compréhension et adapté selon les caractéristiques du profil des étudiants.

7.5 Activités de collecte

La collecte des données a été effectuée grâce à un questionnaire adressé aux étudiants. Elle s'est déroulée du 9 juin au 10 juillet 2020. L'administration du questionnaire a commencé par un pré-test pour vérifier le niveau de perception des questions dans l'outil SERVQUAL. Les réponses favorables sans difficulté majeure ont permis de passer à l'administration finale. Les applications telles que Google Forms ont permis l'administration du questionnaire via les courriels des étudiants et les réseaux sociaux notamment WhatsApp. Les étudiants ont massivement répondu par WhatsApp. Ils y ont fourni plus de réponses que par messagerie électronique ordinaire (courriels). Google Forms a permis aussi de transférer les données vers un fichier Sheets traduit sur Excel pour les analyser et interpréter au moyen de tableaux croisés dynamiques. Dans cette étude, la démarche hypothético-déductive est utilisée, pour évaluer la qualité des services éducationnels d'un programme de l'UVS.

8. RÉSULTATS ET DISCUSSION

L'analyse de la figure 1 montre que la dimension **tangibilité** (première colonne en bleu) est généralement plus élevée pour tous les groupes d'âges. Le score moyen total pour cette dimension est de ($M = 3,88$) (tableau 6) ce qui la place en première position. Le constat dans ce tableau est le même que les répondants aient de l'expérience ou non. Dans cet esprit, les technologies utilisées par l'UVS sont satisfaisantes pour les étudiants dans le cadre de leur formation en ligne. Ces données vont dans le sens contraire des résultats de Wafaa (2015), montrant que l'Assurance est la première dimension dans la mesure de la satisfaction des étudiants d'une université au Maroc avec le SERVQUAL. Prenant en compte la variable sexe, la présence de la tangibilité ($M = 3,81$) n'est surpassée que par la dimension Empathie ($M = 4,18$) chez les hommes.

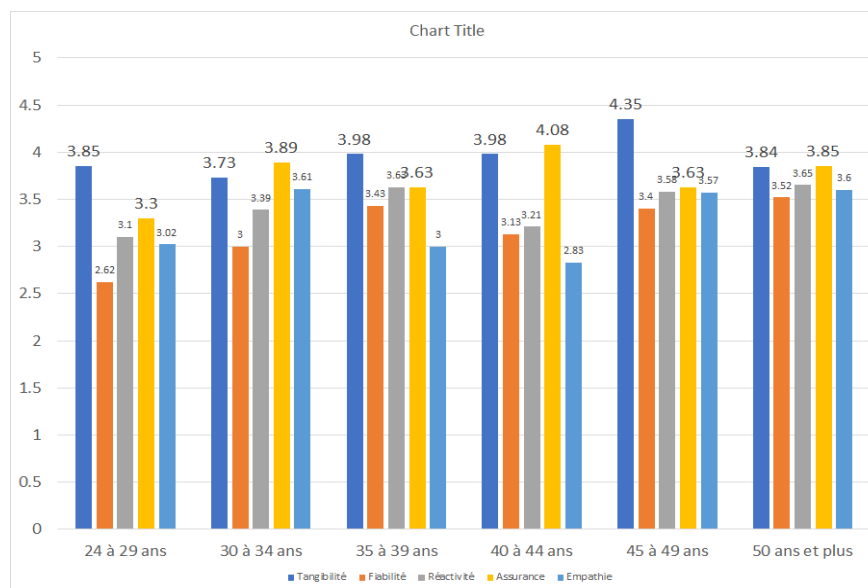


Figure 5. Répartition des scores moyens aux dimensions du SERVQUAL en fonction du groupe d'âge. L'analyse place généralement en deuxième position la dimension **Assurance** (colonne en jaune) sauf pour le groupe d'âge (35-39 ans) où elle équivaut la dimension **Réactivité**. Le score moyen total (3,67) reporté au tableau 6 maintient l'Assurance en deuxième position. Cette position corrobore les résultats de Rupin et al. (2018) sur la « satisfaction des étudiants d'une institution d'enseignement supérieur et universitaire ». Ce constat ne change pas en fonction de l'expérience des participants. Prenant en compte la variable sexe, l'assurance (3,98) vient en troisième position après la tangibilité (4,09) et l'empathie (4,18) chez les hommes. En troisième position sur la figure 1, suit la **Réactivité** avec une moyenne totale de 3,35. Cette position ne varie pas en fonction de l'expérience des participants (tableau 2). Toutefois, la réactivité vient en quatrième position en fonction du sexe. Ce résultat n'est pas très loin des résultats de Wafaa (2015) où la réactivité occupe l'avant-dernière place. En effet la réactivité est une dimension assez importante pour la satisfaction du client.

Tableau 2 : Répartition des dimensions du SERVQUAL en fonction de la moyenne totale et de l'écart-type

Dimensions	Moyenne totale	Écart-type	Sexe F	Sexe M	Expérience oui	Expérience non
Tangibilité	3,884	1,159	4,09	3,84	3,64	3,94
Fiabilité	3,024	1.250	3,04	3,02	2,95	3,04
Réactivité	3,352	1.314	3,52	3,32	3,17	3,40
Assurance	3,670	1,180	3,98	3,61	3,33	3,75
Empathie	3,282	1.306	3,81	4,18	2,82	3,40
Moyenne générale	3,443	-	3,69	3,60	3,18	3,51

Source : Données de la recherche (2020)

Dans le même sens, les services éducationnels de l'UVS respectent les délais fournis aux étudiants. En outre, les employés traitent avec rapidité les demandes de ceux-ci en tenant compte de leurs besoins.

En quatrième ordre vient l'**Empathie** avec une moyenne totale (3,28). Elle concerne l'attention individuelle accordée, la convenance des horaires, la marque d'intérêt en rapport aux besoins spécifiques des étudiants. En fonction du sexe, l'empathie vient en première position chez les hommes et en troisième position chez les femmes. Cette troisième position est partagée avec la réactivité chez les participants sans expérience indépendamment du sexe. Ces données corroborent les travaux de recherche de Frédérique, Doucet, Merisier et Matayer (2009), ou encore ceux de Wafaa (2015), où l'empathie n'occupe pas une bonne place sur leurs enquêtes de satisfaction. Cependant il contredit les résultats de Rupin (2018) qui met l'empathie en seconde place avec une bonne appréciation des étudiants de l'UEA/Bukavu.

En dernière position vient la **Fiabilité** avec une moyenne générale de 3,02. Elle renvoie à la gestion des dossiers sans erreurs et la résolution des problèmes des étudiants correctement. Ces éléments ne sont donc pas bien appréciés par les étudiants. Il faut signaler quand même que la fiabilité (2, 95) vient en quatrième position devant ainsi l'empathie (2, 82) chez les femmes (Tableau 6). Ces données contredisent globalement la thèse de Thijs et Staes (2008) soutenant que la dimension Fiabilité est généralement la plus importante pour les études utilisant le modèle SERVQUAL (Thijs et Staes, 2008 ; Wafaa, 2015).

En analysant les moyennes générales il ressort que les étudiants sont satisfaits des services éducationnels offerts par l'UVS car toutes les moyennes générales des cinq dimensions de l'outil SERVQUAL sont notées à plus de 3 sur 5. Cette homogénéité sur les moyennes des cinq dimensions, vient conforter les travaux de recherche de Wafaa Cherquaoui (2015) sur « l'influence de la qualité de l'enseignement supérieur sur la satisfaction des étudiants au Maroc », même si l'ordre d'appréciation des dimensions diffère. En effet, Cherquaoui avait trouvé que la dimension assurance accusait la moyenne la plus élevée (3,18). Toutefois, la dimension tangibilité occupe la première place dans le présent travail. En effet, les technologies présentées aux étudiants à travers la plateforme de formation et toutes les autres applications sont considérées comme assez satisfaisantes. Il est à signaler que les étudiants du Master Sciences de l'éducation ont de 5 à plus de 10 années dans leur parcours universitaire. Ceux qui accumulent plus de neuf ans ont noté avec les plus grandes moyennes 3,89 et 3,79. En revanche ceux ayant moins de 8 ans dans la formation supérieure ont noté plus faiblement. Cependant, il faut noter que ces deux groupes mentionnés sont minoritaires comparés aux ayant 5 ans ou moins dans le système.

Par ailleurs, la réactivité et l'empathie présentent des Écart-types assez élevés, indiquant une dispersion dans les réponses. En plus, la fiabilité reste la moins notée par rapport aux autres dimensions. Ceci s'explique peut-être parce que depuis quelles années, l'UVS a revu à la hausse son effectif d'étudiants sans une congruence avec l'effectif de son personnel administratif et enseignant comme indiqué dans le rapport de performance de l'UVS (2019). Ces résultats ont été orientés surtout vers la perception de la qualité des services éducationnels en général, cependant ils pourront servir de modèle d'approche pour des études plus poussées sur la qualité des services particuliers, notamment les enseignements/ apprentissages ou sur les technologies numériques. Car comme a soutenu Lahlou (1992), « il est indispensable d'étudier chaque produit en particulier, il n'est pas de recette de la qualité en général ». Eu égard à ce point de vue, il serait intéressant de poursuivre cette étude d'une manière qualitative et particulière, où on pourra voir plus la perception qualitative de la qualité de l'université. Il faut noter aussi que la recherche a été confrontée à des limites, notamment par rapport à l'accès à la population d'étude et aux personnes ressources de l'UVS, dues à la situation pandémique du pays liée à la COVID 19. Par exemple, les déplacements ont été restreints le plus possible en utilisant les réseaux sociaux notamment Whatsapp pour administrer le questionnaire via Forms.

9. CONCLUSION

L'objectif de l'étude était d'analyser la perception de la qualité des services éducationnels offerts par l'UVS par les étudiants en Master en SCE. Ainsi les recherches ont concerné la caractérisation du profil des étudiants d'abord, suivi des mesures de la perception qualité des services éducationnels par les étudiants selon le SERVQUAL. Ce thème a été choisi en rapport avec le contexte actuel de l'enseignement supérieur, car selon Wafaa et al (2015), la qualité dans l'enseignement supérieur est aujourd'hui au cœur des préoccupations, des états comme des établissements qui délivrent les diplômes, pour permettre à leurs étudiants d'être compétitifs et performants sur le marché du travail et répondre aux besoins du développement humain, social, économique et culturel des pays (Wafaa Cherquaoui, 2015).

En ce sens, l'UVS, la première université au Sénégal basée sur l'enseignement à distance, doit mesurer la qualité de ses services par rapport à la satisfaction de ses clients que sont les étudiants. Car selon Varcher (2012), « la qualité comme outil de contrôle et de prescription fondé sur des batteries d'indicateurs qui ne font sens qu'auprès des décideurs semble avoir encore de l'avenir malgré les démonstrations sur les limites de l'exercice. » (Guillot, 2011 ; Varcher, 2012). Ceci est d'autant plus important, car la qualité reste un défi majeur pour l'enseignement supérieur et une réponse aux exigences nationales et mondiales.

Dans cette étude, la démarche hypothético-déductive a été adoptée avec une approche quantitative. Le questionnaire a permis d'identifier le profil des étudiants par une caractérisation physico-sociologique, éducative et professionnelle. Ensuite, l'outil SERVQUAL, basé sur les travaux de Mahjoubi (2001), a permis de recueillir des données quantitatives sur la perception de la qualité des services éducationnels de l'UVS par les étudiants du Master SCE, à travers les cinq dimensions : tangibilité (représente les technologies) ; fiabilité ; réactivité ; assurance ; empathie.

Les résultats de l'étude ont permis de vérifier les hypothèses de départ. Toutefois pour la première hypothèse « le profil des étudiants influe sur leur perception de la qualité des services éducationnels offerts par l'UVS », il est avéré que certaines caractéristiques, comme l'âge, la durée dans l'enseignement supérieur ou l'expérience professionnelle, peuvent influencer sur la perception de la qualité. Néanmoins, la caractéristique liée au sexe ne laisse prétendre aucune différence sur la perception de la qualité des services éducationnels. Car la moyenne de notation est de 3,6 aussi bien pour les femmes que pour les hommes.

Par ailleurs, la seconde hypothèse « les étudiants du Master en SCE sont satisfaits des services éducationnels offerts par l'UVS » stipule des résultats en général positifs, avec une moyenne générale des cinq dimensions égale à 3,44. Ces résultats ont confirmé cette hypothèse même si l'UVS doit faire des efforts en vue d'améliorer la qualité des services concernant certaines dimensions, notamment, la fiabilité qui occupe la dernière position.

9. RÉFÉRENCES

- Amarfii, N. (2018). *Vers un modèle d'évaluation de la satisfaction des clients*. Québec, Canada : Ecole nationale d'administration publique.
- Beauregard, P. T. (2006). *Application du modèle tétraclasse aux résultats de sondage d'un organisme public ; le cas de la Régie des Rentes du Québec*. Régie de Rentes Québec: Centre d'expertise des grands organismes.
- Binani, K. (2013, Janvier). *La perception de la qualité de service rendue par le personnel des institutions financières au Québec*. Montréal, Canada : Université de Montréal du Québec.
- Frédérique, B. R. Doucet, J.G., Merisier, E. et Matayer L. (2009). *Étude de la satisfaction de la clientèle à l'Hôpital de Fort-Liberté*. Port-au-Prince, Haïti: Université d'État Haïti (UEH).

- Cornu, B. (2009, Décembre). L'éducation, segment du marché scolaire ? *Un seul monde, une seule école*, p. 8 pages.
- Joyeux, E. (2015). Mémoire sur Motivation des apprenants et valorisation des acquis dans les MOOC. *Motivation des apprenants et valorisation des acquis dans les MOOC*. Poitiers, France : Université de Poitiers.
- Mahjoubi, D. (2001, Août). L'impact de la technologie sur la mesure de la qualité de l'éducation : Une approche par le SERVQUAL. (Mémoire de Master, École des HEC affiliée à l'Université de Montréal). <http://biblos.hec.ca/biblio/memoires/m2001no57.pdf>
- MESRI, M. D. (2013). *Rapport d'activités 2012-2019*. Dakar, Sénégal.
- OCDE. (2013). *Indicateurs de l'éducation à la loupe*. Paris : OCDE.
- PDEF, R. s. (2013). *Évaluation du Programme Décennal de développement de l'Éducation et de La Formation (PDEF)*. Dakar, Sénégal.
- Perroton, G. F. (2007). Les « marchés scolaires » : une analyse en termes d'économie de la qualité. *Revue française de sociologie* 4, (Vol. 48), p. 693 à 722.
- Plante, C. B. (2002, Décembre). La qualité : mieux la définir pour mieux la mesurer. Université de Liège, Belgique.
- PSE, R. d. (2014, Février). *Plan Sénégal Emergent*. Sénégal : Sénégal.
- Rupin Kahombera, F. (2018, Mai). Mémoire de Master sur la Satisfaction des étudiants dans une institution d'enseignement universitaire. Marseille, France.
- Sall, H. N. (1996, Décembre). Efficacité et équité de l'enseignement supérieur au Sénégal. Dakar, Université Cheikh Anta Diop de Dakar, Sénégal.
- Strickland, F. S. (1998). *Sondages sur la satisfaction des clients : Guide du gestionnaire*. Canada : Centre canadien de gestion.
- UVS. (2019). *Rapport de performance de l'Université Virtuelle du Sénégal*. Dakar : Université Virtuelle du Sénégal.
- Varcher, P. (2012). *La qualité de l'éducation : Une analyse du débat actuel et une réflexion prospective pour la période post-2015*. Suisse : Un mandat de la Commission Suisse pour l'UNESCO et de la DDC (Direction du développement et de la coopération).
- Wafaa Cherquaoui, R. C. (2015, Avril). Influence de la qualité de l'enseignement supérieur sur la satisfaction des étudiants. *Colloque international sur la qualité d'enseignement supérieur, At EST de Casablanca*, (p. 1 à 13). Maroc.