



Les services en ligne

(ressources partagées, cahier de texte numérique, messagerie, forum, blog...)

Extrait de l'étude «Le développement des usages des TICE dans l'enseignement secondaire», 2005-2008



Ces services sont accessibles dans le cadre d'un ENT d'établissement ou de services mis à disposition d'une classe par un enseignant.

1 Définition

Les services en ligne sont peu étudiés dans leur globalité.

Le service le plus expérimenté et analysé est le bureau virtuel. Il se définit comme le regroupement en un espace unique des différents services en ligne personnalisés et sécurisés : messagerie électronique, forum, chat, blog, zone de stockage de documents, etc.

Les différents usages peuvent avoir une ou plusieurs finalités :

- pédagogiques,
- administratives ou de gestion,
- de communication,
- documentaires.

Chaque discipline développe des productions en s'intéressant à l'une ou l'autre de ces finalités. Par exemple, le cahier de texte en ligne constitue à la fois un support de communication enseignants/élève, un outil administratif (cahier de texte règlementaire) et un outil documentaire grâce aux ressources partagées mises à disposition par les professeurs.

2 Analyse des usages

Les différents services en ligne sont utilisés de façon homogène par la plupart des disciplines. Seul le blog se distingue dans la mesure où il a principalement été expérimenté en français (discipline qui utilise moins les autres services en ligne).

2.1 L'intranet/extranet ou ENT de classe

Les usages dans les relations professeurs/élèves :

- il est principalement utilisé pour la réalisation de travaux collaboratifs par les élèves : le fait de disposer d'un espace commun de stockage de documents et d'outils de communication facilite la réalisation de travaux de groupe. Ainsi, l'ENT permet aux enseignants de proposer des projets ambitieux (s'étalant sur plusieurs semaines) à leurs élèves,

- il sert aussi à publier des productions d'élèves afin d'alimenter l'interactivité autour de ces productions (écrits, images, etc.),
- cas spécifique : il peut être utilisé pour assurer le suivi d'élèves partis en stage via l'échange de documents, en lui associant un forum de questions/réponses et un agenda.

2.2 L'espace de stockage de documents et de communication

Les usages par les élèves :

- transmettre à l'enseignant des travaux (écrits mais aussi oraux) réalisés en dehors de la classe à la demande du professeur en vue d'une correction par celui-ci. Les élèves sont aussi parfois autorisés par leur professeur à lui transmettre des travaux personnels,
- mutualiser des documents ou des ressources : notes de cours, fiches de lectures, de synthèses, de révisions, exercices, corrigés...

Les usages par l'enseignant :

- guider les élèves dans leur apprentissage : il offre la possibilité de donner accès à des ressources ciblées, adaptées à un cours ou un projet éducatif (par exemple, réaliser une recherche documentaire, en utilisant la base de documents présélectionnés et mis à disposition par l'enseignant),
- proposer un accès « à la carte » à des ressources afin que les élèves puissent construire leur propre parcours de formation en fonction de leur niveau.

Les usages par l'administration :

- échanger des informations administratives au sein de l'établissement à destination de listes de diffusions ciblées (enseignants, élèves, classes...).

2.3 Le cahier de texte numérique

Les usages dans les relations enseignants/élèves :

- classiquement, il sert à l'enseignant pour transmettre les devoirs aux élèves et, parfois, le support de cours,
- utilisé aussi comme un outil pédagogique, il permet à l'enseignant de faciliter l'animation du cours par des échanges en amont avec les élèves en leur signalant des liens vers des documents complémentaires, des exercices en ligne, etc.

Les usages par les parents :

- les parents peuvent rapidement prendre connaissance des devoirs que leurs enfants ont à réaliser dans la semaine.

2.4 Le forum

On peut distinguer trois types d'usages du forum :

le forum d'échanges, qui est utilisé :

- par l'enseignant pour faire préparer un cours par les élèves en amont de la classe : l'enseignant lance une question, les élèves débattent pendant quelques jours autour de la notion, leurs échanges seront utilisés par l'enseignant pour construire son cours,
- par les élèves pour réaliser la correction collective d'un devoir : les élèves s'auto-évaluent via des messages sur le forum et réalisent ainsi des corrections croisées.

le forum d'aide pédagogique, qui sert aux élèves pour solliciter des exercices de révisions ou pour poser des questions à l'enseignant,

le forum des classes (plus rare), utilisé par des élèves de différentes classes pour échanger sur les contenus pédagogiques ; le forum est alors animé par plusieurs professeurs.

2.5 Le « chat »

Il peut être utilisé pour des séances de révisions collectives avec ou sans la présence de l'enseignant.

2.6 Le blog

La création de blogs par les élèves peut être utilisée comme :

- moyen pour faire écrire les élèves,
- moyen de publication de travaux d'élèves (réalisés dans le cadre de la classe ou en dehors),
- support de projets de classe (travail de recherche, récit au quotidien d'un voyage scolaire...),
- lieu de partage de connaissances sur un sujet,
- portfolio des travaux de la classe.

2.7 La messagerie électronique

- Utilisée peu fréquemment, elle sert généralement aux échanges personnalisés impliquant un élève ou un parent et non pas l'ensemble de la classe,
- Certaines classes ne disposant pas de l'ENT l'utilisent pour la réalisation de travaux collaboratifs, l'accompagnement pédagogique et l'administration de la classe.

3 Analyse des plus-values associées

3.1 L'ENT de classe

Les plus-values pour les élèves

- permet la continuité pédagogique entre la classe et l'après-classe grâce à :
 - une liberté dans le temps : il rallonge, modifie les temps d'échanges entre les élèves ou entre l'enseignant et ses élèves,
 - une liberté dans l'espace : l'activité pédagogique se fait aussi en dehors de la classe (en tout lieu disposant d'un accès internet),
- constitue un vecteur de réflexion et de questionnement sur le cours, en dehors du cours,
- facilite l'apprentissage : les élèves ont accès facilement à tous les cours et aux documents utilisés par le professeur en classe,
- autorise un accompagnement individualisé : l'enseignant peut répondre à des sollicitations individuelles d'élèves et apporte ainsi des éclairages répondant aux besoins de chacun,
- favorise une mise en activité et en autonomie de l'élève : il place les élèves en situation de production de ressources et les rend ainsi acteurs de leur apprentissage ; les élèves sont responsabilisés dans la gestion de leurs acquisitions de compétences, ce qui constitue un facteur de motivation,
- valorise les élèves : leurs notes de cours, fiches de révisions et productions sont publiées...
- développe les échanges entre les élèves, ce qui favorise l'ouverture aux autres.

Les plus-values pour l'enseignant

- permet un gain de temps en classe : l'enseignant acquiert une plus grande souplesse dans la gestion de son temps en pouvant effectuer un certain nombre de tâches hors de la contrainte du temps de classe,
- apporte une aide à l'enseignement : il permet une continuité de l'environnement pédagogique grâce à la variété des fonctionnalités offertes,
- favorise une diversification des méthodes pédagogiques : il contribue à une pédagogie fondée sur la construction collective (pédagogie de la question),
- permet d'organiser et de guider l'apprentissage de ses élèves en dehors de la classe,
- favorise une autre forme d'évaluation par l'échange : l'enseignant peut conseiller l'élève en vue de l'amélioration de son devoir et ne se contente pas de sanctionner par une note (évaluation formative),
- facilite la remédiation en permettant à l'enseignant :
 - d'observer ses élèves,
 - de leur fournir une aide individualisée,
 - de compléter son enseignement (l'aide individuelle est visible par tous).

Les plus-values communes aux enseignants et aux élèves

- en créant un espace supplémentaire d'échanges entre les élèves et l'enseignant, ce

dispositif favorise le développement d'autres types de relations (plus riches, confiantes et respectueuses) en général bénéfiques à l'apprentissage,

- plus globalement, ce type de dispositif permet de renforcer les échanges entre tous les membres de la communauté scolaire (administration, enseignants, CDI, élèves), grâce à une ventilation facile et rapide de l'information en temps réel et de façon ciblée sur listes de diffusion.

La mutualisation des prises de notes est un sujet récurrent dans les productions des groupes de travail disciplinaires. Ses plus-values sont multiples. Elle permet :

- pour l'élève de faciliter les apprentissages (comprendre et apprendre son cours) et de valoriser celui qui prend les notes,
- pour l'enseignant, d'améliorer son cours : il lit les notes des élèves et repère ainsi les points incompris,
- de développer des échanges avec les élèves,
- de rendre les élèves plus autonomes : ils disposent d'un document commun, validé par l'enseignant, qui leur servira lors des révisions.

3.2 Le cahier de texte numérique

Les plus-values pour les élèves

- les ressources à disposition sont plus nombreuses et plus aisément mutualisées,
- l'élève devient acteur de son apprentissage : des ressources sont mises à sa disposition pour approfondir son cours ou mieux le comprendre et c'est à lui de faire la démarche de s'en servir,
- la continuité pédagogique est assurée : la classe se poursuit après les cours,
- les élèves absents sont autonomes pour rattraper le cours,
- les parents ont une plus grande visibilité sur le travail effectué en classe et les attentes de l'enseignant, ce qui contribue à établir un climat de confiance entre les parents et professeurs.

Les plus-values pour l'enseignant

Le cahier de texte numérique permet :

- la transmission des devoirs et des documents, en dehors du temps de classe : la continuité pédagogique est assurée,
- la conservation des documents : l'enseignant peut les réutiliser avec plus de facilité d'une année sur l'autre ou bien d'une classe à l'autre,
- le partage de l'information entre les enseignants des différentes disciplines.

3.3 Le forum

Les plus-values pour les élèves

- permet la mise en activité de l'élève et, en particulier, d'obtenir l'intervention d'élèves qui s'expriment peu en classe,
- valorise l'élève qui peut s'exprimer en participant aux échanges à son rythme (et non plus sur sollicitation de l'enseignant) et en fonction de ses compétences propres,
- favorise la réflexion en donnant plus de temps aux élèves et en leur permettant de réinvestir certains savoirs,
- donne confiance aux élèves quant à leur capacité à mener une réflexion autonome,
- renforce la motivation de l'élève : se sachant valorisé il développe l'envie de participer et s'implique davantage dans les travaux demandés,
- permet une autre forme d'évaluation : les élèves s'auto-évaluent mutuellement,
- apprend aux élèves les règles du dialogue (respect mutuel, propos mesurés...),
- permet une plus grande interactivité en classe car les élèves ont pu remobiliser leurs acquis.

Les plus-values pour l'enseignant

- représente un gain de temps dans le cadre de la préparation de cours : les élèves arrivent en cours en ayant déjà mobilisé leurs connaissances sur le sujet,
- permet un accompagnement individualisé des élèves.

3.4 Le blog

Les plus-values pour les élèves

- permet de réinvestir des acquis (les contenus d'un cours, mais aussi les règles d'écriture),
- développe l'esprit critique des élèves face à l'information,
- favorise l'expression des élèves et, de manière générale, leur implication en classe et en dehors de la classe,
- fédère la classe autour d'un projet commun,
- sensibilise aux exigences de qualité de publication sur le plan de la langue, de la forme et des idées,
- permet d'apprendre les règles du respect de la vie privée, du droit à l'image et de la propriété intellectuelle.

Les plus-values pour l'enseignant

Le blog permet de développer des démarches pédagogiques transdisciplinaires (par exemple, les professeurs de français et de SVT s'associent pour faire mener une enquête policière à leurs élèves via le blog).

4 Quelques verbatims recueillis dans les comptes rendus des groupes de travail, concernant des difficultés éventuelles

Concernant les élèves

- l'ENT peut être chronophage : l'utilisation des services en ligne à des fins pédagogiques doit remplacer d'autres exercices et non pas venir s'y ajouter,
- les inégalités entre élèves risquent d'être aggravées sur les plans :
 - de la fracture numérique : certains élèves se retrouvent en situation d'exclusion par rapport à la dynamique favorisée par les services en ligne,
 - du manque d'équipement à l'école (ordinateurs et accès internet) ou des difficultés d'accès à ces équipements pour les élèves (la présence requise d'un adulte ou une autorisation spéciale, constitue une responsabilité importante de l'enseignant face à l'établissement),
 - de l'hétérogénéité de leurs compétences informatiques : cela peut en exclure certains,
 - de l'hétérogénéité dans leur rapport à l'informatique : ceux qui sont plutôt réfractaires ne vont pas utiliser l'ENT (ou a minima) ce qui sera un facteur de décohésion au sein de la classe.
- les services en ligne ne sont pas toujours la solution miracle pour aider les élèves très timides ou en échec scolaire à se raccrocher à la classe ; bien plus, ils peuvent être la source de difficultés supplémentaires pour ces élèves qui redoutent le fait que leur travail soit visible par tous les autres élèves.
- la classe virtuelle risquerait de faire disparaître des habitudes de comportements scolaires qui structurent l'élève et sa manière d'être et de laisser naître des comportements problématiques tels que l'irrespect de l'interlocuteur, l'envahissement ou la non participation.
- point plus spécifique, l'évaluation formative (allers-retours entre le professeur et l'élève en vue de l'amélioration d'un devoir) peut décourager l'élève si les échanges sont trop nombreux.

Concernant les enseignants

- l'ENT peut aussi être chronophage : les sollicitations multiples et individuelles des élèves peuvent vite demander un temps considérable à l'enseignant qui souhaite y répondre ; cela requiert un cadre clairement établi entre l'enseignant et ses élèves.
- Il peut aussi susciter une inquiétude quant à la capacité à utiliser ces outils : la peur de ne pas savoir et de se décrédibiliser face aux élèves.
- Une contrainte pédagogique est sous-jacente : l'enseignant doit modifier son rapport au savoir et à l'élève.

Les risques

- que des élèves « paresseux » tentent d'avoir des réponses toutes faites à leurs devoirs en sollicitant beaucoup l'enseignant,
- que les élèves passent à côté des contenus de cours : l'outil est parfois perçu par les élèves comme un mode de travail original, mais sans pour autant qu'ils se l'approprient comme un véritable outil de travail collectif.

Toutes les analyses s'accordent à dire que la classe virtuelle ne peut fonctionner qu'en complément d'une classe réelle car elle ne fonctionne que grâce à la dynamique de classe qui requiert :

- la prise en compte du cadre d'apprentissage (planning des élèves, devoirs dans les autres disciplines...) afin que les élèves ne soient pas débordés,
- l'implication de l'élève dès la définition initiale du projet pour bien faire valoir les intérêts de la démarche.

5 Positionnement des disciplines sur ce thème

On note une contribution particulièrement importante des groupes de travail dans les disciplines suivantes : les sciences économiques et sociales, les sciences physiques et chimiques, la documentation, le français (analyse centrée sur le blog).

6 Conclusion / prospective

En conclusion, les services en ligne sont très certainement les outils les plus expérimentés et analysés par les groupes de travail disciplinaires, pendant la période 2005-2008. Parmi ces services, l'intranet/extranet est celui qui a donné lieu au plus grand nombre de productions.

Ces outils proposent des fonctionnalités multiples dont les apports pédagogiques sont indéniables. Le principal est très certainement une passerelle entre les élèves et l'enseignant, en dehors de la classe, passerelle pouvant être utilisée de très nombreuses façons.

Cette dimension de continuité pédagogique entre la classe et l'après-classe ne serait pas possible sans l'usage des services en ligne et il s'agit donc d'une réelle valeur ajoutée.

La plupart des usages de ces outils ayant déjà été expérimentés par un grand nombre de disciplines, la priorité aujourd'hui est de favoriser la généralisation de ces usages dans les établissements.

