

Etre ou ne pas être sur Internet ?

Considérations pédagogiques sur le travail interdisciplinaire sur Internet développé par les élèves de 2^e et 3^e année de l'Ecole de commerce du Collège du Sud

1. Enjeux et concepts du projet

Si la question ne se pose plus pour une bonne partie de nos élèves qui utilisent de manière très courante et très naturelle les technologies de l'Internet, elle se pose encore de manière aiguë pour un certain nombre d'entreprises. On connaît les immenses enjeux financiers des portails Internet et, de manière générale, des entreprises qui gravitent autour d'Internet. On sait aussi depuis peu que bien des espoirs placés dans ce domaine se sont évanouis ainsi que le capital de certains actionnaires. Au-delà de la part d'illusion et de rêve que cristallise l'avènement de toute nouvelle technologie, il faut se demander très concrètement quel usage efficace, rationnel on peut en faire. C'est la question que nous nous sommes posée.

D'autre part, il n'existe pas dans le programme d'études qui conduit au diplôme de commerce ou à la maturité professionnelle commerciale de matière qui présente l'un ou l'autre aspect de l'internet. Si les technologies de l'Internet sont entrées plus ou moins dans les pratiques commerciales, elles n'ont pas encore de place dans les programmes d'études. Dans le cadre d'un travail interdisciplinaire qu'accomplissent les élèves de l'école de commerce, c'était l'occasion rêvée de faire entrer l'Internet par les coulisses, à défaut de mieux. Si les élèves pratiquent de manière assez régulière l'e-mail ou le SMS, ils n'ont que peu ou pas du tout de connaissances quant au fonctionnement de l'Internet et aux enjeux commerciaux potentiels de cette technologie. Le travail que nous avons entrepris avait pour but de lever le voile sur ces enjeux et de donner une connaissance plus concrète de l'usage d'Internet dans le cadre d'une entreprise.

2. Démarche et déroulement chronologique

Bien entendu, nous ne pouvions pas envisager d'étudier l'Internet d'une manière purement théorique et du point de vue de l'économiste ou du spécialiste de l'Internet. Il s'agissait de plonger les élèves dans des activités concrètes au cours desquelles leurs connaissances et leurs pratiques de l'Internet pouvaient se développer.

Nous nous sommes assignés comme **objectif final** du travail de créer un protocole d'évaluation simple qui soit utilisable par toute entreprise présente ou non présente sur le réseau Internet, protocole qui devrait permettre à une entreprise de juger si sa présence sur Internet est nécessaire, inutile, efficace, adaptée, etc.

Nous nous sommes proposés également de formuler un certain nombre de **règles d'or** qui devraient permettre de mieux utiliser Internet et de fournir des **informations et des références utiles** pour qui veut améliorer son efficacité sur Internet ou réaliser un site web pour son entreprise.

Le travail proposé s'est déroulé en plusieurs étapes. A chacune de ces étapes, le travail devait être montré au professeur responsable et aux professeurs qui collaboraient au projet et qui avaient un ou deux groupes à coacher.

1^{re} étape

- Choisir un certain nombre d'entreprises locales, de préférence gruériennes ou fribourgeoises, dans des domaines définis en fonction de l'intérêt des élèves (hôtellerie, voyages, musique, informatique, etc.), que ces entreprises utilisent ou non l'Internet et les étudier.
- Etudier et évaluer les sites Web et les stratégies commerciales mises en place par ces entreprises à travers l'usage d'internet. En l'absence de présence sur le Net, il s'agissait de s'enquérir de leur stratégie, de leur projet par rapport à l'Internet. L'objectif étant de définir le pourquoi et le comment de leur présence ou de leur absence sur le Web.

Organisation des tâches

Des **groupes de travail** (2 ou 3 élèves par groupe) se sont formés en fonction de leurs intérêts ou de leurs affinités communes. Ils ont choisi un sujet et un domaine et ont cherché sur Internet des entreprises qui répondaient à leurs attentes. Lorsque ces entreprises ont été trouvées, ils ont élaboré avec les conseils du maître et en échangeant leurs points de vue une grille d'évaluation qui permettent de juger de la qualité du site web que propose l'entreprise étudiée.

L'**étude des sites Web** constituait une première étape indispensable pour se faire une idée de la manière dont les entreprises se montrent sur l'internet. Cependant il s'agissait encore de voir quelles étaient les stratégies - pour autant qu'il y en eût - de ces entreprises par rapport à leur présence sur le Web. Avaient-elles gagné des clients depuis qu'elles étaient sur Internet ? Leurs investissements sur le Web étaient-ils rentables ? Les réponses à ce genre de questions ne pouvaient s'obtenir qu'en les demandant aux responsables des entreprises étudiées, à travers des interviews ou des questionnaires adressés par mail. Les **questionnaires et les interviews** ont été supervisés par les professeurs responsables avant d'être adressés aux personnes concernées. Les élèves se sont déplacés dans les entreprises partiellement sur les heures de cours et partiellement sur leur temps libre afin de recueillir les informations utiles à la poursuite de leur travail.

A la suite de ces démarches, un élève de chaque groupe a présenté devant tous les autres les résultats des études conduites par le groupe, les difficultés rencontrées et la manière dont le groupe envisageait la poursuite de l'étude. Cette **présentation orale** a fait l'objet d'une évaluation par les maîtres qui ont pris part au projet et les autres élèves.

2^e étape

- Faire le bilan des informations recueillies, éventuellement rechercher des compléments d'information auprès de professeurs ou d'experts qui soient à même d'apporter un éclairage compétent sur les zones d'ombres et les questions non résolues.
- Classer les documents et les renseignements obtenus dans un dossier et réaliser une synthèse écrite des démarches effectuées avec les résultats obtenus, les difficultés cumulées, les lacunes constatées.

Organisation des tâches

A ce stade, nous avons invité **Monsieur Pierre Schwaller**, responsable du site Lyoba.ch, sorte de portail des sites Internet de la Gruyère, à venir nous communiquer son expérience de l'Internet et nous fournir quelques explications complémentaires à

propos des questions restées sans réponse à la suite des interviews et questionnaires élaborés par les élèves.

Son passage a permis d'éliminer quelques zones d'ombre dans les travaux des groupes et de relancer l'enthousiasme quelque peu fané de certains groupes.

Les travaux des groupes ont été récoltés, corrigés, évalués et retournés pour amélioration aux élèves. La qualité de ces travaux était très inégale. Certains groupes, devant la grande autonomie qui leur était laissée, avaient négligé de poursuivre leurs recherches et d'affiner leurs résultats. Le niveau général des synthèses et des dossiers présentés était insuffisant. Le planning a dû être considérablement revu et les échéances retardées afin de pallier aux défauts des documents présentés.

3^e étape

- A partir de la synthèse réalisée par chaque groupe, élaboration d'un protocole final commun destiné à toutes les entreprises qui veulent créer un site internet ou améliorer leurs performances sur Internet.
- Présentation publique du travail de chaque groupe devant les professeurs qui ont suivi le travail, Monsieur Pierre Schwaller et un journaliste invité (La Gruyère).
- Mise à disposition du protocole sur le site internet de l'école.

Organisation des tâches

Le protocole final sera réalisé principalement par le responsable du projet (C. Mauron) en se basant sur les dossiers et les synthèses des groupes de travail formés par les élèves. La réalisation des pages web est confiée à un élève (Bastien Chételat)

La présentation orale est assurée par un élève de chaque groupe éventuellement assisté par un de ses camarades. Tous les moyens techniques (ordinateur portable, powerpoint, internet, rétroprojecteur) de présentation sont disponibles et peuvent être utilisés par les élèves. Elle dure 15' au maximum et est suivie d'une discussion et d'une évaluation (le protocole d'évaluation est connu des élèves) qui fera l'objet d'une note dont le coefficient est 3.

Conclusion – quelques considérations pédagogiques

Ce type de travail interdisciplinaire est relativement complexe à organiser d'une part parce que la matière est relativement inédite et que le professeur à peine plus que l'élève ne peut prétendre en maîtriser le contenu. D'autre part, les groupes de travail doivent fonctionner de manière très autonome et soutenir leur motivation pendant une longue période sans nécessairement se représenter clairement les tâches à accomplir et les buts à atteindre, ceci malgré le soin mis au début du travail à les expliciter.

La gestion du projet a été relativement délicate parce que le professeur responsable n'avait pas toujours le temps de suivre de manière efficace tous les groupes de travail et de les appuyer au moment où c'était nécessaire. Certains groupes ont mal géré la liberté et l'autonomie qui leur était laissée et n'ont pu respecter les échéances fixées. Ils ont peu ou prou utilisé les compétences des professeurs qui devaient les coacher. Ces éléments ont conduit à prolonger le travail et à éteindre l'intérêt et la motivation présente à son lancement.

Cependant, si les résultats techniques du projet ne sont pas à la hauteur de ce qu'on pouvait en espérer, les étudiants ont eu, je crois, l'occasion sans nécessairement sans rendre compte d'explorer l'Internet au service de l'entreprise. Ils ont eu également l'occasion de gérer un projet de manière autonome à l'intérieur d'un groupe de travail, de voir les conséquences à

terme et à long terme de leur investissement, du souci et du sérieux accordé à leur tâche, de la responsabilité qui leur incombait de parvenir aux objectifs fixés.

Dans ce genre de projet pédagogique, le bénéfice retiré par les élèves est très directement proportionnel à la passion et à l'intérêt qu'ils prêtent à leur tâche.

Avec mes remerciements à tous les professeurs qui ont collaboré au projet

Mme Jocelyne Miauton,

M. Mario Allemann

M. Amédée Jaquet

Bulle, le 5 novembre 2001

Charly Mauron