



HAL
open science

Connectés pour apprendre : l'usage du téléphone en classe

Rahma Gasmi, Samira Hammadi

► **To cite this version:**

Rahma Gasmi, Samira Hammadi. Connectés pour apprendre : l'usage du téléphone en classe. Education. 2023. dumas-04547071

HAL Id: dumas-04547071

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-04547071v1>

Submitted on 13 Sep 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License



MÉMOIRE

Pour l'obtention du Master MEEF

Mention Second degré

Parcours technologiques et professionnels

Présenté et soutenu par :

Samira HAMMADI, Rahma GASMI

Le mercredi 6 décembre 2023

Titre :

**Connectés pour apprendre ; L'usage du
téléphone en classe**

Directrice de mémoire : Maryvonne DUSSAUX

Résumé

Mémoire de master MEEF 2023-2024 – INSPE de l'académie de Créteil

Titre : Connectés pour apprendre : Les effets du téléphone portable en classe de seconde métiers de la relation client en lycée professionnel

Samira HAMMADI ; Rahma GASMI

Sous la direction de Maryvonne DUSSAUX

Enseignante en lycée professionnel, nous avons constaté que l'usage du téléphone portable en classe fait débat au sein du système éducatif. C'est pourquoi nous avons choisi d'approfondir la question du numérique éducatif et le lien entre l'usage du téléphone portable et les apprentissages. Notre démarche s'appuie sur une analyse qualitative et quantitative, avec des observations et des entretiens auprès des enseignants pour comprendre l'intégration des téléphones portables dans les pratiques professionnelles enseignantes. Les données recueillies nous ont permis d'évaluer comment l'adoption de cette technologie influence la formation de l'enseignant et l'évaluation de l'apprentissage. Les résultats indiquent une réponse nuancée des enseignants interrogés, soulignant à la fois l'augmentation de l'engagement des élèves et les défis liés à la gestion de leur attention. Ces constatations alimentent la réflexion sur les compétences numériques nécessaires dans le cadre actuel et appuie la nécessité d'une intégration judicieuse des outils numériques dans les stratégies pédagogiques. Notre investigation porte sur l'intégration des outils de la technologie de l'information et de la communication en enseignement (TICE). Nous analysons comment cet outil peut s'inscrire dans les pratiques éducatives et les enrichir. Nous avons conçu et mis en œuvre dans une classe de seconde axée sur les métiers de la relation client un scénario pédagogique, s'appuyant sur l'apprentissage actif et le développement de l'autonomie des élèves. Nous espérons que notre recherche offrira des perspectives éclairantes sur l'intégration du téléphone portable en tant qu'outil pédagogique, et aidera à tracer un chemin vers une utilisation plus judicieuse de cette technologie au service de l'éducation.

Remerciements

Nous souhaitons exprimer nos sincères remerciements aux personnes qui ont contribué de manière significative à l'élaboration de ce mémoire.

En premier lieu, nous tenons à remercier chaleureusement notre directrice de mémoire, Madame Maryvonne DUSSAUX, pour son accompagnement bienveillant tout au long de cette année particulière.

Nos remerciements vont également à Madame Bahia MATTI, notre relectrice universitaire, pour ses conseils avisés et ses commentaires constructifs qui ont enrichi notre travail.

A la proviseure du lycée, nous exprimons notre gratitude pour la confiance accordée et la latitude offerte pour la réalisation de notre action pédagogique au sein de l'établissement.

Nous sommes reconnaissants envers les enseignants qui ont accepté de répondre à nos questions lors de nos entretiens, contribuant ainsi à la qualité de notre recherche.

Un remerciement spécial est adressé au professeur principal de la classe de 2nde Métiers de la relation client, dont la coopération et le soutien ont été essentiels à la mise en œuvre réussie de notre action.

A tous les élèves de la classe de 2nde Métiers de la relation client, nous exprimons notre reconnaissance pour leur accueil et leur participation active.

Enfin, nous tenons à remercier nos proches et nos familles pour leur soutien constant tout au long de cette année.

Mots-clés

Pédagogie,

Enseignement

Apprentissage

Technologie de l'information et de la communication en enseignement (TICE),

Formation de l'enseignant

Innovation pédagogique

Evaluation de l'apprentissage

Numérique éducatif

Sommaire

1. Le numérique éducatif dans l'enseignement professionnel : opportunités et défis	9
1.1. La révolution numérique : Eduquer dans l'ère de la technologie.....	9
1.1.1. Numérique éducatif : Effets et Enjeux	9
1.1.2. Les objectifs du numérique éducatif au lycée professionnel.....	10
1.2. Les défis du numérique éducatif au Lycée Professionnel	11
1.2.1. Les risques du numériques : la protection des données et la dépendance aux écrans	12
1.2.2. Les défis de l'apprentissage du numérique au lycée professionnel	13
2. Le débat sur l'usage du téléphone portable dans les lycées professionnels.....	15
2.1. Comprendre le débat sur l'usage des téléphones portables dans les lycées professionnels	15
2.1.1. L'élaboration de la méthodologie : la préparation de l'enquête	15
2.1.2. La conduite des entretiens	16
2.2. Exploration de l'usage du téléphone portable en enseignement : Regards des enseignants et débats	17
2.2.1. Regards croisés des enseignants sur l'intégration des TICE dans leur pratique pédagogique	17
2.2.2. Ecran ou outil ? La perception des enseignants sur l'utilisation des téléphones portables en classe.....	19
3. L'usage pédagogique du téléphone portable	20
3.1. Mise en œuvre du scénario pédagogique	21
3.1.1. Scénario Apple : Expérience client omnicanal et protection des données chez Apple Rosny II	21
3.2. Des élèves plus actifs ?	24
3.2.1. Nos observations	24
3.3. Téléphones en classe : Regards croisés d'élèves et d'enseignants	25

3.3.1.	Focus groupe avec les élèves	25
3.3.2.	Téléphones en classe : Retours élèves- enseignant	27
3.3.3.	Comparaison des retours élèves avec les retours des enseignants	28
Conclusion		30
4. Bibliographie.....		32
5. ANNEXES.....		33
5.1.	Grilles entretien semi directif	33
5.2.	Grille d'observation dispositif d'enquête.....	34
5.3.	Scénario pédagogique : Apple store Rosny II.....	36
5.4.	Focus Groupe.....	43
5.4.1.	Groupe classe : disposition en îlot.....	43
5.4.2.	Service commercial : Création des fiches produits.....	44
5.4.3.	Service marketing : Organisation d'une journée VIP	48
5.4.4.	Service RGPD	51
5.5.	Travaux élèves durant la séance	53
5.5.1.	Service commercial : Création des fiches produits.....	53
5.5.2.	Service marketing : Organisation d'une journée VIP	54
5.5.3.	Service RGPD : répondre à une cyber attaque.....	56
5.6.	Evaluation sommative	58
5.7.	Exemples d'évaluations : novice, débrouillé et averti	64

Introduction

En tant qu'enseignantes dans deux lycées professionnels distincts du Val de marne, nous avons été frappées dès la rentrée par un sujet omniprésent : l'usage intensif du téléphone portable par les élèves. Cet usage était non seulement un sujet récurrent parmi les équipes pédagogiques mais également un point de discussion entre nous. L'observation quotidienne de ces écrans, qui trouvent leur chemin dans nos salles de classe, nous a menées à nous interroger sur leur place dans le contexte éducatif : sont-ils un outil d'apprentissage ou une source de distraction ?

Face à cette question, nous avons décidé de mener une étude approfondie guidée par une problématique centrale : Dans quelle mesure l'utilisation des téléphones portables influence-t-elle les pratiques pédagogiques et l'apprentissage dans l'enseignement professionnel ? Cette interrogation s'ancre dans un cadre défini par le ministère de l'Education nationale, en particulier dans le document « Stratégie pour le numérique à l'Ecole », qui pose les bases d'une intégration réfléchie du numérique dans les pratiques d'enseignement, encourageant l'innovation tout en préservant la qualité de l'éducation. Ce document, présenté par le ministre de l'Education nationale, Pap Ndiaye, le vendredi 27 janvier 2023, met l'accent sur une intégration du numérique qui doit être judicieuse et mesurée, visant à enrichir l'expérience éducative sans porter préjudice à la concentration et à la réceptivité des élèves.

Notre mémoire se propose d'explorer les différentes dimensions de cette problématique. Nous commençons par examiner l'environnement numérique éducatif, soulignant à la fois les opportunités et les défis qu'il représente pour l'enseignement professionnel. Nous passons ensuite en revue les divers points de vue exprimés dans nos lycées concernant le téléphone portable, reflet des tensions entre les possibilités offertes par ces technologies et les réticences qu'elles peuvent engendrer. Enfin, nous partageons une initiative concrète de mise en œuvre d'une utilisation pédagogique du téléphone portable dans un de nos lycées professionnels du Val de Marne, offrant un retour d'expérience sur les pratiques et les réactions qu'elles ont générées.

1. Le numérique éducatif dans l'enseignement professionnel : opportunités et défis

Le terme « numérique éducatif » fait référence à l'utilisation des technologies numériques, telles que les ordinateurs, les tablettes, les logiciels éducatifs, l'Internet et d'autres outils numériques, dans le domaine de l'éducation. Cette politique vise à intégrer les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les pratiques pédagogiques et à exploiter leur potentiel pour améliorer l'apprentissage et l'enseignement.

1.1. La révolution numérique : Eduquer dans l'ère de la technologie

Le numérique éducatif est devenu de plus en plus important à mesure que les technologies numériques ont évolué. Il offre de nouvelles opportunités pour transformer l'éducation et répondre aux besoins d'une société de plus en plus axée sur la technologie.

1.1.1. Numérique éducatif : Effets et Enjeux

Les enseignements de F. Amadiou et A. Tricot (2020) mettent en avant la nécessité d'une intégration réfléchie du numérique, qui ne se limite pas à la simple utilisation des outils mais englobe une compréhension profonde de leurs atouts et limites pédagogiques. De manière complémentaire, J. Boissière et E. Bruillard (2021) soulignent les mutations induites par le numérique dans les fonctions traditionnelles de l'éducation, ce qui exige une redéfinition des pratiques enseignantes et une adaptation constante des stratégies pédagogiques face à l'évolution technologique. La formation aux outils numériques doit également s'attaquer aux inégalités d'accès, un enjeu central (J. Boissière et E. Bruillard, 2021). Ces inégalités sont autant de freins potentiels aux avantages éducatifs que le numérique peut offrir. F. Amadiou et A. Tricot (2020) abordent cet aspect sous l'angle de la littérature numérique mettant en exergue l'importance de développer chez les élèves non seulement les compétences techniques mais aussi la capacité à utiliser ces outils de manière critique et responsable. Ces auteurs s'accordent sur le potentiel pédagogique du numérique. Toutefois, ce dernier doit être exploité avec discernement. Des études récentes (J. Boissière et E. Bruillard, 2021) nous invitent à une vigilance particulière quant aux implications politiques et aux

dérives possibles, une approche qui fait écho aux mythes déconstruits par F. Amadiou et A. Tricot (2020) autour de l'apprentissage avec le numérique.

L'analyse des applications concrètes du numérique dans un monde en évolution tel que discuté par J. Boissière et E. Bruillard (2021), se révèle être en synergie avec les perspectives de F. Amadiou et A. Tricot (2020) sur l'évaluation des effets de ces outils sur l'apprentissage. Les auteurs insistent sur l'importance des politiques éducatives éclairées et des décisions basées sur la recherche empirique pour guider l'intégration du numérique dans les programmes éducatifs. Finalement, en regard des six défis identifiés par J. Boissière et E. Bruillard, la question de l'utilisation du téléphone portable en classe devient une illustration concrète des tensions entre opportunités et risques. Ces défis résonnent avec la nécessité de développer une pratique pédagogique qui tire parti de ces outils tout en minimisant leurs effets distrayants et en valorisant leur potentiel éducatif (F. Amadiou et A. Tricot, 2020).

1.1.2. Les objectifs du numérique éducatif au lycée professionnel

L'accès aux ressources éducatives en ligne revêt une importance pour les lycéens professionnels. Grâce à des plates-formes éducatives en ligne mise à disposition par l'éducation nationale telle que EduNum ou Fun MOOC Pro, les élèves ont la possibilité d'accéder à une vaste gamme de contenus éducatifs spécifiquement adaptés à leur domaine professionnel. Ils peuvent ainsi consulter des vidéos de formation, des ressources pédagogiques interactives, et même suivre des cours en ligne pour compléter leur apprentissage, en fonction de leur emplacement géographique. L'ouvrage « L'école digitale : une éducation à construire et à vivre » (Dounod, 2021) cite que « *Par ailleurs, en ce qui concerne la formation à distance des études récentes confirment les inégalités qui peuvent être engendré par un passage à l'enseignement à distance* ». Selon J. Reich lors de la conférence ARTEM tenue à Odense de septembre 2019 (Boissière et Bruillard, 2021, p. 67), la recherche sur les technologies prévalait en soulignant celle-ci comme une sorte de mécanisme de « livraison » n'ayant pas d'effet direct sur les résultats d'apprentissage, c'est-à-dire qu'il n'y avait pas de différences significatives entre l'enseignement en face à face (présentiel) et l'enseignement à distance (Boissière et Bruillard, 2021.). Cette perspective souligne que les technologies éducatives doivent être utilisées de manière réfléchie et que la qualité de l'enseignement à distance peut varier considérablement en fonction de nombreux facteurs, tels que l'accès à l'internet, l'équipement informatique, le soutien pédagogique et l'engagement des étudiants. Il est donc essentiel de prendre en compte ces inégalités potentielles lors de la mise en place de l'enseignement à distance pour garantir une éducation de qualité pour tous les élèves, y compris les lycéens professionnels.

L'individualisation de l'apprentissage est un élément important au lycée professionnel, où les élèves ont souvent des besoins spécifiques en matière de formation. Les technologies numériques permettent d'adapter les parcours d'apprentissage en fonction des compétences et des objectifs de chaque élève.

La collaboration en ligne est un autre objectif essentiel au lycée professionnel. Selon Boissière et Bruillard (2021), un sujet essentiel abordé concerne la création d'une suite bureautique spécialement conçue pour les professeurs et les étudiants au lycée professionnel. Une des caractéristiques majeures de cette suite est la facilitation de la collaboration en ligne. Cette approche est fortement encouragée par les directives de l'UNESCO en 2013 sur l'utilisation des TICE. Grâce à cette suite, les étudiants ont la possibilité de travailler en équipe sur des projets professionnels, de partager leurs connaissances et de collaborer avec des experts de leur domaine en utilisant des plateformes telles que « Microsoft Teams » et « Google Workspace for Education » p.189. Cette dimension sociale nous amène à nous poser la question suivante : Comment l'apprentissage numérique contribue à la préparation des lycéens pour leur future carrière professionnelle ?

Enfin, le numérique éducatif favorise l'innovation pédagogique au lycée professionnel en intégrant des technologies émergentes spécifiques à chaque secteur professionnel. Les simulations virtuelles, les logiciels 3D et les outils de réalité augmentée sont autant de ressources qui permettent aux élèves de se familiariser avec des équipements et des situations professionnelles avant d'entrer sur le marché du travail tel qu'Odoo.

Le numérique éducatif offre-t-il un ensemble d'avantages pour le lycée professionnel, notamment en ce qui concerne l'accès aux ressources spécifiques du secteur, l'individualisation de l'apprentissage, la collaboration en ligne et l'innovation pédagogique, et est-ce que ces avantages sont soutenus par des références légales et des directives qui encouragent une intégration réfléchie et équilibrée de la technologie dans les programmes éducatifs professionnels ?

1.2. Les défis du numérique éducatif au Lycée Professionnel

L'intégration du numérique éducatif au lycée professionnel représente une avancée dans l'enseignement et la préparation aux élèves aux carrières professionnelles modernes. Cependant, cette transition, bien qu'elle offre de nombreux avantages, est confrontée à des défis spécifiques qui nécessitent une attention particulière et des solutions adaptées. Parmi ces défis, nous pouvons

identifier plusieurs aspects qui doivent être abordé pour garantir le succès de l'éducation professionnelle numérique.

1.2.1. Les risques du numériques : la protection des données et la dépendance aux écrans

Au lycée professionnel, la protection des données personnelles des élèves et des enseignants est essentielle. Les établissements doivent mettre en place des politiques de protection de la vie privée et de sécurité en ligne robustes pour garantir que les informations sensibles ne soient pas compromises. En France, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) propose des directives précises pour la protection des données dans le domaine de l'éducation (CNIL, 2021).

Des recherches telles que celles menées par l'American Academy of Pediatrics en 2021 fournissent des recommandations pour gérer la dépendance aux écrans et promouvoir un équilibre entre le numérique et le réel. L'utilisation excessive des écrans peut devenir un problème au lycée professionnel, notamment si les élèves passent de longues heures devant des ordinateurs. Il est important de mettre en place des lignes directrices et des programmes de sensibilisation pour encourager une utilisation équilibrée des technologies numériques.

Adapter les méthodes d'évaluation pour prendre en compte les compétences acquises à travers le numérique éducatif peut être un défi. Il est nécessaire de développer des outils d'évaluation pertinents qui répondent aux besoins de l'industrie et de la réalité des métiers professionnels tels que PIX. Les référentiels métiers et les normes de compétences doivent être pris en considération pour garantir des évaluations justes et significatives.

Au lycée professionnel, l'accès aux ressources éducatives en ligne permet aux élèves de consulter des contenus spécifiques à leur secteur d'activité, favorisant ainsi une acquisition efficace des compétences professionnelles nécessaires à leur futur métier (ministère de l'éducation Nationale, 2021). L'individualisation de l'apprentissage garantit que chaque élève progresse à son propre rythme, ce qui est particulièrement important compte tenu de la diversité des compétences professionnelles en permettant aux élèves de travailler en équipe sur des projets professionnels (UNESCO, 2013).

1.2.2. Les défis de l'apprentissage du numérique au lycée professionnel

La réforme de la voie professionnelle, intitulé « TVP » pour « Transformation de la Voie Professionnelle » mise en place en 2018 a apporté des changements dans l'enseignement au lycée professionnel. L'un de ces changements majeurs a été l'introduction du portfolio numérique en tant qu'élément incontournable dans la formation des élèves, encourageant ainsi les enseignants à intégrer le numérique dans leur pratique pédagogique. Conformément aux directives de la réforme TVP, ce portfolio numérique doit être régulièrement alimenté tout au long du parcours de formation en lycée professionnel avec l'utilisation d'outils numériques tels que l'Environnement Numérique de Travail (ENT) et PIX, un outil d'évaluation des compétences numériques. Il permet aux employeurs potentiels de mieux évaluer les compétences et l'expérience des candidats, car ils peuvent consulter des exemples concrets de leur travail. De plus, cela montre simplement que les élèves mettent en pratique les outils numériques dans le cadre scolaire soulignant leur usage courant dans le processus d'apprentissage.

Nous examinerons les défis auxquels l'éducation est confrontée à l'ère numérique, en nous appuyant sur des recherches et des études clefs. Plus précisément, nous aborderons les résultats d'une étude de l'OCDE publiée en septembre 2015, intitulé « Student, Computers and Learning : Making the Connection » (Boissière et Bruillard, 2021, p. 64), qui a fait grand retentissement dans le domaine de l'éducation à l'époque. De plus, nous nous appuyerons sur les conclusions d'une recherche menée par Wenglinsky en 1998 (Boissière et Bruillard, 2021 p. 66), issue des données du National Assessment of Educational Progress (NAEP) de 1996 en mathématiques.

Une recherche a fait couler beaucoup d'encre. Wenglinsky (1998) a analysé les données provenant du NAEP (National Assessment et Education Progress) de 1996 en mathématiques (6227 élèves de CM1 et 7146 de 4^{ème}). Il a constaté que les plus grandes inégalités ne résidaient pas dans la fréquence d'utilisation des ordinateurs, mais dans la manière dont ils étaient utilisés et que certaines utilisations étaient associées à une amélioration des résultats scolaires des élèves et du climat scolaire, tandis que d'autres ne l'étaient pas : les élèves de 4^{ème} qui utilisent l'ordinateur pour la résolution de problème réussissent mieux que ceux qui font avant tout des exercices d'entraînement (drill and practice) ; ceux qui passent plus de temps sur ordinateur réussissent moins bien que les autres ; ceux encadrés par des enseignants ayant bénéficié d'une formation TIC réussissent mieux. ». (Boissière et Bruillard, 2021 p. 66).

L'arrivée des technologies de l'information et de la communication (TIC) a suscité des attentes considérables quant à leur effet potentiel sur l'apprentissage. En septembre 2015, l'OCDE

a publié une étude qui a remis en question certaines de ces attentes dans leur ouvrage (J. Boissière et E. Bruillard, 2021). En effet, ces analyses ont mis en lumière les résultats de cette étude de l'OCDE. Cette étude concluait que, malgré d'importants investissements dans les TIC pour l'éducation, les pays ne constataient pas d'amélioration notable dans les performances des élèves en compréhension de l'écrit, en mathématiques et en sciences. De plus, elle révélait que les élèves utilisant fréquemment les ordinateurs à l'école obtenaient des résultats moins bons que leurs pairs.

Ces résultats nous rappellent que dans le domaine de l'éducation numérique, la qualité des usages technologiques prime sur la quantité de temps passé. Les méthodes pédagogiques et l'implication des enseignants jouent un rôle clé dans le succès de l'intégration des technologies en classe. Ainsi, la préparation des enseignants à l'utilisation des technologies devient une étape essentielle pour tirer pleinement partie des avantages qu'offrent le numérique en éducation. Dans le document « le numérique éducatif : Que nous apprennent les données de la DEPP ? », il est évoqué :

(...) de nombreuses études ont montré qu'il existait une corrélation positive entre la participation des enseignants à des stages de formation continue et l'utilisation des TIC dans des pratiques innovantes (Scheerens, 2010 et/ou Le numérique éducatif : que nous apprennent les données de la DEPP ? Document de travail n° 2021.S.03 – Série Synthèses, Août 2021, p. 10) ou entre la participation des enseignants à des stages de formation continue et l'utilisation efficace et pertinente des TICE. Parce que les TIC sont en constante évolution, les enseignants expriment des besoins de formation renouvelés dans leur utilisation dans l'enseignement et l'apprentissage. (Sardone et Devlin-Scherer 2008 et/ou DEEP p. 10).

La réussite de l'éducation professionnelle numérique dépendra de la capacité des écoles, des enseignants, des autorités éducatives et de l'industrie à relever ces défis de manière proactive. En collaborant étroitement et en développant des stratégies adaptées, il est possible de maximiser les avantages du numérique éducatif tout en atténuant ses inconvénients potentiels.

Sans nier les risques liés aux usages des outils numériques, nous faisons le constat que le téléphone portable est un outil central pour les jeunes lycéens aujourd'hui. Par conséquent, notre question de recherche est la suivante : Comment les enseignants réagissent-ils face à l'omniprésence des téléphones portables dans les classes ? Peuvent ils en faire un outil pour faciliter les apprentissages ?

2. Le débat sur l'usage du téléphone portable dans les lycées professionnels

Au début de l'année scolaire, une question émergente a suscité un débat parmi les enseignants au sein de nos lycées professionnels. Cette question portait sur l'utilisation des téléphones portables à des fins pédagogiques. Les avis au sein de la salle des professeurs étaient partagés. Pour répondre à cette question de recherche et comprendre les positions divergentes des enseignants de nos lycées professionnels, nous avons choisi d'opter pour une approche qualitative basée sur des entretiens avec 4 enseignants faisant parti de nos lycées professionnels respectifs. Ces entretiens visent à recueillir des données sur les opinions, leurs expériences et leurs préoccupations en ce qui concerne l'utilisation des téléphones portables à des fins pédagogiques. Dans les sections suivantes, nous présentons en détail notre méthodologie de recherche, y compris la sélection des participants, la conduite des entretiens et l'analyse des données.

2.1. Comprendre le débat sur l'usage des téléphones portables dans les lycées professionnels

Notre enquête vise à comprendre comment l'utilisation des téléphones portables dans nos lycées professionnels influencent les pratiques pédagogiques et l'apprentissage de nos élèves.

2.1.1. L'élaboration de la méthodologie : la préparation de l'enquête

Pour comprendre en détail les points de vue de nos collègues enseignants sur l'usage du téléphone portable en classe, nous avons opté pour une recherche qualitative fondée sur des entretiens avec des enseignants. Nos objectifs de recherche étaient d'explorer les opinions, les attitudes et les expériences de ces 4 enseignants en ce qui concerne l'utilisation des téléphones portables comme outil potentiel pour soutenir l'apprentissage des élèves. Ces objectifs ont structuré notre collecte de données et l'élaboration de notre grille d'entretien. Une fois nos objectifs définis, nous avons entrepris la sélection des participants à notre enquête. Nous avons retenu 4 critères : la matière enseignée, le niveau d'expérience et leur point de vue général sur le numérique. Nous avons veillé à inclure des enseignants de différentes matières. Nous avons également fait le choix de niveau d'expérience différent, il comprenait à la fois des enseignants expérimentés ayant plusieurs années d'enseignement et des enseignants plus récemment diplômés ou en début de carrière. Les

positions sur l'utilisation des téléphones portables ont été également un critère de sélection. Nous avons pris en compte les avis préconisés sur l'utilisation des téléphones portables, en incluant les enseignants favorables à l'intégration de ces dispositifs dans l'enseignement, ainsi que ceux plus réticents ou opposés à cette idée. Afin de préserver l'anonymat de nos participants, nous avons utilisé des noms fictifs pour désigner Sylvie, expérimentée avec une carrière de 15 ans dans l'enseignement professionnel, Clothilde qui est à une année de la retraite et qui enseigne la PSE (Prévention Santé Environnement), Jean Michel en début de carrière et qui enseigne une matière professionnelle et enfin François qui enseigne depuis 20 ans l'Anglais. Nous avons contacté les enseignants pour expliquer le but de notre enquête et obtenir leur consentement. Nous avons souligné la confidentialité des données et la possibilité de se retirer de l'enquête à tout moment.

Le guide d'entretien a servi de cadre structuré pour nos discussions avec les enseignants, tout en permettant la flexibilité nécessaire pour que les participants s'expriment librement. La planification et la coordination des entretiens étaient essentielles pour garantir le bon déroulement de notre enquête tout en respectant les contraintes de temps et les préoccupations des enseignants participants. Nous avons coordonné les horaires en fonction des disponibilités des enseignants, en minimisant les perturbations dans leurs obligations professionnelles. Les entretiens ont eu lieu pendant les heures de pause ou en dehors des heures de cours pour éviter toutes interférences avec leurs enseignements. Pour réaliser les entretiens, nous avons également choisi des lieux qui étaient pratiques et confortables pour les participants, garantissant la confidentialité des discussions et créant un environnement propice à des échanges ouverts.

2.1.2. La conduite des entretiens

Avant chaque entretien, nous avons obtenu le consentement des enseignants pour enregistrer la conversation. Cela nous a permis de disposer d'un enregistrement précis des entretiens, ce qui s'est avéré précieux pour l'analyse ultérieure. De plus, nous avons pris des notes détaillées pour capturer des éléments clés de la discussion, y compris les réponses des enseignants, les exemples pertinents et toute autre information importante. Cette préparation matérielle a contribué à garantir leur bon déroulement. La préparation d'un guide d'entretien était une étape nécessaire pour la suite de notre enquête. Ce guide a été conçu avec une attention particulière au détail afin que les échanges avec les enseignants soient informatifs ; et axés sur les objectifs de notre recherche, ce qui signifie qu'il comportait une série de questions ouvertes, mais également la possibilité pour les enseignants de s'exprimer librement. La structure générale du guide était la suivante :

Nous avons commencé chaque entretien en traduisant le but de la recherche, en assurant la confidentialité des réponses, et en obtenant le consentement des enseignants pour participer. Les premières questions étaient générales et visaient à établir un contexte, par exemple, en demandant aux enseignants de décrire leur approche de l'enseignement et de l'apprentissage. Ensuite, nous avons posé des questions spécifiques liées à nos objectifs de recherche. Par exemple, nous avons interrogé les enseignants sur leur opinion concernant l'utilisation des téléphones portables comme outil potentiel pour soutenir l'apprentissage des élèves. Tout au long des entretiens, nous avons encouragé les enseignants à partager leurs expériences, opinions et exemples concrets en posant des questions ouvertes telles que « *Dans le cadre de votre pratique pédagogique, pourriez-vous me parler de votre opinion sur l'utilisation des téléphones portables comme outil potentiel pour soutenir l'apprentissage des élèves ?* ».

Enfin, nous avons conclu chaque échange en demandant aux enseignants s'ils avaient des remarques finales ou des éléments qu'ils souhaitaient ajouter. Nous avons suivi le guide de manière flexible, en encourageant les enseignants à partager leurs expériences et leurs opinions. Nous avons été attentifs aux réponses nuancées et aux détails importants fournis par les enseignants, en adoptant une attitude d'écoute active et en posant des questions de suivi lorsque cela était nécessaire. Cette approche flexible, notre encouragement à la libre expression et notre écoute active ont contribué à créer un environnement propice à des discussions ouvertes et approfondies avec les enseignants participants.

2.2. Exploration de l'usage du téléphone portable en enseignement : Regards des enseignants et débats

2.2.1. Regards croisés des enseignants sur l'intégration des TICE dans leur pratique pédagogique

Notre enquête qualitative sur l'utilisation des téléphones portables dans l'enseignement professionnel a révélé plusieurs dynamiques clef influençant la pédagogie de nos collègues. L'analyse de leur témoignage nous a permis de relever 4 idées principales : la fragilité des ordinateurs utilisés en classe ; l'efficacité des quizz interactifs et des applications dédiées sur téléphones ; la baisse de la concentration des élèves ; et enfin, la perception des formations en ligne.

Jean-Michel met en exergue une contrainte matérielle spécifique à son contexte d'enseignement : la durabilité des ordinateurs. Sa citation, « *les ordinateurs ne tiennent pas le coup jusqu'à la fin de leur formation, alors on se retrouve souvent à basculer sur les téléphones portables* », illustre non seulement la réalité des défis matériels auxquels il est confronté mais aussi son adaptation pragmatique à cette situation. Il révèle comment, face à l'obsolescence rapide des équipements, il a dû s'orienter vers l'utilisation des smartphones comme une alternative viable. Cette adaptabilité souligne sa capacité à naviguer dans un environnement éducatif en constante évolution en trouvant des solutions créatives pour surmonter les limitations matérielles.

Sylvie apporte une perspective positive sur l'utilisation des smartphones en classe. Elle précise : « *L'utilisation de quizz interactifs et d'applications dédiées sur leurs téléphones portables permet d'impliquer les élèves autrement* ». Cette remarque met en lumière sa stratégie spécifique pour engager les élèves : l'utilisation de quizz interactifs et d'applications mobiles. Elle souligne comment ces outils peuvent transformer l'expérience d'apprentissage, la rendant plus dynamique et participative. Sylvie reconnaît ainsi le potentiel des TICE pour diversifier et enrichir les méthodes pédagogiques traditionnelles, en proposant des activités plus interactives qui peuvent mieux captiver l'attention des élèves et stimuler leur intérêt pour le sujet enseigné. Toutefois, elle reconnaît une contrainte importante : l'acceptation de l'utilisation des téléphones en classe implique également de faire face à des défis de gestion de classe. Elle doit ainsi régulièrement reprendre les élèves pour maintenir leur attention et gérer les distractions. Cette double facette souligne la nécessité d'équilibrer l'engagement interactif des élèves avec une gestion de classe attentive et structurée.

Clothilde, avec son expérience, partage une observation pertinente : « *Depuis que le téléphone portable a remplacé l'ordinateur et depuis l'apparition des réseaux sociaux et des applications, j'ai constaté une baisse de la capacité des élèves à rester concentrés* ». Sa constatation met en évidence un effet collatéral significatif de l'introduction des smartphones en classe. Elle souligne que, bien que les téléphones portables offrent des avantages en termes de flexibilité et d'accès aux ressources, ils représentent également une source majeure de distraction pour les élèves, en particulier avec l'omniprésence des réseaux sociaux. Cette remarque de Clothilde suggère la nécessité d'une réflexion approfondie sur la manière dont ces outils sont intégrés dans l'enseignement, afin de maximiser leurs avantages tout en minimisant les risques de distraction.

François exprime un besoin spécifique lié à la formation des enseignants : « *Les formations en ligne proposées ne remplacent pas un accompagnement concret et pratique dont nous aurions besoin* ». Il attire l'attention sur une lacune dans le système de formation actuel, soulignant que les offres de

formation en ligne ne sont pas suffisantes pour répondre aux besoins pratiques des enseignants. François plaide pour des formations plus concrètes et pratiques, qui offriraient des conseils directement applicables et des stratégies pour intégrer efficacement les TICE dans les pratiques pédagogiques. Cette remarque met en évidence son désir d'une approche de formation plus holistique, qui aborde non seulement les aspects théoriques mais aussi les défis pratiques de l'utilisation des TICE en classe.

2.2.2. Ecran ou outil ? La perception des enseignants sur l'utilisation des téléphones portables en classe

Pendant les entretiens, les enseignants ont partagé leurs points de vue sur l'utilisation des téléphones portables à des fins pédagogiques et les stratégies qu'ils mettent en place pour gérer cette utilisation. Certains enseignants ont exprimé des préoccupations concernant le temps d'écran des élèves, que ce soit à l'école ou à la maison, ainsi que des questions relatives aux contraintes matérielles associées à l'utilisation des TICE en classe. Lorsqu'il s'agit du temps d'écran des élèves, les enseignants ont examiné à la fois la durée d'exposition aux écrans à l'école et à la maison. Ils ont noté que le rechargement des ordinateurs portables à la maison ou au lycée pouvait engendrer des coûts pour les familles, en particulier celles aux ressources limitées. Certains élèves utilisent des ordinateurs portables fournis par la région, mais ceux-ci disposent d'une autonomie limitée ne permettant qu'une utilisation de quatre heures par jour. Cette limitation a un effet sur la capacité des élèves à effectuer des tâches scolaires et à se familiariser avec les TICE, limitant ainsi leur expérience numérique. De plus, les enseignants ont mis en évidence le fait que les familles, en particulier celles aux ressources limitées, sont confrontées à une dépense supplémentaire pour garantir que leurs enfants disposent d'un ordinateur portable pour les besoins scolaires. L'autonomie limitée de ces ordinateurs, qui ne couvre pas une journée complète de cours, nécessite un rechargement à la maison, ce qui peut engendrer des coûts liés à la consommation électrique. De plus, l'absence de prises électriques dans certaines salles de classe pose un défi supplémentaire pour les élèves, qui doivent jongler avec ces contraintes matérielles au quotidien. Les enseignants ont également souligné que l'éducation nationale avait fourni des ordinateurs portables, mais que ceux-ci ne répondaient pas toujours aux besoins des élèves en termes de durée de batterie et de performance logicielle. Ces contraintes matérielles posent des défis à la fois pour les enseignants, qui doivent composer avec des équipements parfois limités.

Cette enquête révèle que, malgré l'existence de règles encadrant l'utilisation des téléphones portables, il subsiste des défis importants concernant la concentration des élèves et l'intégration pédagogique des TICE. Nos collègues sont confrontés à des dilemmes quant à la manière de gérer l'attention des élèves et d'utiliser au mieux les appareils numériques en classe. Ces découvertes posent la question de savoir si l'éducation peut et doit tirer parti des téléphones portables comme outil d'apprentissage, malgré leurs limitations et leurs distractions potentielles. Face à cette problématique, nous considérons qu'il est possible d'avoir en classe une utilisation raisonnée du téléphone portable à des fins pédagogiques. Nous allons en faire la démonstration grâce à une action éducative que nous avons conçue et réalisée dans une classe de seconde de lycée professionnel. L'action envisagée visera à surmonter les obstacles relevés et à évaluer si les pratiques pédagogiques adaptées peuvent renforcer l'engagement des élèves et leur apprentissage.

Chacune de ces perspectives individuelles offre une vision unique des divers défis et opportunités liés à l'intégration des TICE dans l'enseignement professionnel. Elles reflètent la complexité de l'éducation à l'ère numérique et la nécessité d'une réflexion continue sur la manière d'optimiser l'utilisation de la technologie pour améliorer l'apprentissage.

3. L'usage pédagogique du téléphone portable

En nous appuyant sur les constatations de la partie précédente, nous allons maintenant décrire l'action proposée qui vise à intégrer les téléphones portables dans une séquence pédagogique et présenter le résultat de nos observations.

L'action pédagogique a eu lieu au sein d'un lycée polyvalent du Val de Marne, constitué d'environ 1 200 élèves. Elle s'est déroulée dans une classe de seconde professionnelle composée de 8 garçons et 10 filles. Il est important de noter que le niveau de la classe est hétérogène, ce qui ajoute une dimension de variabilité aux approches pédagogiques. L'objectif de notre action pédagogique est d'évaluer son influence sur l'utilisation des téléphones portables à des fins éducatives. Nous cherchons à répondre à la question suivante : Les téléphones portables, lorsqu'ils sont intégrés de manière réfléchie dans les dispositifs pédagogiques, peuvent-ils devenir des alliés plutôt que des adversaires dans l'éducation des élèves ?

L'action pédagogique a été déployée au sein de la classe de seconde Métiers de la Relation client (MRC) et s'est adressée aux élèves novices dans le domaine, leur offrant une première

immersion dans le vaste univers du service client et des relations interprofessionnelles. Ce secteur dynamique est au cœur de l'interaction entre les entreprises et leurs clients, jouant un rôle essentiel dans la satisfaction client, la fidélisation et la perception de la marque.

La seconde MRC propose une exploration des compétences nécessaires pour exercer dans ce secteur en constante évolution. Les élèves découvriront les rouages du service client, allant de la communication efficace aux techniques de vente, en passant par la résolution de problèmes. A la fin de cette année, les élèves devront faire un choix entre trois options spécifiques – Accueil, Commerce, et Vente – offrant chacune une orientation distinctive pour leur future carrière dans le domaine de la relation client.

3.1. Mise en œuvre du scénario pédagogique

3.1.1. Scénario Apple : Expérience client omnicanal et protection des données chez Apple Rosny II

Cette filière se distingue par son alignement étroit avec les compétences préconisées dans le document officiel « Ressources pour la classe de seconde professionnelle, famille des métiers de la relation client » du Ministère de l'Éducation Nationale. Le scénario pédagogique élaboré vise à préparer les élèves aux exigences spécifiques de chacune de ces options : accueil, commerce et vente, tout en intégrant les compétences transversales PIX et les compétences douces essentielles pour réussir dans le monde professionnel.

Lors de l'action, nous imaginons que le groupe classe est une entreprise. Les élèves sont répartis en 3 groupes de 6 élèves. Chaque groupe représente un service de cette entreprise. Nous aurons donc un service commercial, un service marketing et un service RGPD.

La mission du service commercial, axée sur la création d'une affiche promotionnelle et la collecte d'informations sur les produits Apple, offre une opportunité concrète de mettre en pratique la compétence « Prendre contact ». Les élèves utilisent activement leurs téléphones portables pour initier une communication pertinente et direct dans un contexte commercial renforçant ainsi leurs compétences numériques. Les actions du service Marketing centrées sur la création de vidéos de produits et de carte personnalisées, permettent aux élèves de développer la compétence « Identifier le besoin ». Les téléphones portables deviennent des outils pratiques pour découvrir et analyser les besoins du client, favorisant le développement de compétences interpersonnelles et d'analyse. La mission du service RGPD, traitant une violation de données,

illustre la compétence « Traiter et exploiter l'information ». Les téléphones portables deviennent des outils pour gérer des situations complexes, développant les compétences analytiques des élèves en mettant en évidence l'importance de l'information dans le cadre de la relation client. Chaque service, du commercial au Marketing en passant par la RGPD, offre des opportunités d'appliquer la compétence « Identifier le client et ses caractéristiques ». Les téléphones portables deviennent des instruments pour comprendre la diversité des clients, tout en renforçant leurs compétences numériques selon le référentiel PIX. La diversité des missions dans chaque service s'aligne avec la compétence « Proposer une solution adaptée au parcours client ». Les élèves, en utilisant les téléphones portables, apprennent à personnaliser leurs approches en fonction des besoins du client, développant ainsi leur adaptabilité et leur compréhension des nuances dans la relation client. Chaque service contribue à la compétence « Assurer la veille informationnelle et commerciale ». Les élèves apprennent à rechercher, hiérarchiser et exploiter des informations pertinentes en utilisant activement leur téléphone portable comme des outils de veille, renforçant ainsi leurs compétences numériques. En terminale, les élèves auront l'obligation de passer une certification PIX attestant ainsi la validation de leurs compétences numériques via cette plateforme. Ils devront non seulement connaître cette plateforme mais également en maîtriser le fonctionnement. Cette certification s'inscrit dans notre approche visant à former des individus polyvalents, capables de s'adapter aux défis variés du secteur. Notre pédagogie se positionne comme une expérience immersive, où chaque action, alimentée par l'utilisation créative des téléphones portables, contribue au développement des compétences professionnelles et numériques. Cela prépare les élèves à exceller dans la complexité du monde professionnel de la relation client, offrant un environnement d'apprentissage dynamique et réaliste.

Notre objectif était de plonger au cœur d'une séance de cours où l'utilisation des téléphones portables était au centre de l'apprentissage, et nous avons eu la chance de vivre cette expérience. C'était un jour comme les autres dans la salle de classe de Monsieur P., le professeur de la classe. Nous étions deux observatrices attentives, prêtes à témoigner de ce qui se déroulerait sous nos yeux. L'une d'entre nous avait choisi de s'installer discrètement au fond de la salle avec une grille d'observation et un carnet de notes et avait pour mission de capturer les moments importants et de noter les comportements des élèves. L'autre avait opté pour une approche plus dynamique en circulant parmi les îlots de travail équipé également d'une grille d'observation et prenant des photos pour illustrer nos observations.

Au début de la séance, les élèves semblaient intrigués par le scénario pédagogique proposé. La majorité d'entre eux semblait bien comprendre les consignes, mais une élève a eu besoin d'une brève explication de la part de l'enseignant pour se lancer. Les téléphones portables étaient au

centre de l'activité. Les élèves les utilisaient avec assurance pour accéder aux ressources nécessaires à leur travail. Cependant, certains d'entre eux préféraient encore rédiger leurs idées sur du papier avant de passer au numérique, montrant ainsi leur transition vers une utilisation plus digitale. La collaboration était au rendez-vous, et les élèves échangeaient activement des idées entre eux. Cependant, des notifications de réseaux sociaux tels que Snapchat semblaient distraire certains d'entre eux, comme en témoigne la phrase d'un élève : « *Monsieur, Isaac me prend en photo pendant que je travaille, demandez-lui d'arrêter s'il vous plaît.* ». Le début de la séance ne révélait pas immédiatement la créativité des élèves, qui semblaient hésitants et peu surs d'eux. Mais à mesure que le temps passait, nous pouvions voir les fruits de leur réflexion et de leur collaboration. Ils ont présenté des rendus de travaux personnalisés, tels que des affiches interactives, des cartes mentales et des messages animés. Certains élèves ont sollicité l'enseignant pour obtenir de l'aide, tandis que d'autres ont fait appel à l'intelligence artificielle en utilisant chatbot GPT. Cependant, quelques problèmes techniques sont apparus en cours de route. Certains élèves ont signalé des problèmes de batterie en raison de l'utilisation de leurs téléphones en cours d'anglais sur l'heure de cours précédente. Ils ont demandé à charger leurs téléphones portables ou même à utiliser leur ordinateur portable pour recharger leurs téléphones. De plus, ceux qui n'avaient pas de forfait Internet ont dû solliciter des partages de connexion. Un élève a ainsi déclaré : « *Monsieur, vous pouvez faire un partage de connexion, j'ai plus de 4G.* » Les problèmes de téléchargement de documents via les téléphones portables ont également été notés : « *Monsieur, je n'arrive pas à télécharger mon travail sur mon portfolio.* »

L'engagement de la plupart des élèves était indéniable. Ils posaient de nombreuses questions, parfois hésitantes, mais montraient une prise en main rapide des outils numériques. Certains élèves se laissaient toutefois distraire par des messages, des notifications et la consultation de leur photo personnelle. Certains élèves étaient emplies d'initiatives et de fierté présentant leurs réalisations à leur enseignant en quête d'approbation : « *Monsieur, regardez ce que j'ai réussi à faire, est-ce que c'est bien ?* » ou encore « *Regardez, Monsieur, j'ai fait une affiche interactive ! Est-ce que vous aimez bien ?* ». En fin de compte, les avis des élèves sur l'utilisation des téléphones portables en classe étaient partagés : « *C'est dur avec le téléphone portable* », disait l'un, tandis qu'un autre affirmait : « *Non, moi je trouve que c'est plus simple et amusant !* ».

Cette expérience immersive dans la salle de classe nous a permis de saisir l'ensemble des dynamiques à l'œuvre de l'introduction des téléphones portables comme outils d'apprentissage. Au-delà de la simple observation, notre immersion dans cet environnement éducatif a permis de capturer la diversité des réponses des élèves face à l'intégration des téléphones portables. Des

diverses voix se sont exprimées, révélant une complexité que seul un contact direct avec la réalité de la classe pouvait offrir. Ces premières impressions ont ainsi constitué une toile de fond riche et complexe pour notre analyse ultérieure.

3.2. Des élèves plus actifs ?

Dans notre étude, nous nous sommes concentrés sur une sous question de recherche spécifique : « Les téléphones portables, lorsqu'ils sont intégrés de manière réfléchie dans un dispositif pédagogique, peuvent-ils devenir des alliés plutôt que des adversaires dans l'éducation des élèves ? » Cette question a guidé notre approche et notre analyse tout au long de l'observation en classe de 2nde MRC. Pour explorer cette question, nous avons mis en place un dispositif d'enquête comprenant une observation détaillée en classe, axée sur les interactions des élèves avec leurs téléphones et entre eux.

3.2.1. Nos observations

La séance observée s'est déroulée lors d'une journée de cours habituelle, animée par un collègue enseignant en début d'après-midi. Nous, professeures étudiantes, avons prévenu les élèves avant la séance que nous allions les observer dans le cadre d'une étude sur l'utilisation des téléphones portables à des fins pédagogiques. L'une d'entre nous, qui enseigne déjà dans cette classe, s'est discrètement installée au fond de la classe, tandis que l'autre circulait parmi eux, permettant ainsi une observation rapprochée. Nous avons observée attentivement comment les élèves utilisaient leurs téléphones pour des tâches spécifiques, reflétant les différents services qu'ils représentaient dans l'exercice. Cette observation nous a permis de comprendre les diverses manières dont les élèves interagissent avec la technologie dans un contexte académique. Un aspect important de notre observation a été les interactions entre les élèves. Nous avons examiné comment ils collaboraient et communiquaient, utilisant leurs téléphones comme outils de collaboration. Ces interactions nous ont offert des aperçus sur la dynamique sociale et d'apprentissage facilitée par les téléphones. Nous avons également noté comment les élèves géraient leur attention entre les tâches académiques et personnelles sur leurs téléphones, un aspect important pour comprendre l'effet des téléphones sur leur concentration et leur apprentissage. Immédiatement après la séance, nous avons organisé un focus groupe avec les élèves. Nous avons posé des questions ouvertes et encouragé une discussion libre pour permettre aux élèves d'exprimer leur ressenti sur l'expérience. Cela nous a donné l'occasion d'entendre leurs perspectives immédiates sur l'utilisation des téléphones pendant la séance, enrichissant ainsi notre

compréhension de leurs expériences et perceptions. Notre collègue a effectué une évaluation après la séance pour mesurer le degré d'acquisition des compétences des élèves. L'analyse de cette évaluation nous a fourni des informations précieuses sur l'efficacité de l'intégration des téléphones portables dans le processus d'apprentissage et leur influence sur l'acquisition des compétences.

Cette observation a enrichi notre compréhension de la sous question de recherche. En comparant ces observations avec les perspectives des enseignants recueillies lors des entretiens, nous avons pu mettre en évidence les similitudes et différences dans les expériences des élèves et des enseignants concernant l'utilisation des téléphones en milieu éducatif.

3.3. Téléphones en classe : Regards croisés d'élèves et d'enseignants

Avant d'approfondir notre analyse des données recueillies lors de notre action pédagogique, nous souhaitons introduire la notion d'analyse croisée. Nous allons nous concentrer sur la comparaisons des retours des élèves de la classe de seconde observée avec les retours des quatre enseignants que nous avons précédemment interrogés créant ainsi une perspective holistique sur l'effet de l'utilisation des téléphones portables dans notre enseignement. En confrontant les expériences et les points de vue, nous pourrons mieux comprendre les avantages, les défis et les opportunités liés à cette approche pédagogique. Cette comparaison permettra également d'identifier les domaines où les ajustements qui pourraient être nécessaires pour optimiser l'utilisation des téléphones portables comme outils d'apprentissage.

3.3.1. Focus groupe avec les élèves

Après la Séance animée par Monsieur P., nous avons rassemblé un petit groupe de cinq élèves, choisis pour représenter un éventail d'expériences et de perspectives. Nous nous sommes installées dans une autre salle, aménagée en îlot pour favoriser un échange ouvert et détendu. Un climat de confiance s'est rapidement installé grâce à quelques échanges légers. Nous avons lancé des questions ouvertes pour encourager une discussion libre. Un élève a rapidement mis en avant l'avantage de la commande vocale du téléphone « *Quand tu parles, c'est plus facile que de taper sur l'ordinateur* ». Cette remarque a ouvert la voie à d'autres commentaires sur l'utilisation des technologies. Une élève a partagé son expérience avec ChatGPT, exprimant une certaine frustration : « *J'ai utilisé ChatGPT pour la première fois ça ne m'a pas aidé, il m'a dit je n'ai pas les*

informations. », mais une autre a contredit cette expérience, trouvant de l'aide : « *Moi, j'ai trouvé les réponses avec ChatGPT, il m'a expliqué* ». Interrogés sur leur préférence entre téléphone et ordinateur, un élève a exprimé sa difficulté à choisir : « *Si je devais en choisir un, j'utiliserai les deux ! Ordinateur et téléphone portable* ». Un autre a renchéri, préférant la recherche rapide sur le téléphone et le travail approfondi sur l'ordinateur : « *J'aime bien utiliser les deux. Sur le portable, j'aime bien faire les recherches rapides et sur l'ordinateur, je fais le travail, je n'ai pas besoin d'ouvrir plusieurs pages en même temps sur mon ordinateur* ». Une élève a partagé son processus de réflexion initial sur papier, une habitude qu'elle a du mal à changer : « *Je préfère écrire parce que j'abrège* ». Un autre élève a évoqué le changement radical de l'année précédente au collège où l'utilisation du téléphone portable était interdite : « *Pour moi au collège, on n'avait pas le droit d'utiliser le téléphone portable. Même à la cantine, c'était interdit !* ». Lorsque nous leur avons demandé de parler de leurs méthodes de travail, un élève a mentionné sa préférence pour la mise en place initiale de ses idées sur papier avant de les transformer numériquement : « *Je suis habitué d'abord à poser mes réponses sur papier pour faire un brouillon et après je mets au propre* ». Une élève a évoqué ce qu'elle a appris de l'activité réaliser une fiche produit : « *J'ai appris des choses avec ce scénario, j'ai retenu en travaillant avec mon téléphone. Par exemple, la fiche produit c'est pour mettre en avant les caractéristiques commerciales et technique du produit.* ». Un élève confronté à des difficultés orthographiques, a trouvé une solution dans l'utilisation du téléphone : « *Il y a le correcteur, les apostrophes, les majuscules, on doit revenir au début de la phrase* ». Les avis étaient partagés concernant l'ergonomie et la visibilité des écrans : « *Je suis plus à l'aise, j'aime bien l'ordinateur, le téléphone c'est bien pour le texteur* », tandis qu'un autre ajoutait : « *sur le téléphone, on finit notre travail avant que l'heure de cours se termine, alors qu'avant, on prenait plus de temps.* ». Les distractions étaient également un sujet de discussion. Une élève a avoué : « *Je finis vite mon travail et je lis les snap* », tandis qu'une autre reconnaissait : « *Non, moi je réponds rapidement à mon message et ensuite je reprends le travail.* » Les téléphones apportaient rapidité et efficacité, mais aussi leurs propres défis : « *C'est vif, le téléphone on arrive à finir notre travail parce qu'on a l'habitude d'écrire plus vite sur le téléphone.* »

Ce focus groupe nous a permis de saisir la complexité de l'intégration des téléphones portables dans le processus d'apprentissage. Les élèves ont exprimé des avis variés, reflétant leurs habitudes, préférences, et les défis auxquels ils font face. Cette expérience valorise l'importance d'adapter les méthodes d'enseignement pour tirer le meilleur parti des technologies mobiles, tout en restant attentif à leurs limites.

3.3.2. Téléphones en classe : Retours élèves- enseignant

Au cours de la séance, l'enseignant a noté une atmosphère légèrement plus bruyante que d'habitude, avec des élèves partagés quant à l'influence des téléphones portables en classe. Certains élèves ont exprimé leur dérangement, soulignant les divergences de points de vue au sein de la classe sur l'utilisation des technologies mobiles. L'enseignant a exprimé ses observations en notant : « *La classe était un peu plus bruyante que d'habitude* ». Certains élèves ont mentionné : « *Le téléphone me dérange* », tandis que d'autres ont commenté : « *C'est normal, c'est comme d'habitude* ». Dans le cadre du scénario pédagogique, à la fin de la séance et avant l'évaluation, l'enseignant a impliqué activement les élèves en demandant à chaque équipe de faire une synthèse ensemble lors de la correction. Cette approche visait à favoriser la mutualisation des acquis et le partage des différents groupes (commercial, marketing, et RGPD) et permettait également à l'enseignant de valider le niveau des compétences assimilées par les élèves. L'enseignant a ainsi encouragé la collaboration entre les élèves pour consolider leurs connaissances.

L'enseignant est passé ensuite à la présentation de l'évaluation sommative. Les réactions initiales des élèves ont été mitigées. Certains élèves ont exprimé des inquiétudes quant à la complexité perçue, affirmant ne rien comprendre, notamment en raison des missions différentes attribuées à chaque groupe. La moyenne de la classe pour l'évaluation était de 13.5 sur 20, une moyenne similaire aux résultats habituels de la classe alors même que des élèves exprimaient pendant l'évaluation : « *Je ne comprends rien* ». L'enseignant a relevé ces réactions, mettant en avant les appréhensions initiales des élèves. Après l'évaluation, l'enseignant a cherché à recueillir les impressions des élèves, les interrogeant sur la perception de la difficulté de l'évaluation. Les élèves ont répondu : « *Cela dépend des questions* ». Cette réponse indique la variabilité dans la compréhension individuelle des élèves et souligne la subjectivité de la difficulté perçue. L'enseignant a également partagé ses réflexions post-évaluation, exprimant son questionnement sur la raison du succès de la séance : « *La séance a plu aux élèves, mais je ne sais pas si c'est parce qu'ils utilisaient le téléphone ou si c'est parce que le scénario leur a plu, car les exercices étaient vraiment intéressants* ». Ces réflexions montrent la complexité des facteurs influençant l'appréciation des élèves.

Par intérêt personnel et constatant le succès du scénario, l'enseignant nous a indiqué avoir pris l'initiative d'élargir en reproduisant le scénario dans une autre classe de seconde MRC de même profil. Il a laissé aux élèves le choix de l'outil numérique qu'ils préféraient utiliser. Les résultats ont été significativement meilleurs, démontrant que les élèves performaient mieux lorsqu'ils utilisaient l'outil numérique avec lequel ils étaient le plus à l'aise, que ce soit le téléphone, l'ordinateur, ou même le papier uniquement. Cette initiative souligne la pertinence de la flexibilité dans l'intégration des outils numériques en fonction des préférences des élèves. Dans la suite de notre analyse, nous

explorons la dynamique des retours des élèves et des enseignants mettant en avant les similitudes et les divergences dans leur perception et utilisation des téléphones portables en milieu éducatif.

3.3.3. Comparaison des retours élèves avec les retours des enseignants

Dans notre étude, nous avons comparé les retours des élèves avec ceux des enseignants, découvrant des similitudes et des divergences notables dans leur perception et utilisation des téléphones portables en milieu éducatif. Nous avons constaté que, semblable à l'observation de Jean-Michel sur la nécessité de se tourner vers les téléphones portables à cause des limites matérielles des ordinateurs, les élèves ont aussi montré une tendance à combiner l'usage des téléphones et des ordinateurs. Cette adaptabilité réciproque aux contraintes matérielles est un point de convergence. Sylvie avait relevé l'importance des téléphones portables pour engager les élèves d'une manière différente. Cette idée se reflète dans les retours des élèves, qui ont apprécié pour certains l'utilisation de ChatGPT et d'autres applications (CANVA, Padlet...) trouvant qu'elles enrichissaient leur expérience d'apprentissage. Les préoccupations de Clothilde concernant les distractions causées par les téléphones portables ont trouvé écho chez les élèves. Ils ont admis que les notifications et les autres fonctionnalités des téléphones pouvaient parfois perturber leur concentration en classe.

Alors que François a mis en avant le besoin d'une formation plus concrète pour les enseignants, cette préoccupation n'a pas été partagée par les élèves. Cette différence peut refléter une divergence dans leurs expériences et besoins vis-à-vis de la familiarisation avec la technologie. Les enseignants ont démontré une variété d'approches dans l'utilisation des TICE, tandis que les élèves semblaient plus concentrés sur les aspects pratiques immédiats de l'utilisation des téléphones, tels que la rapidité et l'efficacité, plutôt que sur les stratégies pédagogiques à long terme. Nous avons remarqué que, bien que les enseignants aient reconnu l'importance d'adapter l'utilisation des TICE aux besoins individuels de chaque élève, les élèves, eux, se sont principalement focalisés sur leurs propres préférences et habitudes de travail, comme l'écriture sur papier avant de passer au numérique.

Notre comparaison des perspectives des élèves et des enseignants a mis en lumière la complexité de l'intégration des téléphones portables dans l'éducation. Tandis que les deux groupes reconnaissent les avantages et les défis liés à cette intégration, leurs points de vue divergent en fonction de leurs rôles, expériences et besoins spécifiques. Ces différences soulignent l'importance d'une approche pédagogique équilibrée, prenant en compte à la fois les opportunités qu'offrent les

téléphones portables et les défis qu'ils présentent. Pour réussir l'intégration des TICE, il est essentiel de trouver un équilibre entre faciliter l'accès à la technologie, soutenir la formation continue des enseignants et répondre aux besoins individuels des élèves.

Notre immersion dans le domaine de l'enseignement professionnel révèle un paysage complexe concernant l'utilisation des téléphones portables. Notre objectif est d'explorer de manière équilibrée l'effet de ces appareils sur les pratiques pédagogiques et l'apprentissage. Si les téléphones portables peuvent offrir des avantages significatifs en tant qu'outils d'apprentissage, tels que l'accès rapide à l'information et la facilitation de la collaboration, il faut reconnaître leurs limites. Leur efficacité dépend largement de la manière dont ils sont utilisés et du contexte d'apprentissage. De plus, la dépendance excessive à ces appareils pourrait potentiellement entraver le développement de compétences comme la recherche indépendante et la pensée critique. L'aisance des enseignants avec la technologie numérique est un facteur déterminant. Toutefois, il est à noter que la formation des enseignants ne doit pas seulement se concentrer sur l'utilisation technique des téléphones, mais aussi sur l'intégration pédagogique de ces outils pour enrichir l'expérience d'apprentissage. Un équilibre doit être trouvé entre l'adoption de nouvelles technologies et le maintien de méthodes d'enseignement éprouvées. Les obstacles tels que les problèmes de batterie, l'accès internet limité et les distractions offrent des occasions d'apprendre la gestion des ressources et l'autorégulation. Il est important de souligner que ces défis ne sont pas insurmontables, mais nécessitent une approche réfléchie et des stratégies adaptatives tant de la part des enseignants que des élèves. Une intégration réussie des téléphones portables dans l'enseignement professionnel nécessite une planification et une réflexion continues. Cela inclut non seulement des solutions techniques comme une meilleure connectivité et des options de recharge, mais aussi un accent sur les compétences de gestion de temps et de concentration. La formation des enseignants devrait également englober ces aspects pour une utilisation plus consciente et responsable des téléphones en classe.

Bien que les téléphones portables aient le potentiel d'enrichir l'enseignement professionnel, leur intégration doit être gérée avec prudence et réflexion. Il est impératif de reconnaître tant leurs avantages que leurs limites, et de travailler vers une utilisation qui complète et enrichit les pratiques pédagogiques existantes sans les supplanter.

Conclusion

La révolution numérique a apporté avec elle une multitude de nouveaux outils susceptibles d'enrichir l'environnement éducatif, parmi lesquels le téléphone portable se distingue particulièrement. Notre investigation a été guidée par une problématique centrale : Quelle est la place du téléphone portable dans le contexte éducatif, est-il un outil d'apprentissage efficace ou uniquement une source de distraction pour les élèves ? Pour répondre à cette question, nous avons orienté notre recherche sur l'influence de l'utilisation des téléphones portables sur les pratiques pédagogiques et l'apprentissage. Notre étude s'appuyant sur des entretiens avec des enseignants et la mise en place d'un scénario pédagogique spécifique, a révélé une réalité nuancée. Il est apparu que, si ces dispositifs peuvent dynamiser l'engagement des élèves et introduire de nouvelles formes d'apprentissage, ils portent en eux le risque de favoriser la distraction et de complexifier la gestion de classe. Les retours des élèves sur l'utilisation des téléphones comme outils pédagogiques reflètent cet équilibre précaire. Les implications de cette recherche pour la professionnalisation des enseignants sont significatives. Elle montre l'importance d'une formation adaptée à l'intégration des technologies mobiles et à la gestion des défis qui en découlent. Cependant, notre étude reconnaît ses limites, notamment en ce qui concerne l'échelle de mise en œuvre et la mesure quantitative de l'effet sur les résultats des élèves.

A l'avenir, il sera essentiel de poursuivre les recherches pour élaborer des stratégies concrètes visant à équilibrer le temps d'écran entre le contexte personnel et scolaire. En effet, sans une coordination et une communication efficace entre les enseignants sur l'utilisation des téléphones portables, nous risquons de contribuer à un excès de temps d'écran préjudiciable. Il s'agit donc de retrouver une harmonie entre les impératifs pédagogiques et les nécessités de bien-être des élèves, en promouvant une utilisation réfléchie et mesurée des appareils numériques. En somme, notre recherche à une réflexion plus large sur l'intégration des outils numériques dans l'éducation, soulignant l'importance de développer une pratique pédagogique qui embrasse les avantages de ces technologies tout en tenant compte de leurs effets sur la concentration et l'équilibre des apprenants. Cela implique de concevoir des cadres éducatifs qui non seulement encouragent l'innovation et l'engagement mais qui préservent également un équilibre sain pour l'utilisation des écrans par les jeunes à l'ère du numérique.

En entamant cette recherche, notre enthousiasme initial pour l'intégration des téléphones portables dans l'enseignement était teinté d'une conviction profonde envers les opportunités

offertes par la révolution numérique. Cependant, chaque entretien effectué, chaque expérience partagée, et chaque réflexion approfondie au cours de cette exploration ont agi comme des lentilles, ajustant progressivement notre vision. Loin de nier certains bénéfices que les outils numériques peuvent apporter, cette étude nous a appris à apprécier la complexité de l'équilibre à trouver. La nuance est devenue la clé de notre compréhension, reconnaissant que tout progrès apporte son lot de défis. Les résultats révèlent que l'utilisation des téléphones peut être un élément déclencheur considérable d'engagement et d'apprentissage, mais ce potentiel n'est pas sans risques. Les distractions et les défis de gestion de classe nécessitent une attention particulière.

A l'avenir, notre regard sur l'intégration des outils numériques dans l'éducation sera imprégné de cette nuance. Il ne s'agit pas simplement d'embrasser le numérique, mais de trouver un équilibre harmonieux entre l'innovation et la préservation des principes fondamentaux de l'éducation. Notre propre cheminement au travers de cette recherche a renforcé notre conviction que la clé réside dans une utilisation réfléchie et surveillée des technologies, au service d'un épanouissement éducatif global. En fin de compte, cette expérience nous a transformé en des défenseuses non pas du numérique en soi, mais d'une approche équilibrée qui tire profit de ses avantages tout en naviguant avec précaution autour de ses dangers. Comme nous continuons à tracer la voie vers l'avenir de l'éducation numérique, il est essentiel de rester ancrés dans une réflexion constante, de rechercher des solutions nuancées et d'adapter nos méthodes en fonction des besoins changeant de nos apprenants. Ainsi, cette conclusion ne marque pas la fin d'une exploration, mais plutôt le début d'une démarche continue, où les leçons tirées de ce mémoire continueront à façonner notre perspective. Que notre chemin dans le domaine de l'éducation numérique soit guidé par la prudence, l'innovation contrôlée, et le souci constant du bien être des apprenants. Au-delà des écrans et des câbles, que notre engagement envers l'éducation demeure la force motrice, éclairant notre route vers un avenir où la technologie, équilibrée par la sagesse pédagogique, contribue véritablement à l'épanouissement intellectuel et personnel de chaque apprenant.

4. Bibliographie

Ouvrages

Amadiou F. & Tricot A. (2020). *Apprendre avec le numérique*. Paris : Retz

Boissière J. & Bruillard E. (2021). *L'école digitale : une éducation à construire et à vivre*. Paris : Dunod.

Boissière J. & Bruillard E. (2021). *L'école numérique*. Paris : Armand Colin.

McGough K. (2021) Journal académie américaine de pédiatrie. (2021). *Pediatric Screen Time*.

Reich J. (2019). Conférence IARTEM. Communication présentée à la conférence IARTEM, Odense.

Wenglinsky (1998). *Est-ce que ça calcule ? La relation entre la technologie éducative et la réussite des élèves en mathématiques*. Numéro des données du National Assessment of Educational Progress (NAEP) de 1996 en mathématiques.

Références institutionnelles

Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). (2021). *Rapport d'activité*.

Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance. (2021). *Le numérique éducatif : Que nous apprennent les données de la DEPP ?*

Ministère de l'Éducation Nationale. (2021). *La loi pour une République numérique en France : l'utilisation du numérique à l'école*. Site du ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse. Consulté le 23 septembre 2023 sur <https://www.education.gouv.fr/l-utilisation-du-numerique-l-ecole-12074>.

Ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports. (2018). *Transformation de la Voie Professionnelle*.

Ministère de l'éducation Nationale. (2021). *Référentiel PIX*.

Organisation de coopération et de développement économique (OCDE). (2015). *Étudiant, ordinateurs et apprentissage : établir le lien*.

UNESCO (2013), *Patrimoine numérique*

5. ANNEXES

5.1. Grilles entretien semi directif

Entretien semi- directif

Pour mieux comprendre les différentes perceptions et attitudes de nos collègues envers le numérique, nous allons mener des entretiens semi-directifs.

Questions ouvertes :

1. Que vous évoque le numérique ?
2. Pouvez-vous partager votre point de vue personnel sur la présence croissante de la technologie dans notre société et son impact sur l'éducation ?
3. Comment vous situez-vous par rapport à l'utilisation des technologies numériques au quotidien, que ce soit dans votre vie personnelle ou professionnelle ?
4. Comment voyez-vous votre rôle d'enseignant par rapport à l'intégration de la technologie en salle de classe ?

Questions pour ceux qui ont des réserves :

1. Pourriez-vous expliquer ce qui influence ces sentiments ?
2. Avez-vous des expériences personnelles ou professionnelles qui ont façonné votre attitude envers les technologies numériques ?

Questions orientés smartphone :

5. Quelle est votre opinion sur l'utilisation des téléphones dans l'enseignement ?
6. Quels sont, selon vous, les avantages et les inconvénients de l'intégration des smartphones dans l'enseignement, en particulier dans un contexte de lycée professionnel ?

5.2. Grille d'observation dispositif d'enquête

Grille d'observation : Utilisation des téléphones portables dans le cours numériques		
Critères d'évaluations	Description	Observations
Compréhension du scénario	Les élèves comprennent-ils clairement le scénario numérique proposé ?	
Utilisation appropriée des ressources numériques	Les élèves utilisent-ils correctement les ressources numériques mises à leur disposition (applications, sites web, outils, etc.) ?	
Collaboration et communication	Les élèves collaborent-ils efficacement avec leurs pairs en utilisant les téléphones portables comme outils de communication ?	
Créativité dans l'application des connaissances	Les élèves font-ils preuve de créativité dans la manière dont ils appliquent les connaissances acquises au scénario numérique ?	
Résolution de problèmes	Les élèves sont-ils capables de résoudre les problèmes qui se présentent lors du cours numérique en utilisant leurs téléphones portables ?	
Engagement et participation	Les élèves sont-ils activement engagés dans le cours numérique ? Participent-ils de manière proactive aux activités ?	
Utilisation responsable	Les élèves utilisent-ils leurs téléphones portables de manière responsable, notamment en respectant les consignes de l'enseignant ?	
Transfert des compétences	Les élèves sont-ils capables de transférer les compétences acquises pendant le cours numérique à d'autres contextes d'apprentissage ?	
Réflexion métacognitive	Les élèves réfléchissent-ils de manière critique à leur propre utilisation des téléphones portables dans le contexte numérique et cherchent-ils à s'améliorer ?	
Evaluation Globale	Quelle est votre évaluation générale de la manière dont les élèves réinvestissent les compétences acquises lors de ce cours numérique à l'aide de leurs téléphones portables ?	

Grille d'observation de la motivation des élèves lors d'une séance intégrant l'utilisation des téléphones portables					
Avant la mise en activité (explications des consignes)					
	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	Non	Remarques
Ecoute attentive					
Regards portés vers l'enseignant					
Posent des questions pertinentes					
Discutent en cours					
Réactions faciales positives					
Font des remarques orales positives					
Mise en activité					
	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	Non	Remarques
Réactions positives à la découverte de l'outil					
Sont physiquement dynamiques					
Se mettent au travail rapidement quand une activité est à réaliser					
Posent des questions sur les activités					
Demandent de l'aide au professeur ou aux camarades pour réaliser les activités si besoin					
ont une bonne posture de travail					
travaillent sans s'interrompre jusqu'à la fin des activités					
Après la sonnerie					
	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	Non	Remarques
Restent pour terminer une activité					
Parlent des activités avec le professeur / camarades					

5.3. Scénario pédagogique : Apple store Rosny II

Compétences :

Prendre contact avec le public.
Identifier et traiter les demandes des clients.
Gérer simultanément les activités.
Assurer le suivi des demandes et traiter les retours.
Satisfaire et fidéliser les clients.
Contribuer au développement de la relation commerciale.

Compétences transversales économie-droit :

Suivre les pratiques de protection des données.
Gérer des prestations internes et externes liées à la protection des données.

Compétences PIX :

Maîtriser les premières bases de la communication numérique
Rechercher de l'information en ligne
Organiser des données et des documents numériques
Protéger les données personnelles et la vie privée

Objectifs :

Maîtriser les premières bases de la communication numérique
Rechercher de l'information en ligne
Organiser des données et des documents numériques
Protéger les données personnelles et la vie privée



<https://www.apple.com/fr/retail/rosny2/>

**Scénario Apple : Expérience client omnicanal et protection des données chez
Apple Rosny II.**

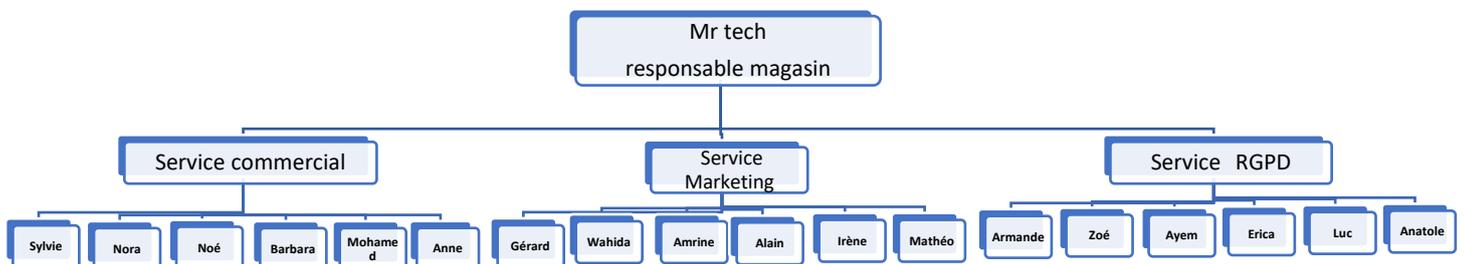
Contexte professionnel :

Vous êtes en période de formation en milieu professionnel chez Apple Rosny II. Mr Tech, votre responsable vous accueille et il souhaite vous intégrer rapidement aux différents services présents chez Apple, notamment le service commercial, marketing et RGPD.

L'Apple Store de Rosny II s'apprête à célébrer son anniversaire dans deux mois, et l'équipe du magasin a pris l'initiative d'organiser une journée VIP en reconnaissance de la fidélité de ses clients. Cette journée exclusive offrira des ateliers spéciaux permettant aux participants de découvrir les dernières fonctionnalités des produits Apple avant les mises à jour prévues dans les prochains jours, visant à améliorer l'utilisation de leurs smartphones.

Tous vos travaux seront à déposer sur votre portfolio : Activités liées à la 2^{de} MRC

Mission : Votre mission consiste à jouer un rôle essentiel dans la préparation et l'organisation de l'événement anniversaire chez Apple Rosny2.



Bonjour à tous, je me présente je suis Mr Tech le responsable du magasin, comme vous le savez nous organisons une journée VIP qui est importante pour nous ! Je compte sur vous pour briller dans l'organisation de l'événement anniversaire, à vous de créer une affiche percutante et de rassembler les informations essentielles sur nos produits. Pour me montrer tous vos talents !"

Service Commercial (Sylvie, Nora, Noé, Barbara, Mohamed, Anne)

Mission 1 : "Affiche VIP pour l'Anniversaire : Faites-vous Créatifs !"

- 1- Réalisez une affiche promotionnelle pour cet événement sachant que les clients vont bénéficier de la réduction de 10% valable uniquement ce jour (chacun réalise une affiche et un vote sera organisé pour sélectionner celle qui figurera sur notre site)

- 2- Vous collectez des informations sur le site de Apple store (<https://www.apple.com/fr/retail/rosny2/>) afin de réaliser la fiche produit de chacun de nos produits
 - Sylvie, votre mission est d'analyser en profondeur l'iPhone 14 Pro Max et de créer une fiche produit détaillée, mettant en évidence ses caractéristiques essentielles.
 - Nora, vous devez explorer l'iPad sous tous ses angles, collecter des informations importantes et les présenter de manière claire et concise dans une fiche produit.
 - Noé, à vous de décortiquer le MacBook, identifiez ses atouts et présentez-les de manière percutante dans une fiche produit convaincante.
 - Barbara, votre tâche est de plonger dans l'AirTag et d'en extraire ses caractéristiques principales pour une fiche produit complète.
 - Mohamed, concentrez-vous sur l'Apple Watch et créez une fiche produit qui en met en avant les atouts essentiels.
 - Anne, explorez les AirPods, identifiez leurs points forts et rédigez une fiche produit claire et attractive.

Mission 2 : Pour toute l'équipe Commercial



"Vidéo de Produit Apple : Montrez votre Talent !"

- 3- Réaliser une courte vidéo de votre produit afin de le présenter à la classe



Service Marketing (Gérard, Wahida, Amrine, Alain, Irène, Mathéo)



Bonjour à chacun d'entre vous, je suis Mr. Tech. Je tiens à vous accueillir personnellement. Comme vous le savez, l'organisation de cette journée VIP revêt une grande importance pour nous ! J'ai une totale confiance en votre capacité à briller dans la préparation de cet événement anniversaire.

- Gérard, votre première mission consiste à recenser les différents réseaux sociaux où Apple est présent. Identifiez les plateformes clés.
- Wahida, en tant qu'assistante, votre rôle est d'assister Gérard dans la recherche des réseaux sociaux pertinents pour publier l'événement. Identifiez les canaux les plus adaptés à notre public.
- Amrine, votre mission est de créer une campagne de communication percutante pour promouvoir l'événement sur les réseaux sociaux. Utilisez l'application CANVA pour concevoir des visuels attractifs.
- Alain, votre tâche consiste à élaborer une stratégie de vente pour cette journée spéciale. Assurez-vous de maximiser l'impact de la réduction de 10 % offerte aux clients, en veillant à ce qu'elle ne soit valable que ce jour-là. Vous proposerez des animations lors de cette journée !
- Irène, en tant qu'assistant, apportez votre soutien à Alain dans l'élaboration de la stratégie de vente pour cette journée spéciale. En réalisation un coupon de 10% virtuel ou papier valable uniquement ce jour.
- Mathéo, vous êtes chargé de la mise en œuvre de la campagne de communication sur les réseaux sociaux. Publiez les contenus créés par Amrine et veillez à ce qu'ils atteignent notre public cible de manière stratégique. Vous veillerez à proposer la date de publication et comment on va s'y prendre. Réalisez une trame à suivre pour ne rien oublier.

Mission 2 : Pour toute l'équipe Marketing

- 1- Réalisez une petite carte personnalisée pour les clients qui souhaite offrir un produit Apple. Vous ferez bien attention d'y faire figurer le logo apple avec un message qui manifeste une délicate attention.
- 2- Vous présenterez et expliquez à la classe le choix de vos conceptions.



Service RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) (Armande, Zoé, Ayem, Erica, Luc et Anatole



Bonjour à l'équipe du Service RGPD, je suis Mr. Tech. Je tiens à souligner l'importance de votre mission dans la protection des données personnelles de nos clients. Voici la répartition des tâches pour cette mission

Mission 1 :

- Armande, votre première mission consiste à identifier les informations clés des données personnelles des utilisateurs. Soyez minutieuse dans votre analyse pour une protection maximale.
- Zoé, votre tâche est d'élaborer une politique de confidentialité pour l'événement. Mettez l'accent sur les principaux éléments nécessaires pour protéger la vie privée de nos clients.
- Ayem, vous serez chargé d'expliquer la politique de confidentialité que Zoé a élaborée, en insistant sur son importance. Assurez-vous que tout le monde comprenne l'engagement de notre entreprise en matière de protection des données.
- Erica, en tant qu'assistante, apportez votre soutien à Zoé dans la création de la politique de confidentialité en contribuant à sa rédaction et en veillant à sa cohérence.

- Luc, vous assisterez Zoé dans l'élaboration de la politique de confidentialité en contribuant à l'organisation du contenu et à sa présentation visuelle.
- Anatole, votre mission est de créer une affiche attrayante pour sensibiliser vos camarades à la protection des données. Veillez à ce qu'elle attire l'attention et communique clairement l'importance de cette question. Votre travail sera essentiel pour sensibiliser et éduquer notre communauté à ce sujet primordial."

Mission 2 : Pour toute l'équipe RGPD

Vous recevez une alerte selon laquelle des données personnelles de clients d'Apple Rosny2 ont été compromises. Les clients concernés ont acheté des produits ou utilisé des services au cours des deux derniers mois. Votre tâche est de gérer cette situation de violation de données.

Description de la Violation :

Un pirate informatique a réussi à accéder à la base de données des clients d'Apple Rosny2. Les données compromises comprennent les noms des clients, leurs adresses électroniques, les produits qu'ils ont achetés et les dates d'achat. Le pirate menace de divulguer ces informations.

- 1- Vous êtes chargés de gérer cette violation de données en utilisant votre smartphone comme outil de communication et de prise de décision.
(Consulter la fiche ressource pour connaître les étapes à suivre)

Ressource 1 : Service RGPD

Notification aux Clients :

- Utilisez vos smartphones pour rédiger une notification aux clients concernés, expliquant la violation de données, les informations compromises et les mesures prises pour résoudre le problème. Assurez-vous de respecter les exigences légales en matière de notification.

Réponse à la Menace du Pirate :

- Utilisez des applications de messagerie sécurisées sur vos smartphones pour coordonner la réponse à la menace du pirate.

Communication Interne :

- Créez un groupe de discussion sur une application de messagerie pour communiquer avec vos collègues du service RGPD et du service Commercial. Expliquez-leur la situation et discutez des étapes à suivre.

Plan d'Action :

- Utilisez une application de prise de notes sur vos smartphones pour élaborer un plan d'action détaillé pour résoudre la violation de données. Identifiez les responsabilités de chacun et les délais pour résoudre le problème.

Rapport aux Autorités de Protection des Données :

- Utilisez vos smartphones pour rédiger un rapport à l'intention des autorités de protection des données, expliquant la violation et les mesures prises pour y remédier.

Analyse et Amélioration :

- Une fois la situation résolue, utilisez vos smartphones pour documenter ce qui a été appris de cette expérience. Identifiez les mesures à prendre pour renforcer la sécurité des données à l'avenir.

5.4. Focus Groupe

5.4.1. Groupe classe : disposition en îlot

Présentation du scénario par Monsieur P. :



5.4.2. Service commercial : Création des fiches produits

Mise au travail :



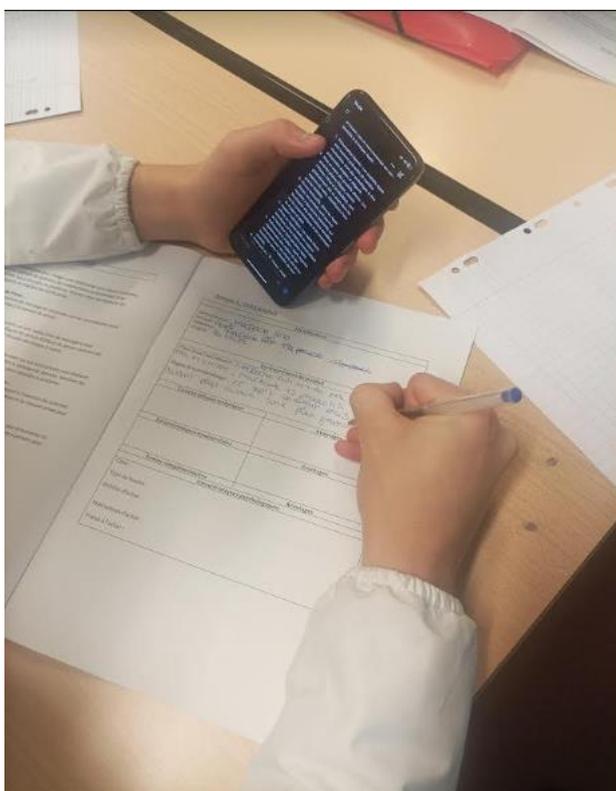
Mise en charge des téléphones portables par manque d'autonomie :

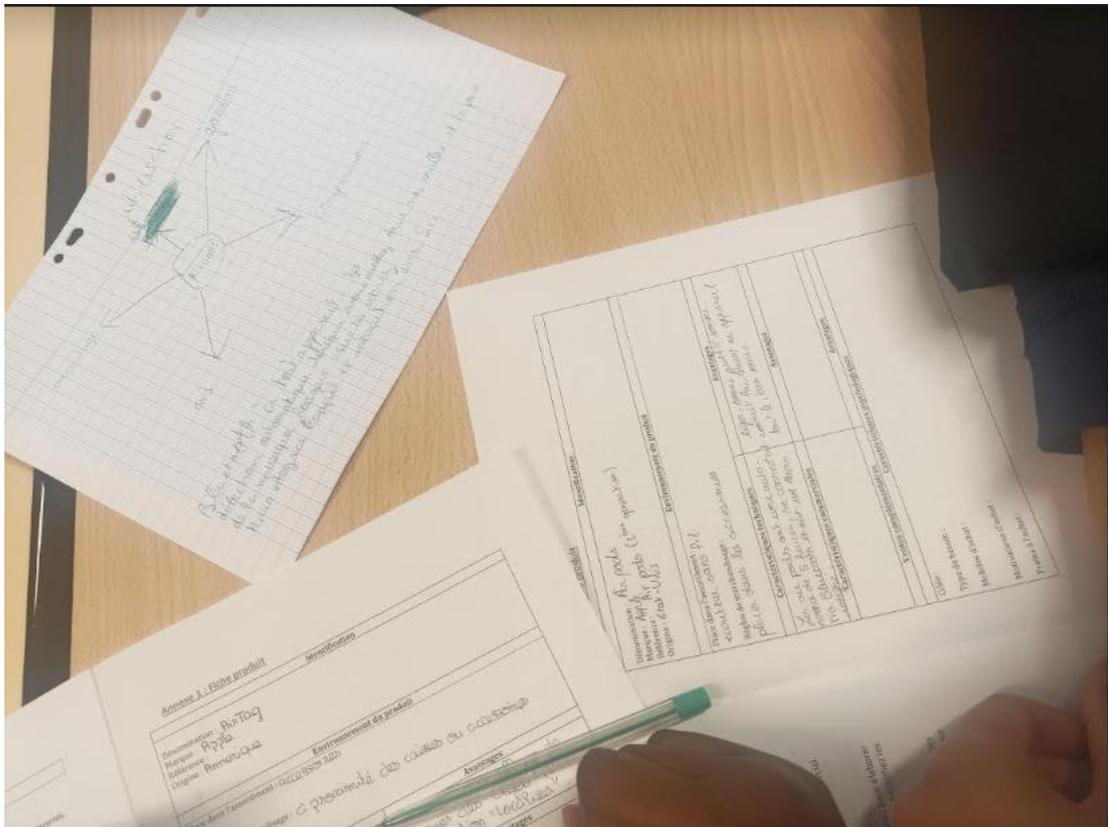


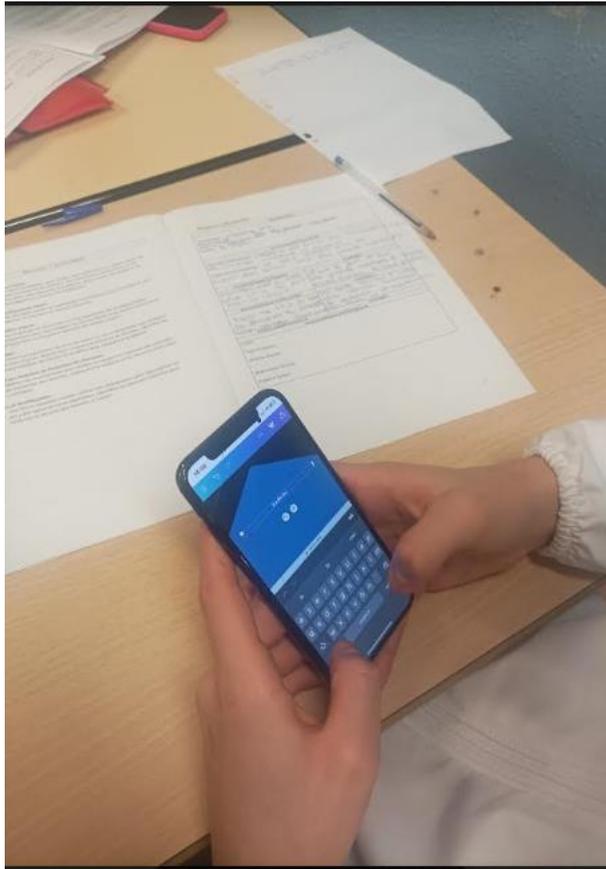
Utilisation de Chat GPT :



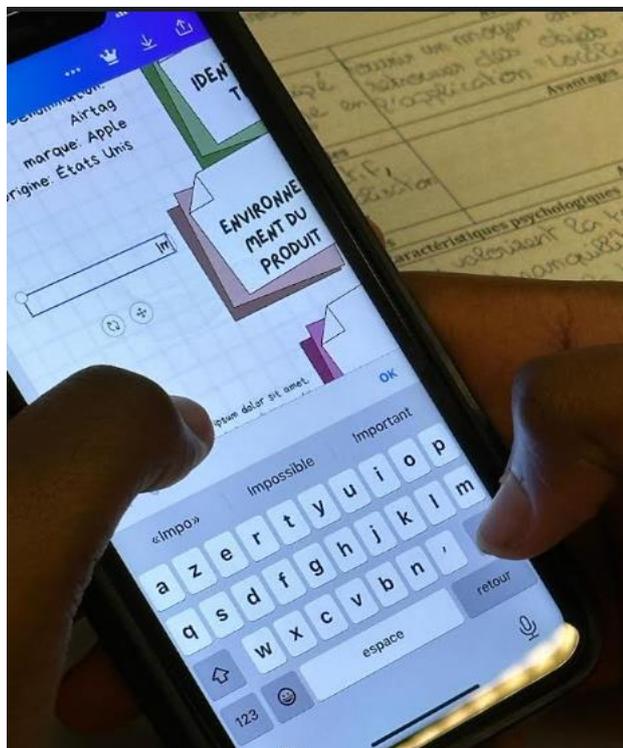
Utilisations des supports papiers et du téléphone portable :







Production en cours de Sylvie :

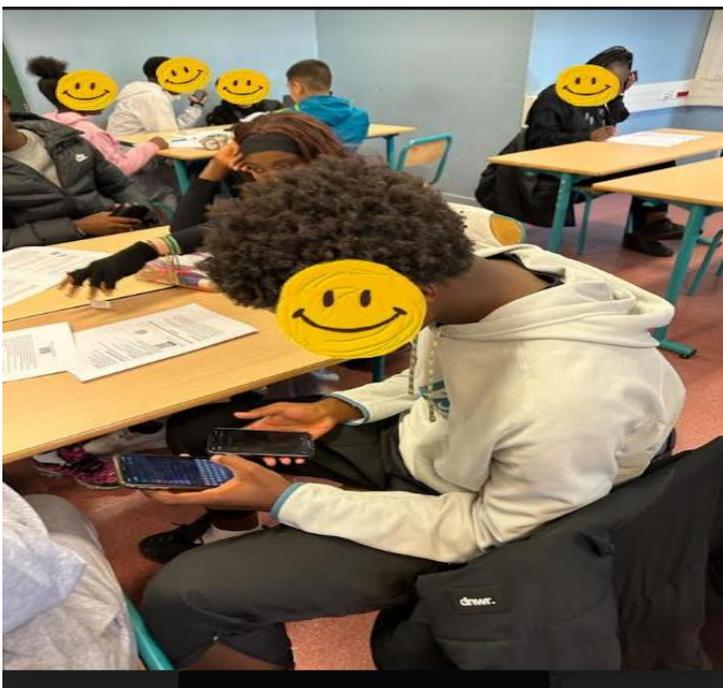


5.4.3. Service marketing : Organisation d'une journée VIP

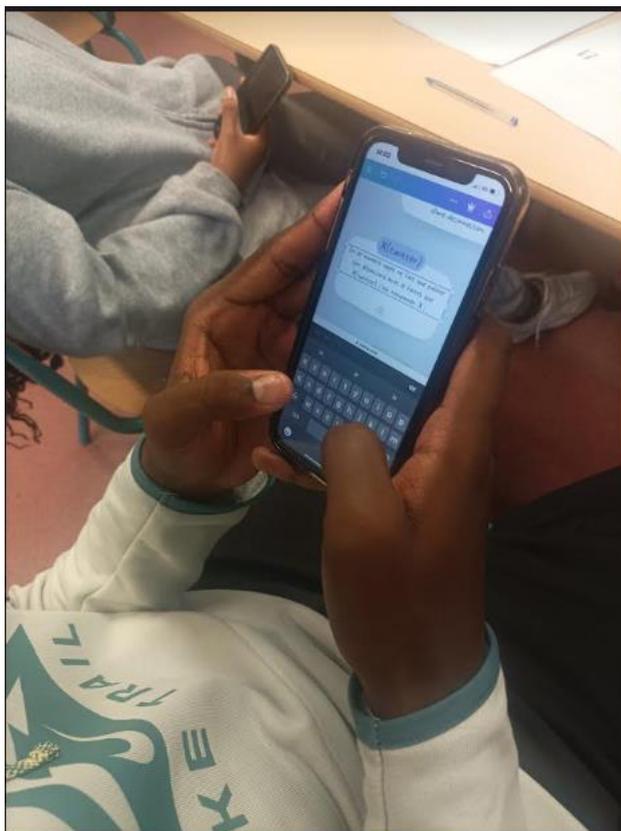
Observation de la mise au travail :



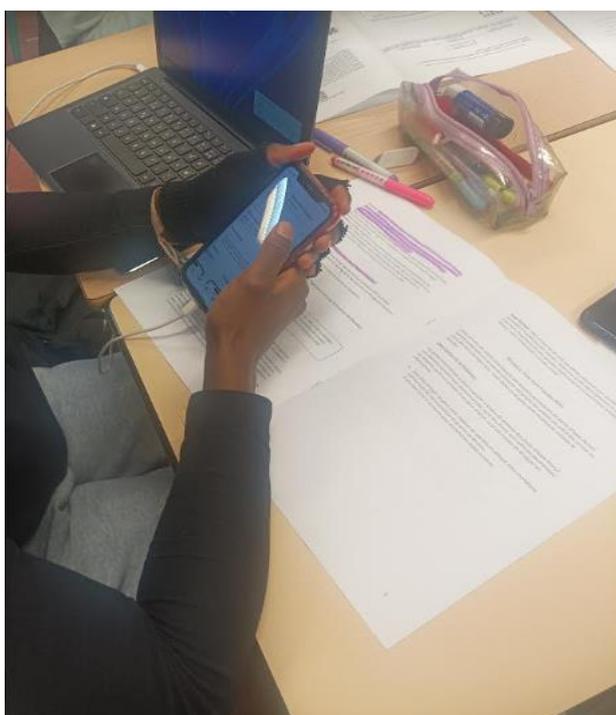
Utilisation en simultané de deux téléphones portables :



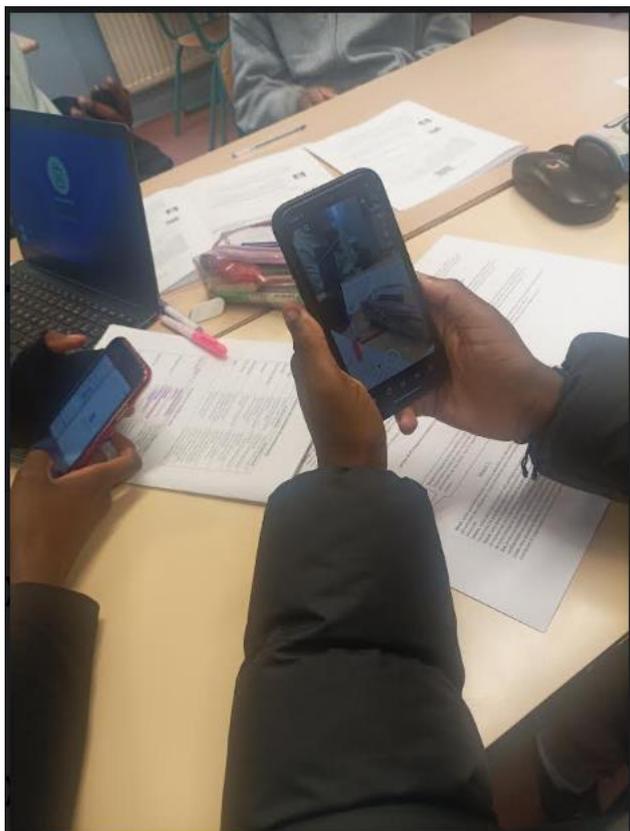
Production de Gérard et Wahida :



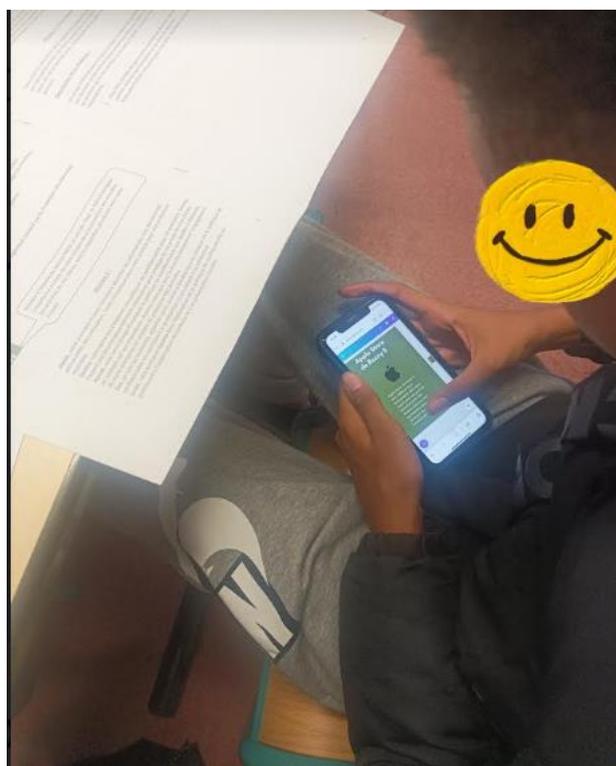
Utilisation du support papier et du téléphone portable, mise en charge du téléphone sur PC portable :



Prise de photo des camarades et consultation des photos personnelles :

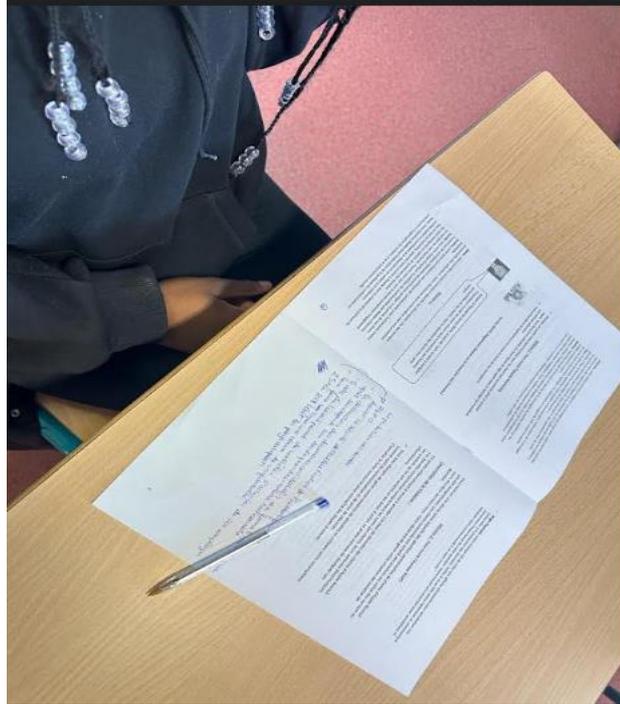


Production de Alain :



5.4.4. Service RGPD

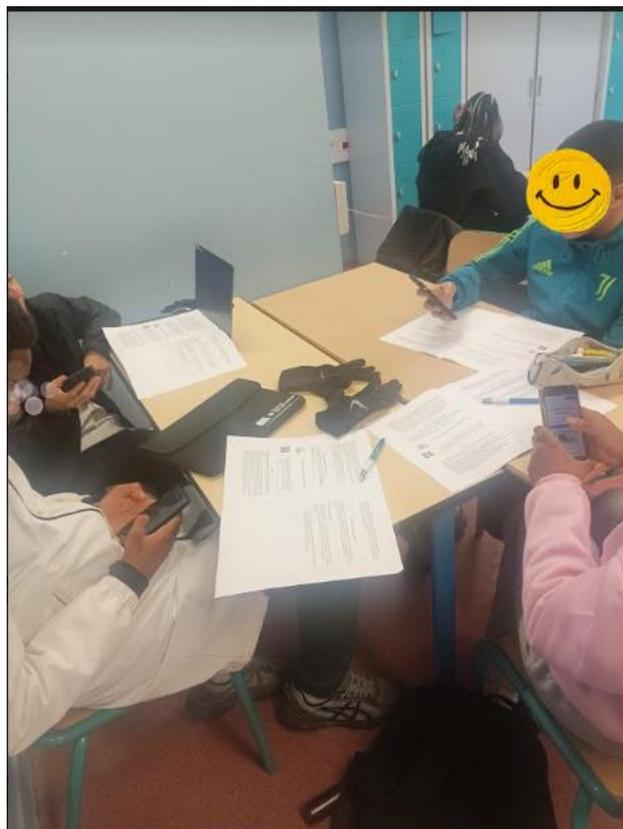
Utilisation du support papier :



Mise en charge du téléphone portable par manque d'autonomie, isolement du groupe :



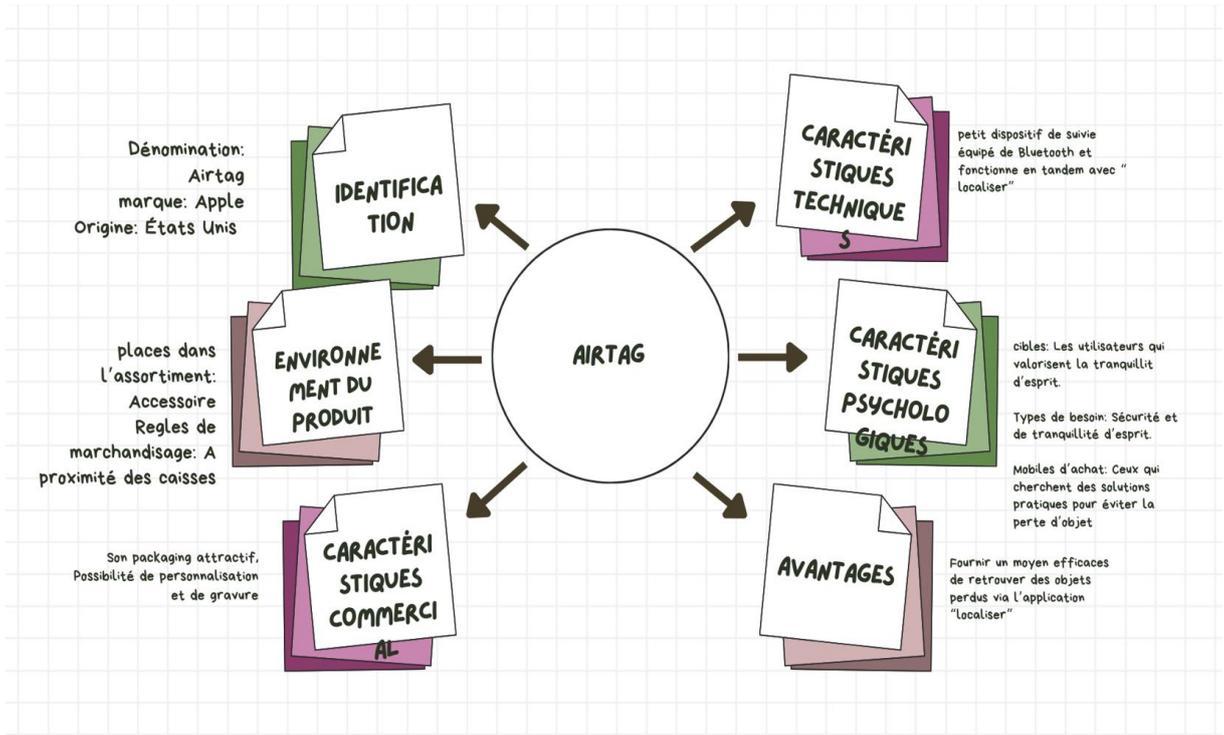
Mise au travail en autonomie :



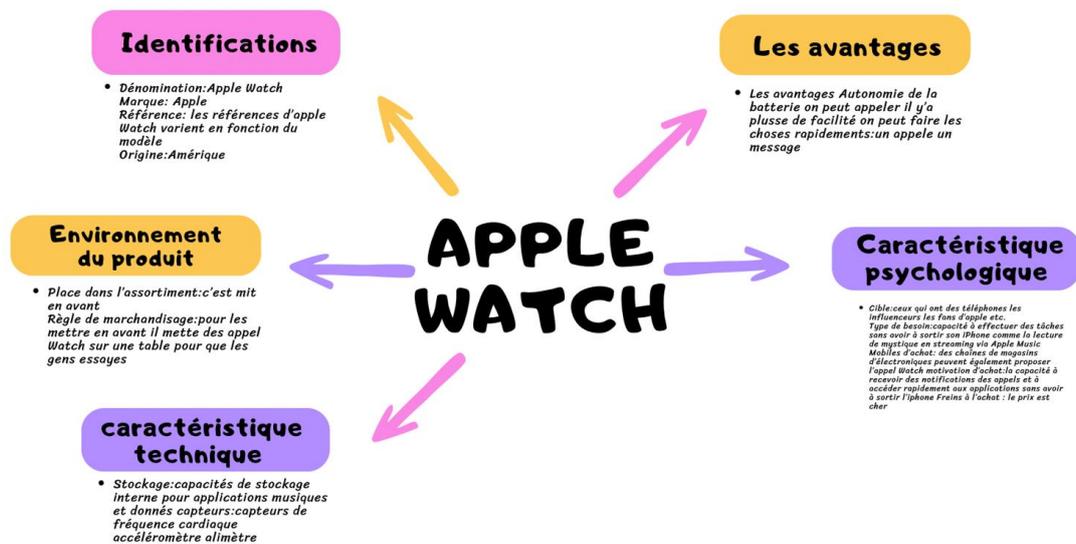
5.5. Travaux élèves durant la séance

5.5.1. Service commercial : Création des fiches produits

Production de Sylvie :



Production de Mohamed :



Production de Noé :

MACBOOK PRO

Le MacBook Pro est un ordinateur portable haut de gamme fabriqué par Apple, reconnu pour son design élégant, ses performances puissantes et son écran Retina 13 à 15 pouce de haute qualité. Son châssis en aluminium, son clavier rétroéclairé et son écran offrent une expérience utilisateur premium. Les modèles récents sont équipés de puces Apple Silicon pour des performances exceptionnelles. Il est idéal pour les professionnels, les créatifs et les utilisateurs exigeants. Une superbe autonomie de batterie, Un grand stockage a plus de 1 To, 64 Go de Ram pour un fluidité incroyable, Un clavier mécanique pour avoir un confort, des haut parleur stéréo offre une qualité audio, également des USB A ET USB C avec un port HDMI, Processeur intel, SSD avec 128 go et pour une plus grande rapidité, Des fonctionnalités comme touch id ou face id.

8 A 64 GO, PROCESSEUR INTEL OU APPLE SILICON CLAVIER ARRIÉRIÈRE ÉCRAN RETINA DE HAUTE QUALITÉ

ESPACE DE STOCKAGE

MARQUE APPLE

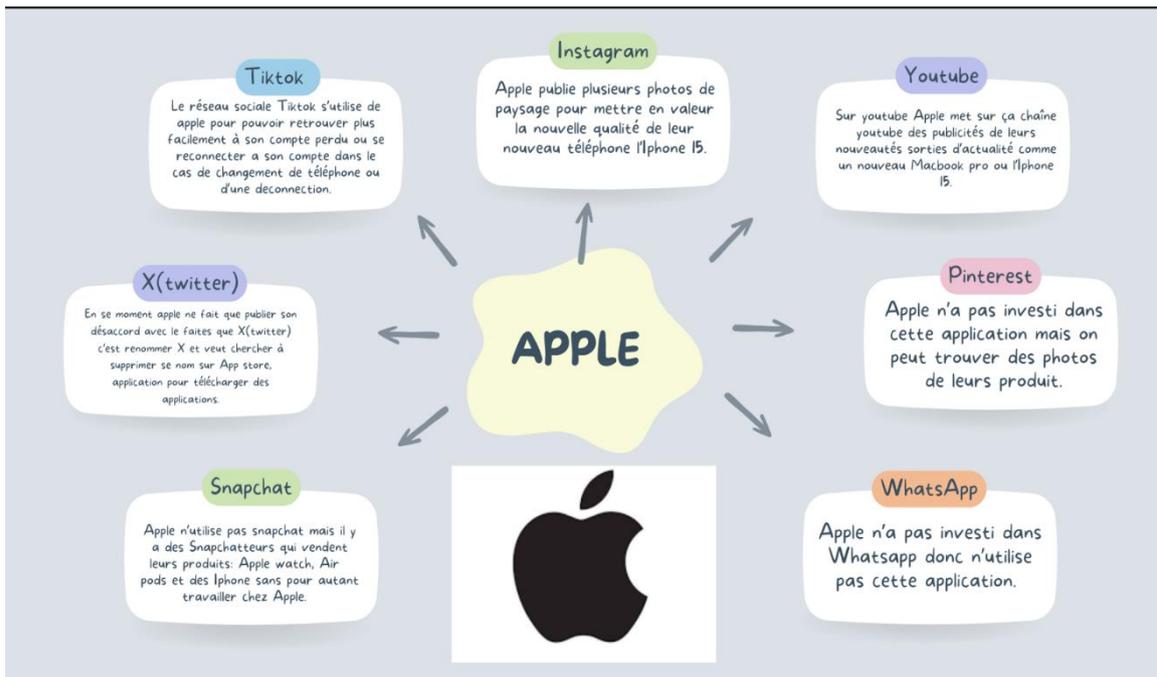
AUTONOMIE DE BATTERIE

FACE ID & TOUCH ID

PORT USB C & USB

5.5.2. Service marketing : Organisation d'une journée VIP

Production du binôme Gérard et Wahida :



Production de Alain :



Production ajouté par Irène sur le travail d'Alain avec un message animé :



5.5.3. Service RGPD : répondre à une cyber attaque

Production de Armande :

ÉQUIPE RGPD

POURQUOI ?

Pour éviter que ses données privées ne tombent entre les mains de personnes malintentionnées, améliorer leur protection est indispensable.

QUELS SONT LES DANGER ?

Les risques liés à la donnée sont essentiellement des risques d'intrusion.
D'intrusion dans sa vie intime, dans sa vie personnelle, dans sa vie privée numérique. Quand on navigue sur le web, on laisse beaucoup d'informations, on laisse plein de traces - quelques fois sans s'en rendre véritablement compte.

C'EST QUOI ?

La protection des données consiste à protéger toute information concernant une personne physique (vivante) identifiée ou identifiable, notamment les noms, les dates de naissance, les photographies, les séquences vidéo, les adresses électroniques et les numéros de téléphone.

Politique De confidentialité

1

Le pare-feu

Un pare-feu est un outil, logiciel ou matériel, qui permet de contrôler les accès à un réseau informatique. Il filtre ainsi tous les contenus et les communications potentiellement indésirables entre les réseaux ou les éléments d'un réseau. Outil indispensable de la sécurité informatique, il est au cœur de la protection de vos données.

2

La webcam

Pour un hacker, la webcam est ses yeux et ses oreilles pour espionner votre vie privée. Si elle reste un outil de communication formidable, elle est aussi très vulnérable à toutes sortes d'attaques et de piratages. Découvrez dans notre article comment protéger efficacement votre webcam contre les intrusions.

3

Réseau wifi

À la maison comme en entreprise, le réseau Wi-Fi est au cœur de notre vie connectée. Votre routeur est donc particulièrement vulnérable et il est nécessaire de surveiller votre réseau, afin de vous assurer qu'aucun intrus ne s'y est introduit sans votre accord.

4

Mot de passe

Pour assurer la sécurité de vos différents comptes (banque, réseaux sociaux, etc.) il vous est pratiquement toujours demandé de vous authentifier avec un mot de passe. Même si nous pensons que cette barrière représente une sécurité suffisante, un mot de passe mal choisi pourrait être rapidement deviné par des hackers.

5

Navigateur internet

Le navigateur est au cœur de notre utilisation quotidienne d'internet, et à travers lui, nous communiquons souvent des informations sensibles, notamment lors de transactions bancaires pour nos achats en ligne. Pour autant, sommes-nous bien sûrs que notre navigateur favori nous offre une protection adéquate ?

Magasins Appel Store
www.reallygreatsite.com
0800 046 046

5.6. Evaluation sommative

Evaluation scénario Apple :



Expérience client omnicanal et protection des données chez Apple Rosny II.

Compétences :

- Prendre contact avec le public.
- Identifier et traiter les demandes des clients.
- Gérer simultanément les activités.
- Assurer le suivi des demandes et traiter les retours.
- Satisfaire et fidéliser les clients.
- Contribuer au développement de la relation commerciale.

Compétences transversales économie-droit :

- Suivre les pratiques de protection des données.
- Gérer des prestations internes et externes liées à la protection des données.

Positionnement	Novice	Débrouillé	Averti	Expert
1 -Service Commercial :				
2 - Service Marketing :				
3 a) Service RGPD :				
3 b) Gestion de la Violation de Données :				

Note : /20

Proposition de remédiation :

.....



1 -Service Commercial

1. Quelle est l'importance de créer une affiche promotionnelle pour l'événement anniversaire d'Apple Rosny II ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Pourquoi est-il essentiel de collecter des informations sur les produits Apple avant l'événement ?

.....

.....

.....

.....

.....

3. Comment l'application CANVA peut-elle aider à créer une campagne de communication efficace ?

.....
.....
.....
.....

2 - Service Marketing :

4. Quel est l'objectif principal de la création d'une courte vidéo de produit ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. Pourquoi la création d'une carte personnalisée pour les clients est-elle importante ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3 - a) Service RGPD :

6. Quels sont les éléments clés des données personnelles des utilisateurs que vous devez identifier et protéger ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8. Pourquoi est-il nécessaire d'élaborer une politique de confidentialité pour un événement comme celui de Apple ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9. Comment une affiche de sensibilisation peut-elle aider à sensibiliser les personnes à la protection des données ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

b) Gestion de la Violation de Données :

10. Quelles étapes devez-vous suivre pour gérer la situation de violation de données ?
Décrivez brièvement chaque étape.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

11. Pourquoi la protection des données personnelles est-elle essentielle dans cette situation de violation de données ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5.7. Exemples d'évaluations : novice, débrouillé et averti

<u>Evaluation scénario Apple :</u>				
Expérience client omnicanal et protection des données chez Apple Rosny II.				
<u>Compétences :</u>				
Prendre contact avec le public.				
Identifier et traiter les demandes des clients.				
Gérer simultanément les activités.				
Assurer le suivi des demandes et traiter les retours.				
Satisfaire et fidéliser les clients.				
Contribuer au développement de la relation commerciale.				
<u>Compétences transversales économie-droit :</u>				
Suivre les pratiques de protection des données.				
Gérer des prestations internes et externes liées à la protection des données.				
Descripteurs	Novice	Débrouillé	Averti	Expert
1-Service Commercial : 1. Comprendre l'importance de la promotion pour générer des ventes 2. Appliquer la recherche d'informations produits pour mieux conseiller les clients 3. Utiliser des outils de communication pour atteindre les		X		
2 - Service Marketing : 1. Comprendre comment la présentation visuelle impacte l'attrait des produits. 2. Appliquer la création de contenu marketing pour attirer l'attention des clients. 3. Élaborer des stratégies de vente pour maximiser les ventes.		A		
3 Service RGPD : 1. Connaître les informations clés à protéger pour garantir la confidentialité des clients. 2. Comprendre l'importance de la politique de confidentialité dans la protection des données. 3. Appliquer la sensibilisation à la protection des données à travers la création d'une affiche	X			
Note : 8 /20				



1 -Service Commercial

1. Quelle est l'importance de créer une affiche promotionnelle pour l'événement anniversaire d'Apple Rosny II ?

L'importance de créer une affiche promotionnelle pour l'événement anniversaire d'Apple Rosny II est de donner plus envie au client de continuer ses achats sur Apple et de

2. Pourquoi est-il essentiel de collecter des informations sur les produits Apple avant l'événement ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Comment l'application CANVA peut-elle aider à créer une campagne de communication efficace ?

Canva peut aider à créer une campagne de communication efficace car se permet de ~~faire~~ mettre plusieurs

2 - Service Marketing :

4. Quel est l'objectif principal de la création d'une courte vidéo de produit ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. Pourquoi la création d'une carte personnalisée pour les clients est-elle importante ?

La création d'une carte personnalisée pour les clients est importante car elle permet de proposer des nouveaux produits en rapport avec les goûts du clients.

.....
.....
.....

3 - a) Service RGPD :

6. Quels sont les éléments clés des données personnelles des utilisateurs que vous devez identifier et protéger ?

les éléments des des données personnelles
des utilisateurs que vous devez identifier et
protéger au mots de passe et ~~et~~ ~~et~~

7. Pourquoi est-il nécessaire d'élaborer une politique de confidentialité pour un événement comme celui de Apple ?

8. Comment une affiche de sensibilisation peut-elle aider à sensibiliser les personnes à la protection des données ?

b) Gestion de la Violation de Données :

9. Quelles étapes devez-vous suivre pour gérer la situation de violation de données ? Décrivez brièvement chaque étape.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

10. Pourquoi la protection des données personnelles est-elle essentielle dans cette situation de violation de données ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Evaluation scénario Apple :

Expérience client omnicanal et protection des données chez Apple Rosny II.

Compétences :

Prendre contact avec le public.

Identifier et traiter les demandes des clients.

Gérer simultanément les activités.

Assurer le suivi des demandes et traiter les retours.

Satisfaire et fidéliser les clients.

Contribuer au développement de la relation commerciale.

Compétences transversales économie-droit :

Suivre les pratiques de protection des données.

Gérer des prestations internes et externes liées à la protection des données.

Descripteurs	Novice	Débrouillé	Averti	Expert
1 - Service Commercial : 1. Comprendre l'importance de la promotion pour générer des ventes 2. Appliquer la recherche d'informations produits pour mieux conseiller les clients 3. Utiliser des outils de communication pour atteindre les clients			8	
2 - Service Marketing : 1. Comprendre comment la présentation visuelle impacte l'attrait des produits. 2. Appliquer la création de contenu marketing pour attirer l'attention des clients. 3. Élaborer des stratégies de vente pour maximiser les ventes.		8		
3 Service RGPD : 1. Connaître les informations clés à protéger pour garantir la confidentialité des clients. 2. Comprendre l'importance de la politique de confidentialité dans la protection des données. 3. Appliquer la sensibilisation à la protection des données à travers la création d'une affiche		8		

Note : 13 /20



1 -Service Commercial

1. Quelle est l'importance de créer une affiche promotionnelle pour l'événement anniversaire d'Apple Rosny II ?

L'importance de créer une affiche promotionnelle pour avoir plus de clients et plus de vente.

2. Pourquoi est-il essentiel de collecter des informations sur les produits Apple avant l'événement ?

C'est pour avoir plus d'information à donner aux clients et pour en savoir plus sur les produits.

3. Comment l'application CANVA peut-elle aider à créer une campagne de communication efficace ?

Avec l'application Canva, on peut créer une campagne de communication efficace avec les outils de l'application.

2 - Service Marketing :

4. Quel est l'objectif principal de la création d'une courte vidéo de produit ?

L'objectif principal est de expliquer comment le produit s'applique et pour avoir plus de vente.

5. Pourquoi la création d'une carte personnalisée pour les clients est-elle importante ?

La création d'une carte personnalisée pour les clients est importante car

3 - a) Service RGPD :

6. Quels sont les éléments clés des données personnelles des utilisateurs que vous devez identifier et protéger ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

7. Pourquoi est-il nécessaire d'élaborer une politique de confidentialité pour un événement comme celui de Apple ?

Il est nécessaire d'élaborer une politique de confidentialité pour un événement comme celui de Apple c'est pour protéger les clients

.....
.....
.....

8. Comment une affiche de sensibilisation peut-elle aider à sensibiliser les personnes à la protection des données ?

une affiche de sensibilisation peut elle aider à sensibiliser les personnes de protection des données pour avoir plus

.....
.....
.....

b) Gestion de la Violation de Données :

9. Quelles étapes devez-vous suivre pour gérer la situation de violation de données ? Décrivez brièvement chaque étape.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

10. Pourquoi la protection des données personnelles est-elle essentielle dans cette situation de violation de données ?

La protection des données personnelles.....
.....
.....
.....
.....

Evaluation scénario Apple :

Expérience client omnicanal et protection des données chez Apple Rosny II.

Compétences :

- Prendre contact avec le public.
- Identifier et traiter les demandes des clients.
- Gérer simultanément les activités.
- Assurer le suivi des demandes et traiter les retours.
- Satisfaire et fidéliser les clients.
- Contribuer au développement de la relation commerciale.

Compétences transversales économie-droit :

- Suivre les pratiques de protection des données.
- Gérer des prestations internes et externes liées à la protection des données.

Descripteurs	Novice	Débrouillé	Averti	Expert
1 -Service Commercial : 1. Comprendre l'importance de la promotion pour générer des ventes 2. Appliquer la recherche d'informations produits pour mieux conseiller les clients 3. Utiliser des outils de communication pour atteindre les			X	
2 - Service Marketing : 1. Comprendre comment la présentation visuelle impacte l'attrait des produits. 2. Appliquer la création de contenu marketing pour attirer l'attention des clients. 3. Élaborer des stratégies de vente pour maximiser les ventes.			X	
3 Service RGPD : 1. Connaître les informations clés à protéger pour garantir la confidentialité des clients. 2. Comprendre l'importance de la politique de confidentialité dans la protection des données. 3. Appliquer la sensibilisation à la protection des données à travers la création d'une affiche			X	

Note : 17/20



1 -Service Commercial

1. Quelle est l'importance de créer une affiche promotionnelle pour l'événement anniversaire d'Apple Rosny II ?

C'est important de créer une affiche promotionnelle pour l'événement anniversaire d'Apple Rosny II car comme ça les personnes savent au courant et pourront participer à l'événement d'Apple.

2. Pourquoi est-il essentiel de collecter des informations sur les produits Apple avant l'événement ?

C'est essentiel de collecter des informations sur les produits Apple avant l'événement car on pourra savoir ce qu'il y a dans cette évènement, et pour savoir si c'est des vrai produit ou pas.

3. Comment l'application CANVA peut-elle aider à créer une campagne de communication efficace ?

L'application CANVA peut aider à créer une campagne de communication efficace car dans cette application on peut mettre par exemple des motifs pour que les clients apprécie.

2 - Service Marketing :

4. Quel est l'objectif principal de la création d'une courte vidéo de produit ?

L'objectif principal de la création d'une courte vidéo de produit est de montrer au gens que le produit à des bonne qualité est qui est conseiller d'acheter. Elle sera aussi montrer des avantages du produit.

5. Pourquoi la création d'une carte personnalisée pour les clients est-elle importante ?

La création d'une carte personnalisée pour les clients est importante car les clients pourraient avoir des choses que les personnes qui n'ont pas de carte personnalisée n'auraient pas. On pourra aussi avoir des réduction ou autre chose.

3 - a) Service RGPD :

6. Quels sont les éléments clés des données personnelles des utilisateurs que vous devez identifier et protéger ?

Il faut sécuriser le poste de travail,
gérer les utilisateurs,

7. Pourquoi est-il nécessaire d'élaborer une politique de confidentialité pour un événement comme celui de Apple ?

il est nécessaire d'élaborer une politique
de confidentialité pour un événement comme
Apple car sinon ils pourraient avoir des soucis
qui pourraient impacter des événements comme celui d'
Apple.

8. Comment une affiche de sensibilisation peut-elle aider à sensibiliser les personnes à la protection des données ?

Grâce à cette affiche de sensibilisation elle
pourrait protéger les données sur les ordinateurs et
les tablettes, c'est une manière pour prévenir les
gens autour.

b) Gestion de la Violation de Données :

9. Quelles étapes devez-vous suivre pour gérer la situation de violation de données ? Décrivez brièvement chaque étape.

On peut mettre des mots de passe.

10. Pourquoi la protection des données personnelles est-elle essentielle dans cette situation de violation de données ?

C'est important de protéger ces données personnelles car des gens peuvent voler pirater, ou bien ils peuvent voler des choses.