

SoS-Math

un service d'aide en ligne de l'académie de Poitiers

Erick Roser

IA-IPR DE MATHÉMATIQUES
ACADÉMIE DE POITIERS

Comment un service académique à destination des élèves s'articule entre le Web et le terrain et aboutit à une forme de publication.

Le service SoS-Math de l'académie de Poitiers a été créé en 1999 sous l'impulsion de l'inspection pédagogique régionale et a été mis en place par une équipe de professeurs de mathématiques.

Il offre aux élèves volontaires une aide individuelle en ligne qui les accompagne dans leur travail personnel en mathématiques. Chaque jour, un professeur est chargé d'instruire les nouvelles questions, l'équipe s'étant organisée pour assurer ce service sept jours sur sept sauf pendant les vacances d'été. Bien sûr, cette aide ne se substitue pas au travail du professeur de la classe mais lui est complémentaire et se limite à des indications visant à débloquer la situation. Les élèves s'adressent à SoS-Math en dehors des heures de cours, par exemple depuis un ordinateur du lycée, depuis chez eux, voire à l'hôpital ou en vacances.

Statistiques de SoS-Math

Actuellement le service est interrogé en moyenne quinze fois par semaine, ce qui reste modeste, mais nous observons d'importantes fluctuations. Ainsi par exemple avons-nous eu, en 2002, 38 questions la semaine de la rentrée scolaire, 44 aux vacances de la Toussaint et 2 aux vacances de Noël! Les périodes précédant les conseils de classes sont, quant à elles, particulièrement chargées.

L'origine géographique des élèves est difficile à connaître; on retrouve quelques assidus mais en général nous recevons des demandes ponctuelles.

L'analyse des questions les plus fréquemment posées nous a conduits à constituer une banque de fiches méthodologiques disponibles sur un serveur, portant sur quelques points de cours régulièrement questionnés. Les enseignants de SoS-Math indiquent aux élèves l'adresse où consulter la fiche adaptée à leurs besoins.

Articulation avec les établissements de l'académie

Nous encourageons les professeurs de l'académie à présenter SoS-Math à leurs élèves en leur montrant, en salle informatique, la procédure pour utiliser ce service, pour poser une question ou consulter les réponses. Cette articulation avec



les établissements est essentielle à la réussite de l'opération.

Nous réfléchissons aussi à fédérer autour de SoS-Math les différents dispositifs d'aide aux élèves que de nombreux collèges et lycées proposent dans le cadre de leurs projets d'établissement. Il s'agit souvent de permanences à heures fixes pendant lesquelles des enseignants sont disponibles pour répondre aux questions d'élèves volontaires.

Les perspectives de SoS-Math

Pour le moment, le service connaît une fréquentation modeste et les moyens sont suffisants. Cela signifie toutefois, pour les modérateurs, des soirées bien occupées, des vacances avec un portable et des fluctuations dans la répartition annuelle de la charge de travail. La qualité du service rendu repose sur l'engagement de la petite équipe. L'organisation actuelle trouverait vite ses limites si le flux quotidien de questions augmentait sensiblement. Dans une telle éventualité, nous serions amenés à repenser le dispositif. L'économie générale de SoS-Math devra intégrer cette dimension, pour rester l'exemple modeste d'un service public et gratuit rendu aux élèves et plus généralement à toute personne qui poursuit des apprentissages mathématiques. Il repose sur une valeur forte portée par l'école: le souci d'égalité des chances. Par cette aide en ligne, l'école montre qu'elle peut être son propre recours. ●