

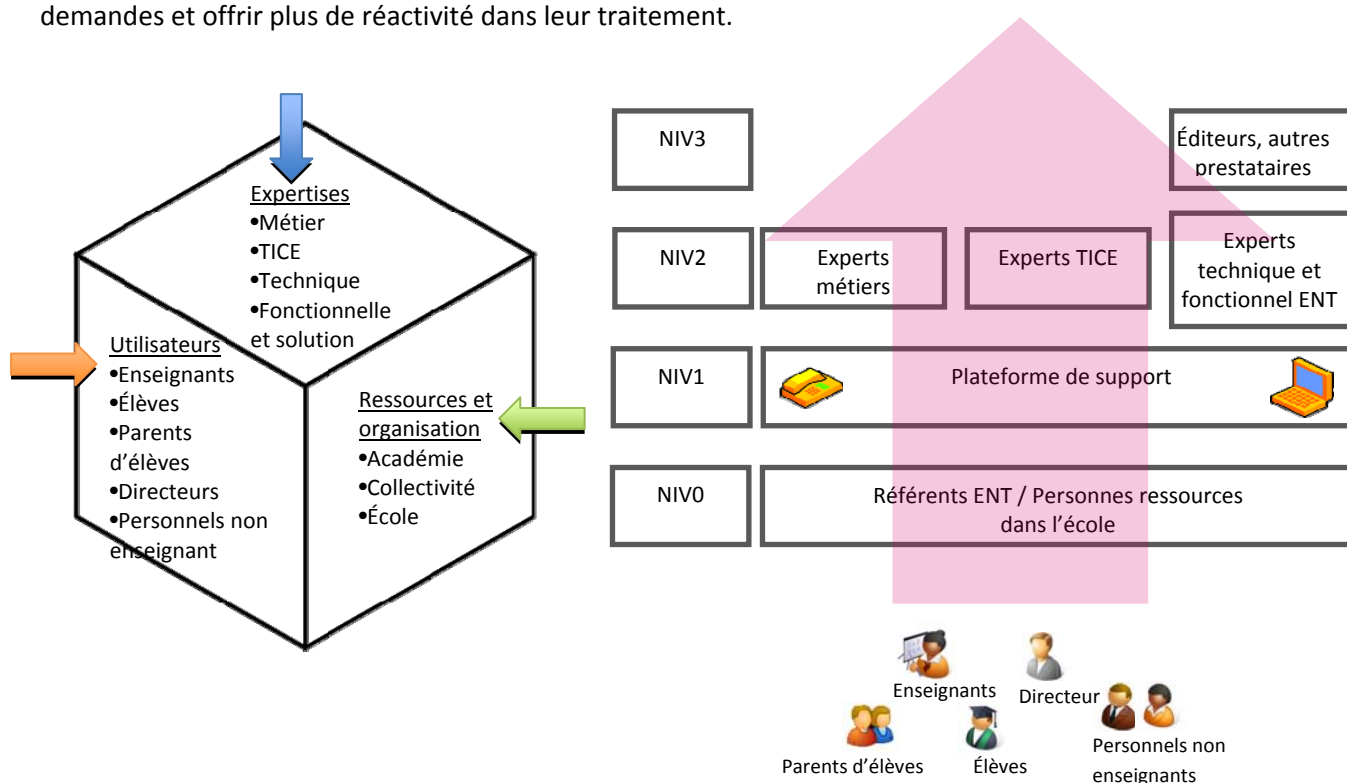


OBJECTIF
DE LA FICHE

Présenter un dispositif type d'assistance aux utilisateurs

La structure d'assistance est un dispositif permettant de gérer et de répondre aux demandes des utilisateurs sur les volets technique, fonctionnel et métier.

Le dispositif d'assistance à mettre en place, nécessite la prise en compte de plusieurs éléments : les utilisateurs à assister en premier lieu (la communauté éducative), les expertises à mobiliser, les ressources disponibles et l'organisation souhaitée (en prenant en compte l'existant et les modes de fonctionnement locaux). Ce dispositif pourra être organisé par niveau, pour répartir la charge des demandes et offrir plus de réactivité dans leur traitement.



- **Niveau assistance locale.** Il s'agit d'avoir une assistance locale, au plus près des utilisateurs. Elle peut reposer sur des personnes ressources dans école ou pour un groupe d'écoles qui traitent les demandes ou les transfèrent vers un niveau supérieur.
- **Niveau assistance globale.** Ce dispositif s'adresse plus généralement à des projets à grande échelle qui permettent la mise en place d'un support global et centralisé qui gère les appels, qualifie les demandes, traite les demandes ou les transfère vers la structure d'expertise correspondante.
- **Niveau expertise.** Ce niveau est constitué d'un ou plusieurs experts sur chacun des domaines de l'assistance : métier (utilisation de l'ENT pour les usages pédagogiques), TICE (utilisation de l'ENT et interactions avec l'ensemble des dispositifs numériques accessibles dans les écoles), technique (problème technique, réseau) et fonctionnel (utilisation de la solution).
- **Niveau éditeur de la solution.** Il est assuré par les éditeurs des logiciels constitutifs de la solution ENT. Il est sollicité quand des anomalies sont rencontrées dans la solution.



Les facteurs clés de succès du projet ENT

- ✓ La structure d'assistance doit être disponible dès l'ouverture de l'ENT
- ✓ Une assistance renforcée au démarrage facilite l'acceptation de l'ENT
- ✓ Réflexion à mener sur la prise en charge d'un niveau d'assistance par une plateforme communale et/ou intercommunale



Les questions clés à se poser

- ✓ Existe-t-il un dispositif d'assistance opérationnel existant au niveau académique ou territorial ?
- ✓ Ce dispositif est-il adapté à la prise en charge des besoins des utilisateurs des ENT ?
- ✓ Comment se répartir la prise en charge des services à rendre entre les partenaires de l'Education Nationale et des Collectivités Locales ?
- ✓ Est-ce qu'un dispositif d'assistance aux parents est mis en œuvre pour l'ENT ?
- ✓ Les problématiques rencontrées à l'usage sont-elles liées à l'outil ENT ou à l'infrastructure informatique ?



À retenir

Pour assurer l'appropriation de l'ENT par la communauté éducative, l'accompagnement doit prendre en compte un dispositif de proximité faisant intervenir différents niveaux de compétences capables de répondre aux demandes d'assistance.