

Éducative : « ENT et services numériques : conduire et accompagner le changement »

En structurant l'offre de services numériques pour la communauté éducative, l'Espace Numérique de Travail vient prolonger l'établissement scolaire et s'inscrit en adéquation avec les valeurs et missions propres à l'Éducation nationale. Quels moyens mettre en œuvre pour la réussite d'un tel projet ? La question était débattue, à l'initiative de la sous-direction des tice au Ministère, le 18 novembre au salon Éducative. Compte rendu de la table-ronde.

Ouverture du débat par Marie Deroide

En introduction, Marie Deroide, chef de projet «Services numériques et ENT pour l'enseignement scolaire» à la Sdtice, rappelle la définition d'un Espace Numérique de Travail : « un ensemble intégré de services numériques (de communication, de gestion et de collaboration), choisi, organisé et mis à disposition de la communauté éducative par l'établissement scolaire ».



Fin 2009, toutes les académies sont engagées dans un projet d'ENT et leur généralisation à l'ensemble du territoire fait l'objet d'une volonté politique affirmée. Déployer massivement ces services pose la question de la conduite des changements associés à ces projets et des modalités d'accompagnement à mettre en œuvre au niveau des académies, des établissements et des utilisateurs.

Pour essayer d'y répondre, Anne-Marie Gros, conseillère TICE académique, Valérie Lacor IA-IPR, Simone Bertrand, chef d'établissement, Didier Blanqui, administrateur ENT et Alain Fonteneau, professeur ont confronté leurs expériences à divers niveaux.

Accompagner le changement au niveau académique

Anne-Marie Gros, en tant que conseillère Tice de l'académie de Toulouse, s'est retrouvée en charge de l'accompagnement du projet ENT sur 8 départements, 300 établissements et 500 000 comptes : devant l'ampleur du projet, les appréhensions et les résistances qu'il engendrait, un modèle de gouvernance s'est imposé. Le dispositif comprend quatre volets:



- **Sensibiliser** : « une partie de notre plate-forme inter-établissements est ouverte à tous, sans authentification, et donne toutes les informations sur l'ENT pour sensibiliser les futurs utilisateurs avant qu'ils n'entrent dans le projet » indique-t-elle.

- **Animer** : « nous nous appuyons, au niveau intermédiaire, sur 22 établissements, que l'on peut qualifier de « pilotes ». Nous y avons mis un enseignant à temps plein

qui sert d'animateur relais pour les autres établissements. »

- **Former** : « nous organisons beaucoup de formations que ce soit pour les personnels d'encadrement , les formateurs, les partenaires, les enseignants, les administrateurs... parfois avec l'aide d'un prestataire pour les formateurs en lufm et dans les pôles d'appui. »

L'académie encourage également des formations disciplinaires appuyées sur les parcours du dispositif national [Pairform@nce](#), dont la plate-forme e-learning nationale est hébergée dans l'académie de Toulouse (SIGAT). Le dispositif est également utilisé pour des parcours de formation dédiés à l'ENT. Au quotidien, dans les établissements, les utilisateurs ont recours au collègue référent et au pôle d'appui si besoin.

- **Évaluer** : un « Observatoire des usages » est accessible depuis l'extranet. Il permet de suivre l'évolution statistique des connexions par services (vie scolaire, cahier de textes, messagerie), par profils, etc. Mais pas seulement. Des enquêtes « flash » auprès des utilisateurs mesurent le « ressenti » de l'outil sur le terrain et permettent de réaliser des mesures correctives. « L'évaluation devient ainsi un outil de pilotage » souligne-t-elle.

Enfin, les « bonnes pratiques » devraient bientôt être publiées sur le portail inter-établissement, « qui devient un outil de mutualisation des usages » se réjouit Anne-Marie Gros.

Tout ce dispositif ne doit pas faire oublier le risque de fracture numérique. L'ENT prend toute sa dimension comme outil de continuité pédagogique entre l'école et le domicile. Comment offrir des conditions d'accès aux foyers non équipés ? » L'académie de Toulouse, en partenariat avec la Caisse des Dépôts et Consignations, mène actuellement une expérimentation sur 4 territoires : Quercy – Bouriane, Saint Laurent de Neste, Auch et Pamiers, qui consiste à s'appuyer sur les cyberbases.

En conclusion, pour la conseillère TICE de Toulouse, pas de réussite du changement sans prise en compte des aspects humains, et pas de réussite non plus sans un fort pilotage des personnels d'encadrement qui doivent être conscients des enjeux et s'impliquer. Un dispositif, somme toute, très élaboré. (Voir la [présentation](#) projetée lors de la table-ronde)



Avec 150 établissements et 178 000 comptes, l'académie de Nancy-Metz est en train de s'appropriier depuis octobre 2009 l'ENT « PLACE ». **Valérie Lacor, IA-IPR d'anglais** a évoqué les nouveaux usages induits par ces nouvelles techniques.

Loin de n'être qu'un nouvel outil, l'ENT, en augmentant les potentialités des usages des TICE, augmente le champ des possibles. « Cela révolutionne les relations, le travail, les tâches de l'élève et du professeur. Les échanges qui existaient auparavant « entre les murs » se prolongent désormais hors les murs. »

Ce changement s'accompagne souvent de peurs diverses qu'il ne faut pas ignorer : appréhension devant une technique mal maîtrisée, crainte de voir la place du professeur réduite à néant, peur de perdre sa liberté pédagogique sous le regard inquisiteur d'un « Big Brother » numérique... Certains questionnements sont d'ailleurs loin d'être illégitimes : à quoi sert cet outil ? quelle est sa plus-value ?

COMBATTRE LES APPRÉHENSIONS

Comment démontrer que ces craintes sont infondées ? Pour Valérie Lacor, il faut «démonter» toutes ces appréhensions une par une. Le cahier de textes numérique est vécu comme un contrôle des familles ? Cependant, une certaine transparence n'est-elle pas légitime ? Ses plus-values sont négligeables : il est pourtant consultable à tout moment, par l'élève et par sa famille, il permet d'assurer une continuité pédagogique en cas de maladie, etc. Le professeur le perçoit comme chronophage et contraignant ? il va vite s'apercevoir qu'il peut devenir un outil de planification, et qu'alors il joue un tout autre rôle.

Et cela a beaucoup plus d'impact si l'on s'appuie sur des exemples très concrets, sur un « maillage » d'animations pédagogiques, en collaboration avec les IA IPR disciplinaires » ajoute-t-elle.

Une fois ces craintes dissipées, le professeur aura alors tout le loisir d'imaginer des pratiques nouvelles. Par exemple, en proposant un accompagnement individuel, l'enseignant va entrer dans la sphère numérique de l'élève (courriel, etc.), et là, il faut inventer cette relation, qui repose sur un environnement numérique, tout en restant celle d'un professeur et d'un élève.

C'est en développant les compétences dont les élèves auront besoin, que la pédagogie peut aussi lutter contre la fracture numérique, » souligne en conclusion Valérie Lacor.

Accompagner le changement au niveau de l'établissement

Pour Simone Bertrand, principale du collège Pierre Bertone d'Antibes, l'ENT a changé la façon de travailler dans l'établissement.

« Utiliser l'ENT, c'est tout d'abord avoir la possibilité de cadrer le quotidien, de le sécuriser » estime ce chef d'établissement. Le cahier de textes traditionnel se perdait, était oublié. Aujourd'hui, les parents sont prévenus immédiatement par sms si leur enfant est absent. Le travail de la classe est disponible et consultable à tout moment par les



élèves, les enseignants et les familles. C'est rassurant et favorise la réussite de l'élève. Par ailleurs, pour la principale que je suis, c'est « un outil formidable de pilotage. En un coup d'œil, je peux avoir les moyennes en maths de toutes les classes, voir si l'une d'elles a des problèmes, etc. »

Quid de ceux qui n'ont pas d'ordis ? Une permanence informatique avait été installée au cdi : personne n'est venu. Alors, elle s'est tournée vers une association qui vient individuellement en aide aux familles pour les équiper.

Pour Simone Bertrand il ne faut pas sous-estimer les freins rencontrés lors d'un tel changement : « Nous avons mis trois ans à mettre en place le système », reconnaît-elle. La crainte de nouveaux outils, de nouveaux procédés et de nouvelles pratiques existe ainsi que la crainte d'un accroissement des tâches ».

S'ENTOURER D'UNE ÉQUIPE

Le meilleur moyen pour lancer le projet ? S'entourer d'une petite équipe : quelques profs plus curieux ou plus charismatiques ou qui ont une bonne maîtrise de l'informatique... Ce sont eux qui vont aider le chef d'établissement à définir les étapes du changement, du plus simple au plus complexe et qui serviront de relais auprès des autres.

D'autres alliés existent, hors de l'établissement : IA-IPR, pour la pédagogie, collectivité territoriale pour le matériel et la maintenance technique, personnes ressources du Bassin pour la formation ainsi que la Matices et la société retenue pour la solution Ent.

«Dans ces conditions, même si le chef d'établissement est muté, le projet continuera» affirme Simone Bertrand. «On peut dire que la partie est gagnée lorsque la demande vient du terrain : ainsi, c'est à la demande des parents que notre établissement s'engage aujourd'hui dans une expérimentation de manuel numérique.»

Professeur au lycée Pardailan à Auch, académie de Toulouse, **Didier Blanqui est aussi administrateur ENT** de l'établissement. Pour lui, le constat est le même : réussir l'accompagnement du changement implique d'abord de tenir compte du facteur humain.



«Dans un même établissement, dans une même discipline, certains utilisent les tice, d'autres pas. Or l'ENT « décloisonne » les activités et va entraîner des comparaisons, des jugements. « Il ne faut pas négliger aussi l'importance des « personnalités » influentes en interne, ajoute-t-il : elles peuvent bloquer un projet ou y faire adhérer la communauté ».

S'ADRESSER A DES PUBLICS HOMOGENES

La formation et l'accompagnement lui semblent extrêmement importants, à condition de respecter quelques points essentiels :

- Commencer par des usages simples et transposables, non spécifiques à une discipline, comme les outils de vie scolaire ou les activités du b2i ;
- S'adresser, dans les formations, à un public non hétérogène, issu de plusieurs disciplines. Les formations qui marchent sont celles qui montrent l'utilisation des outils par équipes disciplinaires en prenant appui sur les interlocuteurs académiques ;
- Organiser des séances en libre accès sur des thématiques précises et avoir une personne disponible : AED tice, personne ressource tice, enseignant du groupe de pilotage pour répondre aux besoins immédiats.

Autres facteurs à ne pas négliger : bien définir les objectifs et mettre en place une équipe de pilotage : administrateur, enseignants, personnes ressources autour du chef d'établissement.

Très concrètement, **Alain Fonteneau, professeur** de mécanique au lycée Louis Bascan de Rambouillet, académie de Versailles, a parlé de sa pratique du cahier de textes « un outil fantastique pour l'enseignant ».

«Il peut être rempli à l'avance et publié seulement l'avant-veille ou la veille pour l'élève ; on peut y projeter des documents multimédias ; les élèves absents peuvent grâce à lui suivre ce que font les autres en classe...» s'enthousiasme-t-il.



Autre avantage : le suivi de la scolarité : « on visualise le comportement global de l'élève, on peut contacter les parents par mél interne en cas de problème et ces derniers peuvent réagir plus rapidement. Pour les élèves, la messagerie est un moyen de contact discret »

Au niveau du lycée, beaucoup de parents ont l'impression de ne pas savoir ce que font leurs enfants : « En tant que professeur principal, je me rends compte à quel point le cahier de textes les rassure ».

Alain Fonteneau s'en sert également comme d'un outil de mutualisation : « Je le laisse en lecture à tous les professeurs de mécanique. On peut arriver comme cela à faire de super bases de données ! »

CONCLUSION

En conclusion de la table-ronde, Marie Deroide est revenue sur le fait que le changement ne se décrète pas et que, pour réussir un projet de l'ampleur du déploiement d'un ENT dans l'académie, puis dans l'établissement scolaire, deux conditions s'avèrent indispensables :

- susciter l'adhésion au projet en montrant que l'ENT, loin d'être un corps étranger à l'établissement, s'inscrit au service des finalités de l'école
- mettre en place une politique de conduite du changement autant au niveau de l'académie que des établissements, avec des relais, des référents et beaucoup de communication.

Compte rendu : Marie-Louise Leclair, 20/11/2009