



OBJECTIF
DE LA
FICHE

Proposer des axes de réflexion pour mettre en place des actions de conduite du changement

L'ENT bouleverse les habitudes de la communauté éducative et son introduction à l'école constitue un changement majeur dans la manière dont les enseignants et les élèves travaillent. Il renouvelle les modes de gestion et d'accès à l'information, permet de nouvelles formes de relations entre les acteurs et offre des possibilités nouvelles en termes de pratiques pédagogiques, d'usages des ressources, de coordination et de contrôle des activités. Des actions de conduite du changement sont donc requises pour accompagner et impliquer l'ensemble des acteurs concernés par le déploiement d'un ENT au sein de l'école.

Le **succès d'un projet ENT** nécessite de **susciter la confiance et l'adhésion des différents acteurs** du projet et **des utilisateurs** de l'ENT, à travers la conduite d'actions d'accompagnement au changement. La diversité des populations concernées par le déploiement d'un ENT nécessite de planifier et d'adapter les différentes actions pour accompagner l'arrivée de l'ENT et favoriser la prise en main de l'outil pour aboutir à une appropriation par les usagers.

Les personnels des DANE et des DSDEN ainsi que les référents numériques jouent un rôle important dans l'accompagnement des usages des ENT. L'implication des IEN de circonscription et des conseillers pédagogiques est essentielle pour assurer l'accompagnement dans le temps.

La **communication**, la **formation** et **l'assistance** des utilisateurs sont des moyens d'accompagnement et de sensibilisation privilégiés et la combinaison d'actions relevant de ces différents axes doit favoriser la motivation des utilisateurs dans l'utilisation du nouvel outil. Ces actions accompagnent l'ouverture de l'ENT ainsi que la mise en place de ses évolutions, déploiement de nouvelles fonctionnalités ou modification du fonctionnement, et sont à renouveler à l'arrivée de nouveaux utilisateurs. L'intégration de l'ENT dans des projets pédagogiques permet d'investir d'autres champs de la didactique.

La **formation** des usagers peut se traduire de diverses manières : séances en ligne ou en présentiel, sessions générales ou spécialisées, classes virtuelles, diffusion de guides pratiques ou de tutoriels et concerner un nombre variable d'utilisateurs. Les actions de formations doivent viser à faciliter l'apprentissage de l'utilisation technique mais également pédagogique de l'ENT et porter sur les pratiques en prenant en compte la diversité des contextes d'usage.

Les **actions de communication** peuvent prendre différentes formes, que ce soit en amont, pendant ou après le déploiement : séances de sensibilisation à l'ENT, sessions d'informations ciblées par profil d'utilisateur, animation de temps d'échanges sur l'ENT et ses usages, réalisation et diffusion de documents d'aide et d'information.

Une **assistance** peut par ailleurs être mise en place pour faciliter l'adhésion à la solution et apporter une réponse efficace et appropriée à des questions fonctionnelles ou à des problématiques techniques.

Il est également important de mettre en valeur les avantages apportés par l'utilisation de l'ENT, ce en communiquant sur les services offerts et notamment sur les plus utilisés par les différents acteurs : cahier de textes, blog, agenda, messagerie/mail/minimail et classeur/gestionnaire de fichiers.

Le changement constitué par la mise en place d'un projet ENT à l'école nécessite l'adhésion et l'engagement de tout un **ensemble d'acteurs** pour garantir la réussite du projet :

- les **équipes de circonscription** (inspecteurs de l'éducation nationale, conseillers pédagogiques, enseignants référents usages du numérique [E-RUN]) pour les accompagner dans la gestion des projets ENT ;
- les **directeurs d'école**, pour les sensibiliser aux moyens à mettre en œuvre pour assurer la réussite du projet et à l'impact de l'ENT sur la gestion du pilotage pédagogique de l'école et de la vie scolaire ;
- les **enseignants**, pour les aider à s'approprier l'outil et ses fonctionnalités dans le contexte d'une utilisation pédagogique ;
- les **élèves**, pour développer leurs usages de l'outil en général et notamment dans le cadre des activités pédagogiques qui leur sont proposées ;
- les **parents et responsables légaux**, pour comprendre ce qu'est un ENT et ce qu'il peut apporter dans le suivi des apprentissages de leur enfant et de la vie de l'école ;
- les **personnels administratifs et intervenants à l'école**, afin de connaître les fonctions nécessaires pour maîtriser cet outil au quotidien ;
- les **partenaires éducatifs**, pour disposer d'espaces d'échange afin de partager avec les enseignants, les familles.

Ces leviers de la conduite du changement peuvent se traduire sur le terrain par diverses actions, dont voici quelques exemples :

Communication / Information



- Organisation de sessions de démonstration de l'ENT
- Organisation de temps d'échanges de pratiques
- Mise en œuvre d'actions de préparation au déploiement de l'ENT dans les écoles
- Animation de groupes de travail / comités utilisateurs
- Création d'un site vitrine de l'ENT, mis à jour régulièrement
- Conception de plaquettes de présentation de l'ENT et de ses services
- Diffusion de notes d'information
- Mise en place d'un « blog ENT »
- Sensibilisation aux usages responsables et problématiques CNIL

Formation



- Définition de cursus de formation en collaboration avec les partenaires
- Diffusion de guides et manuels d'utilisation
- Réalisation de tutoriels vidéo
- Organisation de classes virtuelles
- Formations complémentaires techniques par l'éditeur de la solution ENT

Assistance /
Accompagnement

- Organisation du déploiement
- Mise à disposition de conventions, chartes
- Aide au paramétrage et à la personnalisation de l'outil
- Mise en place d'un référent ENT
- Accompagnement des usagers
- Accompagnement à la prise en main
- Accompagnement pédagogique
- Aide en ligne
- Assistance technique



Les facteurs clés de succès du projet ENT

- ✓ Anticiper le dispositif de conduite du changement et démarrer les actions - en particulier la communication - très en amont du projet, dès la phase d'initiative et d'état des lieux.
- ✓ Être à l'écoute des acteurs du projet et communiquer auprès d'eux, prendre en compte les usages locaux et les habitudes des utilisateurs.
- ✓ Adapter le type d'accompagnement et de communication en fonction des cibles (typologies d'utilisateurs de la communauté éducative).
- ✓ Identifier les grandes familles d'actions à mener par domaine.



Les questions clés à se poser

- ✓ Est-on sûr que les personnes qui portent le projet sont réellement engagées ?
- ✓ Quelles sont les populations à accompagner en priorité ?
- ✓ Y-a-t-il des résistances identifiées vis-à-vis du projet ENT ? Si oui, dans quelle mesure impactent-elles le projet ?



À retenir

Le déploiement ne se réduit pas à une mise à disposition d'une solution et à une acceptation technique. Il nécessite un accompagnement et un engagement des usagers de l'ENT. Ainsi, la conduite du changement est souvent mésestimée alors qu'elle est primordiale pour la réussite d'un projet ENT.

Conduire le changement passe par une écoute et un échange avec les utilisateurs et les prescripteurs, afin de les impliquer dans le déploiement de l'ENT sur tout le territoire et d'assurer le bon développement des usages.