

ENT 93

Rapport de recherche sur les usages des ENT dans les collèges de Seine-Saint-Denis

15 janvier 2014

Laboratoire Ecole Mutations et Apprentissages (EMA – EA 4507)
Université de Cergy-Pontoise

Auteurs : Sylvain Genevois - Dany Hamon

Avertissement

Cette recherche a été conduite dans des délais assez courts, de septembre à décembre 2013. L'objectif a consisté à dresser un bilan des utilisations des Environnements Numériques de Travail dans les collèges de Seine-Saint-Denis à partir de trois sources principales d'information :

- les outils de suivi mis en place à l'échelle nationale (indicateurs de mesure d'audience) et à l'échelle locale (logs de plateforme) ;
- un questionnaire structuré destiné aux différentes catégories d'utilisateurs pour recueillir leurs pratiques avec les ENT et établir une cartographie globale des usages ;
- des entretiens semi-directifs conduits dans 15 collèges jugés représentatifs par leurs différents stades d'appropriation, de manière à appréhender la genèse des usages dans le contexte spécifique de chaque établissement.

L'objectif était d'identifier les formes d'appropriation, les changements dans les pratiques professionnelles, les difficultés et les besoins exprimés par les utilisateurs (élèves, enseignants, parents, personnels d'administration et d'éducation), afin d'être en mesure d'identifier des freins et des leviers dans la conduite du changement engagée par le département de Seine-Saint-Denis et l'académie de Créteil qui ont commandité cette étude. Faute de temps, nous n'avons pas pu détailler l'analyse de l'insertion de l'ENT dans « l'écosystème numérique » de chaque établissement. Nous n'avons pas approfondi non plus l'étude des liens multiples et complexes entre ENT et ressources (en particulier l'usage des manuels numériques) ou encore entre ENT et autres environnements numériques (TNI, ordinateurs portables, tablettes, téléphones mobiles…). Cette étude s'inscrit dans le contexte spécifique du développement des ENT dans le département de Seine-Saint-Denis et ne saurait rendre compte de tous les aspects et de toutes les problématiques liés à la généralisation des ENT à l'échelle nationale.

Remerciements

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont accepté de répondre au questionnaire d'enquête. Nous souhaitons adresser également nos remerciements aux chefs d'établissement qui nous ont reçus avec beaucoup de gentillesse ainsi qu'aux enseignants, élèves et aux différents personnels qui nous ont consacré du temps lors des entretiens. Nous adressons notre reconnaissance à la mission TICE du Conseil général de Seine-Saint-Denis ainsi qu'au Pôle numérique de l'académie de Créteil qui nous ont aidés à mener à bien ce travail de recherche. Nous espérons que les résultats du présent rapport permettront de faire avancer la réflexion des nombreux acteurs engagés dans le déploiement et l'usage des Environnements numériques de Travail.

Sommaire

1- Présentation de l'étude 4
1.1 Contexte et objectifs **4**
1.2 Cadres théoriques mobilisés pour cette recherche **4**

2- Historique du déploiement et état quantitatif des usages en 2013 6
2.1 Plusieurs solutions ENT et plusieurs vagues de déploiement aboutissant à une situation assez hétérogène au niveau départemental et académique **6**
2.2 Vers un essor quantitatif et une diversification relative des usages **10**
2.2.1 Bilan des utilisations de Céli@ 11
2.2.2 Bilan des utilisations du Cartable en Ligne 155

3- Enquête par questionnaire structuré auprès des différentes catégories d'utilisateurs 16
3.1 Objectif et méthodologie du questionnaire en ligne **16**
3.2 Principaux résultats **17**
3.2.1 Population 17
3.2.2 Les usages professionnels avec les TIC 18
3.2.3 Les usages de l'ENT 18
3.2.4 L'information et la formation à l'égard de l'ENT 21
3.2.5 Les représentations et les attentes vis-à-vis de l'ENT 21

4- Entretiens semi-directifs : zoom sur 15 établissements 22
4.1 Choix des établissements et méthodologie des entretiens **22**
4.2 La perception de l'ENT par les différents acteurs **23**
4.2.1 Les chefs d'établissement 23
4.2.2 Les référents numériques 26
4.2.3 Les enseignants 28
4.2.4 Les personnels d'éducation 31
4.2.5 Les élèves 32
4.2.6 Les parents 33

5- Synthèse des différents résultats, discussion et perspectives 34
5.1 Retour sur les résultats **34**
5.1.1 Les changements mis en avant 34
5.1.2 Les difficultés évoquées 35
5.1.3 Les besoins exprimés 36
5.2 Bilan et perspectives **37**
5.2.1 Choisir une seule « solution ENT » fiable, ouverte et modulable 37
5.2.2 Définir un véritable « projet ENT » partagé par tous les acteurs 38
5.2.3 Développer et accompagner la maîtrise des usages 39

Références 41

Annexes 43

1- Présentation de l'étude

1.1 Contexte et objectifs

La présente recherche s'inscrit dans le cadre d'une convention signée en juin 2013 entre le laboratoire EMA (EA 4507) de l'université de Cergy-Pontoise, le Conseil général de Seine-Saint-Denis et l'académie de Créteil. L'objectif assigné au laboratoire EMA était de recenser les usages réels des Environnements numériques de travail (ENT) dans les collèges de Seine-Saint-Denis, de saisir l'évolution des pratiques professionnelles avec ces environnements, d'évaluer les points positifs et les problèmes rencontrés par les différentes catégories d'utilisateurs (élèves, enseignants, parents, personnels administratif et de vie scolaire)

De manière générale, il s'agit d'une recherche à visée compréhensive plus qu'évaluative. Elle vise à documenter les processus d'appropriation et les freins rencontrés par les utilisateurs de l'ENT. Le but n'était pas de mesurer les avantages comparés de chaque solution ENT ni de chercher à émettre des jugements dans le degré d'appropriation des ces environnements numériques par les utilisateurs.

L'étude s'est déroulée sur une période de quatre mois (de septembre à décembre 2013), la première période étant consacrée à la phase de collecte des données et à la rencontre des acteurs sur le terrain, la deuxième période étant dédiée à l'analyse et à la restitution des résultats ainsi qu'à des propositions de solutions par rapport aux besoins et aux contraintes repérés.

- Phase 1 : la phase de collecte de données s'est effectuée à partir d'une enquête statistique globale à l'échelle du département reprenant les principaux indicateurs mis à disposition par le Ministère de l'Education et par les éditeurs de plateformes ENT à l'échelle de chaque établissement. Cette première étude synthétique visait à comprendre les usages émergents et surtout à sélectionner un échantillon de 15 établissements. A partir d'un panel représentatif des collèges du département, il s'est agi de conduire des études qualitatives plus exhaustives permettant de mieux cerner les processus d'appropriation : contact avec les acteurs de terrain, étude empirique dans les classes, observations de séances, entretiens ciblés avec des enseignants, des chefs d'établissement.

- Phase 2 : rédaction du rapport final, restitution et débat en direction des responsables pédagogiques académiques et des représentants du Conseil général ayant la charge de ces questions. Cette restitution vise à faire émerger les enjeux des ENT dans leurs différentes dimensions organisationnelles, professionnelles et éducatives. Les freins aux usages sont pris en compte de manière à pouvoir dégager des propositions et éclairer des choix stratégiques.

1.2 Cadres théoriques mobilisés pour cette recherche

Cette recherche s'inscrit dans le cadre des études d'usages des technologies numériques (Perriault, 1989, Breton et Proulx, 2002, Puimatto, 2007). Elle vise à appréhender la construction des usages dans un continuum allant de l'adoption à l'utilisation, puis à l'appropriation (Proulx, 2005). Nous nous sommes appuyés sur les travaux déjà conduits sur les usages des ENT dans les académies de Grenoble et de Clermont-Ferrand (Genevois &

Poyet, 2009 et 2010). Ces travaux se positionnent dans le cadre d'une approche de l'adoption progressive d'une innovation (Depover, Strebelle & De Lièvre, 2007). Tels qu'ils sont déployés très progressivement à l'échelle de chaque académie, les ENT ne semblent pas constituer une innovation de rupture, mais plutôt correspondre à un changement graduel des pratiques éducatives. Comme souvent dans le domaine des TIC, les changements sont incrémentaux et ne peuvent être conçus comme des mutations radicales. Même si l'environnement de travail des enseignants et des élèves est en train de se transformer profondément, les pratiques pédagogiques n'évoluent que très lentement et à partir des pratiques antérieures (Poyet & Genevois, 2012). Il s'agit d'appréhender des usages numériques encore en construction, dont la dynamique répond à de multiples facteurs qui ne peuvent être abordés que par une approche systémique prenant en compte les contextes, les acteurs, les objets et leurs enjeux techno-pédagogiques.

Nous avons souhaité complété ce cadre de référence par une approche systémique qui puisse intégrer tous les utilisateurs (élèves, parents, enseignants, personnel administratif, personnel d'éducation) et non une seule catégorie d'utilisateurs (même si les enseignants restent importants en tant que prescripteurs d'usages auprès des élèves). Rares sont les études sur les ENT qui abordent la communauté éducative dans son ensemble en prenant en compte les points de vue convergents ou divergents des différents utilisateurs en fonction de leurs pratiques et de leurs représentations respectives (Schneewele, 2010 ; Voulgre, 2011). La construction des usages ne suit pas un modèle linéaire, elle s'appuie largement sur des pratiques antérieures et dépend très fortement des contextes d'usage ainsi que des cycles spécifiques de déploiement des outils et des services numériques (Poyet, Genevois, 2012).

S'agissant de comprendre la genèse des usages des ENT dans le département de Seine-Saint-Denis où les taux d'utilisation restent relativement modestes, nous avons voulu travailler sur les intentions d'usage et les représentations mobilisées par des individus qui n'utilisent pas ou qui utilisent peu l'ENT. Les non-usages nous ont donc intéressés autant que les usages. Comme le souligne Bruillard (2011), la prise en compte des non-usages dans les études sur les ENT est de nature à faciliter la compréhension des blocages. Selon l'auteur, « la rhétorique de la résistance au changement est classique dans les discours autour de l'intégration des technologies dans l'éducation et plus largement quand il s'agit d'innovations institutionnelles. Dans la phase de déploiement dans les établissements, il s'agit de transformer des éventuels résistants au changement en agents de changement. » Les chercheurs s'intéressent aux non-usages des plateformes numériques afin de dégager les particularismes de dispositifs où la technologie est imposée (Daguet & Wallet, 2012) ou encore pour montrer que la non-utilisation d'un environnement ne signifie pas qu'il n'y ait pas utilisation d'autres environnements jugés plus performants et plus adaptés aux besoins des apprenants (Simonian & Audran, 2012). Pour notre part, nous avons souhaité étudier les non-usages des ENT dans l'idée d'identifier les blocages rencontrés et de pouvoir les restituer dans une dynamique d'appropriation par les acteurs. Daguet et Wallet (2012) montrent que le non usage massif des TICE par les acteurs est dû à quatre facteurs principaux :

- La technologie proposée ne fonctionne pas ou fonctionne mal ou elle est en panne ;
- La technologie est incompatible (ou peu compatible) avec le cadre scolaire ;
- La technologie est imposée ;
- La technologie est « épuisante » ou (et) décevante, sa valeur ajoutée est limitée, de surcroît elle présente de travail supplémentaire pour l'enseignant

Simonian et Audran (2012) considèrent que le non-usage doit être pris positivement et qu'il n'est pas toujours synonyme d'absence d'usage, mais souvent lié au choix d'utiliser un autre outil jugé plus simple ou plus efficace. Les divers processus d'adoption des technologies numériques sont donc au centre de l'étude que nous avons souhaité conduire. L'adoption de nouveaux outils numériques dépend de nombreux facteurs, dont l'acceptabilité et

l'acceptation par les utilisateurs eux-mêmes (Tricot et al., 2007 ; Bobillier-Chaumon & Dubois, 2009). L'acceptabilité pratique nous intéresse ici particulièrement dans la mesure où elle met l'accent sur la relation entre les fonctionnalités proposées et la facilité d'usage. Elle doit être prise en compte au même titre que l'utilité perçue qui est le degré avec lequel une personne pense que l'utilisation d'un système améliore sa performance au travail. Pour autant nous ne situons pas notre étude dans le cadre d'un modèle général d'acceptabilité des TIC, mais plutôt dans l'optique d'une scolarisation progressive de technologies. Comme le montre Bruillard (2011), les modèles explicatifs de l'acceptation des TIC consistent trop souvent à « faire reposer sur les sujets individuellement le poids d'une acceptation ou d'une résistance vis-à-vis des technologies. En fait, on les sépare de leurs attaches collectives, dans une vision peu éclairée du métier d'enseignant ». Notre étude vise à appréhender l'ensemble des dynamiques d'acteurs vis-à-vis du changement en partant de leurs pratiques et de leurs représentations. Pour cette recherche, nous avons adopté une approche croisée mobilisant des méthodologies quantitatives (statistiques d'usages, questionnaire d'enquête) et qualitatives (entretiens semi-directifs). Ces méthodologies sont présentées dans la suite du rapport pour chacun des outils de mesure et d'observation mobilisés.

2- Historique du déploiement et état quantitatif des usages en 2013

2.1 Plusieurs solutions ENT et plusieurs vagues de déploiement aboutissant à une situation assez hétérogène au niveau départemental et académique

La généralisation des Espaces numériques de travail (ENT) à tous les établissements scolaires est fixée comme un objectif à atteindre par le Ministère de l'Education Nationale[1]. Dans les faits, le déploiement des ENT s'opère de manière assez lente et progressive en fonction des choix et des contraintes des collectivités territoriales[2]. L'académie de Créteil n'échappe pas à cette situation avec une généralisation encore incomplète des ENT à l'échelle de l'académie, mais aussi à l'échelle du département de Seine-Saint-Denis. Dans ce département, l'élan initial était pourtant assez fort avec la volonté de mettre en place un ENT libre sur la base d'une mutualisation entre académies : en 2006, l'académie de Créteil met en place *Envole* (version 1) pour construire sa solution ENT, le *Cartable en ligne* qui sera ensuite adopté par plusieurs académies (Aix-Marseille, Besançon, Dijon, Poitiers, Orléans-Tours, La Réunion). Une première diffusion est réalisée à partir de 2007 auprès de 20 collèges dans le cadre de l'opération Ambition-Réussite.

Envole (*Env*ironnement *O*uvert *L*ibre et *E*volutif) constitue un socle d'applications informatiques proposé par le pôle de compétences EOLE avec un système d'authentification et un annuaire unifié. Basé sur le logiciel libre Posh, le portail *Envole* propose un système d'onglets pour organiser ses applications, un bureau d'accès rapide aux applications, des widgets pour la gestion du flux d'informations, un réseau social, des profils permettant de personnaliser l'environnement des utilisateurs. Chaque établissement peut choisir de déployer son portail personnalisé de services et de ressources, visibles de la même manière à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement puisque la solution repose au départ sur un serveur de fichiers enrichi de diverses autres applications (messagerie interne, cahier de textes électronique, blogs, gestion des notes et des absences…). Dès le début de son déploiement en 2007, le dispositif est conçu comme un moyen de renforcer le lien entre l'école et les familles,

[1] Enjeux de la généralisation des ENT (site Eduscol) : http://eduscol.education.fr/cid55727/les-enjeux-de-la-generalisation-des-ent.html

[2] Carte de déploiement des solutions industrielles ENT (juillet 2012) : http://projets-ent.com/cartographie-2/cartographie/

notamment à travers l'aide au devoir et l'accès à des ressources et contenus depuis la maison. La métaphore du « *Cartable en ligne* » vient traduire le besoin d'établir des liens plus étroits entre l'école et la maison, mais en même temps elle brouille les représentations concernant l'ENT en le réduisant à la dématérialisation des ressources (cf débat récurrent sur le poids des cartables). En tous les cas, pour les acteurs, cette métaphore semble avoir du sens : *« En commençant le déploiement de son ENT par les collèges « ambition réussite » et en le baptisant Cartable en ligne, l'académie de Créteil manifeste sa volonté de placer l'élève au coeur du dispositif.*[3] *»*

Le *Cartable en Ligne* rencontre dès le début des freins à sa généralisation : la version 1.5 d'*Envole* n'est pas très modulable ; elle ne répond pas à toutes les préconisations du SDET notamment en termes d'authentification unique ; il faut attendre 2010 pour voir la sortie d'une version 2.0 plus adaptée aux nouveaux services web et dotée d'un véritable annuaire LDAP. Autre élément important : la maintenance informatique d'*Envole* revient à l'académie de Créteil à travers sa Direction des systèmes d'information[4]. Les choix d'évolution technique échappent de fait au Conseil général (et en partie à l'académie de Créteil elle-même), qui restent dépendants des orientations prises à l'échelle du pôle de développement inter-académique d'*Envole* (même s'il est toujours possible de personnaliser les services offerts à l'échelle de chaque établissement)[5]. Dans les faits, *Envole* sert à la fois d'intranet-extranet et de site web de l'établissement. La logique de Portail Intranet Académique et de Portail Internet Etablissement (PIA et PIE) prônée par le Ministère de l'Education nationale vient brouiller quelque peu la mise en place d'un véritable ENT à partir des besoins exprimés par les utilisateurs eux-mêmes (cf fig. 1).

Fig 1. : Interface d'accueil du Cartable en Ligne du collège Jean Jaurès (Montfermeil)
(à la fois portail Internet, ensemble de services ENT et accès direct à Pronote)



Sur le site de l'académie de Créteil, on retrouve ces différentes logiques avec la présentation du *Cartable en ligne* (CEL) accessible comme un intranet destiné à la fois à des établissements et à des groupes d'enseignants ou d'IPR souhaitant partager des ressources

[3] Revue Medialog, n°65, mars 2008 : http://medialog.ac-creteil.fr/ARCHIVE65/cartable65.pdf
[4] Direction des systèmes d'information (DSI) de l'académie de Créteil et son serveur d'applications Cecoia : http://cecoia.ac-creteil.fr/
[5] Pôle de mutualisation inter-académique d'Envole : http://www.ent-envole.com/

(cf logique du « cartable » numérique). La présentation de ce que peut être un ENT avec ses différents services ainsi que l'accès aux solutions ENT véritablement déployés sont renvoyés sur le site du Pôle numérique de d'académie de Créteil[6]. Encore aujourd'hui la plupart des collèges de Seine-Saint-Denis, y compris ceux utilisant un autre ENT ou d'autres outils de vie solaire, conservent leur site web d'établissement ainsi que certains services sous *Envole* (en particulier le contrôleur de domaine qui permet la gestion des identifiants, la messagerie interne ou le stockage de fichiers), ce qui témoigne du poids des héritages historiques.

A partir de 2010, le Conseil général de Seine-Saint-Denis décide de s'orienter vers une autre solution ENT en déployant *Céli@*, dans le sillage de *Lilie* qui est l'ENT proposé par le Conseil régional pour l'ensemble des lycées de la région Ile-de-France. *Céli@* est un ENT libre dont le maître d'oeuvre a d'abord été la société Logica, puis CGI. Alors qu'*Envole* est déployé sur une base académique, *Céli@* répond davantage à une logique départementale. En 2010, l'opération *Céli@* est lancée avec annonce d'une généralisation pour 2012 (celle-ci n'est toujours pas effective en décembre 2013) : « *le Conseil général de Seine-Saint-Denis décide d'offrir d'ici 2 ans un ENT à ses 120 collèges. Le département du 93, qui est le département le plus jeune et le plus pauvre de France, refuse de voir s'établir la fracture numérique. Cinq nouveaux collèges doivent être bâtis dans les années à venir et il est nécessaire que tous les élèves puissent être entourés par une solide communauté d'adultes* »[7]. La mise en place de *Céli@* fait l'objet d'un cahier des charges établi par le Conseil général et approuvé par l'académie de Créteil. Un comité de pilotage est mis en place pour assurer le suivi et l'accompagnement des collèges.

Mais dans les faits, *Céli@* présente des difficultés en particulier pour la gestion des pièces jointes, pour la version initiale du cahier de textes qui doit être améliorée ou encore pour l'intégration de connecteurs permettant de relier des services et des ressources numériques en SSO. Des évolutions substantielles réclamées par les utilisateurs eux-mêmes, sont apportées dans les versions suivantes de *Céli@*, mais globalement ces améliorations tardent à venir ou restent incomplètes (taille des fichiers attachés dans la messagerie limitée à 5 Mo et nécessitant un téléchargement préalable sur la plateforme, temps d'accès aux services encore assez long). Conçu comme un clone de *Lilie* dont il partage la philosophie d'un Open ENT, *Céli@* en subit aussi les retards et les insatisfactions[8]. En ayant un annuaire LDAP moins ambitieux que celui de *Céli@* (pas besoin d'attendre à la rentrée la descente de l'annuaire fédérateur), le *Cartable en Ligne* continue finalement à être utilisé pour générer des mots de passe en SSO : les établissements peuvent bricoler davantage leur propre annuaire et pallier à un certain nombre de dysfonctionnements au moment de l'importation des bases de données à partir de l'application Siècle (ex Sconet).

Comme *le Cartable en Ligne*, et même davantage si l'on prend en considération les préconisations en matière de services d'identification SSO, *Céli@* répond au cahier des charges d'un ENT tel que prévu par le Schéma directeur (SDET)[9]. Il offre les principaux services d'un ENT : gestion des notes et des absences, espaces de stockage et de partage de fichiers, cahier de textes numérique, messagerie électronique, blogs, ressources documentaires... Il est aussi souvent utilisé comme passerelle pour l'accès à des services de

[6] Présentation du Cartable en ligne et des ENT sur deux sites de l'académie de Créteil: http://www.ac-creteil.fr/reussite-tice-cartableenligne.html et http://polenumerique.ac-creteil.fr/-ENT-Espaces-Numeriques-de-Travail-

[7] L'ENT du 93 parrainé par la région Ile-de-France (Café pédagogique du 14 juin 2010)

[8] « Lilie, carrément pas satisfaits » (enquête de satisfaction du SNDPEN auprès des proviseurs des lycées publics d'Île-de-France) : http://lilie.iledefrance.fr/posts/view/carrement-pas-satisfaits

[9] SDET : Schéma directeur des environnements numériques de travail défini par le Ministère de l'Education nationale : http://eduscol.education.fr/pid25719/schema-directeur-des-ent-sdet.html

vie scolaire internes ou externes à la plateforme (cf fig. 2). A la différence d'*Envole*, *Céli@* est hébergé sur le site de l'intégrateur Logica (aujourd'hui CGI) et non sur le site de l'établissement, ce qui permet d'externaliser la maintenance en cas de problèmes techniques, mais ce qui rend plus difficiles la résolution directe des problèmes au sein même de l'établissement et la satisfaction des besoins exprimés par les utilisateurs (voir sur ce point les retours des utilisateurs dans la partie 4).

Fig. 2 : Interface d'accueil de Céli@ - collège Pierre Curie (Bondy)
(avec accès à l'application Viescolaire.net via l'ENT)



A partir de 2010, on assiste donc à la coexistence de deux ENT (*Cartable en Ligne* et *Céli@*) à l'échelle du département de Seine-Saint-Denis. Tout en restant très investie dans l'accompagnement d'*Envole*[10], l'académie de Créteil accompagne les usages de *Céli@* dans deux départements en Seine-Saint-Denis et en Seine-et-Marne (où il est dénommé *ENT 77*). « *Ce n'est pas en soi un problème trop gênant* », comme le souligne le Délégué académique au numérique, « *puisque d'autres académies se retrouvent dans la même situation de devoir accompagner les usages sur plusieurs ENT d'un département à l'autre* ». Mais en Seine-Saint-Denis, nous observons la présence de deux ENT à l'échelle d'un même département. En outre, la généralisation n'est pas effective : en 2013, seulement 63 des 120 collèges publics de Seine-Saint-Denis sont équipés en principe d'une solution ENT *Céli@* ou *Cartable en Ligne* (cf fig.3). En réalité moins de 50 collèges disposent d'une solution ENT véritablement déployées, ce qui représente environ 40% de la cible en nombre d'établissements. Cette absence d'uniformisation au niveau du département est d'autant plus dommageable que la plupart des collèges ont tendance aujourd'hui à choisir leurs propres outils de vie scolaire (du type Vie scolaire.net ou Pronote), à la place de solutions ENT externes jugées défaillantes. La situation semble en partie comparable avec celle que connaît le département de la Savoie : une forte impulsion initiale et la volonté de développer son propre « cartable » sur la base d'une solution libre, avec aujourd'hui un « paysage ENT » très complexe où chaque collège utilise, conjointement ou parallèlement aux services ENT proposés à l'échelle du

[10] L'académie de Créteil représente encore 56% des usages de la solution Envole au sein du pôle de mutualisation interacadémique : https://envole.ac-dijon.fr/wordpress/wp-content/plugins/sites-envole/site-stat.php

département, des outils de vie scolaire choisis et financés par l'établissement lui-même (Grégoire, 2012). Si le choix d'opérer un déploiement progressif peut se justifier au départ de l'opération, il semble que les hésitations dans le choix des solutions à déployer deviennent aujourd'hui un handicap qui pèse lourd pour les utilisateurs qui souhaiteraient un engagement plus net, plus durable et plus concerté de l'académie de Créteil et du Conseil général de Seine-Saint-Denis (voir entretiens en partie 4).

Fig. 3 : Historique du déploiement des ENT dans les collèges de Seine-Saint-Denis

Solution ENT et dates de déploiement	**Nombre d'établissements prévus**	**Nombre d'établissements réellement équipés**	**Facteurs explicatifs**
Céli@ vague 1 (2010-2011)	36	10 volontaires + 26 = 36	Marché passé avec la société Logica
Céli@ vague 2 (rentrée 2012)	41	0	Nouveau marché déclaré infructueux. Arrêt du déploiement
Céli@ vague 3 (rentrée 2013)	43	-4 + 4	4 collèges sortent du dispositif et 4 nouveaux y entrent
Cartable en Ligne vague 1 (2007-2010)	20	20 collèges ambition-réussite	20 collèges prioritaires même si potentiellement tous les collèges dotés d'un serveur Scribe peuvent avoir *Envole*
Cartable en Ligne vague 2 (rentrée 2012)	41	27 (en réalité 12)	Décision de poursuivre le déploiement d'*Envole* en plus de *Céli@*
Appel à projet numérique (rentrée 2013)	40	11	Dotation de 1600 euros par le CG93 en partie pour aider les collèges à se doter d'outils de vie scolaire
Bilan	Sur 120 collèges	36 collèges *Céli@* + 27 collèges *Envole*	En principe 63 collèges sur 120, en réalité moins de 50 disposent d'un ENT *Céli@* ou *Envole* (environ 40% de la cible)

2.2 Vers un essor quantitatif et une diversification relative des usages

Pour prendre la mesure globale des usages et pouvoir dégager des évolutions, nous avons utilisé les statistiques de fréquentation des plateformes ENT que nous avons ensuite complétées et confrontées aux usages déclarés par les utilisateurs (cf partie 3). Pour l'ENT *Céli@*, il s'agit des indicateurs de mesure d'audience basés sur les marqueurs XITI, dont les statistiques sont publiées au niveau national par le Ministère de l'Education et la Caisse des

Dépôts et Consignations (CDC)[11]. Pour l'ENT *Cartable en Ligne* qui n'entre pas dans ce dispositif de marquage, nous avons utilisé les outils de suivi fournis par la plateforme elle-même (logs enregistrés par l'outil statistique PIWIK). Ces deux outils de mesure ne regroupent pas les services de la même façon, ce qui rend les comparaisons assez difficiles. En revanche ils permettent de mesurer le nombre de « visites » par catégories d'utilisateurs et par services consultés. Nous présentons ci-après, pour les deux ENT, les principaux éléments de bilan en termes de « visites » et de « visiteurs uniques » [12].

2.2.1 Bilan des utilisations de *Céli@*

Pour les 36 collèges équipés de l'ENT *Céli@*, nous avons exploité les tableaux de bord mensuels ainsi que les notes de synthèse bi-annuelles fournis par la CDC. Les deux indicateurs principaux sont le nombre de visites par visiteurs uniques (intensité des visites) et le pourcentage de visiteurs uniques par rapport à la population de référence. En novembre 2013, ces deux indicateurs sont pour le projet *Céli@* sensiblement inférieurs à la moyenne nationale. Le nombre de visites par visiteur unique est de 7,8 contre 13,1 au niveau national, ce qui représente 59,5% de la moyenne nationale. Le pourcentage de visiteurs uniques par rapport à la population de référence s'élève à 38% contre 65% au niveau national, soit 58,4% de la moyenne nationale.

Si on s'intéresse à l'évolution de la fréquentation dans le temps, celle-ci connaît d'abord un essor rapide passant de 32 588 visites mensuelles en mai 2011 à 68 335 visites mensuelles en mai 2012, soit plus du double. Mais ensuite la fréquentation connaît un tassement avec 58 412 visites mensuelles en mai 2013 pour remonter à 69 402 en novembre 2013 (cf fig. 4). Après avoir connu un essor quantitatif non négligeable, les utilisations ne semblent donc plus guère progresser depuis la rentrée 2013, sans doute en raison des problèmes techniques rencontrés par les utilisateurs et des incertitudes quant à la pérennité de *Céli@* dans le département de Seine-Saint-Denis. Si on compare les scores de visites de la rentrée 2013 avec ceux de la rentrée 2012, la chute du nombre de visites est assez sensible : 25 720 visites au lieu de 41 106 pour le mois de septembre (soit – 37,4%) et 43 676 visites au lieu de 68 299 pour le mois d'octobre (soit – 36 %). Ces baisses importantes sont en partie liées aux problèmes de mise à jour de Celi@ qui ont entraîné de graves perturbations pour les usagers à la rentrée 2013.

L'étude de la fréquentation par profil montre que les résultats des enseignants sont encourageants (10,8 visites par mois), alors que les élèves (1,9 visites par mois) et les parents (0,3 visites par mois) sont plus en retrait, ce qui est souvent observé dans les projets récents. Si on s'en tient à la répartition proportionnelle entre catégories d'utilisateurs en novembre 2013 (cf fig. 5), les élèves arrivent en tête avec 57,6 % du total des utilisateurs, suivis par les enseignants (26,8%) ce qui est relativement important eu égard à leur effectif, et enfin les parents (11,3%), ce qui correspond approximativement aux moyennes nationales.

[11] Le Loup, S. (2013). Indicateurs de mesures d'audience des ENT, Cycle de consultation des acteurs des ENT, Séminaire de Clermont-Ferrand (13 et 14 juin 2013), http://eduscol.education.fr/cid57564/mesure-d-audience-des-ent.html

[12] Le nombre de visites correspond au nombre de consultations sur une période donnée indépendamment de l'identité du visiteur. Le nombre de visiteurs uniques pendant une période donnée désigne le nombre de personnes différentes s'étant connectées au moins une fois au cours de cette période. Pour davantage d'explications sur la notion de visite et visiteur unique, consulter le site projet-ENT : http://projets-ent.com/ressources/pour-une-evaluation-partagee-des-usages-des-ent/la-metrique-utilisee-visite-et-visiteur-unique/.

Fig. 4 : Evolution de la fréquentation mensuelle de l'ENT *Céli@*
(d'avril 2011 à novembre 2013, source : dispositif de marquage CDC et MEN)

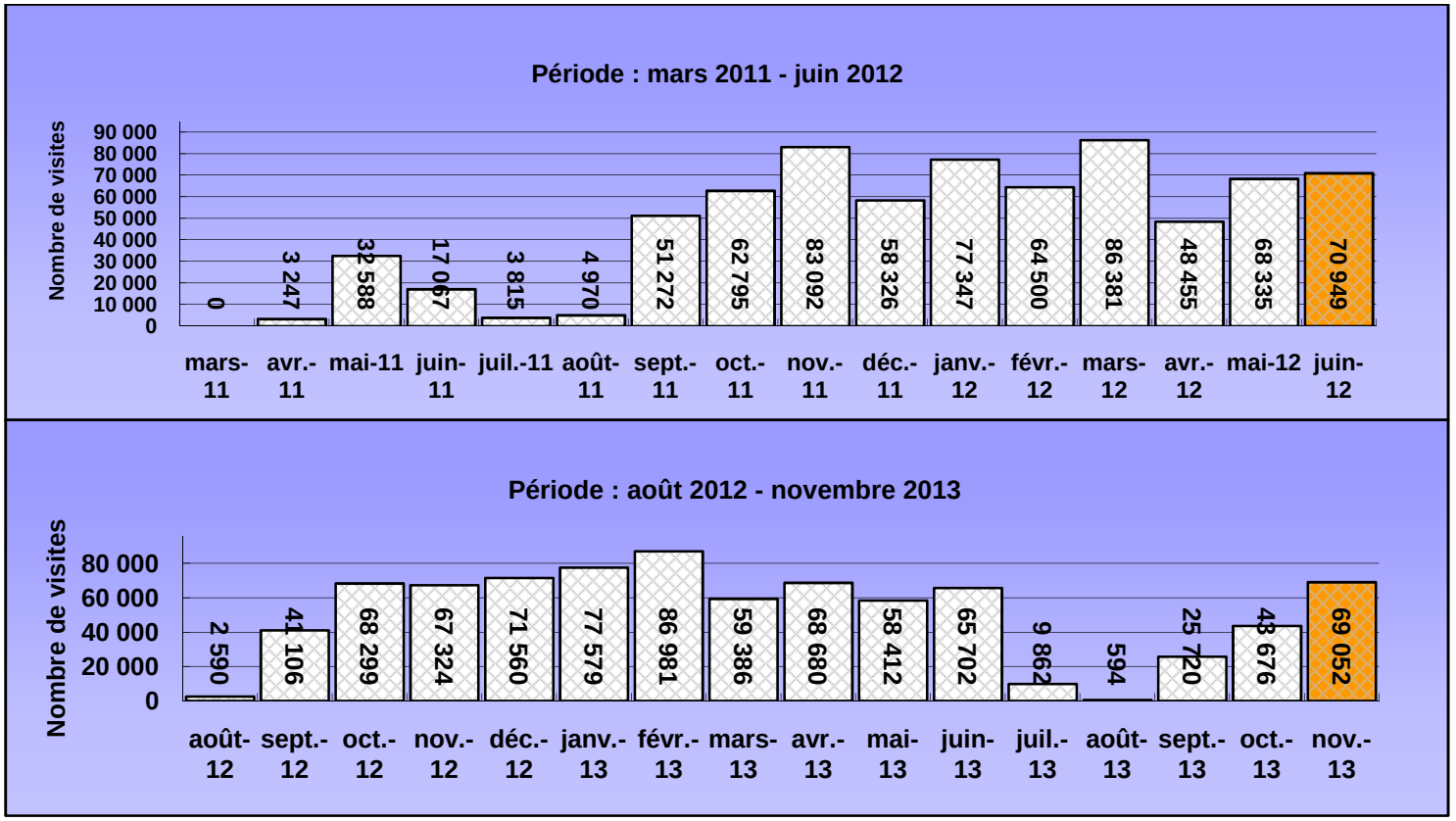
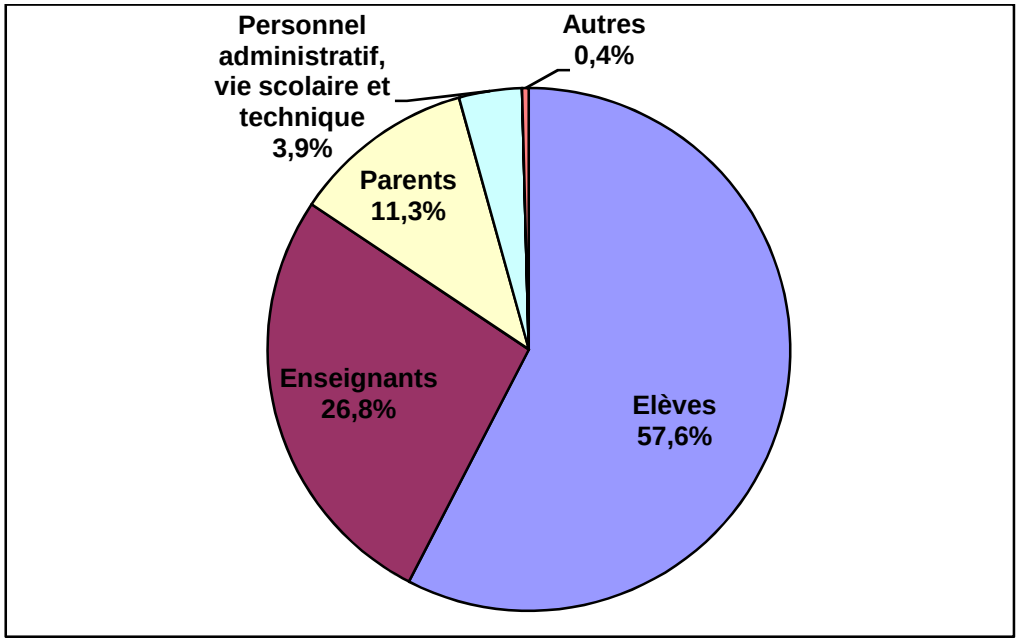


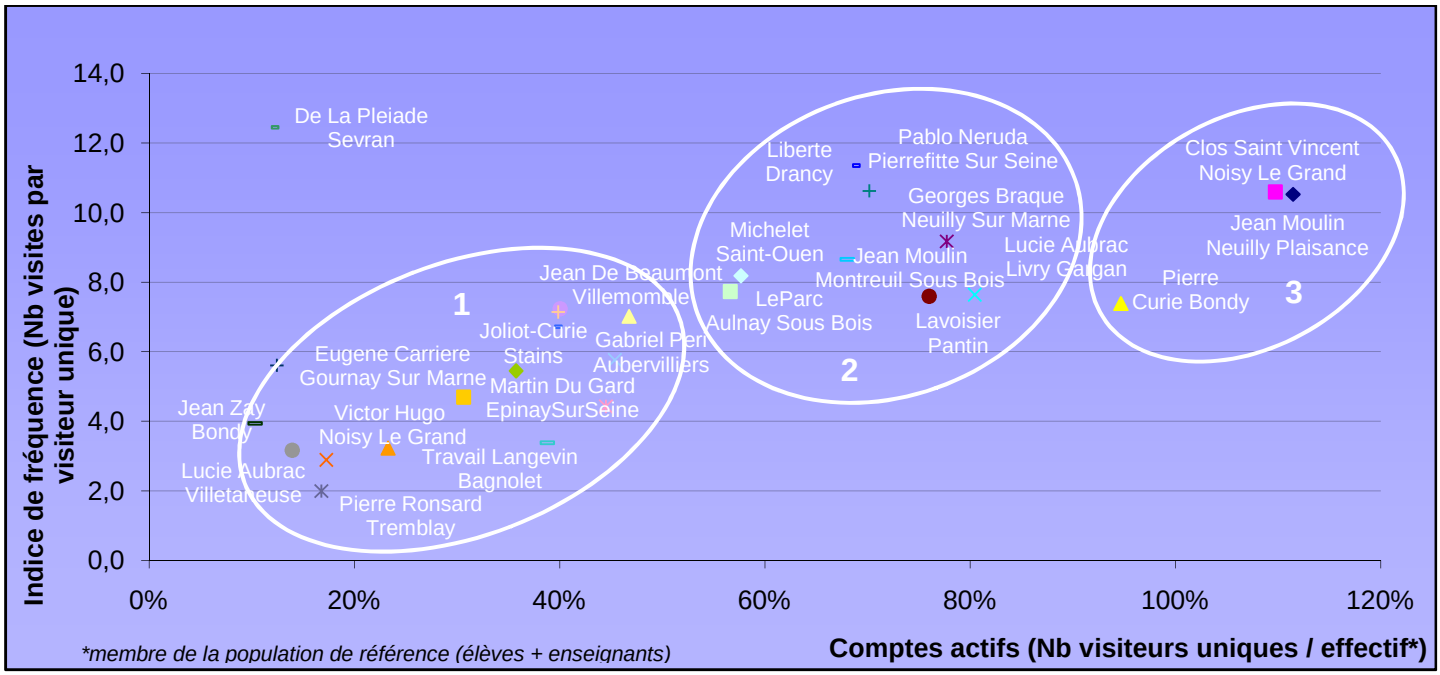
Fig. 5 : Répartition par profils utilisateurs sur l'ENT *Céli@*
(novembre 2013 - source : dispositif de marquage CDC et MEN)



Ces fréquentations moyennes en termes de visites ne reflètent pas les gros écarts qui peuvent exister entre les collèges impliqués dans le dispositif *Céli@*. Les performances entre les établissements sont assez hétérogènes (cf fig. 6). Ce graphique situe les établissements selon deux critères : la part apparente de comptes actifs (axe horizontal) et la fréquence de visites par visiteur (axe vertical). Il fait apparaître 3 ensembles d'établissements :

- Groupe 1 : 10 établissements ont des usages assez faibles, se situant entre 11 et 42 % de comptes actifs et entre 2 et 7 visites par visiteur unique. Pour la plupart ce sont des collèges qui n'ont pas décollé depuis le début du dispositif.
- Groupe 2 : dans 8 établissements, la part des comptes actifs se situe entre 55 et 95%. L'intensité de fréquentation par visiteur varie entre 7 et 10 visites par visiteur. 4 collèges talonnent le groupe 3 en tête : il s'agit des collèges Pablo Neruda (Pierrefitte –sur-Seine), Liberté (Drancy) Lucie Aubrac (Livry-Gargan) et Georges Braque (Neuilly-sur-Marne). Le collège Marcel Cachin (Le Blanc-Mesnil) qui figurait dans ce groupe 2 en novembre 2012 a complètement disparu du classement un an plus tard.
- Groupe 3 : 3 établissements seulement sont en tête des usages : entre 95 et 110 % de comptes actifs[13] et une fréquentation de 8 à 11 visites par visiteur. Les collèges Clos Saint Vincent (Noisy-le-Grand), Jean Moulin (Neuilly-Plaisance) et Pierre Curie (Bondy) étaient déjà les plus actifs en novembre 2012, mais le collège Eugène Carrière (Gournay-sur-Marne), qui était alors dans le peloton de tête, a rétrogradé dans le groupe 1 suite à la décision à la rentrée 2013 de se retirer complètement du dispositif *Céli@*.

Fig. 6 : Répartition des établissements en fonction des comptes actifs et de la fréquence des visites sur l'ENT Céli@ (novembre 2013, source : dispositif de marquage CDC et MEN)

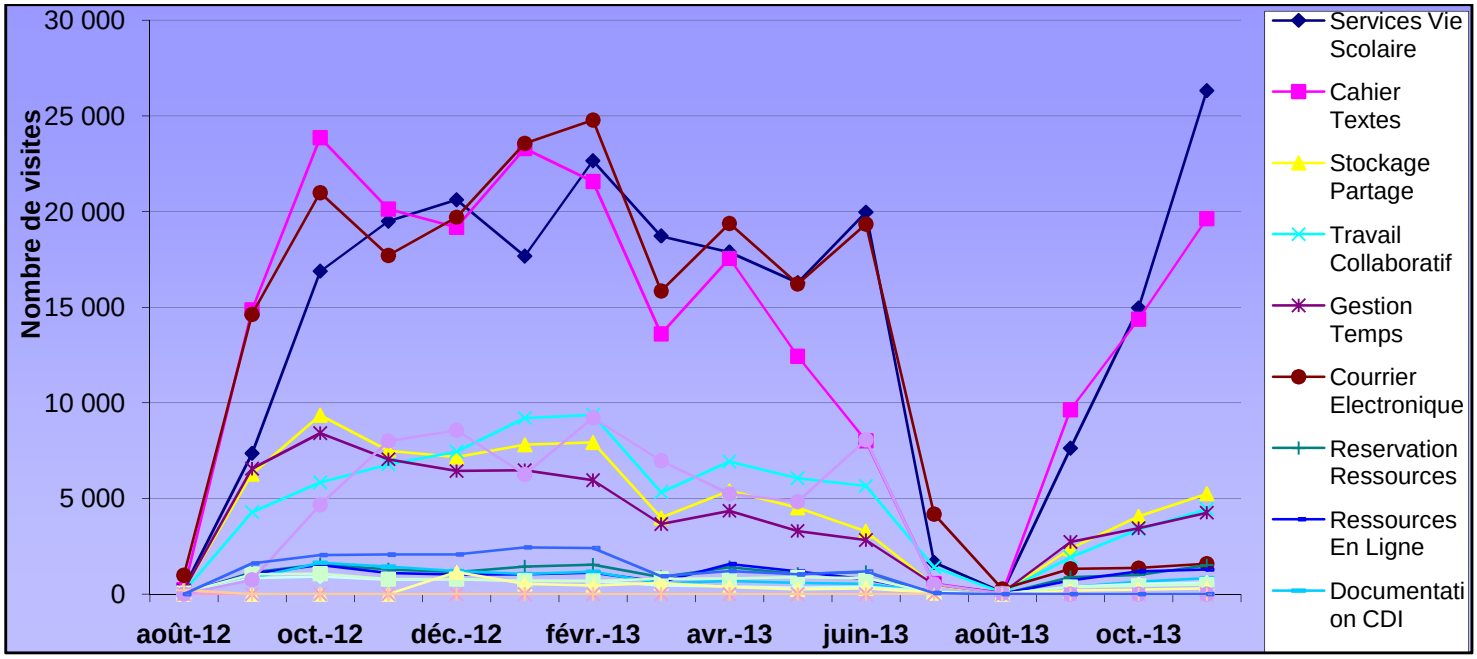


[13] Il est possible d'avoir plus de 100% de comptes actifs car cet indicateur est calculé à partir de l'ensemble des visiteurs uniques (dont les parents et le personnel non éducatif) alors que le dénominateur n'inclut que les élèves et les enseignants.

Globalement les collèges ne connaissent pas de hausse spectaculaire des usages et le classement reste sensiblement le même depuis 2011. Un établissement, le collège De la Pleiade (Sevran) a des résultats atypiques avec une proportion de comptes actifs assez faible (15%), mais des usages très développés (12,5 visites par visiteur unique). Les autres établissements qui n'apparaissent pas dans le graphique sont ceux qui ont moins de 11% de comptes actifs, la plupart parmi eux ont des usages très faibles ou nuls. Cela représente tout de même 15 des 36 collèges concernés par le dispositif *Céli@* (soit plus de 40%).

Les services les plus consultés (cf fig. 7) sont les services de vie scolaire (notes et absences) qui représentent 39,6% des usages, le cahier de textes numérique avec 29,5%, le courrier électronique qui dépassait l'usage du cahier de textes jusqu'en avril 2013 et qui ne représente plus que 3% des usages en novembre 2013. Fait intéressant : le stockage et le partage de fichiers (7,9% des visites) ainsi que le travail collaboratif (6 ,7%) ont dépassé l'usage de la messagerie interne. Les ressources en ligne (types manuels numériques ou autres ressources) représentent seulement 2,3% des visites. Il convient cependant d'être prudent sur la catégorisation des services proposée par ce dispositif de marquage, qui ne permet pas de savoir exactement quels sont les services et les ressources véritablement mobilisés. Les blogs pédagogiques, assez nombreux dans *Celi@*, restent par exemple peu visibles à travers ces marqueurs. Les moyennes peuvent également différer de manière importante entre établissements. Ainsi un tiers des établissements enregistrent des scores de visites supérieurs à 20% pour des outils à finalité d'enseignement-apprentissage tels que le stockage et partage de fichiers, les parcours pédagogiques, la gestion des compétences ou le travail collaboratif.

Fig. 7 : Evolution des visites mensuelles des services sur *Céli@* (aout 2012- octobre 2013)



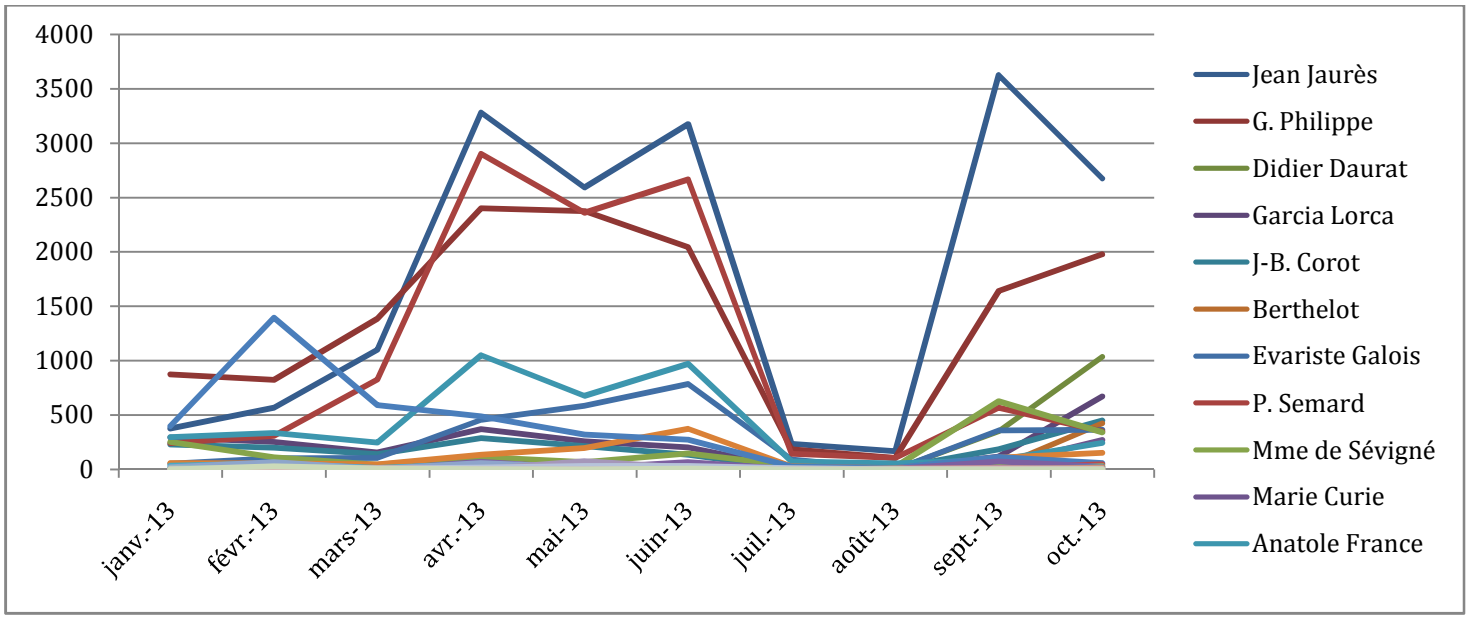
Les services les plus visités par les élèves sont dans l'ordre décroissant les services de vie scolaire pour la consultation des notes (39%), le cahier de textes (27%) et le stockage ou partage de fichiers (9%). Les enseignants utilisent surtout le cahier de textes (42%), les services de vie scolaire (32%) et la réservation de ressources (9%). Les parents suivent la scolarité de leurs enfants en visitant principalement les services de vie scolaire (50%) et le cahier de textes (29%).

Si on dresse un bilan quantitatif de *Céli@*, la majorité des établissements (25 sur 36) ont des usages limités. Le cœur de l'ENT est constitué du courrier électronique, des outils de vie scolaire et du cahier de textes. Il convient d'être prudent sur le nombre total de « visites » dans la mesure où certains établissements utilisent *Céli@* comme une passerelle vers d'autres outils, notamment pour les outils de vie scolaire du type OMT ou Index Education.

2.2.2 Bilan des utilisations du *Cartable en Ligne*

Le bilan quantitatif est plus difficile à dresser pour les 27 collèges équipés du *Cartable en Ligne (CEL)* dans la mesure où l'on ne dispose pas d'appareil statistique permettant de synthétiser les taux de fréquentation à l'échelle du département. Une difficulté supplémentaire est liée au fait que certains collèges sont passés à la version 2 d'Envole, tandis que d'autres ont préféré continuer à utiliser la version 1.5, ce qui oblige à consulter deux outils statistiques PIWIK différents en fonction de la version du CEL. La Direction des systèmes d'information (DSI) de l'académie de Créteil nous a fourni un tableau de synthèse permettant de dégager le nombre de visites par établissements sur une période allant de janvier à octobre 2013. Ce tableau fait apparaître un total de 63 208 visites pour le mois d'octobre 2013. Ce qui est globalement comparable aux 60 052 visites enregistrées par l'ENT *Céli@* en novembre 2013. Mais l'intensité des usages reste sensiblement inférieure sur le *Cartable en Ligne* avec environ 1 000 à 3 000 visites mensuelles (au lieu de 4 000 à 6 000 visites mensuelles sur *Celi@* pour les établissements les plus utilisateurs).

Fig. 8 : Visites mensuelles par établissement sur le *Cartable en Ligne* (janvier - octobre 2013)



La répartition des visites par établissement sur le *Cartable en Ligne* est sensiblement comparable à celle sur *Céli@* avec une répartition en trois groupes (cf fig. 8).

- Groupe 1 : 15 établissements enregistrent moins de 100 visites par mois, ils peuvent être considérés comme des établissements non utilisateurs.
- Groupe 2 : 9 établissements enregistrent de 100 à 1 000 visites par mois, ce qui reste assez faible malgré tout.

- Groupe 3 : 3 établissements dépassent les 1 000 visites par mois. Ce sont les collèges Jean Jaurès (Montfermeil), Gérard Philippe (Aulnay-sous-Bois), Didier Daurat (Bourget), ce dernier venant juste de rejoindre le dispositif à la rentrée 2013.

Il est difficile de se faire une idée de la répartition des visites par services du *Cartable en Ligne (CEL).* Ceux-ci sont en effet regroupés sous différents onglets et chaque établissement n'a pas ouvert les mêmes onglets, ce qui rend toute comparaison aléatoire. Si l'on consulte les collèges les plus utilisateurs (groupe 3), les services les plus utilisés sont la gestion et réservation de ressources (GRR), le courrier électronique et l'orientation. Le cahier de textes du *CEL* qui semblait assez utilisé les années précédentes, ne semble plus vraiment l'être à la rentrée 2013. Le temps de connexion par visites s'élève en moyenne à 4 ou 5 minutes, le nombre d'actions (clics) entre 10 et 20 par visiteur, ce qui reste globalement très modeste en terme d'intensité d'usage.

3- Enquête par questionnaire structuré auprès des différentes catégories d'utilisateurs

3.1 Objectif et méthodologie du questionnaire en ligne

Un questionnaire d'enquête a été conçu dans le but de compléter et affiner la cartographie globale des usages établie à partir des indicateurs statistiques (cf partie 2). Ce questionnaire recense les usages déclarés et non les scores d'utilisation eux-mêmes, ce qui peut induire des distorsions par rapport aux taux de fréquentation observés dans la partie précédente. En revanche le questionnaire auprès des utilisateurs permet de disposer de plus d'informations concernant les contextes d'usage et surtout les finalités poursuivies (types de ressources mobilisées et types d'activités conduites sur l'ENT), ce qui permet de dépasser l'approche purement fonctionnelle. L'objectif était de recenser les pratiques professionnelles avec l'ENT et la manière dont il s'insère au sein des pratiques TIC des utilisateurs. Le questionnaire visait à définir des profils parmi les différentes catégories d'utilisateurs en fonction de leurs usages déclarés, de leurs représentations de ce dernier et de leurs caractéristiques individuelles et contextuelles. Il s'agissait aussi de pouvoir confronter les représentations des différentes catégories d'utilisateurs (élèves, enseignants, parents, personnel d'administration et d'éducation).

Le logiciel *Lime Survey* a été utilisé pour la création du questionnaire et pour sa mise en ligne sur Internet. La diffusion du questionnaire a été assurée par différents messages électroniques envoyés par le Conseil général et la DATICE de l'académie de Créteil adressés aux chefs d'établissement et aux enseignants afin de pouvoir assurer la diffusion également auprès des élèves, des parents et de l'ensemble de la communauté éducative (personnel d'administration et d'éducation compris).

Le questionnaire en ligne comprenait 102 questions au total tous utilisateurs confondus (soit une moyenne de 25 questions par types d'utilisateurs, mais il était plus détaillé pour les enseignants). Il était structuré par catégories d'utilisateurs et organisé selon un système de filtres permettant aux personnes qui répondaient négativement à une question de passer directement à la suivante, de sorte qu'il ne prenait pas plus de 10-15 minutes pour y répondre. Le questionnaire s'organisait autour de cinq grandes rubriques : votre identité, vos pratiques TIC, vos usages des différents services de l'ENT, votre information et votre formation à l'égard de l'ENT, vos besoins et attentes (cf Annexe 1). Les questions étaient pour certaines communes à tous les utilisateurs (concernant les variables démographiques, individuelles ou contextuelles) et pour d'autres propres à chaque catégorie d'utilisateurs

(concernant les variables professionnelles, les usages de l'ENT, les représentations du dispositif) :

1. Variables démographiques communes : établissement, âge, genre, catégorie d'utilisateur ;
2. Variables individuelles propres à chaque catégorie utilisateur : ancienneté dans l'établissement, statut, fonction, discipline ;
3. Variables contextuelles : lieu et type d'accès (dans ou hors de l'établissement, à partir de différentes interfaces numériques), utilisation en interaction avec d'autres outils ou d'autres ressources ;
4. Variables professionnelles : usages des TICE et fonctions assurées (enseignants et personnel d'éducation), degré d'équipement et politique numérique de l'établissement (chef d'établissement) ;
5. Variables usages de l'ENT : utilisation - non utilisation des différentes fonctionnalités, fréquence d'utilisation (très souvent : presque chaque jour, régulier : une fois par semaine au moins, rarement : une fois par mois, voire moins), types de services consultés, autres outils mobilisés, facteurs explicatifs des usages et non usages ;
6. Variables représentations du dispositif : utilité perçue, ergonomie de l'ENT, sentiment d'être suffisamment formés et accompagnés, difficultés rencontrées, remarques particulières (réponses ouvertes).

L'enquête a été lancée le 4 novembre 2013 et plusieurs relances ont été formulées au cours des mois de novembre et décembre 2013. Les dernières réponses obtenues datent du 15 janvier 2014. Les traitements ont été effectués dans Modalisa principalement sous forme de tris à plat et de tris croisés.

3.2 Principaux résultats

3.2.1 Population

Le questionnaire en ligne a recueilli au total 976 réponses, dont 507 de la part d'enseignants (51,9%), 218 réponses de la part d'élèves (22,3%), 183 réponses de la part de parents (18,8%) et 68 réponses de la part des personnels d'administration et de vie scolaire (7%). Cela représente un taux de retour peu élevé par rapport à la population totale. En novembre 2013, le département de Seine-Saint-Denis recensait 5 472 enseignants, le questionnaire n'en comporte que 507, ce qui représente 9,3% de la population enseignante concernée. Le taux de répondants par rapport à la population cible s'élève 0,3% pour les élèves et 0,1% pour les parents. Il convient donc d'être prudent sur les conclusions à tirer de ce questionnaire. Cependant l'enquête témoigne d'une certaine représentativité liée au grand nombre d'établissements (112 collèges sur 120) et à la diversité des utilisateurs qui ont répondu. Il existe des écarts significatifs dans les réponses : 21 collèges enregistrent entre 10 et 70 réponses soit 63,9% des répondants de l'enquête, tandis que 71 collèges ont moins de 5 réponses (en général les établissements les moins impliqués dans l'utilisation de l'ENT).

La proportion de femmes (62,8%) et d'hommes (37,2%) ayant répondu à l'enquête est un peu déséquilibrée. Elle est cependant relativement conforme à la population mère en ce qui concerne la population enseignante (52,2% de femmes et 44,8% d'hommes). Le déséquilibre est liée à la population élève (60,6% contre 39,4%) et surtout à la population des parents pour laquelle les mères ont davantage répondu que les pères (85,2% contre 14,8%). Les élèves répondants sont répartis sur les quatre niveaux de classe en collège avec 27% des élèves (44) en 6^{e}, 22,1% d'élèves (36) en 5^{e}, 16,6% des élèves (27) en 4^{e} et 33,7% des élèves (55) en 3^{e}. L'âge moyen des personnels d'enseignement et de vie scolaire est assez jeune (29 ans), ce qui est conforme à l'âge moyen des personnels de collèges en Seine-Saint-Denis. La plupart des

établissements connaît une importante rotation des personnels : 49,1% des répondants enseignants ont moins de 5 ans d'ancienneté dans l'établissement[14]. Parmi les enseignants, toutes les disciplines sont représentées, avec une prédominance des mathématiques (15,4% des répondants), suivies par la technologie (13%), l'histoire-géographie (11,8%), les lettres (9,5%), les sciences de la vie et de la terre (8,5%), l'EPS (7,7%). Bien qu'elles enregistrent individuellement des scores de réponses inférieures, les disciplines littéraires (43,2% des enseignants répondants) sont dans l'ensemble plus représentées que les disciplines scientifiques et techniques (34,5%). Les enseignants-documentalistes (5,5% des répondants), habituellement très impliqués dans le domaine des TICE, ne figurent pas parmi les plus forts taux de réponses.

3.2.2 Les usages professionnels avec les TIC

L'ENT ne peut pas être observé pour lui-même, il s'insère dans des pratiques numériques nombreuses et diversifiées[15]. Il convient de distinguer quelque peu les pratiques à la maison des pratiques dans l'établissement, même si les différences commencent à s'estomper avec l'usage de l'ENT. Sur 507 enseignants interrogés, 84,4% (428 répondants) réalisent leurs cours et leurs évaluations sur ordinateur ; 82,1 % (416) saisissent leurs notes sur support informatique ; 86% (436) cherchent des ressources pédagogiques sur Internet pour leurs cours ; 60,4% (306) des enseignants créent des diaporamas pour leurs élèves. En revanche, seulement 34,7% (176) sont abonnés à des listes de diffusion ou forums professionnels, 16% (81) y participent vraiment. 46,4% des enseignants (235) mutualisent leurs ressources pédagogiques avec d'autres enseignants, mais 15% seulement (89) maintiennent un site ou un blog sur Internet. En conséquence, les enseignants sont majoritaires à utiliser leur ordinateur personnel à des fins professionnelles, mais ces usages sont encore assez souvent individuels (travaux de back office). Dans l'établissement, plus des deux tiers (76,5%) des enseignants (388 répondants) utilisent un vidéoprojecteur en classe et 59,8% (303) conduisent des activités en salle informatique. Près d'un tiers (32,7%), soit 166 répondants déposent encore des ressources sur le réseau pédagogique de l'établissement. Moins de la moitié des enseignants (41% soit 208) font créer des documents numériques par les élèves. Environ 4 sur 10 (41,2% soit 209) préparent leurs élèves au B2i. 28,8% des enseignants (soit 146) font remplir le livret personnel de compétences sur support numérique. 21,5% seulement (soit 109) utilisent des manuels numériques, pour la majorité en dehors de l'ENT.

3.2.3 Les usages ENT

Rappelons que deux solutions ENT ont été déployés dans le département de Seine-Saint-Denis (le *Cartable en Ligne* et *Céli@*) et que les établissements s'en servent souvent de passerelles pour aller consulter des outils de vie scolaire par l'intermédiaire ou en dehors de l'ENT (cf partie 2). Nous avons demandé aux personnels d'enseignement et d'éducation de déclarer quel ENT ils utilisaient : 46% des répondants (191) utilisent *Celi@* et 23,8% (109) le *Cartable en Ligne*, ce qui confirme l'écart constaté dans les taux de fréquentation des deux plateformes. Fait significatif : 29,3% (128 répondants) déclarent tout de même ne pas savoir quel est l'ENT de leur établissement ; une part non négligeable d'enseignants (22,5%) assimile l'ENT aux services de vie scolaire. S'ils sont 58,6% (268) à trouver leur ENT utile voire très utile, 41,4% (189) jugent l'utilité de l'ENT moyenne voire faible. 68,9% des

[14] Ce fort *turn-over* du personnel enseignant est confirmé par les statistiques de l'académie de Créteil qui montrent que 49,1% des enseignants ont moins de deux ans d'ancienneté dans les collèges de Seine-Saint-Denis. 46,3% des élèves appartiennent à des Professions et Catégories Socio-professionnelles (PCS) défavorisées.

[15] Sur ce point, nous renvoyons au rapport d'enquête sur les usages du numérique dans les collèges de Seine-Saint-Denis élaboré par L. Petit (2012)

enseignants déclarent accéder à l'ENT à la fois de leur domicile et de leur établissement. 35,8% des élèves déclarent accéder à l'ENT plutôt de leur domicile et 6% seulement du CDI, ce qui traduit des difficultés pour offrir des accès dans l'établissement lui-même. L'essor des téléphones portables et des tablettes tactiles (respectivement 7,2% et 9% des usages enseignants) posent des problèmes d'accès aux services de l'ENT qui n'ont pas été prévus pour être consultés à partir d'appareils mobiles. 60% des enseignants déclarent disposer d'un ordinateur en classe pour pouvoir se connecter directement à l'ENT. 41% déclarent utiliser l'ENT en lien avec un vidéoprojecteur, 34,1% en salle informatique. 28,4% préfèrent utiliser leur clé USB plutôt que de déposer leurs fichiers sur l'ENT, mais 32,9% l'utilisent aussi en complément.

Nature des usages

Alors que le courrier électronique constituait, avec la gestion des notes, le principal service utilisé sur l'ENT[16], les enseignants ne sont plus que 14% à utiliser régulièrement la messagerie interne (au moins une fois par semaine), 51,7% préfèrent leur messagerie personnelle. 52% des enseignants déclarent utiliser régulièrement le cahier de textes numérique avec leurs élèves (27,5% pas du tout), 52,2% préfèrent utiliser un autre cahier de textes numérique hors de l'ENT. Ils sont seulement 9,8% à déclarer utiliser encore un cahier de textes papier (en général en doublon du cahier de textes numérique, ce dernier étant selon eux destiné surtout aux élèves et aux parents). 41,6% estiment que le cahier de textes numérique correspond d'abord à une obligation institutionnelle (cf Bulletin officiel de 2010 le rendant obligatoire), 33,7% le considèrent comme un outil utile mais lourd à gérer. Ils ne sont que 7,6% à estimer que le cahier de textes numérique représente une surcharge de travail. Seuls 15,8% des enseignants le considèrent comme un outil permettant de mieux gérer la classe et 14,8% de mieux gérer le travail individuel. 71,5% des enseignants consignent la même chose qu'ils consignaient dans la version papier.

Seuls 9,6% des enseignants déclarent utiliser régulièrement le service de dépôt et d'échange de fichiers (au moins une fois par semaine), en général pour récupérer des devoirs déposés par les élèves eux-mêmes (62,2%). Plus de la moitié des enseignants (56,9%) déclarent ne pas utiliser de ressources produites par l'édition numérique, 32,6% utilisent des ressources numériques élaborées par d'autres enseignants et 46,4% des ressources produites par eux-mêmes. Les outils collaboratifs sont peu utilisés (4,5% d'usages réguliers), surtout par manque de connaissances (56,9%). 15% déclarent utiliser les blogs de l'ENT. Les listes de diffusion et les listes de signets Internet représentent seulement 6% et 6,6% des usages déclarés. Globalement ce sont les services de gestion et de vie scolaire qui semblent les plus mobilisés, confirmant une tendance attestée par les indicateurs quantitatifs des plateformes elles-mêmes. 65% des enseignants déclarent utiliser l'ENT en priorité pour saisir les notes, 59,6% pour la réservation de salles, 43,1% pour la réservation de matériel, 38,9% pour la gestion des emplois du temps et 37,4% pour la gestion des absences. Les outils de gestion et de réservation sont utilisés, d'après les enseignants, à 51,2% à travers l'ENT.

Les parents qui ont répondu au questionnaire sont ceux qui semblent les plus investis dans l'école : 85,2% d'entre eux déclarent utiliser régulièrement l'ENT (au moins une fois par semaine), presque tous (91%) disposent des identifiants donnés aux parents par l'établissement et n'ont pas besoin d'utiliser l'identifiant de leur enfant. Les parents déclarent consulter principalement les notes (20,6%), le cahier de textes (18,3%), les informations diffusées par l'établissement (15,9%), les absences (14,5%). Les parents apprécient en priorité dans l'ENT de pouvoir accéder aux notes de leur(s) enfant(s) (55,3%), de suivre leurs devoirs

[16] Selon l'enquête conduite par Petit (2012), les enseignants étaient 64,8% à déclarer utiliser le cahier de textes, 49,2% la messagerie et 36,1% les notes sur Céli@.

à faire à la maison (31,3%), d'être au courant des absences de leurs enfants ou de leurs professeurs (23,3%), de communiquer avec les professeurs (17,9%), d'aider plus efficacement leur(s) enfant(s) (16,7%), d'être au courant des activités pédagogiques (voyages scolaires, activités dans ou hors de la classe) (16,4%)

Les élèves apprécient en priorité dans l'ENT de pouvoir accéder aux notes de chez eux (79,2%), de vérifier les devoirs à faire à la maison (68,5%), d'être informés si un professeur est absent (52,3%), de communiquer avec les professeurs en dehors des cours (30,2%).

Les chefs d'établissement utilisent l'ENT pour mettre en ligne des informations (réunions, événements concernant la vie de l'établissement,...) (11%), pour communiquer avec les enseignants (9,7%) ou leur adresser des documents en complément ou à la place de ceux distribuées dans leur casier (10,3%), pour diffuser des documents adressés aux parents également (8,3%). Mais globalement la diffusion d'informations continue massivement à se faire sous forme papier.

Les raisons des non-usages

Nous avons souhaité recueillir dans les réponses ouvertes les raisons principales des non-usages. Les motifs avancés pour expliquer les non-usages sont souvent d'ordre technique : *« Les bugs sont trop récurrents. Beaucoup de dysfonctionnement à la rentrée 2013 » ; « Un outil très utile mais un peu trop lourd à l'emploi surtout quand on y ajoute les différents problèmes de réseau qui se cumulent avec ceux des PC. » ; « Améliorez l'ergonomie. Les outils sont faits pour gagner du temps, pas pour en perdre. » ; « Rien ne fonctionne, il manque une personne pour gérer le réseau à temps plein. » ; « Le cahier de textes en ligne n'est vraiment pas du tout ergonomique ! Une perte de temps monumentale ! »* Mais le non-usage de l'ENT ne signifie pas que les utilisateurs ne recourent pas à d'autres services hors de l'établissement : *« C'est insupportable d'avoir des outils professionnels : ENT (messagerie, dépôt de fichier) qui fonctionnent beaucoup moins bien que les outils qui existent dans la vie privée : Gmail, Google doc.... »*. Quatre collèges trop peu utilisateurs se sont vus retirer *Céli@* par le Conseil général au profit de quatre autres établissements davantage demandeurs : *« On n'utilisait pas suffisamment l'ENT et on nous a supprimé l'accès à Céli@ »*. La question d'assurer un déploiement égal pour tous les collèges de Seine-Saint-Denis constitue une préoccupation importante : *« Je souhaite le maintien de cet outil sur le département et la diffusion à l'ensemble des collèges pour assurer la continuité avec l'ENT Lilie. »* Il arrive également que les travaux de rénovation, voire de reconstruction complète de collèges (une 15^{e} au total), viennent freiner fortement les usages : *« Collège en travaux, pas de compte personnel, un vidéoprojecteur pour tout l'établissement. »* En raison des difficultés rencontrées, les découragements sont assez nombreux, y compris de la part de ceux qui sont chargés de promouvoir les usages comme par exemple les référents numériques : *« Il est très dommage pour les administrateurs locaux qu'il y ait autant de difficultés. On a du mal ainsi à promouvoir l'outil. »* Ces référents numériques se disent souvent dépourvus *: « Manque de temps, de moyens et de connaissances pour réaliser une bonne maintenance dans le collège. »* Les problèmes d'environnement technique et d'accompagnement humain se rejoignent assez souvent : *« Ce serait bien qu'on ait un ENT qui fonctionne vraiment, avec un réseau solide, des ordinateurs fonctionnels dans toutes les salles et un responsable TICE à qui s'adresser en cas de problème. »* Les problèmes techniques ne sont pas toujours liés à l'ENT lui-même, mais à des problèmes externes : connexion Internet à faible débit, retard dans le câblage des établissements, problème d'accès aux ordinateurs en salle de classe *: « Internet fonctionne très mal. Nous n'avons même pas le haut débit. C'est donc très contraignant d'utiliser les ENT » ; « Le point noir reste la connexion à l'Internet de part et d'autre, la fracture numérique chez nos élèves, les moyens qu'ils ont, etc. » ;« Il faudrait déjà*

que mon poste informatique soit plus pratique dans la classe et non dans un coin, loin des élèves. Quand le conseil général est venu câbler, il aurait pu consulter les profs pour plus d'ergonomie. »

3.2.4 L'information et la formation à l'égard de l'ENT

Près de la moitié (47,6%) des enseignants estiment bien maîtriser voire parfaitement maîtriser les fonctionnalités de l'ENT, ce qui signifie malgré tout qu'une majorité (52,4%) s'estime peu à l'aise ou moyennement à l'aise avec l'ENT (8,4% pas du tout). L'information semble passer d'abord par le référent numérique de l'établissement qui joue un rôle majeur (pour 48,5% des enseignants), puis par des échanges avec d'autres collègues (pour 44%) ou des réunions d'informations (31,4%). Les temps de formation à l'ENT semblent plus réduits (19,5% des réponses des enseignants) et en général assuré par le référent numérique (32,9%). *« J'aurais aimé qu'on me dise qu'il existe un ENT et pas le découvrir par hasard et qu'on me donne la possibilité d'y accéder, ne serait-ce que pour voir à quoi ça ressemble et ce qu'il est possible d'y faire. »*

39,8% des enseignants déclarent ne pas être formés et avoir envie de se former davantage, 31,7% être formés à l'ENT mais vouloir se perfectionner. *« Un potentiel inexploité, faute de désir des personnels et d'équipement suffisant de l'établissement (ma propre pratique des TICE s'en trouve bien réduite). Les formations ne font pas tout » ; « Il faudrait plus de personnes formées pour gérer l'ENT et aider les enseignants » ; « L'ENT nous a été présenté il y a peu fin novembre-début décembre 2013 et n'est pas encore en fonction. De plus nous avons des problèmes de serveur, et enfin le nombre d'ordinateurs est bien insuffisant. » « La réunion par un formateur s'est poursuivie par une séance de travaux pratique pendant laquelle rien n'a fonctionné comme attendu, sans autre explication que le constat que ça ne fonctionnait pas » ; « Un ENT demande de la maintenance par une personne qualifiée et présente sur place chaque jour de la semaine »* ; « *Une formation sera la bienvenue, dès que le niveau d'équipement du collège permettra de mettre à profit cette formation » ; « Les formations ne sont souvent pas adaptées aux besoins... »*

3.2.5 Les représentations et les attentes vis-à-vis de l'ENT

Besoin d'amélioration des services

L'ensemble des utilisateurs, toutes catégories confondues, souligne des problèmes techniques récurrents et souhaiterait voir plusieurs services de l'ENT améliorés. Les enseignants demandent des améliorations pour le cahier de textes numériques (51,5%), le dépôt-partage de fichiers (40,7%) et la messagerie (33,8%). *« L'ENT n'est plus utilisé cette année en raison des problèmes de fonctionnement du début d'année. Il est globalement très lent, peu ergonomique et trop incomplet. Il est de piètre qualité* » ; « *ENT à revoir complètement, interface bugué et système archaïque. L'administration de cet outil est infernale et les outils ne sont pas intuitifs » ; « Ne permet pas de stockage suffisant » ; « Pour une utilisation optimale de cet ENT, un système de mise en ligne de cours moins complexe (type Chamilo) devrait voir le jour. Moodle est une usine à gaz.* »

Les élèves formulent également des vœux d'amélioration surtout pour la gestion des notes (32,6%) et des absences (20,7%). *« On ne voit pas les professeurs absents » ; « Problème de connexion pendant les vacances scolaires » ; « Bien, mais trop de pages à ouvrir, vraiment dommage » ; « Le fonctionnement de la messagerie est aléatoire. La navigation dans le site n'est pas intuitive. ».* Certains élèves sont malgré tout assez satisfaits : *« L'ENT m'est très utile pour les devoirs et les notes. »* Leurs remarques portent sur des demandes d'amélioration du design ou de l'ergonomie *« J'aimerais que si on a un nouveau message dans la messagerie, il y ait un petit 1 vert a côté de la page messagerie, un truc*

comme ça... » ; « L'ENT n'est pas très fonctionnel, et son design laisse à désirer, l'accès à la messagerie est compliqué, les blogs sont vraiment trop compliqués à utiliser lorsque l'on en crée un. ».

Les parents rencontrent des difficultés d'accès ou d'identification : *« De très gros problèmes d'accès cette année. La messagerie ne fonctionne pas » ; « Mes codes ne fonctionnent pas, c'est bien dommage »* ; *« Nous utilisons Pronote car Céli@ ne fonctionne pas. »* Face au choix de certains établissements d'utiliser des outils de vie scolaire en lieu et place de l'ENT proposé, les retours sont contrastés : *« Celi@ n'a jamais fonctionné, notre établissement est passé sur Pronote » ; « Il n'est pas possible de communiquer par mail via Viescolaire.net, ce qui serait pourtant bien pratique. »* Certains parents souhaitent également de véritables choix permettant de ne pas faire de doublons entre support numérique et support papier : *« La gestion des notes devient vite illisible, avoir la possibilité de réagir à la gestion des absences sans être obligé, lors d'erreur de saisie, de repasser par le cahier de correspondance. »*

Besoins d'amélioration des échanges au sein de la communauté éducative

Les élèves déclarent utiliser l'ENT pour échanger en priorité avec les autres élèves (67,3%) et avec leurs enseignants (48,6%), et de manière secondaire avec la vie scolaire (26,2%). Le personnel administratif déclare échanger d'abord avec les enseignants (69,6%) et avec le personnel d'éducation (26,1%), de manière assez secondaire avec les parents (17,4%) qu'ils préfèrent contacter par d'autres moyens (carnet de correspondance, téléphone) ou recevoir directement dans l'établissement.

Les parents expriment de fortes attentes en termes de visibilité des notes et des absences des professeurs qui ne sont pas mises à jour régulièrement sur l'ENT. Ils souhaitent avoir connaissance des devoirs que leurs enfants doivent effectuer à partir du cahier de textes numérique. *« Dommage que certains enseignants ne jouent pas le jeu, certains ne mettent pas les devoirs à jour et cela est bien regrettable » ; « Pas assez exploité par les professeurs pour le cahier de texte et pour la mise en ligne des cours » ; « Outils très utile, il faut le conserver » ; « L'ENT est un outil très précieux pour les parents ! » ; « Il faudrait des cours numérisés pour les enfants absents »*. Certains parents souhaiteraient pouvoir communiquer directement avec les enseignants, ce que font déjà une partie d'entre eux. Mais certains enseignants hésitent à communiquer leur adresse mel aux parents voire aux élèves (cas plus rares). Inversement certains enseignants déplorent que l'ENT soit *« trop peu consulté par les familles »* ; *« Intéressant pour les échanges de documents en interne entre enseignants ou avec les élèves, l'ENT l'est beaucoup moins pour l'échange d'informations à caractère public (blogs, accès à des ressources pédagogiques, etc.) »*.

4- Entretiens semi-directifs : zoom sur 15 établissements

4.1 Choix des établissements et méthodologie des entretiens

Nous avons souhaité pouvoir croiser les données issues du questionnaire avec des entretiens par établissements. Ces entretiens ont été conduits dans 15 établissements aux caractéristiques assez différentes. Pour choisir les établissements, nous avons constitué un échantillon de 15 collèges significatifs par leur utilisation de l'ENT, en nous basant sur les statistiques de fréquentation de *Céli@* et du *Cartable en Ligne*. L'objectif était de comprendre comment s'organisait le « paysage ENT » en Seine-Saint-Denis à travers les trois types d'établissement rencontrés : très utilisateurs, moyennement utilisateurs et très

faiblement utilisateurs (cf typologie présentée en partie 2). Ces 15 collèges ont été sélectionnés également pour leur profil diversifié en termes de population (de 380 à 1050 élèves), de caractéristiques sociologiques (de 20 à 65% d'élèves issus de familles défavorisées) et de dispositifs d'éducation prioritaire (3 collèges classés RRS). La liste de ces 15 établissements avec leur type d'ENT et leurs services déployés est donnée à la fin de ce rapport (cf Annexe 3). Il nous a été assez difficile de reconstituer le tableau des services déployés du fait de la confusion entre les applications mobilisées à l'intérieur ou en dehors de l'ENT. Dans les collèges où est installé le *Cartable en ligne*, il semble y avoir une confusion entre l'ENT et l'application « cahier de texte ». La confusion la plus courante porte sur l'assimilation de l'ENT aux outils de vie scolaire.

Lors des visites organisées dans ces 15 établissements, nous avons pu interviewer 130 personnes au total, soit 45 enseignants, 52 élèves, 20 principaux ou principaux adjoints, 5 conseillers principaux d'éducation, 4 assistants d'éducation, 2 secrétaires de direction et 2 gestionnaires. Ces entretiens semi-directifs ont été conduits de manière à recueillir les pratiques et les représentations des différents acteurs impliqués dans le dispositif ENT : quelle perception de l'ENT ? quels usages des différentes fonctionnalités ? quels changements perçus dans les pratiques professionnelles ? quel impact sur l'organisation scolaire, la communication au sein de l'établissement, sur les activités d'enseignement et d'apprentissage ? quelles difficultés rencontrées, quels besoins exprimés ? Les trames des entretiens par catégorie d'utilisateur sont données à la fin de ce rapport (cf Annexe 2). Ces entretiens ont été enregistrés et transcrits. Compte tenu du temps imparti, nous n'avons pas pu rencontrer les parents, mais nous avons recueilli en partie leurs avis dans le questionnaire d'enquête (cf partie 3). Nous avons ensuite opéré un traitement sémantique des discours des acteurs prenant en compte la dynamique de la pensée (lecture syntagmatique et paradigmatique), afin de mieux approcher le sens de la situation, le positionnement de chaque acteur et ses interactions avec les autres (Bardin, 2007). Le but était de comprendre les dynamiques d'appropriation des utilisateurs et de dégager les jeux d'acteurs dans une approche systémique : qu'est-ce qui fait consensus et qu'est-ce qui diffère selon les catégories d'utilisateurs ? qu'est-ce qui est récurrent ? quelle distribution des rôles et quels types d'interactions entre les acteurs ?

4.2 La perception de l'ENT par les différents acteurs

4.2.1 Les chefs d'établissement

Les 20 principaux et principaux-adjoints que nous avons pu interroger ont exercé précédemment différentes fonctions (CPE, agent-comptable, responsable de formation, enseignant, spécialisé ou non…) dans d'autres établissements (collèges, lycées généraux ou professionnels) et utilisé des plateformes considérées parfois plus performantes que celles qu'ils découvrent en arrivant. Ils font en général le choix de s'adapter d'abord à la culture de l'établissement d'accueil (« *partir de l'existant* ») pour progressivement amener les plus réticents vers l'appropriation d'une culture numérique qu'ils jugent indispensable en vue de répondre aux missions de l'école d'aujourd'hui. S'ils se disent pour la majorité convaincus de l'intérêt de l'ENT, une minorité d'entre eux fait le choix de s'engager résolument dans des mesures incitatives : dématérialisation de tous les services de communication et de vie scolaire, formation régulière de tous les acteurs, promotion systématique des usages pédagogiques. Tout en étant mise en avant et largement promue, l'utilisation massive et généralisée de l'ENT semble, au travers de leurs discours, sous-tendre de forts enjeux stratégiques (sur le plan pédagogique, politique, social, économique, culturel), qui leur paraissent difficiles à maîtriser conjointement.

L'ENT, un moyen pour augmenter l'efficacité pédagogique et réduire les écarts scolaires

Est mise en avant la lutte contre les inégalités sociales dans le cadre du contrat républicain. L'ENT devient « *un élément absolument vital* » pour « *replacer l'élève au cœur du système* » en apportant des solutions différentes (suivi personnalisé de l'élève dans et hors l'établissement) de celle de la transmission frontale, du « *face à face pédagogique qui génère 25% d'élèves auxquels on n'apporte aucune plus value sur l'ensemble de leur scolarité au collège et qui favorise les élèves les plus nantis du point de vue scolaire* ». L'ENT est perçu d'abord comme un moyen, une aide pour faire face à cette hétérogénéité des publics scolaires. Il s'agit également de penser l'acculturation de tous les élèves en les formant aux outils numériques « *qui deviendront leurs outils professionnels de demain* » et qui leur permettront également de mieux participer à « *la construction d'une société de la connaissance* ». L'argument de la gratuité est également mis en avant pour prôner l'utilisation des solutions publiques « *dans le sens où l'établissement peut utiliser l'argent pour autre chose... pour la pédagogie par exemple* ».

L'ENT, un outil de communication qui demande une lente acculturation

« Quand je mets des informations et que les profs disent 'on n'est pas au courant', je leur demande : vous avez regardé l'ENT ? » L'ENT est perçu comme un outil pour organiser et structurer la communication avec les différents partenaires. L'argument économique est également avancé, comme la réduction des coûts de papier par une mise en ligne d'une majorité d'informations. Mais l'essentiel de la communication continue à s'effectuer en double sur support papier. *« Je passe l'info en doublon dans les casiers, on ne sait jamais ».* Le carnet de correspondance reste un élément majeur du lien avec les familles qui ne sont pas toutes connectées à Internet. La plupart des chefs d'établissement, rejoints en cela par les enseignants, préfèrent rencontrer les parents et les élèves en direct. Ils évoquent la tendance à communiquer uniquement par mels au détriment de la communication directe, qu'il ne faut pas abandonner si l'on veut privilégier la relation humaine. L'ENT n'a pas en soi le pouvoir d'augmenter ou de réduire les échanges, tout dépend de son usage : « *On a la possibilité de ne voir personne si l'on veut. Mais sinon on peut aussi se voir » ;* « *Pour certains professeurs, c'est plus confortable de nous écrire que de venir nous voir. Cela facilite tout de même beaucoup de choses, ne pas en abuser non plus.»*

Si la volonté est de formaliser les échanges au sein de l'établissement, l'ENT peut aussi venir heurter un environnement culturel basé sur l'informel : « *si on va sur du numérique, on sera obligé de formaliser les parcours, les projets et le type d'individualisation qu'on mettra en place…une culture du rendre compte, de la trace qui demande une réelle politique d'acculturation* ». Il arrive aussi que l'ENT vienne réinterroger la nature des relations avec les parents et la question de la co-éducation : « *je ne suis pas sûr que la communauté enseignante, d'ici ou d'ailleurs, soit prête à communiquer directement avec les parents ou avec des élèves. Je ne crois pas que cela soit une bonne chose, car il y a beaucoup trop de ressenti parfois, et des uns et des autres. Cela pourrait déclencher des mouvements au niveau de l'établissement que l'on sait absorber quand on est une direction… Je ne suis pas sûr que cela permette de la co-éducation par exemple de dire à l'élève : il faut faire l'exercice numéro tant page tant à la maison et le parent le soir qui n'a pas l'information et qui s'énerve parce qu'il n'a pas eu la réponse de l'enseignant le soir même. Il y a effectivement toute la bonne volonté que l'on met derrière et il y aussi tout l'effet pervers. Moi j'ai peur de cela* ».

En parallèle, il s'agit pour le chef d'établissement de négocier les formations académiques demandées par les enseignants pour qu'au moins une partie soit consacrée à la formation aux TICE (en plus des formations à l'ENT proposées en interne à l'établissement), car l'acculturation apparaît liée à la formation. Les temps de formations doivent être pensés sur le long terme « *que ce soit cadré, pas du saupoudrage* ». Il s'agit de convaincre également l'ensemble des acteurs par des mesures incitatives (utilisation d'attracteurs comme la mise en ligne exclusive d'informations importantes sur l'ENT).

Volonté de disposer d'un ENT fiable, intuitif et simple d'utilisation

La crédibilité du chef d'établissement peut être remise en cause s'il ne peut s'appuyer sur un outil fiable, intuitif et simple d'utilisation « *c'est le principe de mettre la clé dans la voiture et qu'elle démarre tous les matins* » ; *« Je demande juste à avoir un ENT fonctionnel, pour l'instant on est obligé de se replier sur Vie scolaire.net (OMT) pour la gestion des notes et des absences et sur le LPC qui est plus convivial que Céli@, le cahier de textes est encore sur Céli@ mais de moins en moins utilisé ».* Alors que son établissement était engagé sur une dynamique assez forte Céli@, l'un des chefs d'établissement interviewé avoue être aujourd'hui « *un peu perdu, échaudé…démotivé, extrêmement déçu* », depuis la rencontre entre le Département et les chefs d'établissement début octobre 2013 où a été évoqué l'arrêt de la solution pour laquelle il s'est fortement investi auprès de ses collègues. Le chef d'établissement se doit de donner une approche rassurante pour des utilisateurs peu avertis qui risquent de trouver l'excuse des bugs pour ne pas l'utiliser. « *Vous voulez faire changer les pratiques des personnels, si vous donnez un outil qui ne fonctionne pas, vous cristallisez les refus de ce changement par la suite. »* Conscient de jouer un rôle de chef d'orchestre, le chef d'établissement doit souvent réguler les relations entres les différents acteurs autour de l'ENT, sans avoir lui-même d'interlocuteur unique sur les questions techno-pédagogiques à résoudre en permanence. Il souhaiterait donc pouvoir disposer d'une solution ENT qui puisse être fonctionnelle, souple et modifiable au niveau de l'établissement lui-même qui a en charge de gérer des changements incessants (d'identifiants, d'emplois du temps, d'informations à diffuser…). Le choix de solutions de plateformes privées peut engendrer des dépenses supplémentaires pour l'établissement et soulève également des questionnements, car il met souvent en tension des valeurs. « *Beaucoup se réfugient derrière les deux gros poids lourds Pronote et Axess OMT, car c'est plus fiable que ce que l'Etat ou la collectivité leur offre ; en payant ils ont un service plus fiable, une obligation de résultat, de la maintenance* ». Et avec les difficultés (problèmes de connexion, nombreux bugs…), cette tension s'accentue. Un autre chef d'établissement déclare : « *d'un point de vue éthique je ne prendrai pas Pronote (eu égard au fort investissement du référent numérique dans la solution Celi@) mais d'un point de vue choix personnel, je le ferai pour adopter une solution plus fiable ».* Cette tension peut engendrer un basculement des valeurs défendues lorsque la priorité d'assurer le fonctionnement normal de l'établissement l'emporte sur les considérations éthiques. Faute de pouvoir régler tous les dysfonctionnements, il s'en tient prudemment au déploiement des fonctionnalités considérées comme « essentielles » (emploi du temps, notes et absences) : les échanges continuent de se faire via les listes de diffusion au sein de l'établissement ; les informations aux parents se font via le site du collège, le courrier postal ou le carnet de liaison. L'ENT se trouve de fait court-circuité et vidé d'une bonne part de ses potentialités. La non reconnaissance par la hiérarchie (pas de retours des demandes, le sentiment de ne pas être entendu) peut engendrer des déceptions et le choix d'un basculement vers d'autres solutions.

Le rôle du chef d'établissement est donc de créer une dynamique, d'impulser « *un véritable projet, quel que soit le temps pour le faire* » et de mettre en place des conditions pour une utilisation de l'ENT à des fins pédagogiques, de favoriser la création de groupes de

travail disciplinaires ou transversaux (pour l'histoire des arts, pour l'éducation à l'orientation…) mobilisés au sein de l'établissement et d'impliquer les acteurs extérieurs (parents et autres partenaires éducatifs…). Pour la majorité des chefs d'établissement rencontrés, l'ENT constitue une évolution majeure des modes de gestion et d'organisation de l'information, il nécessite de réfléchir à la maîtrise de la communication interne et externe à l'établissement. Tous ne sont pas conscients cependant des leviers à leur disposition pour encourager les usages de l'ENT, ce qui a conduit l'académie de Créteil à mettre en place un outil de diagnostic avec des paliers de maturité numérique afin que les chefs d'établissement puissent se positionner en termes de développement des usages numériques et s'engager dans une véritable politique stratégique en matière de TICE.[17]

4.2.2 Les référents numériques

Les 13 référents numériques que nous avons interrogés sont enseignants de technologie (9), mais aussi de mathématiques (2), d'EPS (1) ou d'histoire-géographie (1). Parmi eux, 4 référents numériques occupent en même temps des fonctions de formateurs TICE au niveau académique (DATICE), avec le rôle d'accompagner les usages à l'échelle de leur établissement et à l'échelle de l'académie de Créteil, ce qui leur donne une vision plus globale et plus documentée du paysage ENT sur l'ensemble des collèges de Seine-Saint-Denis.

Des personnes-ressources indispensables

Les référents numériques (ex-référents TICE) sont des personnes-ressources indispensables au bon fonctionnement de l'ENT et sont souvent difficiles à remplacer en cas de mutation. Ils ont pour rôle d'informer et de former les enseignants et les élèves, mais également les parents, assurant l'interface avec les familles pour que l'ENT fonctionne. En même temps qu'il accompagne les usages du numérique, ils sont souvent administrateurs de l'ENT et doivent régler de nombreux problèmes techniques tels que la constitution ou la retouche des annuaires utilisateurs, la diffusion des identifiants, les problèmes d'accès aux applications et aux ressources… Ils ont vocation à offrir un accompagnement pédagogique à leurs collègues dans l'utilisation des TICE, mais cette fonction est le plus souvent reléguée au second plan car ils ont également en charge le déploiement et la maintenance du parc informatique qui tend à s'accroître. Bien qu'ils soient surchargés de travail, ils ont vu leur décharge horaire s'amenuiser au fil des années. Ils jugent leur mission TICE passionnante, mais contraignante et trop mal reconnue. Le soutien et l'engagement du chef d'établissement sont pour eux très importants. Comme le souligne un chef d'établissement, ce sont de « *grosses fourmis ouvrières, à la fois des personnes ressources, des constructeurs, des enseignants qui savent se rendre disponibles pour la direction, pour leurs collègues, pour les élèves.* » Ils sont souvent considérés comme des novateurs et présentés comme modèles par les chefs d'établissement. A force d'être incontournables, ils risquent de porter seuls le projet ENT, ce dont quelques chefs d'établissement commencent à prendre conscience en créant un comité de pilotage numérique pour sortir de la logique d'un seul individu qui porte l'ENT.

[17] Pour chacun des 3 paliers de maturité numérique, des conditions minimales sont identifiées dans le domaine du pilotage, de la formation, des ressources, des pratiques éducatives et pédagogiques, de l'infrastructure réseau et de l'équipement. L'ENT et le cahier de texte en ligne y sont mentionnés dans chacun des piliers : http://polenumerique.ac-creteil.fr/Les-paliers-de-maturite-numerique

Le sentiment de ne pas être suffisamment reconnus

Ils se sentent peu informés et en partie dépossédés des opérations de maintenance qui sont réalisées en amont par l'intégrateur ou par l'académie. « *On n'a pas reçu les nouvelles procédures de réinstallation car on a considéré que c'était acquis chez nous* » ; « *malgré l'envoi de très nombreux tickets sur Cecoia, ils ne répondent plus* » ; « O*n ne nous prévient jamais des mises à jour et on ne sait pas combien de temps elles vont durer. Il est arrivé qu'elles aient lieu durant les conseils de classe.* » De la même façon, il est difficile de faire des modifications des fichiers d'élèves ou des emplois du temps. « *A l'époque je m'occupais de tout de A à Z…je créais moi-même les groupes. Mais là on ne peut pas, on n'a pas la main pour faire des groupes de remédiation qui, par définition, évoluent chaque semaine. On ne va pas faire une remontée STS toutes les semaines, ce n'est pas gérable* ». Les listes de diffusion professionnelles et personnelles sont une aide pour échanger sur les problèmes. Malgré tout, les administrateurs locaux sont en attente d'informations leur permettant d'anticiper les situations et de plus grandes possibilités d'action à leur niveau. La question de l'accompagnement technique, financier mais également symbolique est soulignée comme un point important de leur mobilisation. Ils mettent en œuvre des formations collectives ou individuelles, mais certains regrettent que l'accompagnement nécessaire de leurs collègues ne soit plus « *qu'une virgule dans leur emploi du temps* », une formation « *seulement entre deux portes* », « *on fait surtout les pompiers* ». *« Au début on a fait quelques formations. Puis le temps passe, on ne prend pas le temps, cela nous semble tellement évident qu'on fonctionne sur l'implicite. Les nouveaux collègues arrivent dans l'établissement et on ne prend pas le temps de refaire les formations. Du coup ils sont obligés de s'auto-former. »*

En attente de choix plus clairs et d'un volontarisme plus fort

Ils ont eux-mêmes des attentes précises et sont très soucieux des choix qui seront faits pour l'avenir : « *j'attends d'autres services sur l'ENT, un serveur de streaming pour l'image et le son, un agenda partagé plus proche de ce que propose Google, un outil de travail collaboratif pour travailler à plusieurs mains sur un fichier, avoir une publication web qui soit plus évoluée que le blog de Celi@ qui fait empiler les billets. Un ENT ce n'est pas Pronote, pitié. On ne peut pas avoir moins l'an prochain que ce que l'on a depuis 6 ans. On est très inquiet sur ce qu'on va nous proposer derrière. »* Ils ont tous conscience qu'il ne suffit pas de mettre à disposition un ENT pour que celui-ci soit investi et que les usages décollent véritablement. Quelques-uns souhaiteraient un engagement plus fort de leur chef d'établissement. « *Les ENT sont arrivés en même temps que l'obligation de remplir le cahier de textes numérique, donc les chefs d'établissement ont dit c'est votre cahier de textes, débrouillez-avec…. Mais les équipes de direction elles-mêmes ne se sont pas impliquées sur l'ENT pour vraiment diffuser les usages. Les ENT, c'est la politique du changement, on le voit bien. Il faut faire de la politique pour mettre en place un ENT, il ne suffit pas de mettre à disposition un outil. Je trouve que les conditions ne sont pas remplies en Seine-Saint-Denis, à la différence d'autres collectivités. Il faut que la direction de l'établissement soit convaincue de l'outil, qu'elle l'utilise elle-même pour sa communication avec les enseignants, les élèves et les parents, qu'elle favorise de manière concomitante les pratiques pédagogiques. On voit l'exemple de certains collèges où c'est un enseignant tout seul qui l'utilise avec ses élèves et personne d'autres dans l'établissement. On reste dans un petit cercle et en lycée pareil. La vocation d'un ENT, c'est d'être pour tout le monde. »*

4.2.3 Les enseignants

Les 45 enseignants que nous avons interrogés sont issus de différentes disciplines : technologie (11), mathématiques (7), sciences de la vie et de la terre (4), physique-chimie (1), histoire-géographie (6), lettres (4), anglais (2), espagnol (1), allemand (1), éducation physique et sportive (1), musique (1), documentation (6). Ils sont plus ou moins expérimentés dans l'usage de l'ENT en fonction de leur ancienneté dans la carrière ou dans l'établissement, mais surtout en fonction de leurs pratiques professionnelles et de leur rapport aux technologies numériques. La plupart d'entre eux considèrent que c'est une chance de pouvoir travailler avec des supports informatiques, de disposer d'un ordinateur dans leur salle de classe et d'un vidéoprojecteur pour y présenter des cours plus lisibles. En général, l'ENT n'est pas décrit par lui-même : il est perçu comme inséré au sein d'un système d'instruments assez large qu'il vient compléter. Il arrive qu'il vienne réinterroger les pratiques TICE dominantes : « *avec la vidéo-projection, on a perdu au niveau des usages informatiques, les élèves sont moins actifs, on leur envoie des images. Comme le Conseil Général nous a bien dotés en vidéoprojecteurs, les élèves vont moins en salle informatique. L'élève acteur c'est devant un ordinateur, pas forcément devant une image projetée.* »

Des usages pédagogiques encore en construction

Les enseignants ont en partie conscience de leur rôle de prescripteurs d'usages, ce sont eux qui sont censés déposer les ressources et les activités pour les élèves, les inciter à s'impliquer. Mais il existe d'importantes différences entre eux. « *Sur les usages pédagogiques c'est un peu tôt. Ceux qui sont à l'aise (un bon tiers) ont déjà des utilisations personnelles de communication, de pièces jointes, d'exercices ciblés avec leurs élèves, donc ils se servent de l'ENT pour dynamiser leur pédagogie. Ce sont souvent les enseignants qui utilisent les TNI. Un autre bon tiers est simplement sur le cahier de textes numérique et sur les notes. Quelques enseignants, peu nombreux, donnent quasiment l'intégralité de leur cours dans le cahier de textes*. » Dans certains cas, l'utilité perçue peut être très importante : « *Si on n'a pas d'ENT, on ne peut pas travailler » ; « Ce ne serait plus possible d'enlever l'ENT » ; « Les pratiques de différenciation, cela passe par l'ENT. Les pratiques pédagogiques ne sont pas les mêmes. On peut gérer l'individualisation du travail et faire face à l'hétérogénéité des élèves » ; « L'ENT permet de faire gagner du temps, d'être plus efficace dans la circulation de l'information, c'est du temps gagné pour pouvoir être sur les fondamentaux qui sont quand même la pédagogie.* »

Pour d'autres, la plus-value pédagogique de l'ENT est beaucoup plus limitée : *« Pour moi, c'est d'abord un outil de communication et moins un outil de dépôt et de partage. Cela évite tout de même la clé USB et les virus »*. Des enseignants observent que les élèves ont gagné en autonomie grâce à la consultation des notes et des devoirs. Mais leur mise en ligne par l'enseignant est vécue souvent comme une charge difficile à assurer dans le temps (cf nécessité d'un accès quotidien pour mettre à jour). L'accès au cahier de textes étant souvent peu aisé en classe (connexion trop lente, application peu ergonomique,…), cela génère du travail supplémentaire au domicile de l'enseignant. Le regard des parents peut changer la donne : « *s'ils le lisaient, je ferai plus attention à ce que j'écris car j'aurais le sentiment que je n'écris pas seulement pour des gens qui ne le liront pas* ». Des enseignants (notamment les professeurs principaux en classe de 6^{e}) vont alors s'investir dans l'information (projection de l'ENT et explication des fonctionnalités) à destination des parents, considérés comme des partenaires importants du suivi des élèves « *afin qu'ils aident à l'organisation du travail donné* ». Concernant les élèves, une enseignante estime que « *rares sont ceux qui vont voir le cahier de textes numérique ou c'est déjà ceux qui ont noté tous les devoirs* ».

La plupart des enseignants interrogés incitent leurs élèves aux échanges via l'ENT pour demander une aide ponctuelle (très peu de suivi régulier à distance). Ce sont souvent des enseignants à l'aise en classe, très investis, ayant déjà de bons rapports avec les élèves. La communication avec les parents est en revanche assez rare : *« pas question que j'ai des comptes à rendre aux parents sur ma messagerie »*. Le rapport à l'écrit peut être en jeu : « *les élèves ont des difficultés à écrire à un professeur, c'est compliqué parce que ça veut dire écrire avec des fautes, c'est de l'écrit et ça leur pose problème* ». Certains enseignants, pourtant très impliqués dans les échanges avec des élèves ou des collègues, font part de difficultés liés à l'espace trop clôturé de l'ENT (des droits d'accès non pensés pour les partenaires extérieurs, un blog de voyage très investi mais non visible en fin de compte par les parents), qui les conduit à chercher d'autres outils plus ouverts pour travailler à distance avec ces différents acteurs sur des projets collaboratifs. L'ENT n'apparaît pas comme un espace d'échange privilégié avec les autres enseignants. La messagerie personnelle ou académique semble avoir la préférence pour des raisons de confidentialité, mais également pour des raisons de fiabilité (cf ENT jugé souvent trop instable). Les blogs pédagogiques sont relativement investis notamment sur *Céli@* et sur le *Cartable en Ligne* (à un degré moindre sur ce dernier) : *« Pour l'instant le blog est le seul outil de communication avec les élèves. Dans le cadre de voyages en 5e, on fait des pages web sur leur séjour qu'on intègre sur l'ENT. J'ai un blog pour le projet de la classe. Le collègue de technologie a un blog par groupes d'élèves. En lettres, ils ont des blogs de classe en ateliers d'écriture (un billet par élève) »*. Ces blogs sont parfois détournés comme outils d'écriture pour récupérer le travail des élèves *: « Je détourne le blog de Céli@ pour récupérer la trace écrite des élèves qui font des exercices sur documents en histoire-géographie. Mais je suis obligé de repasser par l'impression pour restituer leur production écrite. Pronote propose un nouvel outil d'exerciseur depuis l'année 2013 et je l'utilise pour faire des tests d'auto-évaluation. Je fais la même chose avec des boîtiers d'évaluation, la seule différence c'est qu'ils ne peuvent pas le faire de chez eux. »* L'une des explications avancées à l'utilisation modeste des blogs tient au fait qu'il ne s'agit pas de blogs débouchant hors de l'ENT : ils sont donc moins prisés par certains enseignants qui souhaitent pouvoir rendre leurs ressources visibles de l'extérieur de l'établissement.

La question des ressources numériques accessibles via l'ENT

Les espaces de dépôt et de partage de ressources sont considérés comme très intéressants du fait qu'ils sont accessibles de l'extérieur (du domicile de l'enseignant ou de celui de l'élève). Ils sont utilisés pour y déposer des ressources parfois assez lourdes (images, vidéos, sons…). Une professeure d'espagnol voudrait faire du montage vidéo à partir de saynètes, mais elle ne peut pas le faire avec l'ENT à cause de la trop faible capacité de stockage de fichiers. Un enseignant de mathématiques enregistre systématiquement en PDF la trace du cours à partir du TNI pour la déposer en fichier attaché dans le cahier de texte numérique. Mais en parallèle il utilise aussi son site personnel sur Internet mis en place avant l'ENT, où il met tous les autres documents de cours. Lorsqu'ils ont un travail à rendre, ses élèves déposent leurs ressources via Posh, l'outil de dépôt de fichiers d'Envole. Au total cela représente trois espaces de travail utilisés de manière disjointe.

Si les manuels numériques commencent à être utilisés dans plusieurs disciplines, la question du coût des abonnements est posée. Ceux-ci sont pris en charge soit au titre du chèque-ressource alloué par l'académie, soit au titre des abonnements souscrits directement par l'établissement. *« Honnêtement il y a très peu de manuels numériques accessibles via l'ENT. Ou alors les collègues ne le demandent pas. Quand les collègues le demandent éventuellement, c'est pour l'avoir sur leur ordinateur en classe afin de pouvoir le projeter. Ils n'en sont pas du tout à demander aux élèves d'y retourner à la maison par exemple, même*

avec le site TV auquel les collègues tiennent et qui est accessible lui en SSO sans nouvel identifiant, ils n'ont pas l'idée de retourner voir la ressource parce qu'elle est disponible. Les collègues en sont à télécharger le document pour le visionner. » Pour des raisons de coût, la plupart des établissements n'ont souscrit qu'un abonnement enseignant et ne dispose pas d'un accès au manuel numérique pour les élèves qui doivent continuer à apporter leurs manuels papier. Quelques enseignants en sont même à scanner des chapitres de manuels pour les déposer sur l'ENT, ce qui n'est pas sans poser des problèmes juridiques, pédagogiques et organisationnels. Certains enseignants, notamment en histoire-géographie, insistent sur l'importance du manuel que l'élève doit avoir sous la main et qui reste plus facile à consulter sous forme papier : *« Je pense que les élèves ne sont pas prêts pour la dématérialisation complète du manuel. Il faudrait prendre du temps en début d'année pour leur montrer comment fonctionne un manuel numérique et comment y aller seuls. Dans le manuel enrichi, on peut ajouter des ressources externes, mais je n'utilise pas beaucoup cette fonctionnalité. Pour permettre l'accès aux documents, on a shunté la difficulté en distribuant les documents par le Cartable ».*

Dans certaines disciplines comme en mathématiques par exemple, l'accès à des ressources se fait dans le cadre d'un partenariat signé par l'académie de Créteil avec l'association Sesamath qui permet d'avoir l'application *LaboMEP* par accès SSO directement dans l'ENT. Quand elles sont reliées à l'ENT, les ressources du CDI sont en général accessibles par un lien BCDI dans l'ENT. La plupart du temps les élèves ne s'identifient pas, ce qui fait qu'ils n'ont pas accès aux services liés comme la réservation d'ouvrages et surtout ils ne peuvent pas sauvegarder leur travail, ce qui leur permettrait d'envoyer le fruit de leurs recherches à l'enseignant. *« Maintenant on a mis le lien SSO dans Celi@, mais la réalité des pratiques des documentalistes n'en est pas là. »* Dans la majorité des collèges visités, le réseau pédagogique interne continue à servir de lieu de dépôt des ressources pédagogiques, au moins pour certaines disciplines. C'est le cas en particulier d'Envole visible de l'intérieur et de l'extérieur de l'établissement, mais également pour une partie des établissements dotés de Celi@ qui n'est pas toujours fiable et accessible en permanence. Finalement plus que les ressources disciplinaires qui sont enregistrées sur clé USB (« *c'est plus sûr* ») ou déposés à distance sur des serveurs extérieurs à l'établissement (type *Google Drive, Dropbox…*), ce sont les ressources de projets transversaux qui trouvent leur place sur l'ENT. Les enseignants y partagent des ressources sur l'histoire des arts, sur la découverte professionnelle en classe de 3e (DP3), sur différents projets de classe (voyages scolaires, heure de vie de classe,…) généralement à l'échelle du groupe classe. Il s'agit très rarement de suivi de projets d'élèves (type portfolio numérique ou autre projet individuel).

Des attentes assez fortes en termes d'accompagnement pédagogique

Les enseignants souhaitent un accompagnement tant technique que pédagogique qu'ils vont chercher particulièrement auprès du référent numérique, mais également auprès d'autres collègues : « *Il ne faudrait pas avoir à compter seulement sur la gentillesse des collègues pour nous expliquer comment fonctionne l'ENT. On a besoin de véritables formations. On a passé un peu de temps en début d'année, mais il faut que tous les éléments se cristallisent pour que cela démarre. »* Il semble que les réunions d'information réalisées à l'échelle de l'académie soient trop généralistes et que les formations assurées à l'échelle de l'établissement à partir de besoins exprimés par les enseignants soient davantage appréciées. Mais pour l'essentiel les enseignants disent finalement s'être auto-formés à partir d'outils qu'ils n'avaient pas vraiment choisis : « *Chacun adopte une stratégie pour faire ce que l'outil ne peut pas faire. »* Globalement les enseignants sont en attente d'outils plus adaptés à leurs besoins directs :

« Ce qui manque aujourd'hui, ce sont des outils pédagogiques qui permettent aux profs de prendre en compte facilement les difficultés de l'élève dans ses apprentissages, d'avoir des moyens simples de remédiation et de faire de la pédagogie différenciée. Pour l'instant il n'y a pas sur Celi@ ou sur le Cartable en Ligne d'outils permettant de faire un vrai parcours en ligne, avec des auto-exercices et de la remédiation. On n'a que des briquettes qui s'ajoutent dans chaque discipline, il nous faudrait une entrée en SSO par discipline permettant de rentrer sur des exerciseurs et sur des outils de suivi individuel en ligne. La médiathèque proposée par l'académie apporte seulement des ressources. Ce qu'il faut, ce sont des activités en ligne qui pourraient être rassemblées à partir de ce que produisent les Groupes de Réflexion Informatique Disciplinaire (GRED) ou à partir d'autres bases d'activités pédagogiques »

4.2.4 Les personnels d'éducation

Pour les 5 conseillers principaux d'éducation (CPE) et les 4 assistants d'éducation (AED) que nous avons pu interroger, l'enjeu de l'utilisation de l'ENT est de pouvoir assurer le suivi éducatif des élèves et de tenir les parents informés. Ils sont unanimes à souligner que les outils numériques de vie scolaire offerts par l'ENT (parfois utilisés de manière dissociée) leur ont considérablement allégé la tâche : saisie plus rapide des absences des élèves et des enseignants, information plus directe des parents, modification en temps réel des emplois du temps, consultation plus aisée des notes : « *Je remplis le logiciel EDT, j'apporte des modifications tous les jours. Les cours sont bien plus efficaces s'ils se succèdent et qu'il n'y a pas de trous. 687 changements d'emploi du temps à la main, l'an dernier. Cette année, les emplois du temps sont dynamiques. On anticipe toutes les absences. Parfois ce sont les élèves qui informent les enseignants des changements d'emploi du temps. L'information est plus dynamique et tout de suite tout le monde est au courant. » ; « Plus besoin d'ouvrir des classeurs pour voir si un cours a été déplacé ou non, si un élève est demi-pensionnaire ou non…* » ; « *On pourrait mettre dessus la formation des délégués, mais il faudrait le temps de le faire* ».

Dans le détail, l'automatisation des tâches est moins simple qu'il n'y paraît et peut poser problème. Plusieurs établissements préfèrent prévenir les parents des absences de leurs enfants par SMS ou en restent simplement à la gestion classique par courrier postal. Les enseignants peuvent remplir eux-mêmes les absences dès le début du cours, libérant par la même les assistants d'éducation pour d'autres tâches car ils n'ont plus à se déplacer dans toutes les classes. Néanmoins si l'idée est particulièrement appréciée permettant « *un très bon suivi* », des problèmes de lenteur et de fiabilité apparus à la rentrée ont entravé cette mission. « *Il y a un professeur qui est vraiment calé en TICE, il avait bien rentré les absences mais elles ne sont apparues que deux heures plus tard, du coup c'est un vrai gruyère au niveau des absences, c'est extrêmement difficile de travailler sur l'ENT* ». Et lorsque les données ne sont pas enregistrées les conséquences peuvent être ennuyeuses : « *cela me pose énormément de soucis de donner des fausses informations aux parents, de les inquiéter pour rien, de les solliciter à chaque fois pour les absences* ».

Un clivage semble apparaître entre CPE et assistants d'éducation. Aux premiers reviennent des tâches qui peuvent être effectuées via l'ENT, qui en font donc des utilisateurs importants : attribution de la note de vie scolaire, suivi des élèves, informations aux parents. Aux seconds échoient davantage les tâches de surveillance, de collecte des absences dans l'établissement, d'appel des parents par SMS… Comme le montre Zablot (2013), l'utilisation des ENT semble centralisée sur le CPE et réaffirmer son statut de responsable de la vie scolaire. Les accès aux fonctionnalités diffèrent et se trouvent plus réduits pour les assistants d'éducation qui parfois n'ont pas d'accès à l'ENT. « *Ils sont sur Pronote toute la journée, ils n'en sortent pas, ils rentrent les absences et les retards, les changements de cours, les*

exclusions… ». Une réflexion sur les profils accordés aux uns et aux autres et sur la répartition des tâches mériterait d'être conduite. Plus mobiles, les assistants d'éducation gagneraient à être équipés de tablettes numériques pour relever les absences et alimenter directement les services scolaires de l'ENT. Les tablettes pourraient être une réponse également aux enseignants qui doivent faire l'appel hors de l'établissement et qui sont obligés de marquer en double sur papier les absences des élèves.

4.2.5 Les élèves

Les 52 élèves que nous avons interrogés sont issus de différents niveaux de classes de collège (13 élèves de Sixième, 10 élèves de Cinquième, 5 élèves de Quatrième et 24 élèves de Troisième). Les chefs d'établissement préfèrent en général nous faire rencontrer des élèves de Troisième du fait qu'ils sont censés avoir eu davantage l'occasion de l'utiliser dans diverses disciplines ou pour des projets transversaux. « *Celi@ est entrée dans les mœurs surtout pour les élèves de Troisième qui l'ont depuis quatre ans. En Troisième, ils sont évalués et notés sur ce qu'ils savent faire avec l'ENT dans le cadre du B2i* ». Pourtant les élèves de Sixième et Cinquième semblent l'utiliser autant voire plus que ceux de Quatrième et Troisième. *« Les élèves de 6e sont très demandeurs et après ça diminue peut-être à cause des contenus ».* Ce sont les plus jeunes et les plus consciencieux en début de collège qui vont consulter le cahier de textes et relever leurs notes. « *Ils vont voir le cahier de textes régulièrement au moins une fois par semaine. La preuve : ils font remarquer que la prof ne l'a pas rempli pour le lendemain ».*

La préoccupation majeure pour la plupart des élèves (voire parfois la seule) est en effet la consultation des notes et des moyennes, ce qui leur permet de réguler leurs efforts quasiment en temps réel : « *dans ma tête au moins je peux me baser sur les notes pour savoir s'il faut que je travaille plus ou sinon je me dis 'ah c'est bien mes efforts ont payé' !* ». Par contre ils souhaiteraient également pouvoir accéder à leurs absences et retards afin de les justifier si nécessaire (comme les parents également). La consultation des absences des enseignants apparaît comme un puissant attracteur pour une utilisation de l'ENT par les élèves. Ils souhaiteraient vivement que cette information soit indiquée rapidement afin de leur éviter de se déplacer inutilement au collège pour entrer en permanence.

La question de l'accès via identifiant et mot de passe est récurrente. Souvent perdus, difficiles à mémoriser, les identifiants peuvent aussi devenir des obstacles à contourner par des astuces voire des excuses pour un non usage de l'ENT. Les ENT sont attendus pour leur permettre un meilleur investissement dans leurs apprentissages, pour autant les espaces de travail sont rarement utilisés selon les élèves interrogés (des échanges par mails avec fichiers attachés avec leurs enseignants). Pourtant ces services sont attendus au niveau de la classe (création d'une communauté), avec une attente de page dédiée pour chaque discipline ou projet.

Les informations recueillies dans les entretiens montrent que l'essentiel des connexions des élèves est domestique, ce qui d'une certaine façon est assez logique puisque l'ENT ouvre des accès depuis l'extérieur de l'établissement. Pour autant, l'accessibilité à l'ENT pose problème. Dans certains cours, les élèves demandent à pouvoir se connecter pour voir leurs notes, preuve qu'ils n'ont pas d'accès au domicile. Les ordinateurs du CDI ne suffisent pas à accueillir tous les élèves et n'ont pas vocation à se substituer à des salles en libre accès. Les points d'accès à l'ENT (bornes d'accès, ordinateurs en accès libre…) à l'intérieur de l'établissement semblent manquer cruellement pour les élèves. En même temps, une partie d'entre eux pallient assez souvent la difficulté en se connectant depuis leur téléphone portable (voire de leurs tablettes) pour ceux qui possèdent des outils mobiles avec connexion Internet. Ils sont en attente d'applications plus intuitives avec pour modèles leurs usages personnels. Leur préoccupation majeure n'est pas l'ENT : « *On finit tard, on a plein de*

devoirs, on fait du sport, on n'a pas assez de temps pour aller sur l'ENT sauf si cela fait gagner du temps » ; « *Je passe plusieurs heures sur les réseaux sociaux, mais seulement 5 minutes sur l'ENT pour voir si on a des messages, une nouvelle note ou des devoirs à faire ».* Des élèves de Sixième d'un des établissements visités ont détourné la messagerie collaborative d'Envole pour en faire un réseau social et pouvoir échanger entre camarades de classe. Un enseignant trouve qu'il s'agit d'un détournement intéressant du *Cartable en Ligne* et que « *cela pose plein de questions sur les espaces d'échanges à mettre en place pour les élèves eux-mêmes* ». Mais c'est une exception, la plupart des élèves échangent sur d'autres réseaux sociaux (du type Facebook). L'ENT s'en trouve amputé d'autant comme outil de communication pour les élèves, ne devenant plus qu'un endroit où « *on regarde le menu de la cantine* ». Pour un autre enseignant, les élèves devraient aussi pouvoir être davantage associés à leur suivi de compétences : « l*es élèves ne voient pas leurs compétences en cours de validation (sortie du LPC en version papier). C'est là le gros travail à faire. Et c'est là pour moi que l'ENT est un outil précieux ».* Le changement de logiciel de suivi de compétences pour le B2i (*Obii* à la place de *Gibii*) est perçu par les élèves comme difficile à effectuer, de sorte que c'est l'enseignant qui finit par le remplir.

4.2.6 Les parents

Nous n'avons pas rencontré directement de parents, mais nous avons pu recueillir leurs besoins et leurs attentes à partir des réponses ouvertes au questionnaire d'enquête (cf partie 3). Il est intéressant de voir comment leur rôle est perçu par les autres utilisateurs. Du côté des chefs d'établissement, l'ENT n'est pas prioritaire dans les échanges avec les parents ou seulement pour établir un premier contact *: « Les parents se servent de Celi@ pour nous solliciter, mais cela ne doit pas leur servir à ne pas nous voir. Il faut qu'on les rencontre ».* Un principal fait remarquer que l'ouverture aux parents a pu déboucher sur des évolutions bénéfiques, y compris pour les enseignants : *« les familles ont suivi et trouvent un bénéfice de pouvoir suivre à distance le travail à faire, les notes de leurs enfants, ça rend les parents un peu plus actifs dans leur rôle éducatif, donc c'est très bénéfique. C'est aussi cet investissement des parents qui a fait que l'année dernière les choses se sont bien développées parce qu'ils étaient en attente. Ils ont trouvé cela formidable, en mettant un bémol quand dans une équipe il ya des professeurs qui l'utilisaient, mais d'autres qui ne l'utilisaient pas. Donc je dirais que cela a permis petit à petit de convaincre les enseignants de s'y mettre. »*

Les parents apprécient de pouvoir avoir une relation plus directe avec les enseignants. Ils sont nombreux à consulter le cahier de textes. « *Dommage que certains enseignants ne jouent pas le jeu, certains ne mettent pas les devoirs sur Céli@ et cela est bien regrettable* ». Quelques–uns réclament « *des aides aux devoirs qui seraient utiles pour permettre aux parents d'aider aux mieux leur enfant* » ou encore « *des cours numérisés pour les enfants absents* ». Ils regrettent souvent de devoir repasser par le cahier de correspondance pour justifier les absences qu'on ne peut pas envoyer en ligne. L'ENT pourrait servir aussi d'outil d'échanges entre les parents comme le propose l'un d'entre eux : *« il faudrait mettre en avant le forum et le faire connaître par les parents afin qu'on puisse en faire un outil de communication entre nous les parents ».* Ils ne cachent pas leur mécontentement vis-à-vis de défaillances ou de dysfonctionnements récurrents *: « Mes codes ne fonctionnent pas, c'est bien dommage » ; « Actuellement, l'établissement utilise Pronote qui est un excellent logiciel, très complet. Celi@, qui était le précédent, était à "vous dégoûter" de l'utiliser ! »* ; « *De très gros problèmes d'accès cette année. La messagerie ne fonctionne pas.* » « *Il est très compliqué de trouver à partir de la messagerie les adresses mels des profs* » ; « *Il n'est pas possible de communiquer par mail via Viescolaire.net, ce qui serait pourtant bien pratique.* »

Comme pour les élèves, la distribution et la gestion des identifiants restent un problème pour les parents, ce qui les conduit parfois à se connecter à l'ENT avec les identifiants et le compte de leur enfant. La sensibilisation des parents peut se faire lors de la réunion de remise des identifiants, mais également à travers **«** un point parents **»** les amenant à s'informer voire à se former par groupes dans la salle informatique de l'établissement. Des parents représentants de fédération formés par le référent numérique peuvent aussi servir de relais pour former les autres parents à leur tour dans les temps extrascolaires (midi ou soir). Quant aux enseignants, ils regrettent parfois que l'ENT soit davantage au service des parents qu'à celui des élèves : « *L'ENT permet aux parents d'avoir un suivi et une vue plus approfondie sur la scolarité de leurs enfants, mais eux vivent déjà 8 ou 9h par jour dans l'établissement ! »*

5- Synthèse des différents résultats, discussion et perspectives

5.1 Retour sur les résultats

5.1.1 Les changements mis en avant

Si l'on synthétise les résultats obtenus dans le cadre du questionnaire en ligne et lors des entretiens en établissement, nous observons des visions à la fois communes et différentes selon les catégories d'utilisateurs. Ces différences dépendent en grande partie de leurs cultures de référence, de leurs pratiques professionnelles et de leur rôle au sein de l'établissement. En parlant de l'ENT, chaque utilisateur pense savoir de quoi il retourne, mais dans les faits chacun y projette ses propres représentations du changement. En conséquence, l'ENT constitue un lieu d'articulation de différentes représentations qui peut fortement différer selon les acteurs comme nous l'avons montré (cf partie 4). Alors qu'il est censé apporter une cohérence dans l'utilisation des outils numériques pour l'ensemble des membres de la communauté éducative (élèves, enseignants, personnels administratifs, parents), l'ENT est souvent perçu comme un outil s'ajoutant aux autres (double emploi). Pour l'essentiel, les enseignants utilisent l'ENT comme un outil d'enrichissement de leur enseignement en présentiel, sans réelle continuité pédagogique « hors des murs ». Les vrais enjeux d'une plateforme d'enseignement accessible à distance permettant d'« étendre l'école » sont peu perçus, ou seulement de manière indirecte voire confuse (Genevois, Poyet, 2010). Ce constat semble donc limiter la portée des changements pédagogiques introduits par l'ENT, les enseignants ne l'adoptant pas comme un environnement par défaut mais comme un outil de plus. Nous observons un retard relatif des usages pédagogiques, l'ENT étant pour l'essentiel mis au service de la communication ou de l'organisation scolaire, mais finalement assez peu encore au service des apprentissages. « *La question, c'est l'évolution de la stratégie pédagogique des enseignants* ». Il convient cependant de nuancer ce constat en ce qui concerne une part non négligeable d'enseignants qui utilisent quotidiennement l'ENT avec leurs élèves et cherchent à diversifier leurs méthodes et leurs activités pédagogiques avec cet outil.

Les finalités assignées à l'usage d'un ENT sont perçues comme déterminantes : la question centrale, c'est à quoi sert un ENT ? *« Le cœur de l'ENT, c'est la pédagogie : en quoi cela me sert avec les élèves pour les faire avancer ? En quoi cela me sert dans mon métier d'enseignant ? »* Les réponses divergent en fonction des acteurs interrogés. Pour les chefs d'établissement, la finalité première est d'améliorer la communication interne et externe à l'établissement et d'ouvrir l'école sur l'extérieur, notamment sur les parents. Pour les enseignants se dégage un sentiment mêlé d'enthousiasme (potentiel de changement et

d'amélioration de leurs pratiques) et de méfiance (peur de ne pas arriver à répondre à toutes les sollicitations nouvelles des parents et des élèves). Ainsi l'ENT semble faire rejouer une partie des tensions qui traversent aujourd'hui l'Ecole, en particulier sur les questions de co-éducation. C'est particulièrement saillant en ce qui concerne la mise en ligne des notes et du cahier de textes numérique. Les enseignants s'efforcent de saisir au fur et à mesure les notes et les devoirs afin de répondre à la demande institutionnelle et de permettre aux parents un meilleur suivi de leurs enfants. Les parents et les élèves, qui se sont bien approprié ces outils pour une régulation du travail à faire au domicile, commencent à demander un meilleur service, par exemple des statistiques montrant l'évolution de leurs résultats, l'affichage des coefficients, une plus grande réactivité des enseignants dans la mise en ligne… Ces services numériques offerts par l'ENT vont donc dans le sens d'une certaine autonomisation des élèves. Mais cela est susceptible d'accroître la pression sur les notes. De fait, cela augmente la perception de contrôle sur les enseignants qui considèrent cette mise en ligne comme une contrainte, une pression supplémentaire pour remplir immédiatement les notes et une trace informatique qui leur enlève toute souplesse de réguler ces notes (choix d'en supprimer ou de les arrondir pour la moyenne finale) en fonction d'autres critères (participation en classe, comportement...) qui ne peuvent se limiter à une donnée arithmétique. Au-delà de la perception de compétence et de reconnaissance (Hamon, 2013) qui favoriserait la mobilisation des acteurs vers de nouveaux usages, nous observons une perception de faible contrôlabilité (R Viau, 2009). L'ENT est perçu comme un instrument « qui risque de se retourner contre », avec les conséquences négatives mises en avant *: « les gamins malins prennent pour excuse de Celi@ pour ne plus noter leur travail sur leur agenda, là y'a rien à faire, le parent ne pense pas qu'il y a des devoirs, l'outil est donc détourné ».*

Pour autant l'ENT semble généralement remplir sa mission car il est souvent jugé comme irremplaçable par les personnes qui l'utilisent régulièrement. Là apparaît peut-être le clivage le plus important entre utilisateurs et non utilisateurs : ceux qui ne l'utilisent pas fréquemment n'en voient pas réellement l'utilité. Ce qui rend d'autant plus difficile le passage au « collège numérique » via l'ENT qui n'est pas perçu comme un élément indispensable aux pratiques professionnelles de nombre d'enseignants, y compris ceux qui ont déjà des pratiques numériques avec d'autres outils (TNI, portables, tablettes…)

5.1.2 Les difficultés évoquées

Les difficultés rencontrées par les utilisateurs sont principalement d'ordre technique : *« Les nombreux bugs font perdre la crédibilité de l'établissement devant les parents. Les services de vie scolaire sont peu fiables et ne sont pas à la hauteur d'une solution commerciale » ; « Vous avez bien compris que nous sommes des gens précautionneux et que nous avons choisi de dévoyer en partie l'ENT en mettant à l'intérieur une solution externe privée qui répond parfaitement à nos besoins, qui pourrait faire doublon par rapport à ce qui est proposé. »*

On observe de fortes désillusions des utilisateurs qui ont été déçus par les nombreux problèmes techniques rencontrés et par les insuffisances de maintenance et d'accompagnement. Certains manifestent des résistances à l'idée de devoir utiliser un nouvel ENT, d'autres pensent pouvoir s'adapter. Comme nous l'avons vu, les référents numériques réalisent un important travail d'accompagnement des utilisateurs. Mais leurs tâches doivent être mieux délimitées pour éviter de les transformer en personnel de maintenance technique. Comme le déclare un chef d'établissement : « *Compte tenu des moyens limités de l'Etat, on est sur un transfert de compétences de la maintenance informatique de l'EPLE aux collectivités territoriales. 80% de la maintenance est effectuée par les référents TICE qui sont du coup écartés de leurs missions pédagogiques. Parfois ils n'ont pas le niveau non plus. Il*

va falloir voir comment la collectivité territoriale va s'organiser pour faire un maillage dynamique. »

La majorité des utilisateurs fait remonter des problèmes qui doivent être impérativement résolus. Une part de ces problèmes concerne l'ENT lui-même : accès lent et compliqué (problème récurrent des mots de passe), manque d'ergonomie de certains services (cahier de textes peu convivial, blogs désuets,…), ressources mises à disposition trop peu développées et inaccessibles. Cependant il convient de mettre aussi l'accent sur les problèmes externes qui nuisent gravement au bon fonctionnement de l'ENT. Ce sont principalement les problèmes de connexion Internet (débit trop bas) et de points d'accès insuffisants dans les établissements. Les opérations de câblage à très haut débit et de mise à disposition de matériels informatiques réalisées par le Conseil général vont dans le bon sens, mais d'importants efforts sont encore attendus. De même la mise en place d'une médiathèque à l'échelle académique avec possibilité d'accéder à des ressources documentaires constitue un progrès important, mais là encore la mise à disposition de ces ressources numériques directement au travers de l'ENT par un identifiant unique (SSO) et selon des bases structurées par discipline, tarde à venir dans les établissements. Il convient de rappeler que c'est le CRDP qui a la maîtrise d'oeuvre sur cette question.

5.1.3 Les besoins exprimés

Les attentes peuvent sembler parfois contradictoires en fonction des établissements et des utilisateurs interrogés : *« Je souhaite le maintien de Celi@ sur le département et la diffusion à l'ensemble des collèges pour assurer la continuité avec l'ENT Lilie. » ; « Si le Conseil général me met autre chose, je m'adapterai. Mais avec tout ce qui a été fait sur Celi@, ce serait dommage, même ridicule de l'arrêter. » ; « Je préfère qu'on garde Celi@, je sais ce qui se profile avec la région, le Cartable en Ligne ne sera jamais à la hauteur de l'OpenENT. » ; « Il faudrait une évolution d'Envole mais on est à des années lumières. Comme il est testé avant dans d'autres académies, nous on doit attendre 3 ans avant d'avoir la solution ».* Un des référents numériques interrogés donne son opinion *: « Ce qu'il faut éviter c'est de changer de cheval au milieu du gué. Maintenant qu'on a atteint un certain seuil de maturité, il ne faut surtout pas arrêter Celi@, on va casser quelque chose. On va froisser des choses qui existent, on va lancer de nouveaux outils dans lequel on va nous dire 'les fonctionnalités sont les mêmes', non ce n'est pas vrai. L'ergonomie sera différente, l'outil aura des fonctionnalités différentes, l'outil sera peut-être mieux ou moins bien, mais du coup on va casser quelque chose sur lequel on a mis trois ans à avancer. Faites le tour des autres Celi@, vous aurez les mêmes discours. »* Il semble aussi que les choix personnels soient influencés par le facteur générationnel : *« Moi je suis jeune, si j'ai un autre outil je m'adapterai, mais cela sera plus long… »*

A l'inverse, les établissements qui fonctionnent toujours avec Envole attendent une solution de continuité et souhaiteraient même des évolutions : « *Envole doit nous apporter quelque chose sur la communication et la circulation d'informations autres que les notes et le cahier de textes. Envole doit proposer aussi des liens sur des sites portails. Si demain Pronote étend son offre de services web, très clairement je prends Pronote. Je suis pour une complémentarité des deux solutions plus que pour une substitution. C'est un outil financé par le denier public, c'est une raison forte. UnDeuxTemps n'a pas intérêt non plus à se concurrencer lui-même sur sa branche ENT, il y a de la place pour tout le monde. Si Envole devait tomber, nous serions revenus 15 ans en arrière avec les sites web d'établissement qui aujourd'hui sont en fin de vol. Pronote livre des outils qui sont ultraperformants mais ne laisse pas la possibilité d'intégrer des outils à l'intérieur. Envole offre cette possibilité. Il faut*

de la complémentarité. On peut difficilement se passer d'Envole. On peut théoriquement fonctionner sans Pronote, mais on va perdre du monde en route compte tenu du manque de maniabilité et de fiabilité d'Envole. »

Les chefs d'établissement ont plutôt tendance à penser qu'il faudrait un site portail unique regroupant tous les services et servant à la fois de site web et de plateforme interne à l'établissement. Ce qui corrobore un fait observé dans le cadre de l'enquête conduite par L. Petit (2012) : « *les personnels de direction sont encore plus convaincus que les enseignants qu'un seul portail permettant d'accéder à des fonctionnalités multiples serait un « plus » pour leur établissement (90,5% au lieu de 74,6% pour les enseignants* ». Pour un enseignant-documentaliste interrogé au contraire, *« l'ENT ne sera jamais un vrai site web, il faut un site plus simple sans identification, avec plus d'espace pour les pages d'informations L'ENT est une brique à intégrer pour un établissement mais ne peut pas se substituer à un site web »*

D'un point de vue ergonomique, est mise en avant l'idée qu' *« aujourd'hui l'ENT doit être simple, accessible et unique, ça doit être complètement transparent entre ce que les élèves utilisent à l'école et à l'extérieur ».* Les services accessibles actuellement sur Internet semblent très en avance sur ceux disponibles dans l'ENT, d'où l'importance de mettre à disposition des services tiers partageables : *« J'attends d'autres services sur l'ENT, un serveur de streaming pour l'image et le son, un agenda partagé plus proche de ce que propose Google, un outil de travail collaboratif pour travailler à plusieurs mains sur un fichier, avoir un publication web qui soit plus évoluée que le blog qui fait empiler les billets. »*

5.2 Bilan et perspectives

Les potentialités organisationnelles, éducatives et pédagogiques des ENT ne sont pas encore suffisamment exploitées. Pour aboutir à un usage généralisé, un certain nombre de conditions semblent indispensables à remplir. Nous formulons donc trois principaux axes de réflexion pour construire un véritable « projet ENT » à l'échelle de tous les collèges de Seine-Saint-Denis.

5.2.1 Choisir une seule « solution ENT » fiable, ouverte et modulable

C'est une condition *sine qua non* pour corriger les disparités observées. Même s'il semble difficile de supprimer la superposition des outils et des services utilisés en parallèle ou conjointement à l'ENT, l'objectif est de pouvoir au moins en réduire l'hétérogénéité. Se télescopent des logiques très différentes : certains chefs d'établissement disent qu'ils ne pourraient plus se passer de leurs propres solutions et qu'ils continueront donc à utiliser les outils de vie scolaire qu'ils ont eux-mêmes choisis (type Pronote ou Viescolaire). D'autres au contraire les utilisent en attendant d'avoir un véritable ENT et ont conscience qu'il s'agit d'un pis-aller. Quels que soient les avis, le sentiment partagé est celui d'une profusion d'outils donnant l'image d'une grande confusion. L'ENT apparaît comme une solution de plus, juxtaposée à un ensemble de solutions pré-existantes (Voulgre, 2011). Cette profusion ne permet pas de se faire une idée précise de ce que pourrait être un ENT (Petit, 2012).

Quel que soit l'ENT qui sera choisi ou reconduit, celui-ci devra être capable de garantir des conditions d'ouverture, d'interopérabilité et de modularité avec les autres outils existants. Il n'est pas de notre ressort de proposer une architecture pour un nouvel ENT ni de nous prononcer sur l'opportunité de trouver ou non des solutions de continuité aux plateformes déjà existantes. Il semble cependant possible de dégager, à partir des retours des utilisateurs, l'idée qu'il faut continuer absolument à garantir l'accès à des services applicatifs de base (les emplois du temps, les notes, le cahier de textes…). En plus de ces services

« socle », il est indispensable d'offrir des services supplémentaires permettant de diversifier les pratiques pédagogiques. Ce sont par exemple des bases de ressources ou d'activités en ligne, des outils de travail collaboratif, des manuels numériques accessibles via l'ENT, d'autres ressources numériques éditorialisées ou non, accessibles à la fois en consultation, en édition et en partage… Comme le souligne le Délégué académique au numérique : « *En fait l'ENT repose sur une logique centrifuge (un espace intégrateur) et une logique centripète (des briques éclatées qui pourraient être potentiellement toutes regroupées dans l'ENT, mais qui sont souvent éparpillées pour l'utilisateur). Il est évident que les services tiers qui viennent pour être hébergés sur l'ENT auront toujours un temps de retard relativement important par rapport à ces services "cloud". Mais dans un sens plus politique, l'ENT fournit une sécurité, c'est un prolongement de l'école en dehors de l'école qui donne un environnement de travail qui est sûr au niveau des intrusions et de la vie même de l'établissement : chaque personne est identifiable. En même temps l'ENT protège par rapport à l'extérieur. Des ENT oui, mais peut-être pas dans un cadre aussi strict que ce qui est imposé aujourd'hui. Par rapport au développement des usages, il est nécessaire de permettre aux enseignants de pouvoir déployer plus de services tiers réalisés par les enseignants et avoir plus de communication avec l'externe plutôt que d'être uniquement sur l'interne. Ma proposition est d'offrir des services tiers à partir de l'ENT pour faciliter le travail des enseignants.* »

Différentes solutions existent pour enrichir les potentialités pédagogiques des ENT. Celles-ci tiennent naturellement aux ressources pédagogiques mises à disposition, mais aussi aux applications partageables. Dans l'académie d'Orléans-Tours, le choix a été fait par exemple de déployer un outil de travail collaboratif en complément de la solution Envole (plateforme de type Moodle). Cela n'est pas un outil forcément simple pour les établissements qui n'ont pas atteint une certaine maturité, d'autres solutions existent pour l'enseignement secondaire (de type Chamilo ou autre). S'agissant des outils d'échanges, certaines académies comme Lyon ou Versailles offrent des fermes de blogs pour favoriser des outils de publication personnalisés et les échanges multiples entre tous les membres de la communauté éducative. Le principal problème est de pouvoir garantir une certaine sécurité au sein de cette communauté tout en ne fermant pas complètement l'ENT de l'extérieur. « *Lorsqu'ils produisent des contenus, les enseignants aiment bien en être maîtres. Sur l'ENT personne ne voit leur blog de l'extérieur et les contenus sont limités à l'établissement. Ce n'est pas ultra collaboratif, ce n'est pas l'intelligence collective du XXIe siècle. Les forums, c'est autre chose car ils s'échangent des opinions et ils peuvent rester privés. Mais pour tout ce qui fait référence à des ressources sophistiquées, l'enseignant préférera prendre un blog ouvert sur le web social* ». La création de blogs débouchant hors de l'ENT est une piste à explorer. Le Conseil général de Seine-Saint-Denis offre par exemple la possibilité d'ouvrir des blogs sur le site du Web pédagogique[18]. Il convient cependant de conduire une réflexion plus approfondie pour savoir si ces blogs complètement extérieurs à l'ENT n'aboutissent pas en partie à réduire l'intérêt et les potentialités de ce dernier.

5.2.2 Définir un véritable « projet ENT » partagé par tous les acteurs

C'est la deuxième condition indispensable. La simple mise à disposition d'une « solution ENT » ne saurait remplacer l'élaboration d'un véritable « projet ENT » permettant de développer une plus grande synergie entre les acteurs. Comme dans d'autres départements

[18] Voir par exemple le radio blog hébergé par le Web pédagogique : http://lewebpedagogique.com/radioblog/

mais encore davantage dans le département de Seine-Saint-Denis, nous observons une multiplicité d'acteurs impliqués dans le pilotage et le développement des différents ENT.

Un meilleur pilotage de projet passe d'abord par une répartition plus claire de la maîtrise d'ouvrage : l'académie de Créteil et le département de Seine-Saint-Denis exercent en théorie une co-maîtrise d'ouvrage, mais dans les faits la répartition des rôles se fait en fonction du type d'ENT déployé et de l'accompagnement à assurer sur le *Cartable en Ligne* ou sur *Celi@*. Les rapports sont également assez complexes entre la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre qui a pu changer en cours de route (CGI à la place de Logica) ou qui échappe en partie à l'un des partenaires (Envole devenu un projet inter-académique porté par l'académie de Dijon).

Ensuite il semble nécessaire de mieux tenir compte des demandes et des attentes des utilisateurs à l'échelle des établissements eux-mêmes. C'est le sens de la nouvelle version du SDET dans sa version 4.0 publiée en septembre 2012, qui complète les évolutions inscrites dans la version 3 en soulignant la nécessaire approche des ENT par les besoins spécifiques des usagers (en particulier les élèves et les enseignants). Comme le fait remarquer le chargé de mission TICE du Conseil général, il serait peut-être temps de « *passer de l'ENT à l'ENT-E(tablissement)* » reprenant une réflexion de B. Devauchelle (2011). Pour ne pas devenir une bulle à part coupée du monde, l'ENT doit pouvoir concilier la nécessaire protection des données avec les demandes particulières des utilisateurs, gérer pour ainsi dire les tensions entre le collectif et l'individuel, entre la sphère publique et la sphère privée, entre les pratiques sociales et les pratiques scolaires. Il est temps surtout de sortir de l'injonction paradoxale qui met les utilisateurs en porte-à-faux *: « il faut passer à l'école du numérique, il faut, il faut, il faut…Mais en fait les outils ne suivent pas. Il y a une volonté politique, très bien. Mais il y a des outils qui ne sont pas ou mal développés d'une part, d'autre part les utilisateurs n'ont probablement pas été assez entendus ».*

5.2.3 Développer et accompagner la maîtrise des usages

Si on reprend les cinq indicateurs proposés par le dispositif national d'évaluation des usages (projet Evaluent [19]), il semble que la plupart des collèges de Seine-Saint-Denis enregistrent un retard sur plusieurs, voire sur l'ensemble de ces critères. Tout d'abord concernant le pilotage, les établissements sont rarement dotés d'un comité de pilotage des usages numériques associant l'ensemble des usagers et donnant des priorités en fonction des besoins observés. Ensuite les conditions d'accès à l'ENT restent peu satisfaisantes comme nous l'avons vu dans ce rapport : il manque une solution ENT stable pour asseoir les usages. S'agissant de la contribution de l'ENT aux pratiques de travail, celles-ci commencent à évoluer mais à un rythme assez lent. Enfin sur le plan des missions éducatives, l'analyse des discours montre que les finalités assignées à l'ENT ne sont pas clairement reliées à des finalités explicites tels par exemple le suivi individuel des élèves, l'évaluation formative ou la remédiation qui sont pourtant au cœur des priorités dans les collèges de Seine-Saint-Denis.

Nous avons montré dans ce rapport qu'il restait d'importantes marges de progression en termes d'intensité et de généralisation des usages des ENT dans le département de Seine-Saint-Denis. Outre les problèmes de répartition entre maitrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre, il semble important de poursuivre la réflexion qui a été lancée sur la maîtrise des usages. L'académie s'oriente vers un étayage stratégique des chefs d'établissement à travers des paliers de maturité des usages du numérique. Des critères ont été définis dans le domaine du

[19] Dispositif national d'évaluation des usages des ENT (EVALuENT) permettant l'évaluation des usages des ENT sur l'ensemble des 30 académies : http://eduscol.education.fr/cid55740/dispositif-d-evaluation-evaluent.html

pilotage de l'établissement, de l'accès aux ressources, de l'accompagnement et de la formation, des activités pédagogiques, des infrastructures et des équipements. C'est un outil d'auto-évaluation et de prévision assez intéressant pour les chefs d'établissement. Mais cet outil de pilotage concerne l'ensemble des usages numériques et ne dispense pas de définir un véritable « projet ENT ». Il ne présage pas non plus de la réelle implication des utilisateurs autour d'un tel projet qui doit nécessairement être compris et partagé pour pouvoir réussir (en créant par exemple comme cela est prévu dans le feuille de route académique et la circulaire transmise par madame la rectrice en novembre 2013, des « comités d'usagers » afin d'exprimer les besoins et de faire remonter directement les attentes).

Nombreux sont les discours renvoyant à un manque de formation, qui constitue la pierre d'achoppement. De fait, les moyens d'accompagnement formatif se trouvent en grande partie réduits dans un contexte de fortes économies budgétaires. Les principaux accompagnateurs de l'ENT que sont les référents numériques n'ont pas le sentiment d'être vraiment soutenus dans leurs missions. Certes les moyens alloués semblent être constants, mais avec la multiplication des tâches à accomplir, ils souhaiteraient pouvoir obtenir des décharges horaires et voir leurs rôles mieux définis. Ils regrettent de devoir cumuler des fonctions techniques et pédagogiques. Le SDET est assez clair sur ce point : « *On soulignera le rôle déterminant d'un enseignant chargé de la supervision pédagogique et de l'animation de ses collègues, notamment pour préserver la maîtrise des enseignants sur les outils pédagogiques, indispensable à l'exercice de la liberté pédagogique ; mais on exercera la plus grande vigilance à libérer les enseignants personnes-ressources des tâches techniques, sans implication pédagogique directe.*» Tel ne semble pas être le cas dans les établissements que nous avons pu visiter. Certes un effort d'accompagnement soutenu a pu exister au début du déploiement, mais vu que ce dernier n'a pu être conduit à son terme, il semble nécessaire de relancer la dynamique. Il est évident que les hésitations et les retours en arrière ont pu brouiller le message auprès des utilisateurs, mais il n'y a pas d'autre choix que de développer et accompagner la maîtrise des usages de l'ENT, si le Conseil général et l'académie de Créteil souhaitent passer à un stade de généralisation.

Références

Bardin, L. (2007). L'analyse de contenu. 1ère éd. 1977. Paris, PUF

Bétrancourt, M. (2007). L'ergonomie des TICE : quelles recherches pour quels usages sur le terrain ? in Charlier, B. et Peraya, D. (Eds). Regards croisés sur la recherche en technologie de l'éducation (pp. 77-89), De Boeck: Bruxelles http://tecfa.unige.ch/perso/mireille/papers/Betrancourt08_REF.pdf

Bobillier-Chaumon, M.E., Dubois, M. (2009). L'adoption des technologies en situation professionnelle : quelles articulations possibles entre acceptabilité et acceptation ? Revue Travail Humain, n° spécial « L'acceptabilité des technologies : bilans et nouvelles perspectives », décembre 2009

Breton, P., Proulx, S. (2002). L'explosion de la communication à l'aube du XXIe siècle. Paris, La Découverte

Bruillard, É. (2011). Le déploiement des ENT dans l'enseignement secondaire : entre acteurs multiples, dénis et illusions. Note de synthèse. Revue française de pédagogie, 177, 101-130.

Costa Cornejo, P. (2013). Les usages du cahier de textes numérique et ses effets en milieu scolaire : le cas d'enseignants des collèges de l'Académie de Créteil en France. Thèse de doctorat, Université de Genève

Daguet, H., Voulgre, E. (2011). Discours et pratiques autour des Environnements Numériques de Travail. Utopie ou réalité ? Conférence EIAH'2011, Belgique http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/60/71/84/PDF/Daguet-Herve-EIAH2011.pdf

Daguet, H & Wallet, J. (2012). Du bon usage du « non-usage » des TICE. Recherches & Educations Dossier p. 35-53. http://rechercheseducations.revues.org/index958.html

Depover, C., Strebelle, A. & De Lièvre, B. (2007). Une modélisation du processus d'innovation s'articulant sur une dynamique de réseaux d'acteurs. In M. Baron, D. Guin & L. Trouche (dir.), Environnements informatisés et ressources numériques pour l'apprentissage. Conception et usages, regards croisés. Paris : Hermès et Lavoisier, p. 140-169.

Devauchelle, B. (2011). Il faut passe de l'ENT à l'ENT-E, Blog « Veille et analyse TICE », http://www.brunodevauchelle.com/blog/?p=927

Genevois, S. et Poyet, F., (2009). Les usages pédagogiques des ENT d'Isère et d'Auvergne, Rapport d'étude, INRP – EducTice, http://eductice.inrp.fr/EducTice/projets/usages/apparent

Genevois, S. et Poyet, F. (2010). Espaces numériques de travail (ENT) et « école étendue ».Vers un nouvel espace-temps scolaire ?, Distances et Savoirs, vol. 8, n°4

Grégoire, P. (2012). Etude sur les usages du cartable électronique de Savoie : premiers résultats, http://www.adjectif.net/spip/spip.php?article201

Hamon, D. (2013). Contribution à l'analyse des dispositifs d'enseignement-apprentissage instrumentés par les TIC : De la question de la mobilisation à celle du sens. In Usages et conception des Technologies de l'Information et de la Communication pour l'éducation et la formation. Communication au colloque international « Les questions vives en éducation et formation : regards croisés France-Canada ». CREN 2013, Nantes, France http://www.cren.univnantes.fr/1378823617458/0/fiche___pagelibre/&RH=133067820069

Pauty, C. (2013). L'utilisation des ENT par les parents : un dialogue difficile avec l'École ? http://www.adjectif.net/spip/spip.php?article265

Perriault, J. (1989). La logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer. Paris : Flammarion.

Petit, L. (2012). Rapport d'enquête sur les usages du numérique dans les collèges de Seine-Saint-Denis, http://www.seine-saint-denis.fr/Le-numerique-dans-les-colleges.html

Poyet, F. & Genevois, S. (2009). Intégration des Environnements Numériques de Travail dans les pratiques enseignantes : entre continuités et ruptures. In Rinaudo J.-L., Poyet F., Les environnements numériques en milieu scolaire. Quels usages et quelles pratiques ? Lyon : INRP, 35-57

Poyet F., Genevois, S. (2012). Vers un modèle compréhensif de la généralisation des usages des ENT dans l'enseignement secondaire », Revue française de pédagogie, 181, 2012, 83-98

Proulx, S. (2005). « Penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances ». In L. Vieira & N. Pinède (dir.), *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels, tome 1*. Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux, p. 7-20

Puimatto, G. (2007). « De l'outil à l'usage, un processus complexe, une réflexion à engager ». *Les Dossiers de l'ingénierie éducative*, hors série « TICE : l'usage en travaux ». Paris : SCÉREN-CNDP, p. 15-33.

Schneewele, M. (2010). Implantation d'un E.N.T. dans l'enseignement secondaire, analyse et modélisation des usages : le cas lorrain. Thèse de doctorat, Université de Lorraine. http://docnum.univ-lorraine.fr/public/DDOC_T_2012_0116_SCHNEEWELE.pdf

Simonian, S. & Audran, J. (2012) Approche anthropo-écologique du non-usage. Le cas des outils communicationnels des plateformes d'apprentissage. *Recherches & éducations*, 6 juin 2012, http://rechercheseducations.revues.org/index1084.html

Tricot, A., Plégat-Soutjis, F., Camps, J.-F., Amiel, A., Lutz, G., & Morcillo, A. (2003). Utilité, utilisabilité, acceptabilité : interpréter les relations entre trois dimensions de l'évaluation des EIAH. In C. Desmoulins, P. Marquet & D. Bouhineau (Eds). Environnements informatiques pour l'apprentissage humain (pp. 391-402). Paris : ATIEF / INRP.

Voulgre E., (2011). Une approche systémique des TICE dans le système scolaire français : entre finalités prescrites, ressources et usages par les enseignants. Thèse de Doctorat en Sciences de l'Éducation sous la direction de Wallet J., CIVIIC, Université de Rouen, http://www.univ-rouen.fr/civiic/memoires_theses/textes/these_VOULGRE.pdf

Zablot, (2013). Utilisation des Nouvelles Technologies dans les collèges et lycées : quelles missions pour le conseiller principal d'éducation ? Mémoire de master 1 de sciences de l'éducation - Université Paris Descartes http://www.adjectif.net/spip/spip.php?article247

Annexe 1

ENQUETE SUR LES USAGES DES ENT
(Collèges de Seine-Saint-Denis)

L'Université de Cergy-Pontoise conduit une étude sur l'usage des ENT en collège, en partenariat avec l'académie de Créteil et le département de Seine-Saint-Denis. L'objectif du questionnaire ci-après est de recenser vos usages et votre opinion sur l'ENT de votre établissement. Nous vous remercions de bien vouloir porter attention à ce questionnaire et de le remplir jusqu'à la fin. Vos réponses sont anonymes. Les données recueillies ne seront exploitées que dans un cadre de recherche.

1- Vous êtes

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ Féminin
- ○ Masculin

2- Quel est votre âge ?

10 ans → 70 ans

3- Quel est votre collège ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ Albert Camus (Rosny Sous Bois)
- ○ Alfred Sisley (Ile Saint Denis)
- ○ Anatole France (Drancy)
- ○ Auguste Delaune (Bobigny)
- ○ Camille Claudel (Villepinte)
- ○ Clos Saint Vincent (Noisy-Le-Grand)
- ○ De La Pleiade (Sevran)
- ○ Didier Daurat (Le Bourget)
- ○ Edouard Heriot (Livry-Gargan)
- ○ Eric Tabarly (Les Pavillons-sous-bois)
- ○ Eugene Carriere (Gournay-Sur-Marne)
- ○ Evariste Galois (Sevran)
- ○ Fabien (Saint-Denis)
- ○ Federico Garcia Lorca (Saint-Denis)
- ○ Gabriel Peri (Aubervilliers)

- ○ Georges Braque (Neuilly-Sur-Marne)
- ○ Georges Politzer (Bagnolet)
- ○ Gérard Philippe (Aulnay-sous-bois)
- ○ Gustave Courbet (Pierrefitte-sur-seine)
- ○ Gustave Courbet (Romainville)
- ○ Henri IV (Vaujours)
- ○ Honore De Balzac (Neuilly-Sur-Marne)
- ○ Jacques Prevert (Noisy Le Grand)
- ○ Jacques Prévert (Noisy-le-Grand)
- ○ Jean De Beaumont (Villemomble)
- ○ Jean Jaurès (Montfermeil)
- ○ Jean Jaurès (Montfermeil)
- ○ Jean Moulin (Montreuil-Sous-Bois)
- ○ Jean Moulin (Neuilly Plaisance)
- ○ Jean Zay (Bondy)
- ○ Jean-Baptiste Clément (Dugny)
- ○ Jean-Baptiste Corot (Le Raincy)
- ○ Jean-Jacques Rousseau (Le Pre Saint Gervais)
- ○ Joliot-Curie (Stains)
- ○ Langevin Wallon (Rosny-sous-bois)
- ○ Lavoisier (Pantin)
- ○ Le Parc (Aulnay-sous-Bois)
- ○ Léon Jouhaux (Livry-Gargan)
- ○ Les Mousseaux (Villepinte)
- ○ Les Mousseaux (Villepinte)
- ○ Liberte (Drancy)
- ○ Lucie Aubrac (Livry Gargan)
- ○ Lucie Aubrac (Villetaneuse)
- ○ Madame de Sévigné (Gagny)
- ○ Marcel Cachin (Le Blanc Mesnil)
- ○ Marcelin Berthelot (Montreuil)
- ○ Marie Curie (Les Lilas)
- ○ Michelet (Saint-Ouen)
- ○ Pablo Neruda (Aulnay-sous-Bois)
- ○ Pablo Neruda (Pierrefitte-Sur-Seine)
- ○ Paul Bert (Drancy)
- ○ Pierre Brossolette (Bondy)
- ○ Pierre Curie (Bondy)
- ○ Pierre De Geyter (Saint-Denis)
- ○ Pierre Ronsard (Tremblay-En-France)
- ○ Pierre Semard (Bobigny)
- ○ Pierre Semard (Drancy)
- ○ Raymond Poincare (La Courneuve)
- ○ René Cassin (Noisy-le-sec)
- ○ Robert Doisneau (Clichy-sous-Bois)
- ○ Roger Martin Du Gard (Epinay-sur-Seine)
- ○ Rosa Luxembourg (Aubervilliers)
- ○ Saint Exupéry (Noisy-le-Grand)
- ○ Saint Exupéry (Rosny sous Bois)
- ○ Theodore Monod (Gagny)

- ○ Travail Langevin (Bagnolet)
- ○ Victor Hugo (Noisy Le Grand)
- ○ Autre

4- Vous utilisez l'ENT en tant que :

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ élève
- ○ enseignant
- ○ parent
- ○ personnel d'éducation ou d'orientation
- ○ personnel administratif

Questionnaire Enseignant

5- Quelle est votre discipline d'enseignement ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ allemand
- ☐ anglais
- ☐ arts appliqués
- ☐ arts plastiques
- ☐ documentation
- ☐ éducation physique et sportive
- ☐ espagnol
- ☐ histoire-géographie
- ☐ italien
- ☐ lettres
- ☐ latin-grec
- ☐ mathématiques
- ☐ musique
- ☐ physique chimie
- ☐ sciences de la vie et de la terre
- ☐ technologie
- ☐ autre :

6- Vous êtes :

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ adjoint d'enseignement
- ○ agrégé
- ○ certifié et assimilé
- ○ enseignant contractuel
- ○ professeur d'enseignement général de collège

- ○ autre :

7- Quelle est votre ancienneté dans cet établissement ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ moins de 1 an
- ○ moins de 5 ans
- ○ de 5 à 10 ans
- ○ plus de 10 ans

8- Exercez-vous ou avez-vous exercé des fonctions telles que :

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ Responsable de laboratoire/cabinet
- ☐ Concepteur de sujets d'examen et de concours
- ☐ Tuteur pour enseignant stagiaire
- ☐ Formateur pour la formation initiale ou continue
- ☐ Référent numérique au niveau de l'établissement
- ☐ Animateur ou formateur TICE au niveau académique ou national
- ☐ Membre d'un groupe disciplinaire au niveau académique ou national
- ☐ Membre d'une équipe de recherche
- ☐ autre :

[Enseignant usages professionnels]

9- Vous utilisez l'ordinateur à votre domicile pour :

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ saisir vos cours et vos évaluations sur ordinateur
- ☐ chercher des ressources pédagogiques sur Internet pour vos cours
- ☐ mutualiser vos ressources numériques avec d'autres enseignants
- ☐ saisir les notes des élèves par informatique
- ☐ tester des logiciels éducatifs
- ☐ maintenir votre site personnel ou votre blog sur Internet
- ☐ vous abonner à des listes de diffusion professionnelles
- ☐ participer à des forums professionnels
- ☐ créer des séquences diffusion audio (baladeurs) ou vidéo pour vos élèves
- ☐ créer des diaporamas pour vos élèves
- ☐ créer des documents pour vos élèves (devoirs, exercices...)
- ☐ pas d'usage personnel à but pédagogique
- ☐ autre :

10- Vous utilisez les TIC dans votre établissement pour :

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ conduire des activités pédagogiques en salle informatique

- ☐ déposer des ressources sur le réseau pédagogique de l'établissement
- ☐ projeter des documents numériques en salle de classe (vidéoprojecteur, TNI...)
- ☐ faire créer des documents numériques par les élèves
- ☐ préparer vos élèves au B2i dans votre établissement
- ☐ remplir le livret de compétences sur support numérique
- ☐ utiliser des manuels numériques
- ☐ effectuer des recherches sur Internet avec vos élèves
- ☐ pas d'usage dans mon établissement
- ☐ autre :

11- Quel est l'ENT de votre établissement ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ Celi@
- ○ Cartable en Ligne
- ○ Je ne sais pas
- ○ autre :

12- Comment jugez-vous l'utilité de l'ENT en tant qu'enseignant ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ Très peu utile
- ○ Assez utile
- ○ Utile
- ○ Très utile

[Enseignant usages ENT]

13- Utilisez-vous l'ENT ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ jamais
- ○ Je l'utilise rarement (une fois par mois, voire moins)
- ○ Je l'utilise assez régulièrement (environ une fois par semaine)
- ○ Je l'utilise très souvent (presque chaque jour)

14- Si vous ne l'utilisez pas, pourquoi ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ L'ENT ne me sert pas vraiment
- ☐ Je ne me sens pas suffisamment à l'aise
- ☐ Je n'ai pas de code d'accès ou je n'ai pas activé mon compte
- ☐ Je ne suis pas assez formé
- ☐ L'ENT mis à disposition ne me convient pas
- ☐ J'utilise d'autres outils plus adaptés
- ☐ autre :

15- Comment accédez-vous à l'ENT ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ plutôt du domicile
- ☐ plutôt de l'établissement
- ☐ du domicile et de l'établissement
- ☐ du CDI
- ☐ d'une salle informatique
- ☐ de la salle de classe
- ☐ d'un ordinateur de l'établissement
- ☐ d'un ordinateur personnel
- ☐ d'une tablette tactile
- ☐ d'un téléphone portable
- ☐ autre :

16- Utilisez-vous l'ENT en lien avec :

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ un ordinateur dans la classe
- ☐ des ordinateurs en salle informatique
- ☐ des ordinateurs au CDI
- ☐ un tableau numérique interactif (TNI)
- ☐ un vidéoprojecteur
- ☐ des tablettes tactiles
- ☐ le réseau pédagogique de l'établissement
- ☐ un site personnel (blog ou autre)
- ☐ un espace de stockage sur Internet (type Dropbox, Google Docs...)
- ☐ une clé USB
- ☐ autre :

17- Avec qui échangez-vous principalement sur l'ENT ? (classer les réponses dans l'ordre décroissant)

Numérotez chaque case dans l'ordre de vos préférences de 1 à 5

- élève
- enseignant
- parent
- personnel d'éducation ou d'orientation
- personnel administratif

18- Utilisez-vous la messagerie fournie par l'ENT ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ non jamais
- ○ Je l'utilise rarement (une fois par mois, voire moins)
- ○ Je l'utilise assez régulièrement (une fois par semaine au moins)

- ○ Je l'utilise très souvent (presque chaque jour)

19- Si non, pourquoi n'utilisez-vous pas la messagerie ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ je ne connais pas
- ☐ la messagerie de l'ENT n'est pas pratique
- ☐ Je préfère ma messagerie privée
- ☐ J'échange par messagerie avec les élèves mais avec leurs adresses mel privées
- ☐ Je ne souhaite pas échanger de messages avec les élèves
- ☐ Cela représente une surcharge de travail
- ☐ autre :

20- Vous utilisez la messagerie de l'ENT pour :

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ organiser le travail de la classe (annonce des devoirs, matériel à apporter...)
- ☐ donner des consignes de travail
- ☐ échanger individuellement avec certains élèves
- ☐ distribuer des documents aux élèves (ressources documentaires, exercices,...)
- ☐ encadrer un projet pédagogique
- ☐ permettre aux élèves de poser des questions
- ☐ apporter de l'aide personnalisée à certains élèves
- ☐ travailler avec d'autres enseignants
- ☐ correspondre avec la vie scolaire
- ☐ correspondre avec l'administration
- ☐ autre :

21- Utilisez-vous le cahier de textes numérique proposé par l'ENT ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ non jamais
- ○ Je l'utilise rarement avec les élèves (une fois par mois, voire moins)
- ○ Je l'utilise assez régulièrement avec les élèves (une fois par semaine au moins)
- ○ Je l'utilise très souvent avec les élèves (presque chaque jour)
- ○ autre :

22- Pourquoi n'utilisez vous pas le cahier de textes proposé par l'ENT ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ J'utilise encore un cahier de textes papier
- ○ Le cahier de textes numérique n'est pas adapté à mes besoins
- ○ J'utilise un autre cahier de textes numérique mais hors de l'ENT
- ○ Je suis assez opposé au cahier de textes numérique
- ○ Je trouve le service intéressant, mais je ne l'utilise pas
- ○ Cela représente une surcharge de travail

- ○ autre :

23- Pour vous le cahier de textes numérique représente :

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ un service répondant d'abord à une obligation institutionnelle
- ☐ un outil utile mais lourd à gérer
- ☐ un outil de travail permettant de mieux gérer le travail individuel
- ☐ un outil de travail permettant de mieux gérer la classe
- ☐ autre :

24- Utilisez-vous le cahier de textes avec un autre service ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ non
- ○ oui (précisez dans "autre" ci-dessous, avec quel autre service)
- ○ autre :

25- Que consignez-vous avec le cahier de textes numérique ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ Ce que je consignais dans la version papier
- ○ Des choses différentes par rapport à la version papier

26- Précisez quels éléments différents par rapport à la version papier vous consignez ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ Je distribue des contrôles à faire à la maison
- ☐ Je demande aux élèves de me renvoyer leur travail par l'ENT
- ☐ Je consigne la trace écrite complète du cours
- ☐ Je mets des liens vers des ressources sur Internet
- ☐ Je donne des compléments au cours (schémas, photos, textes, etc.)
- ☐ autre :

27- Quelles améliorations souhaiteriez-vous apporter éventuellement au cahier de textes numérique ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

28- Utilisez-vous le dépôt ou l'échange de fichiers sur l'ENT ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ non jamais
- ○ Je l'utilise rarement avec les élèves (environ une fois par mois)
- ○ Je l'utilise assez régulièrement avec les élèves (environ une fois par semaine)

- ○ Je l'utilise très souvent avec les élèves (presque chaque jour)

29- Si non, pourquoi n'utilisez-vous pas le dépôt ou le partage de fichiers ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ Je ne connais pas
- ☐ Le dépôt et partage de fichier ne répond pas à mes besoins
- ☐ Cela représente une surcharge de travail
- ☐ Je préfère utiliser une clé USB
- ☐ Je préfère utiliser le réseau pédagogique de l'établissement
- ☐ Je préfère utiliser un espace de dépôt sur Internet (type Dropbox, Google Docs...)
- ☐ Je préfère utiliser un site personnel (blog ou autre)
- ☐ autre :

30- Vous utilisez le dépôt ou le partage de fichiers avec vos élèves pour :

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ un complément au cours (schémas, photos, textes..)
- ☐ un cours complet
- ☐ une série de cours sur l'année
- ☐ une évaluation (test, contrôle de connaissances...)
- ☐ des travaux déposés par les élèves
- ☐ un projet pédagogique (PPCP, TPE, suivi de projet d'orientation...)
- ☐ un dispositif d'accompagnement personnalisé (aide individualisée, aide au devoir..)
- ☐ autre :

31- Utilisez-vous des ressources produites par l'édition numérique ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ Oui
- ○ Non

32- Quelles ressources ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

33- Utilisez-vous des ressources produites par d'autres enseignants ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ Oui
- ○ Non

34- Quelles ressources ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ Oui
- ○ Non

35- Utilisez-vous des ressources que vous concevez vous-même ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ Oui
- ○ Non

36- Quelles ressources ? Quels outils pour les concevoir et pour les partager ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

37- Utilisez-vous des groupes de travail collaboratifs ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ Non jamais
- ○ Je les utilise rarement avec les élèves (environ une fois par mois)
- ○ Je les utilise assez régulièrement avec les élèves (environ une fois par semaine)
- ○ Je les utilise très souvent avec les élèves (presque chaque jour)

38- Si non, pourquoi n'utilisez-vous pas les groupes collaboratifs de travail avec les élèves ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ Je ne connais pas
- ☐ Cela fait double emploi avec les autres services (messagerie, dépôt de documents)
- ☐ Je n'ai pas encore créé de groupes, mais j'envisage de le faire
- ☐ Je ne me sens pas suffisamment à l'aise
- ☐ Les groupes de travail mis à ma disposition ne me conviennent pas
- ☐ Je ne souhaite pas partager mes documents
- ☐ Je ne suis pas assez formé
- ☐ Cela représente une surcharge de travail
- ☐ Je n'y vois pas d'intérêt pédagogique
- ☐ Je n'ai pas le droit de mettre en ligne certains documents
- ☐ autre :

39- Vous utilisez les groupes collaboratifs de travail avec les élèves pour :

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ travailler de manière collaborative avec les élèves
- ☐ organiser et suivre du travail en groupe
- ☐ organiser et suivre du travail individuel
- ☐ transmettre des cours ou des supports de cours
- ☐ proposer des évaluations
- ☐ suivre des projets pédagogiques transversaux (TPE, IDD, ECJS, EEDD...)

- ☐ préparer des sorties, voyages...
- ☐ préparer des projets extrascolaires, périscolaires

40- Quels autres services de l'ENT utilisez-vous avec les élèves ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ Blog
- ☐ Forum
- ☐ Wiki
- ☐ QCM, sondage...
- ☐ Liste de diffusion
- ☐ Dossier de signets Internet
- ☐ autre :

41- Quels autres services de l'ENT utilisez-vous avec des enseignants ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ Blog
- ☐ Forum
- ☐ Wiki
- ☐ Liste de diffusion
- ☐ Dossier de signets
- ☐ autre :

42- Quels autres services de l'ENT utilisez-vous ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ Gestion des notes
- ☐ Gestion des absences
- ☐ Réservation de salles
- ☐ Réservation de matériel
- ☐ Emploi du temps
- ☐ Livret personnel de compétences
- ☐ Certification du B2i
- ☐ autre :

43- De quels outils s'agit-il ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ Pronotes
- ☐ Vie scolaire.net
- ☐ Sacoche
- ☐ GiBii
- ☐ Je ne sais pas exactement
- ☐ autre :

44- Ces outils sont utilisés :

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ dans l'ENT
- ☐ en dehors de l'ENT
- ☐ à la fois dans et en dehors de l'ENT

45- Quels sont les services de l'ENT que vous souhaiteriez voir améliorer ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ Saisie des notes
- ○ Emplois du temps
- ○ Gestion des absences
- ○ Cahier de textes numérique
- ○ Messagerie
- ○ Dépôt et partage de fichiers
- ○ Groupes collaboratifs
- ○ Blogs
- ○ Forums
- ○ autre :

[Enseignant formation ENT]

46- Comment jugez-vous votre niveau de maîtrise des fonctionnalités de l'ENT ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ Je ne maîtrise pas
- ○ Je maîtrise un peu
- ○ Je maîtrise moyennement
- ○ Je maîtrise bien
- ○ Je maîtrise parfaitement

47- Comment avez-vous été informé sur l'ENT ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ par une note de service (mot dans le casier, affichage...)
- ☐ par une réunion générale
- ☐ par des échanges avec d'autres collègues
- ☐ par le référent TICE de l'établissement
- ☐ lors d'une formation ENT
- ☐ autre :

48- Quelle est votre formation par rapport à l'ENT ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ Je ne suis pas formé et je n'ai pas l'intention de me former davantage
- ○ Je ne suis pas formé et j'ai envie de me former davantage
- ○ Je suis formé et je n'ai pas l'intention de me former davantage
- ○ Je suis formé et j'ai envie de me former davantage

49- Si vous avez suivi une formation, comment a-t-elle été organisée ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ par un enseignant de l'établissement
- ☐ par le référent TICE de l'établissement
- ☐ par une autre personne dans une démarche informelle
- ☐ par un formateur de l'académie qui est venu dans l'établissement
- ☐ par un stage de formation organisé par l'académie
- ☐ autre :

50- Avez-vous d'autres remarques ou commentaires à faire sur l'ENT de votre établissement ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

Questionnaire personnel administratif

51- Vous êtes :

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ principal de collège
- ○ principal adjoint
- ○ secrétaire ou attaché d'administration
- ○ agent comptable
- ○ personnel technique
- ○ personnel du service social
- ○ personnel du service de santé
- ○ autre :

52- Quelle est votre ancienneté dans l'établissement ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ moins d'un an
- ○ moins de 5 ans
- ○ de 5 à 10 ans
- ○ plus de 10 ans

53- Quel est le niveau d'équipement informatique de votre établissement ? (donner le chiffre approximatif ou répondre oui/non si vous ne savez pas)

Veuillez écrire votre(vos) réponse(s) ici :

- Nombre d'ordinateurs fixes
- Nombre d'ordinateurs portables
- Nombre de tablettes tactiles
- Nombre de salles informatiques disciplinaires
- Nombre de salles informatiques en libre accès
- Nombre de classes mobiles (ordinateurs sur chariots)
- Nombre de salles de classe équipées (ordinateur + connexion Internet)
- Nombre de tableaux numériques interactifs
- Nombre de vidéoprojecteurs

54- Quelle type de connexion Internet avez-vous dans l'établissement ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ liaison filaire très haut débit (type fibre optique)
- ☐ liaison filaire moyen débit (type RJ45)
- ☐ réseau wifi
- ☐ accessible dans toutes les salles de classe
- ☐ accessible dans toutes les salles informatiques
- ☐ accessible du CDI
- ☐ accessible des bâtiments administratifs

55- L' usage des TICE apparaît-il dans le projet d'établissement ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ Oui
- ○ Non

56- Sous quelle forme les TICE apparaissent-elles précisément dans le projet d'établissement ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

57- Quel est l'ENT de votre établissement ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ Celi@
- ○ Cartable en Ligne
- ○ je ne sais pas
- ○ autre

58- L'ENT apparaît-il dans le projet d'établissement ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ Oui

○ Non

59- Sous quelle forme l'ENT apparaît-il précisément dans le projet d'établissement ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

60- Dans l'établissement, l'ENT est accessible à partir de :

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ bornes d'accès
- ☐ salles informatiques
- ☐ salles libre accès
- ☐ salle des professeurs
- ☐ secrétariat administratif
- ☐ ordinateurs au CDI
- autre:

61- Utilisez-vous l'ENT de votre établissement ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ non jamais
- ○ Je l'utilise rarement (une fois par mois voire moins)
- ○ Je l'utilise assez régulièrement (une fois par semaine au moins)
- ○ Je l'utilise très souvent (presque chaque jour)

62- Pourquoi n'utilisez-vous jamais l'ENT ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ Je n'ai pas de code d'accès ou je n'ai pas activé mon compte
- ☐ Je ne me sens pas suffisamment à l'aise
- ☐ Je ne suis pas assez formé
- ☐ L'ENT ne me sert pas vraiment
- ☐ L'ENT mis à disposition ne me convient pas
- ☐ J'utilise d'autres outils plus adaptés
- ☐ Autre:

63- Quels sont les autres outils plus adaptés que vous utilisez ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

64- Avec qui échangez-vous principalement sur l'ENT ? (classer les réponses dans l'ordre décroissant)

Numérotez chaque case dans l'ordre de vos préférences de 1 à 5

- élèves
- parents

- enseignants
- personnel d'éducation
- personnel administratif

65- Quels sont vos usages de l'ENT ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ communiquer avec les enseignants
- ☐ diffuser des documents adressés aux enseignants
- ☐ communiquer avec le personnel administratif
- ☐ diffuser des documents pour le personnel administratif
- ☐ communiquer avec les élèves
- ☐ diffuser des documents adressés aux élèves
- ☐ communiquer avec les parents
- ☐ diffuser des documents adressés aux parents
- ☐ mettre en ligne des informations (réunions, événements,...)
- ☐ piloter des projets ou des actions
- ☐ gérer les notes
- ☐ gérer les emplois du temps
- ☐ gérer les salles
- ☐ gérer les absences
- ☐ gérer le matériel
- ☐ autre :

66- Quelles sont les rubriques que vous consultez le plus sur l'ENT ?

Classez dans l'ordre de vos préférences :

- Vie de l'établissement
- Messagerie interne
- Infos pratiques
- Cahier de textes numérique
- Gestion des notes
- Gestion des absences
- Emploi du temps ou agenda
- Réservation de salles ou de matériel
- Ressources pédagogiques
- Blogs
- Liens externes sur Internet

67- Quels sont les services de l'ENT que vous souhaitez voir améliorer ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ Gestion des notes
- ○ Emplois du temps
- ○ Cahier de textes numérique
- ○ Messagerie
- ○ Dépôt et partage de fichiers

- ○ Groupes collaboratifs
- ○ Blogs
- ○ Forums
- ○ autre :

68- Est-il prévu des temps et des lieux pour former les personnels à l'usage de l'ENT ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ Oui
- ○ Non

69- Si c'est le cas, précisez sous quelle forme et par qui sont assurées ces formations à l'ENT ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

70- Avez-vous d'autres remarques ou commentaires à faire sur l'ENT de votre établissement ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

Questionnaire Personnel d'éducation

71- Vous êtes :

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ conseiller principal d'éducation
- ○ assistant d'éducation
- ○ conseiller d'orientation-psychologue
- ○ autre :

72- Quelle est votre ancienneté dans l'établissement ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ moins de 1 an
- ○ moins de 5 ans
- ○ de 5 à 10 ans
- ○ plus de 10 ans

73- Quel est l'ENT de votre établissement ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ Celi@
- ○ Envole
- ○ je ne sais pas
- ○ autre :

74- Utilisez-vous l'ENT de votre établissement ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ non jamais
- ○ Je l'utilise rarement (une fois par mois, voire moins)
- ○ Je l'utilise assez régulièrement (une fois par semaine au moins)
- ○ Je l'utilise très souvent (presque chaque jour)

75- Pour quelles raisons vous n'utilisez pas l'ENT ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ Je n'ai pas de code d'accès ou je n'ai pas activé mon compte
- ☐ Je ne me sens pas suffisamment à l'aise
- ☐ Je ne suis pas assez formé
- ☐ L'ENT ne me sert pas vraiment
- ☐ L'ENT mis à disposition ne me convient pas
- ☐ J'utilise d'autres outils plus adaptés

76- Quels sont les autres outils plus adaptés que vous utilisez ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

77- Comment accédez-vous à l'ENT ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ plutôt du domicile
- ☐ plutôt de l'établissement
- ☐ du domicile et de l'établissement
- ☐ du CDI
- ☐ d'un ordinateur de l'établissement
- ☐ d'un ordinateur personnel
- ☐ d'une tablette tactile
- ☐ d'un téléphone portable
- ☐ autre :

78- Avec qui échangez-vous principalement sur l'ENT ?

- élève
- enseignant
- parent
- personnel d'éducation ou d'orientation
- personnel administratif

79- Quels sont vos usages de l'ENT ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ communiquer avec les enseignants
- ☐ diffuser des documents adressés aux enseignants
- ☐ communiquer avec les élèves
- ☐ diffuser des documents adressés aux élèves
- ☐ communiquer avec les parents
- ☐ diffuser des documents adressés aux parents
- ☐ communiquer avec le personnel administratif
- ☐ diffuser des documents au personnel administratif
- ☐ mettre en ligne des informations (réunions, événements,...)
- ☐ piloter des projets ou des actions
- ☐ gérer les notes
- ☐ gérer les emplois du temps
- ☐ gérer les absences
- ☐ gérer les salles
- ☐ gérer le matériel
- ☐ autre :

80- Quelles rubriques consultez-vous le plus ?

Classez dans l'ordre de vos préférences :

- Vie de l'établissement
- Messagerie interne
- Infos pratiques
- Gestion des notes
- Gestion des absences
- Emploi du temps ou agenda
- Réservation de salles ou de matériel
- Ressources documentaires
- Blogs
- Liens externes sur Internet

81- Quels sont les services de l'ENT que vous souhaitez voir améliorer ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ Gestion des notes
- ☐ Gestion des absences
- ☐ Emplois du temps
- ☐ Cahier de textes numérique
- ☐ Messagerie
- ☐ Dépôt et partage de fichiers
- ☐ Groupes collaboratifs
- ☐ Blogs
- ☐ Forums
- ☐ autre :

82- Avez-vous d'autres remarques ou commentaires à faire sur l'ENT ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

Questionnaire Elèves

83- Quelle est ta classe ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ 6e
- ○ 5e
- ○ 4e
- ○ 3e
- autre

84- Utilises-tu l'ENT du collège ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ non jamais
- ○ Je l'utilise rarement (une fois par mois, voire moins)
- ○ Je l'utilise assez régulièrement (une fois par semaine au moins)
- ○ Je l'utilise très souvent (presque chaque jour)

85- Pourquoi tu n'utilises pas l'ENT ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ Je n'ai pas de code d'accès ou je n'ai pas activé mon compte
- ☐ Je ne me sens pas suffisamment à l'aise
- ☐ Je ne suis pas assez formé
- ☐ L'ENT ne me sert pas vraiment
- ☐ L'ENT mis à disposition ne me convient pas
- ☐ J'utilise d'autres outils plus adaptés
- autre :

86- Quels autres outils utilises-tu ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

87- Comment accèdes-tu à l'ENT ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ plutôt du domicile
- ○ plutôt de l'établissement
- ○ du domicile et de l'établissement

- ○ du CDI
- ○ d'une borne de consultation dans l'établissement
- ○ d'une salle en libre accès dans l'établissement
- ○ d'une salle informatique avec un enseignant
- ○ de votre téléphone portable
- ○ de votre ordinateur personnel
- ○ de l'ordinateur de la famille
- ○ autre :

88- Dans quelle discipline as-tu déjà utilisé l'ENT ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

☐ allemand
☐ anglais
☐ arts plastiques
☐ documentation
☐ éducation physique et sportive
☐ espagnol
☐ histoire-géographie
☐ italien
☐ lettres
☐ latin-grec
☐ mathématiques
☐ musique
☐ physique chimie
☐ sciences de la vie et de la terre
☐ technologie
autre :

89- Avec qui échanges-tu surtout sur l'ENT ? (classer les réponses dans l'ordre décroissant)

Classez dans l'ordre de vos préférences :

- élèves
- parents
- enseignants
- personnel de vie scolaire
- personnel administratif

90- Tu utilises l'ENT pour :

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ consulter le cahier de textes numérique
- ☐ voir mes notes
- ☐ voir les absences des professeurs
- ☐ consulter l'emploi du temps
- ☐ avoir des conseils de professeurs

- ☐ accéder à des devoirs corrigés
- ☐ consulter les informations diffusées par l'établissement
- ☐ consulter des ressources numériques (manuels numériques, sites web, documents…)
- ☐ déposer un fichier dans l'espace de dépôt
- ☐ envoyer un devoir par messagerie
- ☐ consulter des blogs
- ☐ alimenter un blog
- ☐ échanger des documents avec mes camarades de classe
- ☐ communiquer avec mes camarades de classe
- ☐ communiquer avec mes professeurs
- ☐ communiquer avec d'autres personnes de l'établissement (vie scolaire, CDI, conseiller d'orientation, infirmerie...)
- ☐ autre :

91- Qu'est-ce que tu apprécies le plus dans l'ENT ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ pouvoir accéder aux notes de chez moi
- ☐ pouvoir accéder aux informations de l'établissement de chez moi
- ☐ pouvoir vérifier les devoirs à faire à la maison
- ☐ pouvoir communiquer avec mon professeur en dehors des cours
- ☐ pouvoir savoir si un professeur est absent
- ☐ pouvoir échanger avec mes parents sur ce que je fais au collège
- ☐ pouvoir accéder facilement à des ressources numériques (manuels numériques, sites web, documents…)
- ☐ pouvoir avoir les corrigés de mes devoirs en dehors des heures de cours
- ☐ pouvoir rattraper une absence à un cours
- ☐ pouvoir améliorer mes connaissances en informatique
- ☐ pouvoir communiquer plus facilement avec mes camarades de classe en dehors des cours
- ☐ autre :

92- Quels sont les services que tu souhaites voir améliorer dans l'ENT ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ Gestion des notes
- ○ Gestion des absences
- ○ Emplois du temps
- ○ Cahier de textes numérique
- ○ Messagerie
- ○ Dépôt et partage de fichiers
- ○ Groupes collaboratifs
- ○ Blogs
- ○ Forums
- ○ autre :

93- As-tu d'autres remarques ou commentaires à faire sur l'ENT ?

Questionnaire Parents

94- En quelle classe est (sont) votre(vos) enfant(s) ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ 6e
- ☐ 5e
- ☐ 4e
- ☐ 3e

95- Comment avez-vous entendu parler de l'ENT de l'établissement ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ par un courrier de l'établissement
- ☐ par une réunion d'information
- ☐ par votre(vos) enfant(s)
- ☐ par un enseignant de l'établissement
- ☐ par un membre du personnel administratif
- ☐ autre :

96- Utilisez-vous l'ENT ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ non jamais
- ○ Je l'utilise rarement (une fois par mois, voire moins)
- ○ Je l'utilise assez régulièrement (une fois par semaine au moins)
- ○ Je l'utilise très souvent (presque chaque jour)

97- Comment accédez-vous à l'ENT ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ○ avec l'identifiant et le mot de passe donnés aux parents par l'établissement
- ○ avec l'identifiant et le mot de passe de mon (mes) enfant(s)
- ○ autre :

98- Pourquoi n'utilisez-vous pas l'ENT ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ Je n'ai pas de code d'accès ou je n'ai pas activé mon compte
- ☐ Je ne me sens pas suffisamment à l'aise
- ☐ Je ne suis pas assez formé
- ☐ L'ENT ne me sert pas vraiment

- ☐ L'ENT mis à disposition ne me convient pas
- ☐ Je n'ai pas de temps à consacrer à cela
- ☐ autre :

99- Quels sont les services que vous utilisez sur l'ENT ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ emploi du temps
- ☐ cahier de textes numérique
- ☐ gestion des absences
- ☐ gestion des notes
- ☐ informations diffusées par l'établissement
- ☐ liens sur Internet
- ☐ échange de mels avec l'établissement
- ☐ autre :

100- Qu'est-ce que vous appréciez le plus dans l'ENT ?

Classez dans l'ordre de vos préférences :

- pouvoir accéder aux notes de mon fils / ma fille
- pouvoir suivre les devoirs à faire à la maison
- pouvoir être au courant des absences (élève ou enseignant)
- pouvoir aider plus efficacement mon fils / ma fille
- pouvoir être au courant des activités pédagogiques (voyages scolaires, activités dans ou hors de la classe)
- pouvoir communiquer avec un professeur
- pouvoir communiquer avec le personnel de la vie scolaire
- pouvoir communiquer avec le personnel de l'administration
- pouvoir être au courant de la vie de l'établissement

101- Quels sont les services que vous souhaitez voir améliorer dans l'ENT ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ Gestion des notes
- ☐ Gestion des absences
- ☐ Emplois du temps
- ☐ Cahier de textes numérique
- ☐ Messagerie
- ☐ Dépôt et partage de fichiers
- ☐ Groupes collaboratifs
- ☐ Blogs
- ☐ Forums
- ☐ autre :

102- Avez-vous d'autres remarques ou commentaires à faire sur l'ENT ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

Annexe 2

Grilles d'entretiens semi-directifs

Présentation des chercheurs

Nous sommes chercheurs en sciences de l'Education attachés au laboratoire EMA (Education, Mutations et Apprentissages) de l'Université de Cergy-Pontoise. Une convention a été passée entre l'université de Cergy-Pontoise, l'académie de Créteil et le Conseil général de Seine-Saint-Denis pour dresser un bilan des usages des ENT dans ce département. Votre établissement a été retenu pour approfondir l'analyse, c'est pourquoi nous sommes amenés à nous entretenir avec vous autour d'un certain nombre de points qui nous paraissent importants. En tant que partenaire de cette recherche, vos remarques nous sont précieuses. Ces données utilisées exclusivement à des fins de recherche sont bien sûr anonymes et restent confidentielles.

Grille d'entretiens avec le chef d'établissement

Présentation du chef d'établissement

- Homme / femme, principal ou principal adjoint ?
- Ancienneté dans la fonction, ancienneté dans l'établissement?

Projet de l'établissement

- Quel est le projet de votre établissement ?
- Comment s'insèrent les TICE et l'ENT dans ce projet ?
- Quelle place ont-ils selon vous pour les enseignants de votre établissement ?
- Qu'en disent les élèves ?
- Qu'en disent les parents d'élèves ? Avez-vous des retours ?

Equipements

- Comment est équipé votre établissement en matériel informatique, connexion Internet, TNI… ?
- Quelles sont les ressources numériques ? (manuels numériques, abonnement à d'autres éditeurs, ressources libres…)
- Quel est l'ENT de votre établissement : Céli@, Cartable en Ligne ou autre solution ENT ?
- Quels sont les autres outils utilisés en parallèle ou via l'ENT (notamment pour la vie scolaire) ?
- Quels sont les services ENT déployés ? Quels sont les lieux d'accès ?

Usages

- Quelles classes et quelles disciplines utilisent l'ENT ? Depuis combien de temps ? Pour quelles pratiques ?
- Quels sont les usages développés sur l'ENT ? ceux qui restent à développer ?
- L'utilisez-vous vous-même pour diffuser des informations ou pour d'autres usages ?
- Comment sont distribués les identifiants aux élèves et aux familles ?
- Quelles sont les formations assurées en direction des différents utilisateurs ? Par qui sont-elles assurées ? Sous quelle forme ? avec quelle efficacité ?
- Quelles relations avez-vous avec les différents acteurs autour de ce projet ? (académie de Créteil, conseil général de Seine-Saint-Denis, intégrateur ou éditeur ENT…)

Représentations du principal

- Que pensez-vous des ENT en général et de celui de votre établissement en particulier ?
- Est-ce que cela a changé vos pratiques ? les pratiques des personnels, des parents, des élèves ?
- Voyez-vous des avantages à ces pratiques ? Quels sont les points positifs selon vous ?
- Voyez-vous des obstacles à ces pratiques ? Quels sont les points négatifs selon vous ?
- Quelles perspectives envisagez-vous pour la suite ?

Grille d'entretien avec les enseignants

Présentation de l'enseignant

- Depuis combien de temps exercez-vous en tant qu'enseignant ? Depuis combien de temps dans cet établissement ? dans quelle discipline et avec quels niveaux de classe ?
- Avez-vous déjà utilisé un ENT avant (en formation, dans d'autres établissements…) ?
- Qu'est-ce qui vous a conduit à utiliser l'ENT ? Qu'en attendiez-vous globalement ? et sur un plan pédagogique ? Quel rôle avez-vous joué dans ce dispositif ?

Equipements

- Comment êtes-vous équipé dans votre classe ? TNI ? ordinateurs ? tablettes ? autre ?
- Quel nombre ? et avec quel emplacement ?
- Avec quelle connexion Internet ? Est-elle suffisante ?
- Allez-vous en salle informatique avec les élèves ? Avec quels outils pour quelles activités ?
- Quand l'ENT a-t-il été opérationnel dans votre établissement ?
- Depuis combien de temps l'utilisez-vous ?

La place de l'ENT dans l'univers de travail de l'enseignant

- Quelles pratiques avez-vous de l'ENT en classe ? à votre domicile ?
- Pour quoi faire ? des activités de quelle nature ?
- Avec quelle fréquence d'utilisation ?
- Est-ce que vous l'utilisez en lien avec d'autres outils ou non ? TNI, tablettes, clé USB… ?

Les changements perçus par l'enseignant par rapport à la préparation des cours

- Comment préparez-vous vos cours avec l'ENT ? Voyez-vous des changements par rapport à la manière dont vous fonctionniez avant ?
- Est-ce que vous utilisez d'autres ressources (quels types de ressources : manuels numériques, ressources personnelles, ressources partagées…) ?
- Ces ressources ont-elles été conseillées lors des formations ? conseillées par les inspecteurs, par les collègues ? par l'académie ? par d'autres ?
- En produisez-vous vous-mêmes ? Les déposez vous sur l'ENT ? ou ailleurs ?
- Est-ce que vous travaillez différemment avec l'ENT ?

Les changements perçus par l'enseignant par rapport à la gestion de la classe

- En quoi la gestion de la classe a-t-elle changé ?
- Est-ce que ça fonctionne comme vous l'espériez ?
- Est-ce que vous constatez que les élèves sont plus autonomes dans leurs apprentissages avec l'ENT ? plus demandeurs par rapport à l'enseignant ?
- Les difficultés sont-elles plutôt d'ordre technique ? pédagogique ? autres ?

Les changements perçus par l'enseignant concernant le rapport des élèves à l'ENT

- Comment les élèves se comportent-ils par rapport à l'ENT ?
- En comprennent-ils le fonctionnement ? Quelles sont selon vous leurs besoins ou attentes ?
- Ont-ils les compétences suffisantes pour comprendre et utiliser les différents outils (information, communication, dépôt et partage de fichiers, échange de données…) ?
- Comment se comportent-ils face aux contraintes techniques ? Sont-ils plutôt persévérants ou ont-ils plutôt tendance à abandonner devant les difficultés ?
- Comment les parents se comportent-ils par rapport à l'ENT ? Est-ce que cela a changé votre relation avec eux ?

Les changements perçus par l'enseignant concernant les apprentissages

- Pour quels types d'élèves ou de situations l'ENT est-il le plus adapté ? élèves absents, élèves en difficultés, voyages scolaires, projets pédagogiques, activités disciplinaires… ?
- Quelles sont les fonctionnalités qui vous semblent les plus intéressantes pour aider les élèves, pour assurer un meilleur suivi individuel ou collectif ?
- Utilisez-vous l'ENT pour développer les apprentissages numériques des élèves ? Lien avec le B2i ?

Le bilan du dispositif ENT

- Quels sont selon vous les avantages apportés par l'ENT ?
- Quels sont les difficultés rencontrées ?
- Quelles sont vos besoins et attentes ? vos perspectives pour la suite ?

Grille d'entretien avec les élèves

Présentation des élèves (premier tour de table individuel)

- En quelle classe es-tu ?
- Quel âge as-tu ? (au chercheur de noter le genre)
- Utilises-tu l'ordinateur et Internet chez toi ? Dans l'établissement ? Avec quelle fréquence ?
- Pour quoi faire ? pour faire des recherches, pour communiquer par mail ou sur des réseaux sociaux, pour faire des jeux, pour écouter de la musique ou regarder des vidéos, pour faire tes devoirs… ?

Usage et représentations sur l'ENT (en groupe)

- Vous utilisez l'ENT à la maison / en classe ? Pour quoi faire ? Si non, pourquoi ?
- Combien de fois par semaine / par mois vous utilisez l'ENT ?
- Que pensez-vous de cet outil ?
- Vos parents se sont déjà connectés à l'ENT ? Pour quoi faire ? Si non pourquoi ?
- Quels sont les services que vous utilisez le plus ? le moins ?
- Par rapport à d'autres outils, qu'est-ce que vous pensez de l'ENT ?

Rapport aux apprentissages et aux autres

- Est-ce que ça change votre manière de travailler en classe / à la maison ?
- Est-ce que vous travaillez seuls ou avec d'autres sur l'ENT ?
- Est-ce que vous montrez des astuces aux autres élèves ? à l'enseignant ? à vos parents ? quoi, par exemple ?
- Est-ce que vous demandez de l'aide à votre enseignant ?

Besoins et attentes

- Quels sont selon vous les avantages apportés par l'ENT ?
- Quels sont les difficultés rencontrées ?
- Quelles sont vos besoins et attentes ?

Annexe 3

Liste des 15 établissements visités et « briques ENT » déployées

NB : les points d'interrogation correspondent à une absence d'information liée à la profusion des services déployés et à la difficulté de savoir quels sont ceux qui sont mobilisés à l'intérieur ou en dehors de l'ENT.

Sigles utilisés : EDT = emploi du temps, LPC : livret personnel de compétences, B2i : Brevet Informatique et Internet

Collège	Type d'ENT	Date de déploiement	Cahier de textes	Messagerie	Notes	Absences	EDT	LPC B2I	Espace de travail et blogs
Clos Saint Vincent (Noisy-le-Grand)	Céli@	Céli@ Vague 1 (2010)	Céli@	Céli@	Pronote	Pronote utilisé souvent en dehors de Céli@	Pronote, mais emplois du temps en PDF sur Céli@	Sacoche via Céli@ (devenu payant) Obii relié à Celia	Nombreux blogs utilisés comme outils d'information et espace de travail
Marcel Cachin (Le Blanc-Mesnil)	Céli@ mais abandon pour Pronote en 2013	Céli@ Vague 1 (2010)	Céli@ Pronote	Céli@ Pronote Messagerie académique	Pronote	Pronote	Pronote emplois du temps importés dans Céli@	Pronote	Peu utilisé plutôt réseau pédagogique
Le Parc (Aulnay-sous-Bois)	Céli@	Céli@ Vague 1 (2010)	Céli@ de moins en moins utilisé	Céli@	Vie scolaire.net	Vie scolaire.net	Vie scolaire.net	Vie scolaire.net	Blogs en HDA et DP3 + Dropbox
Travail Langevin (Bagnolet)	Céli@	Céli@ Vague 1 (2010)	Céli@	Céli@	Vie scolaire.net	Vie scolaire.net	Vie scolaire.net	Obii pour le B2i	Blogs HDA, voyages scolaires Projet Mikado
Gérard Philippe (Aulnay-sous-Bois)	Envole→ Pronote	Envole Vague 1	Pronote	Envole (pas utilisé)	Pronote	Pronote	EDT	?	Dépôts sur Posh ou fichiers attachés sur Pronote
Jean Moulin (Neuilly-Plaisance)	Céli@	Céli@ Vague 1 (2010)	Céli@	Céli@	Pronote	Pronote	?	?	Blogs sur Céli@
Eugène Carrière (Gournay-sur-Marne)	Céli@ → Pronote	Céli@ Vague 1 mais abandonné en 2013	Pronote	Pronote	Pronote	Pronote	?	Pronote	Blogs sur Céli@

Collège	Type d'ENT	Date de déploiement	Cahier de textes	Messagerie	Notes	Absences	EDT	LPC B2i	Espace de travail / blogs
Didier Daurat (Bourget)	Envole 2.0	Envole Vague 2 (2013)	Envole (CDT peu rempli)	Envole	GEPI	Molière	?	Sacoche	Blog CDI, espaces de partage ensgnts/élèves (ex Agora)
Liberté (Drancy)	Céli@	Céli@ Vague 1 (2010)	Céli@	diffusion par listes	?	Céli@	?	?	Blogs sur Céli@
Pierre Curie (Bondy)	Céli@	Céli@ Vague 1 (2010)	Céli@	?	Viescolaire.net	Viescolaire.net	EDT	Obii	Blogs sur Céli@
Madame de Sévigné (Gagny)	Envole	Envole Vague 1	Envole	Vie scolaire.net	Vie scolaire.net	Vie scolaire.net	Vie scolaire.net	livret papier	Webclasseur sur Envole
Lucie Aubrac (Livry-Gargan)	Céli@	Céli@ Vague 1 (2010)	Céli@	Vie scolaire.net	Vie scolaire.net	Vie scolaire.net	?	?	Blogs sur Céli@
Jean Jaurès (Montfermeil)	Envole	Envole Vague 1	Pronote	Pronote mais non déployé vers l'extérieur	Pronote	Pronote	Pronote	?	?
Pablo Néruda (Pierrefitte-sur-Seine)	Céli@	Céli@ Vague 1 (2010)	Céli@	Céli@	Pronote hors Celi@	Pronote hors Celi@	Pronote hors Celi@	Transfert Sacoche → LPC de Celi@	Blogs sur Céli@
Pierre Brossolette (Bondy)	Envole (peu utilisé)	Envole Vague 1	Envole Vie scolaire.net	Envole Messagerie académique	Vie scolaire.net	Vie scolaire.net	Vie scolaire.net	Viescolaire.net GIBI	Attente blog sciences mais ne fonctionne pas