



**Etude-action des synergies entre l'ENT Midi-Pyrénées  
et le Réseau Cyber-base Midi-Pyrénées**

**\*\*\***

**NOTE DE SYNTHÈSE**

# 1 CONTEXTE ET OBJECTIFS

La généralisation d'une solution Espace Numérique de Travail (ENT) pose de nombreuses questions et interroge notamment sur la question de l'équité d'accès aux services proposés. En Midi-Pyrénées, le Conseil Régional qui porte le Réseau Cyber-base Midi-Pyrénées (RCBB) et l'ENT Midi-Pyrénées s'est donc posé la question des rapprochements entre ces deux programmes. « **Le Réseau Cyber-base Midi-Pyrénées peut-il être un outil pour répondre, d'une part, à la question de l'équité d'accès des services aux usagers de l'ENT, et d'autre part à la problématique de l'appropriation des usages de l'ENT par les familles ?** ».

L'étude-action ENT-RCBB a été lancée pour répondre à ces questions et identifier les synergies possibles entre des Etablissements Publics Locaux d'Enseignements (EPL), le Réseau Cyber-base Midi-Pyrénées et les familles. Il s'agissait d'expérimenter, de qualifier une méthodologie et de concevoir les outils associés, dans une recherche d'adaptabilité au niveau régional et de transposition au niveau national.

Quatre territoires pilotes ont participé à l'expérimentation (Quercy-Bouriane dans le Lot, Grand Auch dans le Gers, Pamiers dans l'Ariège et Saint-Laurent de Neste dans les Hautes-Pyrénées), chaque territoire intégrant un espace Cyber-base® et 3 ou 4 EPL.

Pilotée par l'ARDESI, cette étude-action a été co-financée par la Région Midi-Pyrénées, la Caisse des Dépôts, le FEDER et réalisée en partenariat avec le Rectorat de l'Académie de Toulouse. La réalisation de la mission a été confiée à la société CAP-TIC.

## 2 LE BILAN DE L'ETUDE-ACTION

De nombreuses actions ont été menées dans le cadre de l'étude-action : rencontres avec les acteurs des territoires, enquête auprès des familles, cartographie des territoires, benchmark d'expériences similaires au niveau national, réalisation d'outils de prise en main de l'ENT Midi-Pyrénées, de supports de communication clé en main ou personnalisables...

Sur le plan quantitatif, les résultats en termes de parents accueillis dans les espaces Cyber-base peuvent paraître modeste. En revanche, sur le plan qualitatif, les échanges, les réajustements et le suivi auprès des territoires ont permis d'identifier :

- les pré-requis qui doivent être réunis avant de lancer la démarche de synergie
- les recommandations préalables pour chaque acteur de la démarche : espace Cyber-base, EPL, Maître d'ouvrage du projet ENT
- une méthodologie générique visant à lancer la démarche en s'appuyant sur des actions concrètes et coordonnées

## 3 LES APPORTS DE L'ETUDE-ACTION

### 3.1 Les pré-requis

L'analyse permanente qui a été menée tout au long de l'étude-action a permis d'identifier deux pré-requis pour que la démarche puisse être menée :

#### L'appropriation de l'ENT au sein de l'EPL

L'arrivée d'un ENT bouleverse bien souvent les habitudes de travail prises par les acteurs au sein des EPL. L'appropriation des services de l'ENT par les équipes administratives et pédagogiques d'un EPL prend du temps. Les services en charge de l'ENT au Conseil Régional estiment qu'une période d'environ deux années scolaires est nécessaire, entre le moment où les premiers codes sont diffusés dans un établissement et le moment où les premiers usages innovants apparaissent.



Plusieurs freins à l'appropriation de l'ENT sont apparus au travers de l'expérience acquise par les EPLE de l'étude-action : problèmes techniques liés à la création des comptes, accès à l'outil hors des EPLE, inquiétudes concernant la maintenance des équipements au sein des EPLE, niveau d'autonomie des usagers face aux TIC, risques de dérives liées aux usages, crainte de créer de nouvelles exclusions...

Des leviers à l'appropriation ont également été identifiés. Ces leviers s'appuient notamment sur les modalités de pilotage du projet ENT, la valorisation des usages, la responsabilisation des usagers, ou encore sur la communication sur l'ENT.

Plusieurs études et publications sur le déploiement et l'appropriation d'un ENT ont déjà été réalisées. On peut citer en particulier les guides réalisés par la Caisse des Dépôts, qui sont disponibles librement à l'adresse suivante : <http://projets-ent.com>

### Comprendre la demande des parents

Le public « parent » est peu représenté dans les espaces Cyber-base. Dans les EPLE, les retours sont souvent issus des parents les plus impliqués et donc peu représentatifs de l'ensemble. L'enquête « famille » et des actions de terrain comme la participation aux journées d'inscription dans les EPLE ont permis de mieux cerner la demande des parents.

Les parents sont en attente de services concrets, efficaces et accessibles simplement : accéder aux notes de son enfant, aux relevés d'absences, communiquer avec les enseignants et la direction de l'établissement par voie électronique, accéder à la liste des devoirs à faire à la maison, particulièrement lorsque l'élève est malade ou absent ou encore disposer d'une description simple du contenu de la séance, particulièrement lorsqu'un élève est absent.

## 3.2 Les recommandations préalables aux rapprochements

### Pour l'EPLE

Pour une démarche réaliste, les données pertinentes à collecter seraient les suivantes :

- Identifier les élèves n'ayant pas de possibilité de connexion à l'ENT sur leur lieu principal de résidence.
- Interroger les autres usagers de l'ENT (parents, enseignants...) sur leurs possibilités de connexion à l'ENT hors de l'établissement
- Collecter les adresses mèl des parents

Ces éléments peuvent être collectés en s'appuyant sur le processus d'inscription des élèves dans l'EPLE (journées d'inscription), lors des rencontres parents-professeur, ou encore en réalisant un sondage rapide.

### Pour la Cyber-base

En premier lieu, il convient de **sensibiliser le porteur de projet Cyber-base aux enjeux de l'ENT et du public « parent »**.

Compte tenu des niveaux d'équipements disparates sur les territoires et des problématiques d'appropriation des TIC, il s'agit de **valoriser l'offre existante** de l'espace Cyber-base : accès et initiation aux TIC, emploi, services publics, accompagnement des mineurs sur Internet, soutien ou support aux activités périscolaires, soutien aux acteurs de l'accompagnement à la scolarité...

Au-delà de l'existant, l'étude-action a fait émerger un **potentiel de nouvelles activités** : parentalité, liens avec les Programmes de Réussite Educative (PRE), action auprès d'enfants malades. Pour recevoir le public parent et accueillir ces nouvelles activités, il convient **si besoin d'adapter le fonctionnement de l'espace Cyber-base** (horaires notamment).

## Pour la Maîtrise d'ouvrage du projet ENT

**Identifier l'organe de pilotage approprié** : dans le cadre d'un projet ENT, il existe différents organes de pilotage : comité de pilotage régional et académique, comité départemental, groupe de pilotage propre à l'EPL... Il convient de mener une réflexion sur la manière pertinente d'intégrer le réseau Cyber-base® dans le pilotage de l'ENT.

**Sensibiliser et associer les acteurs du territoire** : associations oeuvrant dans les domaines sociaux, éducatifs, culturels ; services des collectivités, assistantes sociales, psychologues, orthophonistes, représentants et fédérations de parents d'élèves, espaces Publics Numériques (EPN) implantés sur le territoire

**Permettre aux animateurs Cyber-base® de prendre en main l'ENT** : à minima, il convient de proposer un support de communication qui apporte une vision générale des services offerts par l'ENT. Les animateurs doivent également avoir la possibilité de s'initier à l'ENT, idéalement en s'appuyant sur un environnement de test (site « bac à sable »). Enfin, le fait d'identifier une « personne-ressource ENT » sur le territoire permet de répondre aux questions qui dépasseraient le cadre d'intervention des animateurs Cyber-base®.

**Préparer les supports de communication**. Plusieurs supports peuvent être imaginés : affiche, flyer, plaquette, site web... Dans tous les cas, la simplicité du message est à privilégier.

## 3.3 La méthodologie

La méthodologie qui vise à lancer la démarche s'appuie sur des éléments concrets :

**Se rencontrer pour mieux se connaître** : il est apparu lors de l'étude-action que les acteurs se connaissaient peu. Il est donc essentiel de leur permettre de se rencontrer, de se présenter et de faire comprendre leur logique d'intervention. Dans le cadre d'une démarche ENT-RCBB, il est impératif de bien définir et délimiter le rôle de chacun. Ces éléments doivent leur permettre de se considérer mutuellement comme des partenaires légitimes.

**Élaborer un plan d'action territorial** : tous les plans d'actions issus des 4 territoires ont finalement eu une trame relativement commune basée sur :

**la communication sur l'ENT et les services proposés aux parents**. Il s'agit de communiquer de manière cohérente et synchronisée, en s'appuyant sur un discours simple mais efficace. Lors de la diffusion des codes d'accès ENT aux parents, il est indispensable de leur remettre également un support succinct de présentation de l'ENT, une liste des espaces Cyber-base présents sur le territoire et les supports présentant leur offre d'animation. De plus, plusieurs événements qui ponctuent la vie d'un EPLE peuvent être utilisés pour toucher les parents: journées d'inscription dans l'établissement, journées portes ouvertes...

**l'appui sur les relais locaux** : les espaces Cyber-base sont habitués à travailler en partenariat avec les acteurs du territoire : services publics, associations à caractère social à même de toucher certains parents éloignés de l'ENT. On peut citer entre autres les services des collectivités et des administrations et les acteurs associatifs oeuvrant sur les sociaux, éducatifs, culturels...

**l'implication des représentants de parents d'élèves** : les parents d'élèves doivent être associés à la démarche. En fonction de la situation sur chaque territoire, les acteurs décideront des les associer très en amont de la démarche ou lorsque l'offre proposée aux parents sera bien formalisée. Pour associer les parents, il est possible de s'appuyer sur les fédérations de parents d'élèves, les représentants de parents élus au conseil d'administration de l'EPLE, sur des parents particulièrement impliqués dans la vie des établissements, identifiés par le chef d'établissement, ou encore sur des partenaires locaux (UDAF..)

**Suivre le plan d'actions et entretenir le partenariat** : comme pour tout partenariat, il convient de suivre et d'entretenir régulièrement les relations. Il s'agit également de suivre et de partager les données issues d'indicateurs de l'évaluation et de réajuster les actions si nécessaire.



## 4 CONCLUSION

L'étude-action a montré que dans le cadre de la généralisation d'une solution ENT, la question de l'équité d'accès aux services proposés méritait d'être posée. En matière d'accès, l'espace Cyber-base<sup>®</sup> constitue une réponse face au risque de double fracture numérique et éducative pour les familles qui ne disposent pas d'un accès aisé à l'ENT. En matière d'usages, la question de l'autonomie des parents face aux TIC reste nettement un sujet à traiter (24% des familles interrogées sont intéressés par une initiation aux TIC). L'espace Cyber-base<sup>®</sup> peut parfaitement répondre à ce besoin d'accompagnement des familles. À minima, l'espace Cyber-base<sup>®</sup> constitue donc un lieu d'accès et de prise en main de l'ENT pour les parents.

Au-delà de ces points élémentaires de rapprochements, l'étude-action a mis en évidence d'autres axes de complémentarité entre les deux dispositifs régionaux et des raisons de pousser plus en avant l'analyse. Pour l'EPLÉ, l'espace Cyber-base<sup>®</sup> permet de toucher les parents, membre à part entière de la communauté éducative pour laquelle ils ont rarement les moyens de mettre en œuvre les actions qu'ils souhaiteraient mener. Pour l'espace Cyber-base<sup>®</sup>, le déploiement de l'ENT constitue une occasion de valoriser et de renforcer son offre d'animation existante. L'étude-action a également fait émerger un potentiel d'activités nouvelles, notamment sur le thème de la parentalité. Le positionnement de l'espace Cyber-base<sup>®</sup> comme un lieu support d'activités mise en œuvre par des acteurs légitimes sur les domaines du périscolaire et de l'accompagnement à la scolarité reste également une piste à développer.

Sur un plan purement quantitatif, le bilan de l'étude-action reste modeste. Différentes raisons peuvent expliquer ces faits : un déploiement de l'ENT Midi-Pyrénées récent au regard des délais nécessaires à une véritable appropriation par les acteurs, le manque initial de connaissance mutuelle des acteurs des EPLE et des espaces Cyber-base et un public « parent d'élève » peu représenté au sein des espaces Cyber-base et difficile à toucher pour les EPLE.

Sur le plan qualitatif en revanche, l'étude-action a non seulement permis d'identifier des axes de complémentarité, mais aussi de formaliser les pré-requis au développement de ces synergies. L'appropriation de l'ENT au sein des EPLE apparaît ainsi comme un préalable au lancement d'une démarche de synergie entre un EPLE, un espace Cyber-base et le public parent.

L'étude-action a aussi permis d'identifier une méthodologie générique sur laquelle d'autres territoires et porteurs de projet ENT peuvent désormais s'appuyer. Cette méthodologie intègre des recommandations préalables à prendre en compte par chaque acteur : EPLE, espace Cyber-base<sup>®</sup> et porteur de projet ENT. Il est essentiel de permettre aux acteurs de mieux se connaître au niveau local et d'élaborer un plan d'action territorial qui leur permette de concevoir et de mettre en œuvre des actions synchronisées. Ce plan d'action constitue la première pierre d'un partenariat à construire entre les EPLE et les espaces Cyber-base<sup>®</sup>.

Enfin, les perspectives d'évolution sont nombreuses. La Région Midi-Pyrénées vient de lancer OrdiLib', programme d'aide à l'acquisition d'un ordinateur portable en faveur des lycéens pour lutter contre l'inégalité d'accès des jeunes à cet outil. Les familles ont la possibilité d'acquérir un ordinateur portable comprenant des logiciels et des services associés. Ce programme va également générer des besoins en accompagnement auxquels l'espace Cyber-base<sup>®</sup> peut répondre.

Les évolutions portent aussi sur les ENT, qui pourraient intégrer demain des services beaucoup plus larges et devenir le point d'entrée des activités éducatives, mais aussi périscolaires (sportives, culturelles, artistiques), et des procédures administratives, (inscription et d'admission dans les établissements, gestion des cantines, changements d'établissements...). Dans cette perspective, l'EPLE et l'espace Cyber-base<sup>®</sup> ont un intérêt commun à développer et à entretenir un partenariat dans la durée.