



OBJECTIF
DE LA
FICHE

Présenter un dispositif type d'assistance aux utilisateurs

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

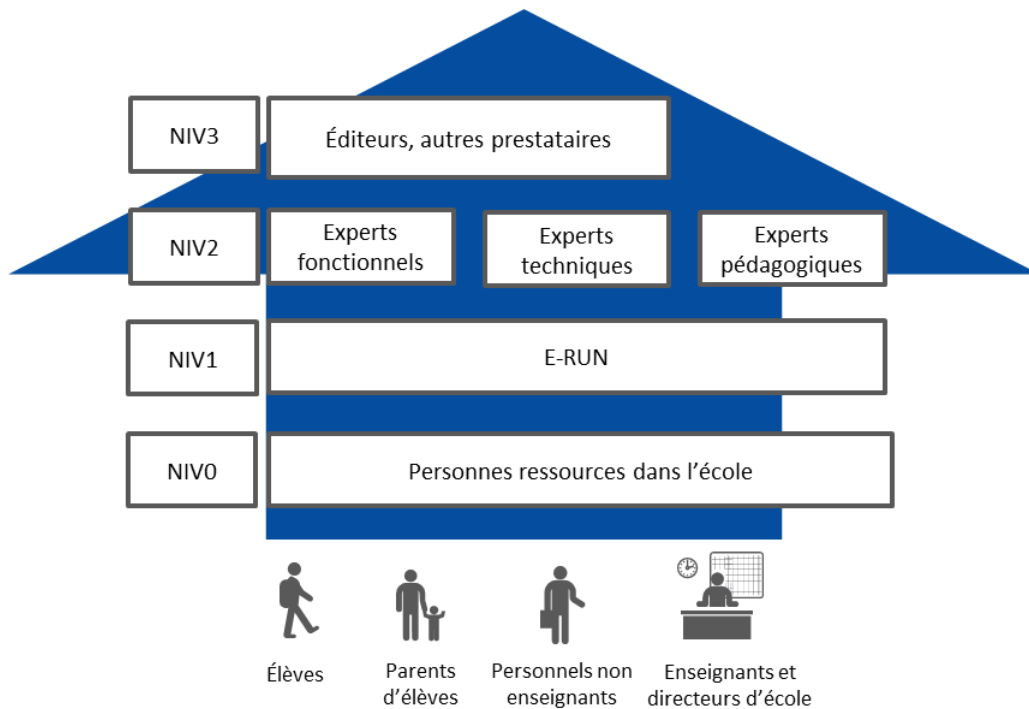
Selon la taille du projet, le schéma d'organisation de l'assistance sera différent, une proposition pour un projet de taille moyenne est présentée ci-dessous :

- **niveau assistance locale (niveau 0).** Il s'agit d'avoir une assistance locale, au plus près des utilisateurs. Elle peut reposer sur des personnes ressources dans une école ou pour un groupe d'écoles qui traitent les demandes ou les transfèrent vers un niveau supérieur.
- **niveau assistance globale (niveau 1).** L'enseignant référent pour les usages numériques réceptionne la demande et l'oriente vers l'interlocuteur approprié selon sa nature :
 - Experts fonctionnels : manipulation de l'ENT ;
 - Experts pédagogiques : utilisation de l'ENT pour les usages pédagogiques ;
 - Experts techniques : problème techniques (réseau, connexion, etc.).
- **niveau expertise (niveau 2).** Ce niveau est constitué d'un ou plusieurs experts sur chacun des domaines de l'assistance.
- **niveau éditeur de la solution (niveau 3).** Il est assuré par les éditeurs des logiciels constitutifs de la solution ENT. Il est sollicité quand des anomalies sont rencontrées dans la solution et non résolues par le niveau 2.

Pour les projets plus importants, un niveau supplémentaire pourrait être mis en place, capable de gérer les appels, qualifier les demandes, traiter les demandes ou les transfère vers la structure d'expertise correspondante.

Le dispositif d'assistance à mettre en place, nécessite la prise en compte de plusieurs éléments :

- les différents **profils d'utilisateurs à assister** : directeurs d'école, enseignants, parents et élèves, autres membres de la communauté éducative, etc. ;
- les **expertises à mobiliser** : expertise technique sur la solution ENT déployée et les services proposés, expertise fonctionnelle et pédagogique sur les usages des services, expertise numérique ;
- les **ressources disponibles et l'organisation souhaitée** : déterminer les moyens humains nécessaires, définir la coordination entre les différents acteurs et responsables de l'assistance (collectivités territoriales, équipes de circonscription, académie, écoles, etc.) en prenant en compte l'existant et les modes de fonctionnement locaux.



L'assistance mise en place peut se traduire par des dispositifs de formes différentes :

- mise en place d'un ou plusieurs guichets (guichet éditeurs-intégrateurs de l'ENT, guichet collectivité, guichet DSI académique, etc.) avec ou non une articulation entre ceux-ci ;
- recours à un serveur vocal interactif ;
- mise en place d'un système de tickets d'incidents et/ou de demandes d'évolution, ouvert à certains profils ;
- remontée d'incidents ou de retours par différents canaux : courriel, numéro de téléphone dédié, ENT, etc. ;



Les facteurs clés de succès du projet ENT

- ✓ **La structure d'assistance doit être disponible dès l'ouverture de l'ENT et être présentée aux utilisateurs.**
- ✓ **Une assistance renforcée au démarrage facilite l'acceptation de l'ENT.**
- ✓ **Réflexion à mener sur la prise en charge d'un niveau d'assistance par une plateforme communale et/ou intercommunale, selon le périmètre du déploiement de l'ENT.**



Les questions clés à se poser

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



À retenir

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