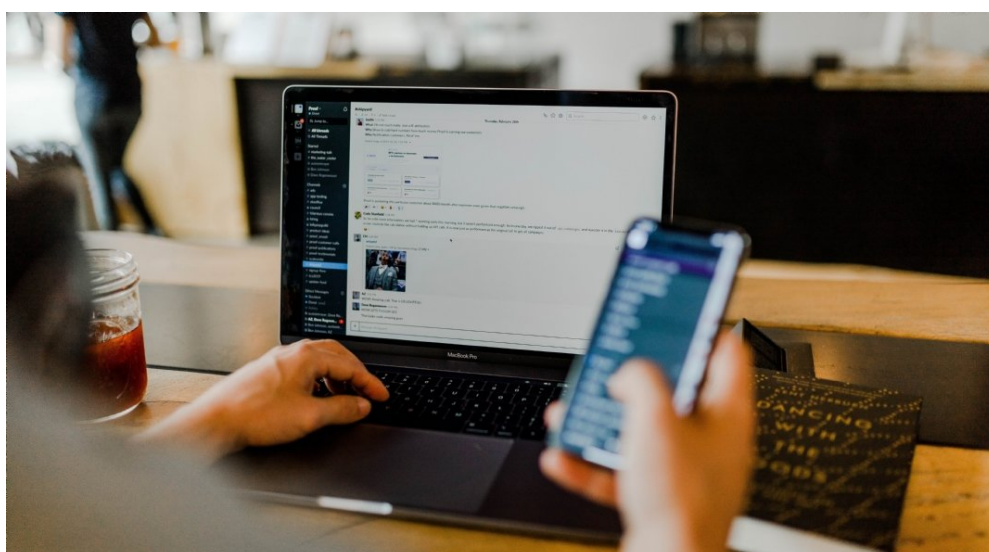


Au 2e jour d'enseignement à distance, des dysfonctionnements perdurent

#coronavirusAu 2e jour d'enseignement à distance, des dysfonctionnements perdurent

Certains outils du Cned et plusieurs ENT ont de nouveau connu des difficultés ce mercredi 7 avril 2021. Élèves et enseignants ont déjà fait face à des dysfonctionnements hier, pour la reprise de l'enseignement à distance. Le MEF reconnaît "quelques ralentissements" et le Cned, de son côté, va porter plainte à la suite d' "actes délibérés de malveillance". Le SNPDEN-Unsa estime que "cet échec renouvelé a toute chance [...] de ruiner la confiance des usagers". Emmanuel Macron a assuré le 6 avril que la fermeture des écoles et établissements ne se prolongerait pas au-delà des dates prévues.



Les enseignants et élèves font face, de nouveau, à des problèmes de connexion aux outils d'enseignement à distance Unsplash

Alors que le ministère de l'Éducation nationale assurait, le 6 avril 2021 en soirée, que "tout est mis en œuvre" pour que "les élèves puissent, dès [ce matin], bénéficier de toutes les ressources du Cned" et que "la fluidité des ENT soit pleinement rétablie", force est de constater que ce n'est pas le cas.

Les plateformes du Cned et de nombreux ENT rencontrent encore des difficultés ce mercredi 7 avril. Le ~~Snes-FSU~~, contacté par AEF info, et plusieurs témoignages, notamment sur Twitter, font état de ces difficultés. Philippe Vincent, secrétaire général du SNPDEN-Unsa interrogé par AEF info en milieu de matinée, notait "une amélioration générale mais encore des blocages".

Des ENT de plusieurs régions encore touchés

Selon les informations d'AEF info, les outils du Cned concernant le collège particulièrement ainsi que les ENT des régions Grand Est, Normandie, Île-de-France, Hauts-de-France, Nouvelle Aquitaine, ~~Aura~~ et ~~Paca~~ étaient touchés. Par exemple, "Mon bureau numérique", l'ENT du Grand Est, est "extrêmement ralenti" aujourd'hui, selon Isabelle Marchand, secrétaire académique du ~~SNPDEN-Unsa~~ Strasbourg.

La région Grand Est admet que "la société en charge de l'exploitation du réseau a rencontré des difficultés techniques, notamment liées à un afflux qui a provoqué une forte surcharge des infrastructures". Jean Planet, président-directeur général du prestataire Kosmos (1), reconnaît ainsi "une panne matérielle sur serveur qui a affecté les connexions pendant deux heures mardi matin dans le Grand Est".

"Retour à la normale", selon le MEN

De son côté, le ministère de l'Éducation nationale, dans un communiqué publié à 13 heures ce 7 avril, assure que "l'ensemble des services d'enseignement à distance du Cned était revenu à la normale. Quelques ralentissements de connexions ont été signalés sans blocage sur l'accès aux services." Et d'expliquer que "ces dernières heures, les services du Cned ont été l'objet de nouvelles malveillances. Comme les précédentes, elles ont fait l'objet d'un signalement à l'~~Anssi~~".

Concernant les ENT, leur utilisation dans les régions ayant connu des difficultés hier "est à nouveau possible", assure le ministère, qui reconnaît néanmoins "des ralentissements en régions Île-de-France et Grand Est". Des "désagréments [qui] sont en cours de résolution par l'ensemble des partenaires en charge des ENT", indique le MEN.

Régions et académies ajustent le tir

Hier et ce matin, les académies et les collectivités ont tenté d'ajuster le tir pour permettre d'améliorer les différents systèmes. Atissar Hibour, présidente de la commission lycées-apprentissage de la région Grand Est, informait ainsi, le 6 avril, que les capacités d'accès à l'ENT de la région allaient être "augmentées cette nuit de 15 000 connexions".

À Paris, le rectorat indique avoir mis en place "une restriction de connexion pour les parents jusqu'à 15 heures pour favoriser les usages par les enseignants, les élèves et les équipes de direction".

Dans l'académie de Lyon, le DANE a, [sur Twitter](#), incité les enseignants à se diriger vers les classes virtuelles du Cned plutôt que sur la plateforme Big Blue Button, pourtant recommandée par le rectorat mais qui est également victime de dysfonctionnements depuis le 6 avril.

Open digital education va améliorer sa plateforme

Interrogée sur France info le 7 avril, Esther Baumard, directrice des opérations à Open digital education, un des principaux prestataires de plateformes d'éducation à distance (2), concède que la sienne "a connu une très forte saturation liée à un nombre très important de connexions sur une plage horaire très concentrée". Et, ce, malgré le fait d'avoir, depuis un an, "triplé les capacités".

Esther Baumard assure que la gestion de l'affluence tout au long de la journée va être "améliorée" avec l'utilisation d'un "système de quotas", "de files d'attente" ainsi que d'une "logique de temps de connexion" avec une déconnexion automatique après un certain temps d'inactivité.

La directrice d'Open digital education regrette qu'il n'y ait pas eu "une anticipation plus forte au niveau des usages et du programme à venir pour la semaine. Notre outil numérique ne doit pas servir de point de rendez-vous, comme quand je me rends à l'école à 8 heures du matin pour voir mon enseignant. Ça doit être une organisation programmée qui doit se faire sur un rythme différent de celui de la classe habituelle".

Le Cned porte plainte ; une enquête ouverte

Hier, au premier jour de cette nouvelle séquence d'enseignement à distance, de nombreuses difficultés sont apparues aux élèves, à leurs parents et aux enseignants au moment de se connecter aux différentes plateformes numériques ([lire sur AEF info](#)). Ces problèmes techniques, que le ministère explique par "un afflux de connexions et des actes de malveillance", ont donc surtout concerné les outils du Cned et les ENT des régions Hauts-de-France, Île-de-France, Grand Est, Nouvelle-Aquitaine et Occitanie.

Dans un communiqué du 6 avril, le Cned a annoncé qu'il allait "déposer plainte" à la suite des "actes délibérés de malveillance" qu'il aurait subis. Le site du Cned a, selon le communiqué, connu "plus de 20 attaques sur la seule matinée du 6 avril", quand celui de "Ma classe à la maison" en a subi "plusieurs dizaines".

Par ailleurs, comme l'a révélé France info et a pu le vérifier AEF info auprès du Parquet de Paris, ce dernier informe avoir "ouvert le 6 avril une enquête des chefs d'accès frauduleux à un système de traitement automatisé et entrave au fonctionnement d'un tel système". Les investigations ont été confiées à l'OCLCTIC (Office central de lutte contre la criminalité liée aux technologies de l'information et de la communication).

Un épisode qui risque de "ruiner la confiance des usagers", selon le SNPDEN

Dans sa "lettre de direction" du 7 avril, le SNPDEN-Unsa estime que "cet échec renouvelé a toute chance de saper significativement l'important travail préparatoire porté par les établissements depuis jeudi dernier voire de ruiner la confiance que les usagers peuvent avoir sur la capacité de notre système".

En outre, alors qu'il avait été, selon le syndicat, "mis immédiatement sous tension du fait de déclarations fort optimistes qu'il avait faites sur ce sujet, le ministre a tenté d'apporter en urgence via les médias des réponses aux interpellations relatives à ces crashes numériques majeurs. Les explications portant sur des attaques extérieures et sur des sous-calibrages des serveurs semblent, même si on accepte le principe que des malveillances aient été possibles et que les ENT des collectivités se soient effectivement trouvés en défaut, fort décalées

tant la parole publique portant sur le thème 'Nous sommes prêts' apparaît ici malheureusement bien prise en défaut".

La réouverture des écoles "pas conditionnée à des indicateurs sanitaires"

Cette séquence d'enseignement à distance ne devrait pas se prolonger au-delà du 26 avril pour les écoles et du 3 mai pour le secondaire. Emmanuel Macron a assuré hier, lors d'une visite dans une classe virtuelle d'un collège des Alpes-de-Haute-Provence, "ne pas avoir conditionné la réouverture des maternelles et des écoles, puis des collèges et des lycées, à des indicateurs sanitaires. Parce que ces trois semaines d'absence physique de cours sont déjà un effort important". Et le président de la République d'ajouter : "C'est essentiel qu'on reprenne les cours en présence pour les maternelles et les primaires le 26 avril, et pour les collèges et les lycées la semaine d'après".

(1) Kosmos a pour principaux clients les régions Occitanie, Auvergne Rhône-Alpes, Grand Est, Bourgogne Franche Comté, soit une présence dans 43 départements et 14 académies, revendiquant 4 000 établissements scolaires abonnés et 5 millions d'utilisateurs.

(2) Open digital education équipe en particulier des établissements dans les Hauts-de-France, l'Île-de-France et la Nouvelle Aquitaine, avec au total 2,5 millions d'élèves et 105 000 classes revendiqués.