



Education

Enquête sur les « bugs » de l'école à la maison

Le ministère de l'éducation nationale et les collectivités locales se renvoient la responsabilité des nombreux incidents qui ont émaillé le retour à l'enseignement à distance

PAGE 13





FRANCE

Aux origines des « bugs » des cours à distance

Les systèmes numériques ont ployé face à l'afflux de connexions. Avec des responsabilités multiples

Connections interrompues», «environnements numériques de travail bloqués», «visios inaccessibleles»: entre le mardi 6 et le vendredi 9 avril, les réseaux sociaux portent la trace des coups de colère de parents d'élèves mais aussi d'enseignants, exacerbés par un sentiment de « déjà-vu », en cette semaine de retour à la maison. Comme si les leçons du confinement chaotique de mars à mai 2020 n'avaient pas été tirées, au moment de replonger 12,5 millions d'élèves dans les cours à distance, derrière leurs écrans.

« Il y a urgence à utiliser avec profit les quinze jours de vacances pour reparamétrer, dimensionner correctement et sécuriser complètement ces outils essentiels dans le contexte actuel, écrivent les fournisseurs du SNPDEN-UNSA, dans un communiqué diffusé jeudi. Un replay de cette situation le 26 avril ne saurait être envisagé! » Ces fournisseurs parlent de « faillite générale ». Toute la semaine, on aura, en effet, entendu les parties prenantes – ministère de l'éducation, collectivités, prestataires privés – se renvoyer la balle.

Aux premières heures de l'école

à la maison, mardi, le ministre de l'éducation, Jean-Michel Blanquer, a distingué deux types de panne: un réseau saturé rendant inaccessibles les fameux environnements numériques de travail – les « ENT », gérés par les collectivités –; des cyberattaques visant le portail du Centre national d'enseignement à distance (CNED).

Cinq régions touchées

Si les services du CNED semblent bien avoir été touchés, entre mardi et jeudi, par des attaques informatiques de type « déni de service », donnant lieu à l'ouverture d'une information judiciaire par le parquet de Paris, l'ensemble des perturbations des outils d'enseignement à distance ne relève pas de cette seule explication.

ENT et autres outils de classe virtuelle ont ployé, comme il y a un an, sous les millions de connexions simultanées. Cinq régions étaient principalement touchées en début de semaine: l'Ile-de-France, les Hauts-de-France, la Nouvelle-Aquitaine, l'Occitanie et le Grand-Est. « La fluidité du système a été rétablie en milieu de semaine », assure-t-on rue de Grenelle, en reconnaissant que les difficultés ont

perduré un peu plus longtemps en Seine-et-Marne et en Nouvelle-Aquitaine. Les enseignants, moins optimistes, faisaient encore état, vendredi, de connexions compliquées.

Si l'afflux d'élèves a eu raison du système, à qui la faute? « En matière informatique, l'éducation nationale est responsable des enjeux de contenus, les enjeux de tuyaux relèvent d'autres compétences », a défendu M. Blanquer au Sénat, le 8 avril. Façon de renvoyer la responsabilité aux régions pour les lycées, et aux départements pour les collèges.

La consigne passée aux enseignants de privilégier les outils « maison » a aussi pesé. « Nos enseignants se sont tous connectés mardi matin, pensant bien faire, en utilisant les canaux de l'éducation nationale et pas les Whats-App, Discord et Snapchat auxquels ils avaient eu recours l'an dernier en ordre dispersé, explique une source au rectorat de l'une des régions les plus touchées. La consigne était d'utiliser les outils maison et d'avoir tous les mêmes canaux. Nous sommes les usagers finaux d'un système, acheté par les collectivités, qui n'a pas été à la hauteur de l'enjeu. »





Derrière leurs écrans, les professeurs, depuis l'annonce du reconfinement scolaire par Emmanuel Macron, le 31 mars, se tenaient prêts à faire la bascule. Pour la société Open Digital Education (ODE), l'un des principaux prestataires chargé des ENT, c'est précisément dans cette mobilisation de masse que se situe le problème. « 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, a défendu sur Franceinfo Esther Baumard, directrice des opérations chez ODE. Ça doit être une organisation programmée qui doit se faire sur un rythme différent de celui de la classe habituelle. » Contactée, M^{me} Baumard n'a pas donné suite aux sollicitations du Monde.

« Notre prestataire est en cause »

Les régions auraient-elles pu prendre davantage les devants ? Elles assurent l'avoir fait pour augmenter la « taille des tuyaux ». « Nous avons très largement anticipé le fait que 100 % des lycéens franciliens allaient rebasculer sur de l'enseignement à distance », affirme ainsi Marie-Carole Ciuntu, vice-présidente de la région Ile-de-France chargée des lycées, en expliquant avoir doublé les capacités d'accueil et d'hébergement. « Pour nous, notre prestataire est en cause », souligne-t-elle. ODE aurait enregistré 1,7 million de connexions aux ENT mardi, et jusqu'à 2,7 millions jeudi. « C'est un chiffre sans précédent », reconnaît la région.

Dans le Grand-Est, un problème sur un serveur a bloqué, mardi, durant plus de deux heures, l'accès à l'ENT « Mon bureau numérique » géré par la société Kosmos. « Depuis, tout est fonctionnel, en ligne avec les mandats de nos donneurs d'ordres », explique Jean Planet, PDG de cette société qui gère

les ENT d'une cinquantaine de départements. « Il y a eu un travail important avec les collectivités et les autorités académiques, après le premier confinement, pour définir le dimensionnement des plateformes. Sur "Mon bureau numérique", nous pouvons désormais monter à 150 000 connexions simultanées, soit au-delà des pics à 100 000 utilisateurs constatés durant le premier confinement. » Au-delà de ce seuil, les élèves se retrouvent dans une « file d'attente », expérience déroutante mais différente d'une coupure complète du service.

La région Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA), elle, n'a connu aucun bug cette semaine. Cette collectivité gère en interne, sans prestataire, son propre système d'ENT, Atrium. « Je ne pense pas que les problèmes posés soient liés aux budgets dépensés par les uns et les autres dans le numérique, mais plutôt à une question d'anticipation, détaille Renaud Muselier, le président (Les Républicains) de la région. Nous avons équipé nos lycéens et fait la bascule vers le tout-numérique, avec manuels digitaux et équipements pour tous, dès la rentrée 2018. Nos lycéens avaient l'habitude d'utiliser l'ENT, et nous n'avons pas connu l'explosion des connexions que d'autres régions ont essuyée cette semaine. »

Un sujet difficile à imposer

Ni la région Ile-de-France ni celle des Hauts-de-France ou de PACA n'ont mémoire d'un pilotage national destiné à préparer un retour à l'enseignement à distance entre le premier et le deuxième confinement. « Si l'éducation nationale nous avait demandé de penser des ENT capables d'assurer la continuité pédagogique à 100 %, nous l'aurions fait », indique Manoëlle Martin, vice-présidente en charge des lycées de la région Hauts-de-France. « Nous n'avons jamais été réunis par le

ministre de l'éducation pour évoquer ce sujet », assure quant à lui M. Muselier. « Notre montée en charge sur l'hébergement des ENT est liée à notre propre alerte sur les bugs de l'an dernier, et à notre propre expérience », confirme Marie-Carole Ciuntu, pour l'Ile-de-France. Rue de Grenelle, on fait le tri entre les arguments : « Ces sujets sont l'objet de réunions de recteurs, et de réunions entre recteurs, régions et départements, mais ils ne relèvent pas des prérogatives du ministère de l'éducation », dit-on dans l'entourage de M. Blanquer.

Les organisations représentatives du monde enseignant, SNES-FSU en tête, n'en épinglent pas moins la difficulté à imposer le sujet dans le calendrier des discussions. « Cela fait des mois que l'on demande, à chaque réunion au ministère, de rouvrir le dossier de la continuité pédagogique, et qu'on nous renvoie à la réunion d'après », rapporte Sophie Vénétay, sa secrétaire générale adjointe. L'année 2020-2021 a bien donné lieu à des « Etats généraux du numérique », ou au déploiement dans les académies de « cellules de continuité pédagogique ». Il a aussi été question d'un plan de formation des enseignants, mais à distance, crise sanitaire oblige.

Loin du bruit médiatique, l'enseignement privé, fort de 2 millions d'élèves, a peu fait parler de lui. Au premier jour du premier confinement, il avait lui aussi connu des difficultés. Cela ne s'est pas reproduit : « On n'a pas eu cette année de remontées sur des crashes de serveurs ou des blocages d'ENT », assure Yann Diraison, le numéro deux de l'enseignement catholique. Les gros établissements du réseau s'appuient, historiquement, sur la société informatique Aplon. « Beaucoup de nos professeurs ont choisi de basculer leurs cours sur Teams, Zoom ou d'autres supports dits libres »,

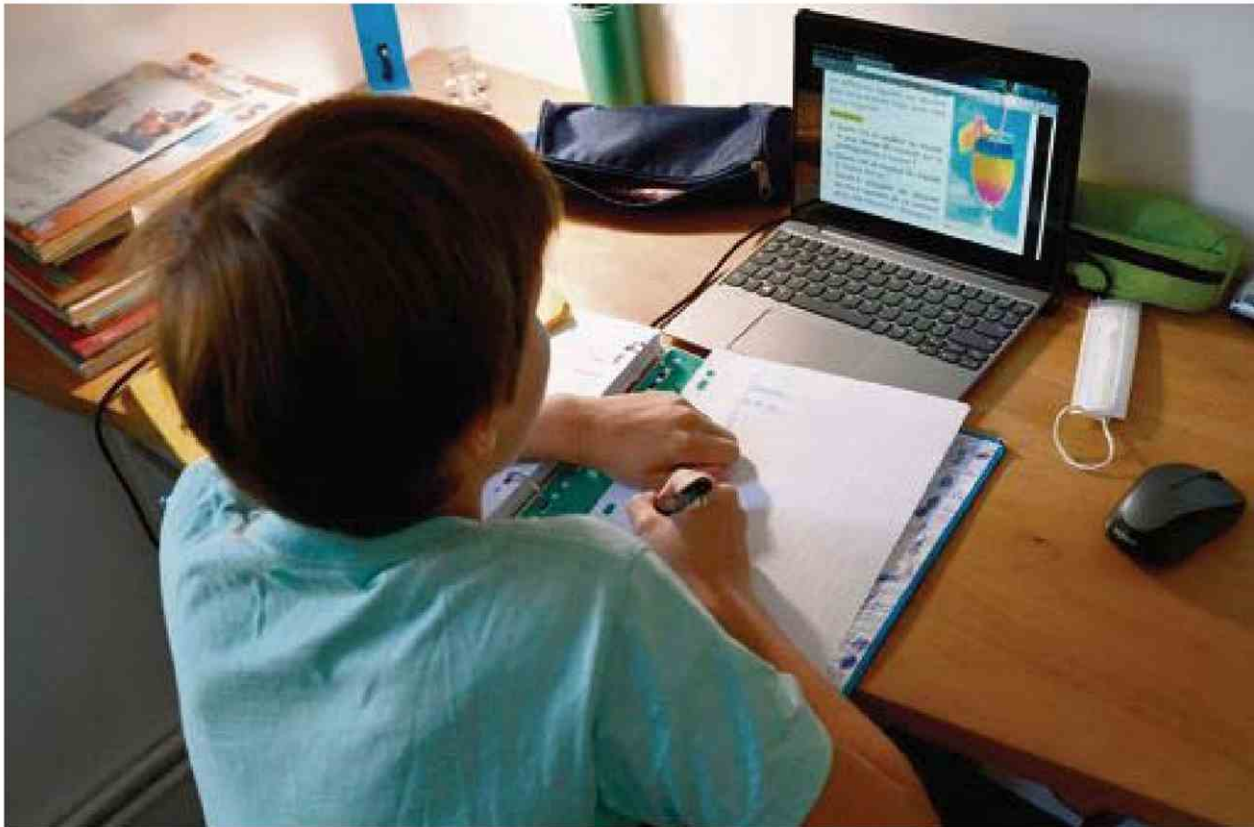


► 11 avril 2021 - N°23719

avance M. Diraison. Un recours que l'éducation nationale n'encourage pas. ■

MATTEA BATTAGLIA,
DAMIEN LELOUP
ET VIOLAINE MORIN

Plusieurs régions dénoncent l'absence de pilotage national entre le premier et le second confinement



Un enfant fait ses devoirs chez lui, à Marseille, mardi 6 avril, alors que les écoles sont fermées. NICOLAS TUCAT/AFP

