

CONVENTION DE PARTENARIAT

ENTRE

LES AUTORITES ACADEMIQUES DE LA REGION ACADEMIQUE GRAND EST

ET

LES COLLECTIVITES ADHERENTES AU GROUPEMENT DE COMMANDES

POUR UNE SOLUTION D'ESPACE NUMERIQUE DE TRAVAIL DANS LES

ETABLISSEMENTS SCOLAIRES DU GRAND EST

L'Etat, représenté par Monsieur Jean-Marc HUART, recteur de région académique recteur de l'académie de Nancy-Metz, Madame Hélène INSEL, rectrice de l'académie de Reims, Madame Sophie BEJEAN, rectrice de l'académie de Strasbourg, et Monsieur Sylvestre CHAGNARD directeur régional de l'alimentation de l'agriculture et de la forêt.

Vu la délibération n° 19CP-XXXX de la Commission Permanente du Conseil Régional Grand Est en date du ... 2019. La Région Grand Est, représentée Monsieur Jean ROTTNER, Président du Conseil Régional ;

Vu la délibération n°2019.XX.XXX de la Commission Permanente du Conseil Départemental des Ardennes en date du ... 2019. Le Département des Ardennes, représenté par Monsieur Noël BOURGEOIS, Président du Conseil Départemental ;

Vu la délibération n°XX2019/XX de la Commission Permanente du Conseil Départemental de l'Aube en date du ... 2019. Le Département de l'Aube, représenté par Monsieur Philippe PICHERY, Président du Conseil Départemental ;

Vu la délibération n° SE19-XX-XX-XX de la Commission Permanente du Conseil Départemental de la Marne en date du ... 2019. Le Département de la Marne, représenté par Monsieur Christian BRUYEN, Président du Conseil Départemental ;

Vu la délibération n°2019.XX.XX de la Commission Permanente du Conseil Départemental de la Haute Marne en date du ... 2019. Le Département de la Haute Marne, représenté par Monsieur Nicolas LACROIX, Président du Conseil Départemental ;

Vu la délibération n°XX de la Commission Permanente du Conseil Départemental de la Meurthe et Moselle en date du ... 2019. Le Département de la Meurthe et Moselle, représenté par Monsieur Mathieu KLEIN, Président du Conseil Départemental ;

Vu la délibération n°D19 _XX_ CD _XXX de la Commission Permanente du Conseil Départemental de la Meuse en date du ... 2019. Le Département de la Meuse, représenté par Monsieur Claude LEONARD, Président du Conseil Départemental ;

Vu la délibération N° XX-X du XX/X/19 de la Commission Permanente du Conseil Départemental de la Moselle en date du ... 2019. Le Département de la Moselle, représenté par Monsieur Patrick WEITEN, Président du Conseil Départemental ;

Vu la délibération n° CP/2019/XXX de la Commission Permanente du Conseil Départemental du Bas-Rhin en date du ... 2019. Le Département du Bas-Rhin, représenté par Monsieur Frédéric BIERRY, Président du Conseil Départemental ;

Vu la délibération n° 2019-X-X-X de la Commission Permanente du Conseil Départemental du Haut-Rhin en date du ... 2019. Le Département du Haut-Rhin, représenté par Madame Brigitte KLINKERT, Présidente du Conseil Départemental ;

Vu la délibération n° 2019XXXX-X de la Commission Permanente du Conseil Départemental des Vosges en date du ... 2019. Le Département des Vosges, représenté par Monsieur François VANNSON, Président du Conseil Départemental ;

SOMMAIRE

1.1. Contenu

Préambule.....	4
Article 1 – Objet	5
Article 2 – Objectifs	5
Article 3 – Moyens mobilisés par les partenaires	6
3.1. Moyens mobilisés par les collectivités signataires de la convention Groupement de Commandes.....	6
3.2. Moyens mobilisés par les Autorités Académiques de la Région Grand Est	6
Article 4 – Accompagnement et formation des personnels au et par le numérique	7
4.1. Les acteurs au sein des établissements de l'éducation nationale :	7
4.2. Les acteurs au sein des établissements agricoles.....	8
4.3. Formations proposées par les autorités académiques	8
4.4. Les moyens de Maintenance Informatique des collectivités	8
Article 5 – Gouvernance.....	8
5.1. Observatoires des usages de l'ENT	8
5.2. Objectifs.....	9
5.3. Composition des observatoires des usages	9
Observatoires mis en place par les rectorats	9
Observatoire mis en place par la DRAAF	9
5.4. Modalités d'actions	9
5.5. Mutualisation des observations	10
Article 6 : Assistance aux utilisateurs	10
Article 7 – Mise à disposition des données par les partenaires.....	11
Article 8 – Information des personnes concernées.....	11
Article 9 – Communication.....	11
Article 10– Engagement de service et évaluation	12

Préambule

Les Autorités Académiques du Ministère de l'Éducation Nationale et du Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation et de la Forêt de la Région Grand Est soutiennent l'initiative de la région Grand Est et des dix départements qui la constitue dans la démarche de constitution d'un groupement de commande pour une solution d'espace numérique de travail dans les établissements scolaires relevant de leurs compétences. Ce groupement a donné lieu à une convention qui implique des engagements des autorités académiques et de la DRAAF. Dans la suite de ce document :

- cette convention sera appelée « convention Groupement de Commandes » ;
- la Région Grand Est et les dix départements seront appelés « les 11 collectivités » ;
- les autorités académiques du Ministère de l'Éducation Nationale et du Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation de la Région Grand Est seront appelés « Autorités Académiques » ;
- le Ministère de l'Éducation Nationale et le Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation seront appelés « les Ministères » ;
- la Délégation Académique au Numérique Éducatif du Rectorat sera appelée « la DANE » ;
- les Directions des Systèmes d'Information seront appelées « DSI »
- le Délégué Régional aux Technologies de l'Information et de la Communication de la DRAAF sera appelé « le DRTIC ».

Article 1 – Objet

Cette convention vise à formaliser les responsabilités et les rôles des Rectorats de la région Grand Est, de la Direction Régionale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt, dans la mise en œuvre d'un dispositif d'espaces numériques de travail dans les lycées de la région Grand Est et dans les collèges des dix départements de la région Grand Est.

Elle précise :

- le rôle occupé par les Autorités Académiques dans le fonctionnement prévu par la convention Groupement de Commandes ;
- les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre :
 - structuration des fonctions en EPLE et EPLEFPA
 - formation et accompagnement
 - assistance de niveaux 0 et 1 et lien avec les niveaux 2 à 3 (confère définition article 6)
 - mise en place d'un observatoire des usages.

La loi n° 2013-595 du 8 juillet 2013 d'orientation et de programmation pour la refondation de l'Ecole de la République attribue aux collectivités la compétence de l'acquisition et de la maintenance des infrastructures et des équipements nécessaires à l'enseignement et aux échanges entre les membres de la communauté éducative des établissements dont elles ont la charge. Dans ce cadre, les 11 collectivités ont décidé de mettre en place un espace numérique de travail régi par la convention Groupement de Commandes.

L'espace numérique de travail sera en conformité avec les recommandations des Ministères. A ce titre, il répondra aux préconisations, normes et standards composant le « Schéma Directeur des Espaces de Travail », qui regroupe les grandes orientations des Ministères pour leurs espaces numériques de travail, et notamment le cadre de confiance réaffirmé ainsi :

« Parmi les caractéristiques des ENT figure celle qui consiste à offrir un cadre de confiance afin d'assurer à l'utilisateur une utilisation simple et sécurisée de l'ensemble des services offerts, dans le respect de sa vie privée et avec une protection de ses données à caractère personnel y compris des données produites dans le cadre de l'utilisation de ces services. »

Article 2 – Objectifs

Les Autorités Académiques ont pour objectif de développer les usages du numérique dans les pratiques pédagogiques des enseignants des collèges et lycées, publics et privés sous contrat.

Les Autorités Académiques réaffirment leur partenariat avec les collectivités territoriales en étant présentes dans chaque instance de gouvernance du groupement de commande, en participant aux groupes de travail de rédaction du cahier des charges et en s'engageant dans l'accompagnement aux usages de l'ENT.

Les Autorités Académiques impulseront des actions de formation et d'accompagnement, au niveau académique et en établissement, afin d'engager tous les acteurs éducatifs à s'inscrire dans les objectifs d'un ENT : mettre à disposition de tous les acteurs de la communauté éducative de plusieurs établissements un ensemble intégré de services numériques choisis, dans un cadre de confiance du SDET.

Les stratégies académiques pour le numérique pédagogique se déclinent en objectifs, qui seront pris en compte par le prestataire au travers du marché :

- renforcer la continuité pédagogique entre l'établissement et le domicile ;
- rendre accessible les services publics du numérique pédagogique sur les territoires du Grand Est afin d'éviter « une fracture numérique » ;
- favoriser le développement de pratiques pédagogiques à travers des actions de différenciation, remédiation, personnalisation, individualisation et pédagogie active afin de contribuer à la réussite de tous les élèves ;
- faciliter l'accès aux ressources numériques, et accompagner les élèves dans leur appropriation de manière critique et créative ;
- former aux usages responsables du numérique ;
- favoriser les liens au sein de la communauté éducative dans son intégralité (élèves, enseignants, parents d'élèves, personnels de direction, d'orientation et de vie scolaire, agents des établissements, corps d'inspection) ;

- assurer la responsabilité de RSSI sur l'applicatif et en définir la politique de sécurité du système d'information (PSSI). Cette dernière se déclinant en chartes, consignes et recommandations adressées au titulaire et aux collectivités.
- Se conformer au règlement général sur la protection des données et à la loi informatique & libertés modifiée;
- sécuriser l'accès à l'authentification par le biais de la mise à disposition d'une solution, fiable, stable et dimensionnée au regard des besoins actuels et évolutive pour pouvoir répondre aux besoins futurs.
- garantir l'actualisation régulière de l'annuaire AAF mis à disposition de l'ENT

Dans le cadre du marché, le titulaire a vocation à assurer tout ou partie des prestations suivantes pour les établissements relevant des 11 collectivités :

- mettre en place, initialiser et exploiter le service d'ENT ;
- assurer l'hébergement de la plate-forme ;
- prendre en charge l'assistance aux utilisateurs de niveaux 2 et 3 ;
- former des utilisateurs à l'outil numérique.

En complément de ces prestations, les Autorités Académiques mobilisent les ressources humaines pour accompagner par la formation les usages pédagogiques de l'ENT, organiser l'assistance de niveaux 0 et 1 et alimenter les observatoires des usages afin de contribuer à éclairer les décisions prises dans les instances définies dans la convention Groupement de Commandes.

Ce dispositif a vocation à être opérationnel pour la rentrée scolaire 2018 pour les établissements relevant des collectivités qui souhaiteront bénéficier du marché objet de la convention Groupement de Commandes.

Article 3 – Moyens mobilisés par les partenaires

3.1. Moyens mobilisés par les collectivités signataires de la convention Groupement de Commandes

Les collectivités prendront en charge le financement de la totalité des prestations du marché sur leur budget propre en conformité avec la délibération de leur commission permanente.

Le coordonnateur du Groupement de Commandes mobilisera les ressources nécessaires pour assurer le pilotage des opérations sous sa responsabilité. Chaque collectivité bénéficiaire du marché objet du Groupement de Commandes mobilisera les ressources requises pour le bon fonctionnement du service tant en termes d'équipement que de maintenance de l'ENT.

3.2. Moyens mobilisés par les Autorités Académiques de la Région Grand Est

Les rectorats et la DRAAF mobiliseront leurs services pour assurer l'accompagnement de tous les utilisateurs de l'ENT dans le cadre de son déploiement.

Les Autorités Académiques assurent la majeure partie des actions d'aide au déploiement, de formation et d'accompagnement des utilisateurs, au travers de dispositifs qu'elles pilotent.

La DANE et le DRTIC ont pour mission d'accompagner et de développer les usages du numérique, en conformité avec les priorités nationales définies par leur ministère respectif. Les dispositifs peuvent se décliner ainsi :

- des actions de formation et d'information en direction des équipes de direction, des cadres pédagogiques, des enseignants et des personnels ;
- la formation des formateurs académiques ;
- l'accompagnement des usages et leur mutualisation.

Les Autorités Académiques, via les DANE et les DRTIC, à travers leurs différentes actions et partenariats, assurent l'accompagnement des établissements scolaires et des enseignants par des interventions spécifiques permettant de développer la mutualisation des usages pédagogiques du numérique dans toutes les disciplines.

L'ENT est un service public du numérique. Sa valorisation auprès des acteurs éducatifs sera assurée par les Autorités Académiques, sous l'impulsion des DANE et des DRTIC. Des formations en présentiel et à distance, en coordonnant un ensemble de dispositifs, seront mises en œuvre :

- d'une part en mobilisant les réseaux existants :
 - les inspecteurs et les interlocuteurs académiques au numérique par discipline ;
 - les personnels de direction référents numériques ;

- les accompagnateurs et les formateurs interdisciplinaires par territoire ;
 - les référents numériques identifiés dans chaque établissement par une lettre de mission ; sous la responsabilité du chef d'établissement pour des actions au sein de leur propre établissement (les Autorités Académiques s'engagent à sensibiliser et à former, aux usages de l'ENT) ;
 - les administrateurs de l'ENT identifiés dans chaque établissement pour des actions dans leur établissement
- d'autre part, en proposant :
- des actions de formations à destination des formateurs académiques, des enseignants et des cadres pédagogiques dans le cadre du plan de formation académique ;
 - des séminaires académiques, inter-académiques et parfois nationaux.
 - de l'accompagnement de proximité auprès des utilisateurs de l'ENT sur les problématiques d'importation des données d'emploi du temps, de paramétrages courants de l'ENT notamment ceux de l'outil de vie scolaire intégré, de publipostage des comptes utilisateurs, de gestion des espaces collaboratifs, etc.

Les référents numériques ainsi que les administrateurs ENT bénéficieront de l'animation de ces réseaux impulsés par les DANE et les DRTIC, à travers les listes de diffusion facilitant les échanges de pairs à pairs, les foires aux questions (FAQ) inter-académiques pour davantage de mutualisation de la connaissance. Un groupe d'experts administrateurs ENT pourra être identifié lors de la première année du marché pour devenir formateurs auprès des administrateurs ENT nouvellement identifiés à la rentrée 2019. Les DANE et les DRTIC accompagneront les administrateurs et les référents numériques qui travailleront les uns et les autres en collaboration.

Les DSI des Rectorats et les DRTIC ont pour mission de mettre en œuvre, conformément aux recommandations nationales, la politique relative aux systèmes d'information dans les domaines de la gestion, de la communication et du pilotage.

Dans le cadre de l'ENT, les DSI des Rectorats et la DSI d'AgroSup Dijon, pour le compte de la Direction Générale de l'Enseignement et de la Recherche du Ministère chargé de l'agriculture assurent, en tant que fournisseurs d'identités, l'authentification :

- des élèves et parents d'élèves de l'enseignement public, et privé sous contrat, du second degré, de l'ensemble des personnels de l'éducation nationale des établissements d'enseignement secondaire ;
- les DSI seront chargées aussi de la propagation des informations d'identités et des attributs nécessaires aux fournisseurs de services ainsi que de la transmission quotidienne (ou autre périodicité définie d'un commun accord) de l'annuaire fédérateur au soumissionnaire ENT; les modalités de cette transmission sont décrites dans l'Annuaire du Schéma Directeur des Espaces numériques de Travail (SDET).

Les Autorités Académiques proposeront une architecture fiable, sécurisée et correctement dimensionnée pour assurer une disponibilité en continue et sans rupture de service du système d'authentification et d'accès au service (selon des conditions de disponibilités parallèles à celles exigées du titulaire).

Les Autorités Académiques veilleront à ce que des personnes soient nommées pour assurer les fonctions suivantes dans chaque établissement :

- Conseiller les personnels de direction dans le pilotage de l'établissement et accompagner les enseignants dans la prise en compte du numérique au quotidien dans les classes.
- Assurer la disponibilité technique des équipements en lien avec les collectivités territoriales chargées de l'équipement et de la maintenance.
- Administrer les services en ligne par délégation du chef d'établissement.

A travers les indicateurs prévus dans le cadre du marché de l'ENT Grand-Est, communiqués lors des différents comités, une évaluation des différents dispositifs d'accompagnement peut être analysée par chaque autorité académique. Un bilan sera transmis par académie aux membres du groupement de commande du territoire concerné.

Article 4 – Accompagnement et formation des personnels au et par le numérique

4.1. Les acteurs au sein des établissements de l'éducation nationale :

- **Le référent numérique, l'administrateur ENT et la personne ressource au numérique**
 Dans chaque établissement de l'académie sont nommés :
 - un référent numérique qui est le référent pédagogique pour accompagner les usages du numérique dans son établissement. Il est placé sous l'autorité du chef d'établissement ;
 - un administrateur ENT qui a pour mission d'accompagner la mise en œuvre de l'ENT et le développement de son usage. Il agit et est placé sous la responsabilité du chef d'établissement ;

- la personne ressource au numérique est un correspondant technique, interface avec les équipes techniques des collectivités ou les prestataires externes mandatés par les collectivités. Il est en lien avec le guichet académique et peut être amené à réaliser des opérations techniques simples ne nécessitant pas de compétences particulières et sous la responsabilité de l'opérateur de maintenance. Il est désigné par le chef d'établissement et se trouve sous sa responsabilité.

4.2. Les acteurs au sein des établissements agricoles

Dans l'enseignement agricole, la DRAAF a mené une politique de soutien au développement du numérique permettant à chaque établissement d'avoir au moins :

- un enseignant du corps des Technologies Informatiques et Multimédia (TIM),
- un Technicien Formation et Recherche,

Ces personnes accompagnent les usages du numérique dans leur établissement. Elles sont placées sous l'autorité du chef d'établissement. Elles assurent l'administration de l'ENT, l'accompagnement de sa mise en œuvre et le développement de son usage.

4.3. Formations proposées par les autorités académiques

Il convient pour les personnels des Autorités Académiques d'intégrer le numérique au service de la réussite de tous les élèves.

L'ENT sera un service qui permettra de concevoir des parcours d'apprentissage personnalisés intégrant des ressources pédagogiques adaptées au besoin de chaque élève. Les services proposés favoriseront la communication avec les familles. Les outils collaboratifs renforceront les échanges au sein de la communauté éducative.

Les Autorités Académiques intègrent dans leurs plans de formation des personnels des actions de formations clairement identifiées permettant le développement des usages du numérique et notamment de l'ENT. L'objectif est d'offrir un accompagnement multiforme au plus près du déploiement du numérique dans les établissements.

Pour renforcer la formation par le numérique les Autorités Académiques favoriseront le suivi et le développement de formations hybrides (en présentiel et à distance).

Ces formations pourront, notamment, être mises en œuvre à travers M@gistère, Acoustice, France Université Numérique ou en lien avec les Universités.

La politique d'équipement, d'assistance et de maintenance déployée par les partenaires s'attachera à préciser l'implication des acteurs en établissement afin d'assurer la meilleure qualité de service possible. Les acteurs susceptibles d'être impliqués sont détaillés ci-après.

4.4. Les moyens de Maintenance Informatique des collectivités

Les moyens, dans le cas où un dysfonctionnement sur le réseau ou le matériel d'un établissement impacterait l'ENT, sont précisés dans chaque convention cadre bilatérale académie / collectivité.

Article 5 – Gouvernance

La convention Groupement de Commandes prévoit dans son article 8 l'organisation et les modalités de gouvernance de l'Espace Numérique de Travail. Le bon fonctionnement de la gouvernance dépend de la mise en place d'observatoires des usages chargés notamment d'identifier des bonnes pratiques et de faire évoluer les services rendus par l'ENT pour mieux les faire coller aux besoins des usagers.

L'organisation et le fonctionnement des observatoires des usages se fait sous la responsabilité des Autorités Académiques.

5.1. Observatoires des usages de l'ENT

Il est instauré un observatoire des usages par rectorat et un observatoire pour la DRAAF. Ils se réunissent en amont des comités de suivi techniques (CST) tels que prévus par l'article 8.3 – Comités de Suivi Trimestriels de la convention Groupement de Commandes. Les DANE des trois académies sont chargés de consolider les données fournies par les quatre observatoires, en relation avec un DRTIC pour la DRAAF.

Chaque Autorité Académique garde une autonomie organisationnelle pour préparer les réunions de son observatoire des usages. Cela peut se traduire par exemple par la mise en place de comités de suivi locaux (département, bassin d'éducation et de formation) réunis à des fréquences bimestrielles.

5.2. Objectifs

La massification de l'accès aux services numériques dans la vie quotidienne et dans les activités d'enseignement transforme l'École. Dans ce contexte, il est nécessaire de qualifier les nouvelles pratiques pédagogiques numériques et les nouvelles tâches d'apprentissage et d'en évaluer l'efficacité et l'efficacités à travers les usages de l'ENT. L'augmentation attendue des usages pédagogiques du numérique, pour former les élèves par le numérique et au numérique, passe par la diffusion et la valorisation des pratiques pertinentes observées et validées.

Sous la responsabilité de chaque délégué académique au numérique (DAN), il s'agit d'observer, tout au long de la scolarité, les usages de l'ENT ; qu'ils soient innovants ou installés, qu'ils soient hors la classe ou dans la classe, quels que soient les équipements utilisés.

Ces observations permettront d'évaluer qualitativement ces usages et d'en dégager des axes de formations au numérique par de nouveaux exemples mettant en exergue des savoirs d'expérience, des projets innovants (intégrant si possible des ressources transmédiées).

Ces observations seront également nécessaires pour mesurer la réelle intégration du numérique et de l'ENT en particulier dans les pratiques quotidiennes des tous les acteurs des communautés éducatives des EPLE et EPLEFPA.

Des indicateurs seront élaborés pour évaluer les déploiements et les services utilisés par les usagers. Des tableaux de bord académiques et d'établissements pourront être réalisés et les résultats valorisés.

Des données exploitables de ces observations quantitatives et qualitatives seront mises à la disposition des membres du groupement de commande.

Ces observations analysées participeront à évaluer l'ensemble des dispositifs du projet ENT du déploiement, aux services pédagogiques proposés, à l'accompagnement et la formation. Ils permettront de prendre des décisions de régulation si nécessaire.

5.3. Composition des observatoires des usages

Observatoires mis en place par les rectorats

Les membres permanents sont :

- Direction des lycées de la région Grand Est ou représentant.
- Directions idoines dédiées aux « collèges » au sein des collectivités adhérentes au marché ENT ou représentants.
- DAN ou représentant.
- DSI ou représentant
- Représentants des personnels de direction (un par département pour les collèges et un représentant pour les lycées) accompagnés de leur délégué à la protection des données.
- Deux représentants de parents d'élèves (un pour le niveau collège et un pour le niveau lycée).
- Deux administrateurs ENT (un exerçant en lycée et un autre en collège).
- Deux membres des corps d'inspection (ou IAN).
- Deux formateurs académiques aux usages du numérique.
- Un membre de Canopé.
- Un membre de l'ESPE.
- Un représentant du diocèse (au titre de l'enseignement privé sous contrat)

Des participants, en tant que personnes qualifiées, pourront autant que de besoin enrichir cet observatoire notamment les délégués à la protection des données des collectivités.

Observatoire mis en place par la DRAAF

- la Direction des lycées de la région Grand Est ou représentant.
- le DRAAF de la région Grand Est ou son représentant.
- Les DRTIC.
- Trois directeurs, ou directeurs adjoints des EPLEFPA.
- Un représentant de parents d'élèves
- Un administrateur d'ENT.
- Deux enseignants.
- Un membre du corps des inspecteurs du Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation.
- Le Délégué Régional à l'Ingénierie de Formation.

5.4. Modalités d'actions

Le groupe constitué des membres de l'observatoire académique devra être en mesure notamment :

- de se mettre en lien avec le titulaire du marché de l'ENT pour exprimer les besoins sur les indicateurs nécessaires et définis conjointement au sein de chaque observatoire après accord express des instances de gouvernance du projet,
- d'exploiter les données statistiques d'usages issus des tableaux de bord des établissements, des Autorités Académiques et des collectivités,
- d'exploiter des données provenant d'enquêtes, rapports d'inspection, données terrain,
- de produire des documents issus des analyses de données, les diffuser au groupement de commandes de l'ENT et les publier sur les sites académiques ;
- de construire un protocole d'observation en collège et en lycée destiné à un échantillon d'établissements.

5.5. Mutualisation des observations

La consolidation des remontées analysées des quatre observatoires, communiquée auprès des collectivités territoriales, permettra de mettre en valeur les usages pertinents et de les essayer tout en tenant compte des situations contextuelles.

Ces remontées seront communiquées également par les Autorités Académiques aux différentes instances de gouvernance telles que le comité de suivi trimestrielle et l'Assemblée Générale de l'ENT.

Article 6 : Assistance aux utilisateurs

Cet article vise à décrire le cycle de vie du traitement des événements ayant un impact sur le bon fonctionnement des services rendus par l'espace numérique de travail.

L'assistance aux utilisateurs de l'ENT s'appuie sur :

- L'administrateur de l'ENT de l'établissement
- Un guichet unique d'assistance mis en œuvre par chacune des autorités académiques
- Les entités compétentes (Dane, Dsi) des autorités académiques
- Le support d'assistance du titulaire du marché

Elle s'organise à plusieurs niveaux.

Niveau 0 établissement

En cas de difficulté ou d'impossibilité d'utilisation de l'ENT, les personnels ou élèves de l'établissement contactent directement le correspondant ENT qui apporte toute son expertise et sa maîtrise de l'outil pour résoudre le problème d'usage.

Si le correspondant ENT ne peut pas traiter la demande d'assistance il saisit le guichet unique académique qui oriente la demande vers une entité de l'autorité compétente.

Niveau 1 autorité compétente

Les autorités compétentes sont les autorités académiques et les collectivités (pour les dysfonctionnements sur le réseau et le matériel d'un établissement pouvant impacter le fonctionnement de l'ENT).

Chaque autorité compétente traitera les demandes qui relèvent de son périmètre.

Dans le cas d'un dysfonctionnement d'un logiciel tiers, l'autorité compétente se tourne vers l'éditeur du logiciel concerné.

Néanmoins, un dispositif d'assistance spécifique pour les outils de vie scolaire est établi dans le marché, et le titulaire du marché met en place un accès direct au support Niveau 1 pour les établissements utilisateurs du module de Vie Scolaire. Ce support Niveau 1 est accessible aux établissements via le guichet unique qui est mis à disposition par les autorités académiques. A noter que selon l'organisation et les territoires, ce Niveau 1 pourrait être pris en charge par une autorité compétente.

En outre, pour rappel, la valorisation de l'ENT auprès des acteurs éducatifs sera assurée par les Autorités Académiques, sous l'impulsion des DANE et des DRTIC grâce à un accompagnement de proximité auprès des utilisateurs de l'ENT sur les problématiques d'importation des données d'emploi du temps, de paramétrages courants de l'ENT notamment ceux de l'outil de vie scolaire intégré, de publipostage des comptes utilisateurs, de gestion des espaces collaboratifs, etc.

Niveaux 2 et 3 Titulaire du marché

Seules les demandes signalant un dysfonctionnement avéré, ou qui n'auront pas trouvé de solution, soit auprès du correspondant ENT, soit auprès des autorités compétentes, sont soumises au support du titulaire du marché.

Les autorités compétentes s'engagent à fournir l'ensemble des éléments fonctionnels et techniques permettant au fournisseur de déterminer l'origine du problème et d'apporter une solution. Le titulaire du marché s'engage à apporter une réponse qui sera tracée dans le guichet unique des autorités académiques.

Les partenaires s'engagent dans une démarche de progrès continu en particulier en ce qui concerne l'assistance et la maintenance aux utilisateurs.

A ce titre, des revues d'incidents impliquant l'ensemble des parties prenantes au projet seront organisées régulièrement et permettront d'identifier les actions d'amélioration à conduire.

Article 7 – Protection des données personnelles

Les parties à la présente convention s'engagent à respecter le règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE du 27 avril 2016 ainsi que la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 ; plus particulièrement lorsque la transmission d'informations à caractère personnel est nécessaire pour la mise en œuvre de l'ENT.

Les responsables de traitements :

- Les établissements représentés par leurs chefs, pour la part des finalités et moyens qu'ils déterminent pour tout usage hors périmètre décrit dans le cahier des charges.
- Les 11 collectivités représentées par leurs présidents, pour la part des finalités et des moyens qu'elles déterminent pour tout usage hors périmètre décrit dans le cahier des charges.

La responsabilité du traitement ENT est donc conjointe entre les établissements et les collectivités. Les responsables de traitement associent leur délégué à la protection des données (DPD) pour toute question relative à la protection des données :

- les délégués à la protection des données de chacune des parties se constituent en groupe de travail dit « Groupe d'échange des DPD des territoires du Grand est » afin d'examiner les suites qu'il convient de donner à tout évènement, demande d'exercice de droit, actualité ou incident concernant l'ENT que le groupe considérera comme utile.
- Le groupe d'échange se réunit au moins 2 fois par an ;
- lorsque une demande d'exercice des droits d'une personne physique est adressée par erreur ou méconnaissance à l'une des parties, elle est immédiatement transférée au(x) responsable(s) de traitement concerné(s) ;
- lorsqu'une notification de violation de données est nécessaire, c'est le périmètre des personnes physiques concernées qui détermine le responsable de traitement qui notifie la violation à l'autorité de contrôle nationale avec l'aide des DPD concernés. *A titre d'exemple, une faille qui concernerait l'ensemble des utilisateurs serait notifié par la Région, une faille qui concernerait l'ensemble des utilisateurs d'une académie par son autorité académique, l'ensemble des utilisateurs d'un département par la collectivité concernée et seulement un ou quelques établissements par le ou chefs d'établissement concernés ;*
- les informations des notifications sont transférées aux autres délégués à la protection des données dans les meilleurs délais qui en informe leur(s) responsable(s) de traitement.
- chacune des parties met à disposition des autres les fonctionnalités qui figurent dans son registre des traitements. Il s'agit par exemple pour la Région d'explicitier la fonctionnalité nécessaire à la distribution du matériel Lycée 4.0

À ce titre, les parties réalisent l'analyse de risques et s'assurent que les traitements réalisés sont conformes au RGPD.

Article 8 – Information des personnes concernées

- Chaque chef d'établissement, en tant que responsable du traitement le plus proche, doit veiller à assurer l'information notamment des représentants légaux des élèves mineurs et des élèves majeurs, des personnels concernés de l'existence de la présente convention et des traitements qui en résultent dans les termes des articles 12 à 14 du RGPD et de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.
- Les Autorités Académiques veillent, chacune pour ce qui la concerne, à ce que chaque établissement, d'une part, intègre dans sa charte d'usage des services numériques les conditions d'utilisation de l'ENT, définisse un point de contact pour l'exercice des droits des personnes physiques (précisé à l'article 26 du RGPD) et, d'autre part, diffuse ces informations auprès des familles (article 13 et 14 du RGPD)

Article 9 – Communication

Les collectivités territoriales pourront utiliser l'ENT dans le cadre d'une charte de bon usage construite avec les Autorités Académiques, et dans le respect des textes réglementaires dont :

- Le code de l'éducation, notamment ses articles L213-2 et L214-6 relatif aux compétences des collectivités ainsi que l'article D111-5 relatif à l'accès des parents à l'ENT
- Le schéma directeur des espaces numériques de travail (SDET) dans sa version actualisée

L'information transmise par les collectivités concernera exclusivement des actualités pratiques et utiles pour le public ciblé, touchant à la vie de l'élève au sens large.

Article 10– Engagement de service et évaluation

Les Autorités Académiques s'engagent à :

- garantir la disponibilité de leur système d'authentification et d'accès au service dans des conditions de continuité de service proches de celles exigées auprès du titulaire du marché ; soit à minima 99,7% de taux de disponibilité sur la plage de 8h à 22h du lundi au vendredi (hors congés scolaires), sinon 97% de taux de disponibilité sur les autres périodes ;
- traiter ou qualifier les tickets de maintenance dans le respect de l'orientation « client » porté par la démarche ITIL ;
- réaliser un bilan annuel de leur activité d'accompagnement et des actions d'amélioration identifiées et mises en œuvre
- rendre consultables les actions et documents réalisés au titre des fonctions de DPD et RSSI aux collectivités partenaires

Les collectivités s'engagent à :

- financer le projet ;
- participer à la gouvernance du projet ;
- mettre en place une coordination du projet ;
- rendre consultables les actions et documents réalisés au titre des fonctions de délégués à la protection des données aux autres partenaires

Collectivement les partenaires s'engagent à :

- Participer à la gouvernance de l'ENT
- Construire un ENT unique et fédéré
- Proposer une position harmonisée au titre des différents aspects relevant du pilotage et du suivi du projet

Fait en quinze exemplaires à STRASBOURG, le ... 2019

Pour l'académie de Nancy-Metz

Pour l'académie de Reims

Pour l'académie de Strasbourg

Pour la DRAAF

Pour la Région

Pour les Ardennes

Pour l'Aube

Pour la Marne

Pour la Haute-Marne

Pour la Meurthe-et-Moselle

Pour la Meuse

Pour la Moselle

Pour le Bas-Rhin

Pour le Haut-Rhin

Pour les Vosges

ANNEXE A LA CONVENTION

Charte de bon usage dans le cadre de toute communication des collectivités vers les familles et élèves par le biais de l'ENT Mon Bureau Numérique

Préambule

Les onze collectivités territoriales du Grand-Est (les départements des Ardennes, de l'Aube, de la Marne, de la Haute-Marne, de la Meurthe et Moselle, de la Meuse, de la Moselle, du Bas-Rhin, du Haut-Rhin, des Vosges et la région Grand Est) ont décidé conjointement de mettre à disposition des établissements d'enseignement du second degré (lycées et collèges, publics, privés et agricoles) l'espace numérique de travail « Mon Bureau Numérique » (MBN). Cet ENT propose diverses fonctionnalités auxquelles accèdent les personnels des établissements, des collectivités concernées, les élèves et leurs représentants légaux, selon des règles définies dans un autre cadre.

MBN propose notamment un dispositif de communication en ligne, au moyen d'affichage de commentaires que les collectivités souhaitent utiliser, pour diffuser des informations institutionnelles aux élèves et aux familles, dans le cadre de leurs compétences prévues par les dispositions des articles L231-2 et L213-4 du code de l'éducation. Ce dispositif a pour intérêt d'être disponible, de permettre une diffusion instantanée et d'éviter des coûts importants d'envoi par courrier.

La communication générale, à tous les individus, reste du domaine du propriétaire des droits d'usage de MBN (le groupement de commandes associant les 11 collectivités du Grand Est précédemment décrites). Toutefois, ces collectivités souhaitent faire de la communication spécifique, en direction des seuls établissements de leur ressort, ce qui passe par les divers systèmes d'authentification, donc sous la responsabilité éditoriale des chefs d'établissement.

Du fait de leur responsabilité personnelle, en tant que directeurs de la publication pour leur établissement et en application des dispositions de l'article 93-2 de la Loi n° 82-652 du 29 juillet 1982 sur la communication audiovisuelle, les chefs d'établissement souhaitent avoir un droit de regard et d'opposition sur les diffusions des collectivités, concernant des communications pour lesquelles ils auraient un doute.

Objectif

La présente charte a pour objectif de définir les conditions dans lesquelles les présidents de collectivité et les chefs d'établissement s'entendent pour que le dispositif de communication en ligne de MBN puisse être utilisé de façon souple, chacune des parties s'obligeant à respecter les droits et devoirs de chacun.

Elle définit les modalités de diffusion pour les collectivités et d'intervention pour les chefs d'établissement.

Utilisation du dispositif de communication en ligne de MBN

Les collectivités territoriales, membres du groupement, ont la possibilité d'utiliser le dispositif de communication en ligne de MBN, dans le but de transmettre toute information utile aux élèves et à leurs représentants légaux, d'une manière dématérialisée, en rapport avec la fréquentation de leur établissement, ou en vue de leur fréquentation d'un autre établissement. Les échanges entre les collectivités et les personnels administratifs, enseignants et d'éducation de l'Education nationale ne sont donc pas concernés par cette charte. Ces informations sont de nature organisationnelle, administrative et financière et visent à améliorer le fonctionnement général des conditions de scolarisation des élèves. Elles sont conformes aux lois et règlements et exemptes de toute forme d'incitation délictueuse ou de propagande.

Par ailleurs, les collectivités locales s'obligent à une stricte neutralité à l'égard de la communauté éducative.

La collectivité qui souhaite user du dispositif de communication en ligne de MBN s'oblige à transmettre préalablement le contenu exhaustif de sa diffusion aux chefs des établissements concernés, dans un temps compatible avec le délai nécessaire à son examen. L'absence de retour du chef d'établissement vaut son accord tacite.

Les informations soumises à validation préalable (demande préalable de la part des Collectivités et validées par les chefs d'établissement) sont de divers types :

- Les communications récurrentes aux familles ;

- Les communications à des fins d'évaluation du dispositif seront coproduites en amont avec les autorités académiques.

En cas d'urgence, à l'occasion de la rupture d'un service ou d'un usage, en rapport avec les établissements de son ressort, une collectivité peut, exceptionnellement, user du dispositif de communication en ligne de MBN sans communication préalable du contenu exhaustif de sa diffusion : dans ce cas, une copie du contenu exhaustif de la diffusion est adressée simultanément et par courriel aux chefs d'établissement concernés.

Ceci s'applique, par exemple, à la suspension des transports scolaires, dans une zone spécifique et pour cause d'intempéries : le caractère fortuit et imprévisible de ces intempéries justifie l'impossibilité d'une transmission préalable.

La communication réalisée par les collectivités pourra être « multicanal ».

Droit de regard et d'opposition des chefs d'établissement

Le chef d'établissement, à l'occasion de la réception préalable du contenu exhaustif d'une diffusion de la collectivité exerce pleinement sa responsabilité de directeur de la publication. Il s'oblige à faciliter la communication des collectivités concernées, avec les élèves et leurs représentants légaux, en dehors de toute considération de nature partisane ou intention de nuire.

En cas de doute sur le fond ou sur la forme de la communication, il saisit sans délai le président de la collectivité ou son représentant, en vue de faire rectifier le ou les éléments invoqués, avant diffusion. Il en informe les services académiques.

La collectivité transmet alors et préalablement le contenu exhaustif de sa diffusion rectifiée aux chefs des établissements concernés, dans un temps compatible avec le délai nécessaire à son examen.

Le délai d'analyse par les autorités académiques est de cinq jours ouvrables pour les communications récurrentes.

Le délai d'accord tacite est de 3 jours ouvrables pour les communications ponctuelles.

Litige persistant

En cas de désaccord persistant entre le président de la collectivité et le chef d'établissement, le président de la collectivité saisit le recteur de l'académie ou le DRAAF, en vue d'obtenir son arbitrage. Cette procédure revêt un caractère d'urgence et vise à lever le doute et permettre la diffusion du communiqué dans les meilleurs délais.

Les refus de communication de la part des Chefs d'établissement devront être motivés.

En tout état de cause, chacune des parties conserve ses pleines prérogatives, notamment de saisir les juridictions concernées.