

RÉPONSE DU CONSEIL D'ETAT AU GRAND CONSEIL

à l'interpellation de Didier Divorne, Député, "Gestion des notes dans l'enseignement obligatoire : à quand la fin du tunnel ?"

1 RAPPEL DE L'INTERPELLATION

Le 4 mars 2014, j'ai déposé une question orale sur le logiciel "NEO" qui permet l'introduction et le suivi des notes et des différentes appréciations des élèves vaudois pendant leur scolarité obligatoire. A la question de savoir si tout serait mis en place afin que la fin de second semestre et la clôture annuelle se passe sans problème, la réponse de Mme la Conseillère d'Etat A.-C. Lyon avait été rassurante. Les quelques mesures de corrections nécessaires seraient prises et tout devait rouler sans problème.

Un communiqué de presse de la Société Pédagogique Vaudoise (SPV) du 20 juin 2014 donne des indications alarmantes sur les capacités et la fiabilité de ce logiciel en cette fin d'année scolaire. Renseignements pris, la situation est telle que des conseils de classe ont dû être repoussés de quelques heures, dans l'attente du fonctionnement de ce logiciel. Ce ne sont pas simplement des heures de travail qui ont été ainsi perdues, sans être pour autant remboursées, mais ce sont également les nerfs des enseignantes et enseignants qui ont été mis à rude épreuve. Pour terminer, il est inutile de vous préciser que la confiance envers ce logiciel atteint des fonds abyssaux et est proche du zéro absolu. Le sentiment par rapport à une partie de l'informatique cantonale n'est pas plus flamboyant ...

La lumière devant être faite sur ces multiples dysfonctionnements, je me permets de poser les questions suivantes au Conseil d'Etat :

- 1. Quelle a été la nature exacte des dysfonctionnements constatés ? Sont-ils de nature conceptuelle, liés à la programmation ou liés à la conduite du projet ?*
- 2. Quels sont les mesures prises à ce jour, qu'elles soient informatiques ou organisationnelles, pour pallier aux carences constatées et leur financement est-il assuré, le but étant d'avoir un outil enfin performant et digne de confiance à la rentrée scolaire 2014 / 2015 ?*
- 3. De quelle manière le Conseil d'Etat entend-il indemniser le corps enseignant pour toutes les heures perdues et non rétribuées suite à ces dysfonctionnements ?*

2 RÉPONSE DU CONSEIL D'ETAT AU GRAND CONSEIL

En préambule, il convient tout d'abord de rappeler que le logiciel NEO - pour Notes de l'enseignement obligatoire - a été introduit en décembre 2012 dans 27 établissements pilotes. Ce logiciel couvrait alors des fonctionnalités en lien avec l'évaluation des élèves dépendant encore de la Loi scolaire (LS). Cette même année scolaire, en mars 2013, tous les établissements abritant des classes de l'ancienne 6^{ème} année – alors année durant laquelle s'opérait l'orientation des élèves – ont été invités à utiliser l'application à des fins de pilotage et pour gérer les orientations vers la nouvelle 9^{ème} année.

En août 2013, l'usage de NEO était généralisé à l'ensemble des établissements vaudois pour les années 3P à 11S, soit près de 70'000 élèves et 8'000 enseignants.

Depuis fin janvier et donc bien avant l'interpellation du 4 mars sur le même objet, la Direction générale de l'enseignement obligatoire (DGEO) et l'équipe dédiée au projet NEO ont entrepris de nombreuses actions, notamment:

- le renforcement de l'équipe des testeurs ;
- la mise à disposition des établissements de moyens de communication et de supports de formation leur permettant de former les enseignants aux bonnes pratiques en lien avec l'usage de ce logiciel ;
- l'indication aux établissements de la nécessité, au 5 mai, de contrôler les données provenant du Logiciel d'aide à la gestion administrative et pédagogique des établissements scolaires (LAGAPES), l'ancien logiciel dans lequel les

établissements devaient encore gérer la répartition de l'enseignement, ainsi que la constitution des classes et des groupes. Ces contrôles devaient permettre que les éventuelles corrections puissent être réalisées au cours du mois de mai et que tout soit en ordre en juin. Ces données étaient en effet reprises directement dans NEO et leur qualité était critique pour la saisie des évaluations des élèves ;

- la réponse à 3'493 demandes de support provenant des établissements du canton, demandes provenant d'ailleurs de façon très différenciée selon les établissements et auxquelles il fut répondu par l'équipe, au besoin en se rendant sur place afin d'apporter le soutien nécessaire ;
- et bien sûr, la poursuite du développement de l'application NEO afin de la rendre compatible avec le nouveau cadre légal, la Loi sur l'enseignement obligatoire (LEO). En effet, la mise en œuvre d'une nouvelle loi, d'un nouveau cadre général de l'évaluation, ainsi que la contrainte imposée aux enseignants d'utiliser le même logiciel, imposent aux établissements scolaires d'adapter leurs processus internes pour l'évaluation des élèves. Si ces adaptations sont aujourd'hui clairement identifiées, elles nécessiteront certainement encore quelques ajustements et, ensuite, des développements spécifiques.

A noter que, durant le mois de mai, la saisie des points aux épreuves cantonales de référence (ECR) par les enseignants s'est déroulée sans aucun problème technique. Les résultats aux ECR ont ainsi pu être distribués à temps aux parents de 29'135 élèves grâce à l'application NEO.

Ces actions, ainsi que le succès des opérations liées aux ECR ont permis d'envisager sereinement le déroulement des événements prévus en juin. Néanmoins, le 16 juin, peu avant 16 heures, la charge sur NEO a triplé en quelques secondes. Ceci a entraîné un engorgement des accès aux serveurs. L'équipe technique DSI et l'équipe métier DGEO avaient certes anticipé cette potentielle surcharge. Comme prévu dans le plan d'action, du matériel supplémentaire a immédiatement été mis en exploitation. Cet accroissement de la capacité de l'infrastructure informatique a déjà permis de mieux absorber la charge dès 17 heures.

Tant la DGEO que la Direction des systèmes d'information (DSI) ont alors agi avec la volonté d'améliorer les aspects techniques ayant provoqué des problèmes directement en lien avec l'application NEO. Il s'agissait alors notamment de diminuer la charge des machines en optimisant certains traitements des données par l'application. Or, effectuer des corrections alors que l'application est en production constitue une opération à risques au plan technique dans la mesure où elle peut générer d'autres problèmes. Ces corrections ont néanmoins été nécessaires pour éliminer certains problèmes bloquants. Durant la semaine, l'équipe s'est donc efforcée de contrôler que les corrections n'entraînaient pas de régressions. Du 16 au 25 juin, l'équipe métier de la DGEO et l'équipe DSI ont travaillé ainsi sans relâche, week-end compris, afin de rendre l'application plus performante sur le plan technique.

Dans ces moments, les enseignants ont certes parfois dû attendre avant d'être en mesure de saisir leurs évaluations et certains conseils de classe ne se sont pas tenus complètement comme prévus. Cependant, en fin de compte, NEO a permis, dans les délais légaux impartis, la réalisation de l'ensemble des opérations suivantes:

- la tenue des conseils de classe pour 66'961 élèves, soit 99,1% des élèves scolarisés dans les établissements vaudois et concernés par l'évaluation ;
- l'impression de 61'321 points de situation, la différence n'étant pas imputable à l'application mais à certaines difficultés dans quelques établissements, par ailleurs traitées depuis ;
- la prise de décisions par les Conseils de direction pour 66'971 élèves ;
- ainsi que l'impression de 66'942 bulletins décisionnels.

Afin de parvenir à ces résultats, ce sont près de 5,6 millions de notes et appréciations qui ont été saisies dans l'application durant l'année scolaire 2013-2014. En moyenne, ce sont 100'000 notes qui ont été saisies par jour ouvrable en janvier 2014 et même 140'000 par jour en juin 2014.

A la vue de ces éléments, le Conseil d'Etat apporte les réponses suivantes aux questions de Monsieur le Député Didier Divorne.

1. Quelle a été la nature exacte des dysfonctionnements constatés ? Sont-ils de nature conceptuelle, liés à la programmation ou liés à la conduite du projet ?

Les dysfonctionnements sont essentiellement apparus lors de la montée en charge brutale, plus précisément lors de la saisie en masse des notes en fin de semestre et lors de la tenue simultanée des conseils de classe. Les temps de réponse parfois plus longs auxquels faisaient face les utilisateurs les incitaient à cliquer à nouveau sur leur écran. Cette action lançait une nouvelle requête, laquelle contribuait de fait à accroître la charge du système.

Dès le début du projet, les contraintes du calendrier scolaire et le rythme des décisions liées à la mise en œuvre de la LEO ont imposé des échéances serrées pour la conception et le développement de NEO. Ce qui a eu pour conséquence une qualité moindre de certaines livraisons du prestataire et un manque de temps pour réaliser suffisamment de tests de charge et de performance avant mise en production sur cette version de l'application. La conduite du projet a toujours soigné les phases de tests métier et a pris les décisions nécessaires pour tenir compte des besoins des établissements scolaires.

2. Quels sont les mesures prises à ce jour, qu'elles soient informatiques ou organisationnelles, pour pallier aux carences

constatées et leur financement est-il assuré, le but étant d'avoir un outil enfin performant et digne de confiance à la rentrée scolaire 2014 / 2015 ?

Les mesures techniques suivantes ont été prises dès juin 2014 du côté de la DSI pour supporter les pics d'activité (janvier, mai, juin) : revue de code de l'application puis corrections et optimisation découlant de cette revue, renforcement des processus de tests de charge sur l'application, surveillance proactive et optimisation de l'environnement de production. Depuis la rentrée 2014/2015 NEO fonctionne à satisfaction des utilisateurs et n'a rencontré aucun problème particulier.

3. De quelle manière le Conseil d'Etat entend-il indemniser le corps enseignant pour toutes les heures perdues et non rétribuées suite à ces dysfonctionnements ?

Le Conseil d'Etat regrette les désagréments subis à un des moments de pointe de la vie scolaire. Il considère que la capacité offerte aux enseignants durant la majeure partie de l'année scolaire 2013-2014 de gérer les évaluations avec un outil plus moderne, au moment et au lieu de leur choix, n'a pas été de nature à augmenter la durée de leur temps librement géré au sens de l'article 75a LS. Il estime que, dans ce contexte, il n'y a pas lieu de verser d'indemnités.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 19 novembre 2014.

Le président :

P.-Y. Maillard

Le chancelier :

V. Grandjean