



DEMARCHE DE CERTIFICATION DES SOLUTIONS D'ENT SECOND DEGRE

Questions posées –FAQ–

Mise à jour le 16 janvier 2009

INTRODUCTION

Fin 2008, le Ministère engage une certification de service pour les **solutions d'ENT du second degré**, par un organisme certificateur, tiers compétent et impartial.

Les solutions d'ENT seront évaluées sur un ensemble de critères issus du SDET v2.0.

Pour l'accompagner dans l'élaboration du référentiel de certification, le Ministère a retenu AFNOR CERTIFICATION et a mis en place des groupes de travail constitués de représentants de différents collèges :

- les professionnels : éditeurs publics, éditeurs privés, intégrateurs
- les utilisateurs : porteurs de projets en collectivité, porteurs de projets en académie, chefs d'établissement.

A l'issu de ces travaux, une phase d'appel à commentaires permettra à chacun de s'exprimer sur le référentiel avant sa publication au Journal Officiel.

Les questions relatives à la démarche de Certification sont rassemblées dans le présent document. Ce document sera enrichi au fur et à mesure de l'avancée des travaux.

QUESTIONS / REPONSES

Question 1 - (déc. 08) Quel est le coût probable de la certification de la solution pour un éditeur ?

Le coût de certification est un coût global pour 3 ans comprenant :

- L'audit initial
- Les audits annuels
- Les rapports remis à la fin de chaque audit
- L'attribution de licence à l'éditeur, lui permettant de communiquer sur la certification et les caractéristiques certifiées.

Les coûts sont tributaires du nombre de critères contenus dans le référentiel final, ainsi que des modalités de tests et des moyens de contrôles à mettre en œuvre par l'organisme certificateur pour s'assurer de la validité du critère.

Le coût dépend des conclusions des groupes de travail.

Question 2 - (déc. 08) Comment sont évalués les critères issus du SDET ?

Les critères présentés dans le fichier servant de document de travail aux groupes sont rédigés pour être évalués de manière binaire : critère rempli par la solution ou non rempli.

Charge aux groupes de travail, de définir avec précision l'importance accordée à chaque critère.

Il est également possible de définir un référentiel (ou une partie identifiée de celui-ci) permettant une certaine souplesse dans le respect des critères : la solution d'un éditeur pourrait être certifiable avec la validation de X% des critères définis, dont certains pourraient être obligatoires (par exemple).

Les groupes de travail doivent débattre pour chacun des critères pour savoir si le critère doit être rempli partiellement (pourcentage et modalité d'évaluation à définir) ou complètement (100% donc binaire).

Lors des audits, chaque critère est évalué de façon indépendante et impartiale par l'organisme certificateur, en fonction de ce qui aura été défini dans le référentiel de certification de service.

Question 3 - (déc. 08) La candidature à la certification peut-elle venir d'un porteur de projet ?

Après l'étude des différents scénarii possibles, les modalités retenues par le Ministère pour la certification portent sur la solution d'un éditeur. Seule la solution ou les méthodes d'élaboration de l'éditeur sont évaluées.

La démarche de certification est une démarche volontaire de la part de l'éditeur qu'il soit public ou privé.

Question 4 - (déc. 08) Quelle est la durée de certification et que se passe-t-il lors du renouvellement à l'échéance de la période d'attribution ?

La licence de certification de services accordée à un éditeur est valable 3 années consécutives à compter de l'obtention de la certification.

Pour rappel, la licence est accordée à l'éditeur, ce qui lui donne le droit d'apposer un signe distinctif de certification sur sa solution certifiée.

La période de 3 ans commence à l'obtention de la certification pour une solution donnée. Durant ces 3 ans, chaque année (a minima), un audit est réalisé par l'organisme certificateur, afin de vérifier la conformité de la solution au référentiel en vigueur.

Trois cas sont à distinguer lors des audits intermédiaires :

- La solution a évolué mais est restée conforme sur l'ensemble des critères : la certification est prolongée jusqu'à la fin de la période définie restante.
- Certains écarts sont constatés sur la solution en regard des critères : l'éditeur dispose d'un délai fixé pour ajuster sa solution et conserver la certification de sa solution.
- En cas d'écarts mettent en cause la conformité au référentiel, l'éditeur n'obtient pas ou se voit retirer la certification par l'organisme certificateur. Sa solution ne sera plus certifiée, tant que les critères ne seront pas remplis.

A la fin de la période des trois années, la solution est ré-auditée intégralement par l'organisme certificateur, mais les audits peuvent être allégés en raison des audits intermédiaires réalisés. Le coût peut également être ajusté pour la nouvelle période de trois ans à venir.

Question 5 - (déc. 08) A qui s'adresse les critères relatifs aux modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements ?

La certification s'adresse à la solution ENT et aux méthodes utilisées pour sa réalisation. Le périmètre des modalités de suivi et de pilotage s'adresse donc à l'éditeur exclusivement.

Question 6 - (déc. 08) Dans le cadre de communication autour de la certification, comment utilise-t-on les critères communicants ?

La certification d'une solution technique permet à l'éditeur d'engager des phases de publicité et de communiquer sur un certain nombre de critères définis dans le cadre réglementaire du référentiel. Les critères dit communicants peuvent couvrir un spectre relativement large (documentation, ergonomie, interopérabilité, procédure de maintenance, ...). Tous les éditeurs certifiés pourront ainsi communiquer sur des critères établis dans le cadre de la certification de services. Ces critères doivent à la fois être suffisamment précis et suffisamment ouverts pour être compréhensibles par ceux à qui se destine cette communication. Les critères doivent permettre à chaque acteur de se positionner et se différencier.

Question 7 - (déc. 08) Que se passe-t-il en cas d'évolution de version de la solution certifiée ?

L'éditeur doit fournir l'ensemble des modifications réalisées entre les deux versions présentées. Charge à l'organisme certificateur de vérifier que la version de la solution audité est conforme aux critères du référentiel ou que les éventuels impacts restent dans le cadre des critères validés lors des audits.

Question 8 - (déc. 08) La liste des critères diffusée en décembre 2008 peut-elle évoluer ?

La liste fournie sert de base de travail aux groupes constitués par le Ministère. Elle sera complétée, ajustée, allégée, ... en fonction des attentes et des échanges lors des groupes de travail. Il est tout de même important que conserver à l'esprit que la démarche globale s'inscrit dans un cadre réglementaire qu'est la certification de service :

- tout ne peut pas être rédigé sous forme de critère
- seule la solution, les services proposés, l'organisation, le projet mené par l'éditeur sont certifiés (par exemple, les services tiers connexes qu'il est possible d'intégrer ne rentrent pas dans ce cadre)
- les critères doivent être auditable avec des moyens de contrôles définis

Le nombre de critères n'est pas fixé au préalable. Il peut augmenter ou diminuer, l'objectif étant d'obtenir une couverture satisfaisante pour l'ensemble des parties prenantes.

Question 9 - (déc. 08) L'identification des services les plus utilisés dans un ENT se fera-t-elle en utilisant des indicateurs externes ?

Les porteurs de projets et les éditeurs s'appuieront sur leurs retours d'expérience et sur les indicateurs qu'ils possèdent pour argumenter en groupes de travail.

Les groupes de travail comprennent également des chefs d'établissement dont le contact direct avec les utilisateurs finaux permettra d'affiner la pertinence des exigences en matière de critères fonctionnels.

Question 10 - (jan. 09) Quand auront lieu les premières certifications ?

Le planning présenté en séance est serré. Il apparaît qu'une séance supplémentaire est nécessaire pour les groupes de travail (5 et 6 février 2009). De plus, le délai de validation du dossier par la DGCCRF est ici donné à titre indicatif, il s'agit d'une moyenne. Moyennant ces éléments, les premières solutions devraient pouvoir être auditées pour la rentrée 2009.

Question 11 - (jan. 09) Dans le référentiel de certification, quelle est la différence entre le critère communicant et le « détail de l'engagement » ?

Seuls les critères communicants pourront être employés par les structures certifiées dans leur publicité relative à la certification. Dans le référentiel de certification, les critères communicants rassemblent sous un même thème une famille de critères détaillés qui seront audités. Il s'agit du détail de l'engagement.

Question 12 - (jan. 09) Quelles ont été les modalités d'obtention des critères rassemblés dans le tableau de travail ?

Les critères rassemblés dans le tableau sont issus d'une relecture exhaustive du SDET v2.

Question 13 - (jan. 09) L'écriture du SDET v3 est-elle prévue, et comment impactera-t-elle la certification telle que définie aujourd'hui sur la base du SDET v2 ?

Le SDET v2, ainsi que ses annexes, est aujourd'hui un document de référence. Sa rédaction est le résultat d'un travail long de concertations avec les porteurs de projets ENT et les utilisateurs finaux. Le dispositif de certification initié par le Ministère doit permettre, entre autre, de définir la conformité des solutions d'ENT aux éléments du SDET v2 les concernant.

Toutefois, compte tenu de l'évolution des technologies et des usages, le SDET nécessitera une mise à jour dans un futur proche. Le référentiel de certification établi aujourd'hui sur la base du SDET v2 a quant à lui, vocation à durer quelques années. Ainsi, les critères issus du SDET v2 afin de former le référentiel de certification doivent-ils respecter un certain nombre de contraintes telles que :

- ne pas faire de référence explicite à une technologie particulière (sauf normalisation) susceptible d'évoluer
- s'adapter aux usages actuels en anticipant les usages futurs (exemple : une fonctionnalité « blog » apparaît dans le référentiel ; la fonctionnalité « chat » perd de son importance par rapport au SDET).

Ainsi, une évolution du SDET n'impactera pas immédiatement la certification qui doit refléter des critères essentiels.

Enfin, lorsque le SDET changera de version majeure, le référentiel de certification suivra :

- le ministère a souhaité garder la propriété du référentiel de certification et du plan de contrôle associé afin de pouvoir faire évoluer la certification avec les versions du SDET
- des mécanismes de transition existent du côté des organismes certificateurs.

Question 14 - (jan. 09) A la lecture du tableau des critères il apparaît que certains critères relèvent de la responsabilité de l'intégrateur ou de l'exploitant. Or, la certification concerne la solution d'ENT et l'éditeur. Comment se passe alors l'évaluation ?

La certification, telle que définie dans le cadre présent, concerne bien la solution d'ENT et son éditeur. Les groupes de travail vont détailler l'ensemble des critères du tableau et identifier ceux qui ne relèvent pas de la responsabilité de l'éditeur afin de les adapter, voire de les supprimer.

Question 15 - (jan. 09) Les réunions des groupes de travail sont-elles l'occasion de discuter de la fréquence et du coût des audits ?

Le nombre de critères et la complexité des modalités d'audit associées influent sur le coût de la certification (porté, pour rappel, par l'audit). Les groupes travaillent sur les critères et échangent, de fait, sur l'impact financier de la certification. Si le montant de la certification n'a pas été débattu lors de la première séance, il peut être traité lors des deux prochaines sessions.

Question 16 - (jan. 09) Les fonctionnalités listées dans le tableau des critères sont très nombreuses. N'existe-t-il pas un risque de ne certifier que des solutions très complexes au détriment de solutions plus simples mais néanmoins génératrices d'usages ?

Toutes les fonctionnalités citées dans le tableau des critères sont issues des exigences du SDET. Toutefois, le groupe de travail a la charge de déterminer

- quelles sont les fonctionnalités essentielles d'un ENT ;
- quelle couverture fonctionnelle minimale doit couvrir un ENT pour obtenir la certification.

Ainsi, certaines fonctionnalités seront indispensables, d'autres seront optionnelles et rassemblées au sein d'une liste plus large.

Question 17 - (jan. 09) Certaines fonctionnalités sont décrites très précisément dans le tableau des critères (par exemple, la messagerie). D'autres fonctionnalités sont simplement citées, alors qu'elles suscitent le jugement des utilisateurs finaux (par exemple, la gestion des notes). Dans ce cas, les éditeurs ne risquent-ils pas de se concentrer sur des critères peu importants du point de vue des utilisateurs finaux ?

La démarche de certification telle qu'entreprise par le Ministère se concentre sur la relation entre les éditeurs de solutions d'ENT et les porteurs de projets. Il s'agit d'apporter un outil complémentaire d'appréciation des ENT pour les porteurs de projets. Toutefois, une telle démarche ne prend son sens que si elle est utile aux utilisateurs finaux. Aussi, les groupes de travail font-ils appel à des enseignants et des chefs d'établissement.

Par ailleurs, seules seront détaillées les fonctionnalités identifiées comme indispensables à un ENT et relevant de la responsabilité de l'éditeur. Deux constats limitent l'évaluation des services eux-mêmes :

- D'une part, le service peut être offert par un éditeur tiers interfacé avec l'ENT. Dans ce cas, l'éditeur d'ENT ne peut porter une quelconque responsabilité sur ce service.
- D'autre part, la description fine de chaque service mériterait une certification à part entière, sur la base d'un cahier des charges ou d'un schéma directeur. La démarche de certification des ENT s'appuie sur le SDET qui n'a pas vocation à décrire finement chaque service.

Question 18 - (jan. 09) Comment peut-on garantir par la certification que l'élève retrouvera le contenu de son ENT depuis son entrée en primaire jusqu'à l'université ?

La certification porte sur les solutions d'ENT pour le second degré. Les critères retenus aujourd'hui ne s'attachent pas à garantir une continuité de l'ENT sur l'ensemble de la scolarité. Si cet élément est une revendication partagée, il pourrait être pris en compte dans la perspective de l'écriture d'un SDET v3.

Question 19 - (jan. 09) Certains critères d'organisation ou de pilotage sont traités lors d'audits pour d'autres dispositifs de certification. Si l'éditeur est certifié par ailleurs, comment l'audit de certification « ENT » est-il adapté ?

Dans le cas de l'obtention d'une certification autre sur l'activité de gestion de projet de l'éditeur (exemple : ISO 9001, etc ...), le temps d'audit de certification sera adapté pour les critères relevant des dispositions d'organisation.

Question 20 - (jan. 09) Beaucoup de critères insistent sur la sécurité, en particulier de l'accès aux données personnelles. Dans ce cadre, peut-on introduire un critère communicant mentionnant l'arrêté CNIL ?

La certification ne se substitue pas aux exigences réglementaires. Les critères d'une certification doivent aller au-delà des exigences réglementaires. Il n'est pas permis d'intégrer des critères d'ordre réglementaire.

Question 21 - (jan. 09) La liste des fonctionnalités fera référence à des services tels qu'un logiciel de notes, un cahier de texte, etc. Comment l'organisme certificateur va-t-il valider que le service correspond bien à un « cahier de texte », à un « logiciel de note », etc. ?

Selon la formulation du critère, le contrôle de l'auditeur se limitera soit à la vérification de l'existence de ces services ou soit à la vérification des caractéristiques essentielles de ces services.

Question 22 - (jan. 09) Comment certifier une documentation ?

Selon la formulation du critère, le contrôle de l'auditeur se limitera soit à la vérification de l'existence d'une documentation ou soit à la vérification du contenu.

FAQ à compléter.....