

NUMERIQUE EDUCATIF

Cadre d'intervention opérationnel dans les lycées publics

V2.0
Septembre 2020

Table des matières

1.	OBJET DU DOCUMENT	3
2.	CADRE REGLEMENTAIRE	3
3.	CATALOGUE DES SERVICES NUMERIQUES EDUCATIFS.....	3
4.	ORGANISATION DE LA DIRECTION DES LYCEES DE LA REGION EN MATIERE DE NUMERIQUE	4
4.1.	Descriptif des unités	5
4.2.	Correspondance Service/Unité	5
5.	PRINCIPES DIRECTEURS D'INTERVENTION.....	6
6.	LES DOMAINES FONCTIONNELS D'INTERVENTION.....	6
7.	SERVICE SUPPORT – DISPOSITIF STIL – PERIMETRE D'INTERVENTION	7
7.1.	Positionnement de l'agent STIL	7
7.2.	Rôle du Chef de secteur STIL.....	8
7.3.	Structuration du service STIL	8
7.4.	Service de traitement des incidents et des demandes d'intervention	9
7.5.	Service de Support technique, d'administration et d'exploitation des infrastructures	11
7.6.	Evolution des infrastructures et participation à leur développement	17
7.7.	Organisation du travail de l'agent STIL	18
	ANNEXE - CHARTE DE L'ADMINISTRATEUR INFORMATIQUE	20

1. OBJET DU DOCUMENT

Le présent document a pour objectif de détailler le cadre d'intervention opérationnel de la Région dans les lycées publics en matière de numérique éducatif. Il constitue une actualisation du cadre initial « Périmètre d'intervention STIL » de 2008 et s'y substitue.

Il est accessible en ligne à l'adresse suivante : <https://www.atrium-sud.fr/web/la-region/cadrenumeduceduc>

2. CADRE REGLEMENTAIRE

- Code de l'éducation - article L214-6 modifié par la LOI n°2013-595 du 8 juillet 2013 - art. 23 :

La région a la charge des lycées. Elle en assure la construction, la reconstruction, l'extension, les grosses réparations, l'équipement et le fonctionnement.

A ce titre, l'acquisition et la maintenance des infrastructures et des équipements, dont les matériels informatiques et les logiciels prévus pour leur mise en service, nécessaires à l'enseignement et aux échanges entre les membres de la communauté éducative sont à la charge de la région.

- Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, dit « Règlement général sur la protection des données personnelles » (ou « RGPD »).
- Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Par ailleurs, la Région développe des actions volontaristes en matière de numérique éducatif, non légalement obligatoires, mais relevant de décisions adoptées par l'Assemblée régionale. C'est le cas par exemple, du dispositif « L'e-C » de manuels numériques et tablettes individuelles.

3. CATALOGUE DES SERVICES NUMERIQUES EDUCATIFS

Les interventions de la Direction des lycées de la Région en matière de numérique se traduisent en différents services ci-dessous répertoriés dans un « catalogue de services » :

CATALOGUE DE SERVICES	
Services	Modalités d'intervention*
Services d'infrastructure en lycée	
Câblage Voix-Données-Images-Energie	Sur projet / A la demande
Climatisation locaux techniques	Systematique
Equipements actifs de réseau	Systematique
Equipements serveurs	Systematique
Pare-feu	Systematique
Portail captif	Systematique
Connexion internet	Systematique
Sauvegarde	Systematique
Infrastructure WIFI	Sur projet/ A la demande
Services terminaux	
Postes de travail fixes	Plan Région d'Equipeement des Lycées Publics (PRELP)
Tablettes – équipements individuels	Sur adhésion
Imprimantes	Plan Région d'Equipeement des Lycées Publics (PRELP)
Vidéoprojecteurs	Plan Région d'Equipeement des Lycées Publics (PRELP)
Téléphonie IP	Sur projet / A la demande
Infrastructure de vidéoprotection	Sur projet / A la demande

Services métier	
ENT ATRIUM	Sur adhésion
CORRELYCE Ressources / Manuels numériques	Sur adhésion
Services support	
Dispositif STIL	Systematique

(*) **Modalités d'intervention :**

Systematique : Concerne les services techniques mis en œuvre de façon automatique par la Région dans le cadre de ses compétences obligatoires, ne nécessitant pas de demande de la part du lycée, le cas échéant assortis de conditions fonctionnelles, techniques, budgétaires pour être délivrés.

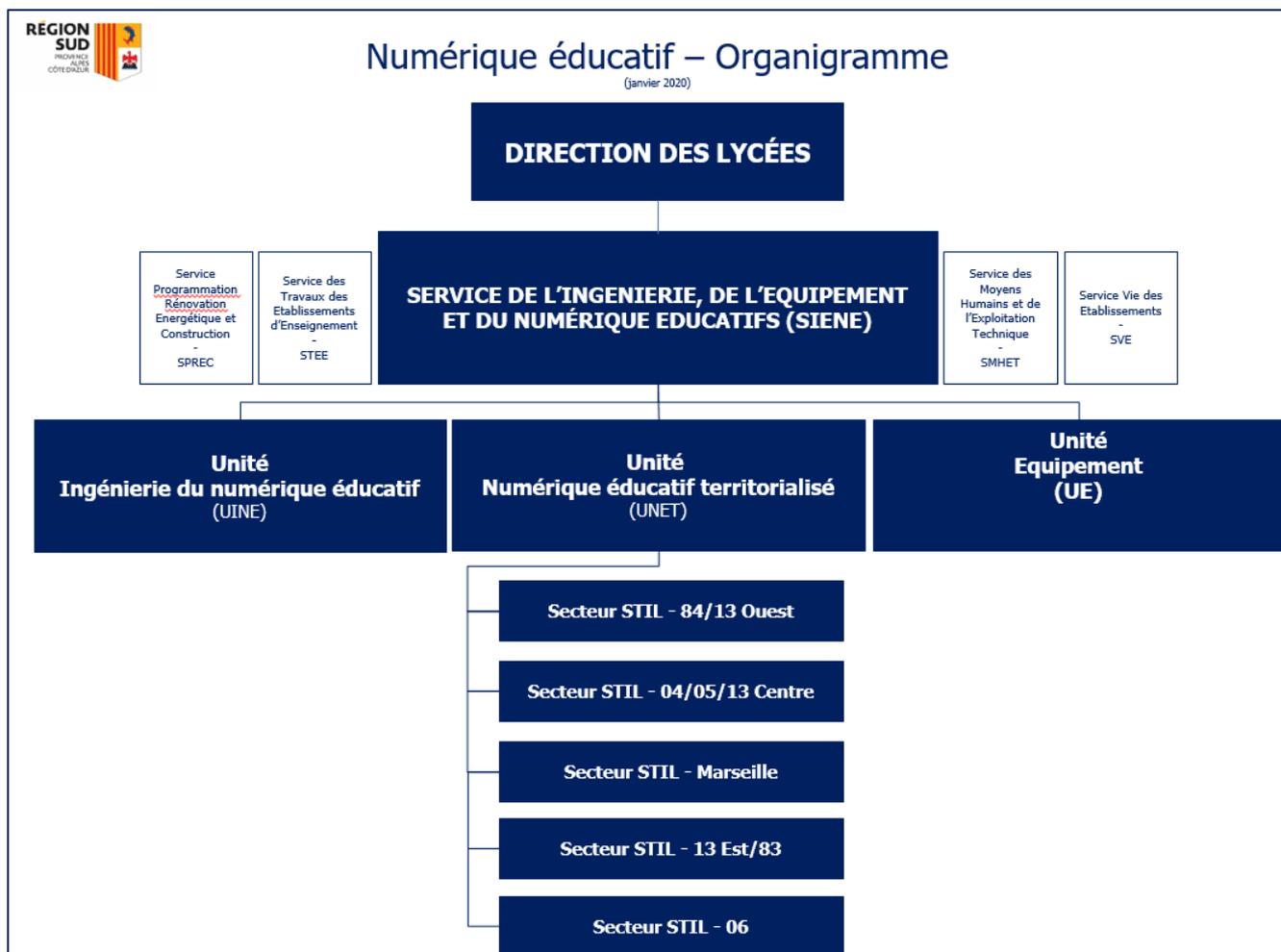
Sur projet/A la demande : Concerne les services dont l'instruction est initiée sur demande du lycée, intégrant si nécessaire un projet argumenté, assorti de conditions fonctionnelles, techniques, budgétaires.

Plan Région d'Équipement des Lycées Publics (PRELP) : Concerne les services délivrés dans le cadre du Plan Régional d'Équipement des Lycées Publics annuel.

Sur adhésion : Concerne les services conditionnés par une adhésion formelle de l'EPL via typiquement un acte du CA et/ou une convention.

4. ORGANISATION DE LA DIRECTION DES LYCEES DE LA REGION EN MATIERE DE NUMERIQUE

La Direction des lycées organise son intervention en matière de numérique dans les lycées par le Service de l'Ingénierie, de l'Équipement et du Numérique Educatifs (SIENE), structuré en unités thématiques et secteurs géographiques :



L'organigramme nominatif du SIENE est disponible en ligne à l'adresse suivante : <https://www.atrium-sud.fr/web/la-region/siene>

4.1. **Descriptif des unités**

4.1.1. **Unité de l'Ingénierie du numérique éducatif (UINE)**

Cette unité conçoit les solutions d'infrastructures informatiques sécurisées au bénéfice des lycées, définit les configurations et gère les services centralisés, notamment : parefeu, portail captif, sauvegarde, connexion internet, supervision WIFI, Atrium/Correlyce, Tablettes/manuels numériques, ...

4.1.2. **Unité du numérique éducatif territorialisé (UNET)**

Cette unité a pour vocation de gérer les services en proximité des lycées. A ce titre, elle prend en charge la conduite des opérations de câblage des locaux, le déploiement des configurations et systèmes locaux avec leur maintien en fonction au travers du dispositif STIL organisé en secteurs géographiques regroupant chacun une trentaine de lycées publics. Elle est l'entité hiérarchique de rattachement des techniciens STIL
→ La répartition des lycées par secteur géographique est disponible en ligne à l'adresse suivante : <https://www.atrium-sud.fr/web/la-region/cadrenumeduc>

4.1.3. **Unité Equipement (UE)**

Cette unité issue de l'ancien Service de l'Équipement et de l'Analyse Pédagogique (SEAP avant 01/2020), gère notamment le Plan Régional d'Équipement des Lycées publics, PRELP, auquel s'intègre le processus de demande et d'acquisition des postes de travail et périphériques.

4.2. **Correspondance Service/Unité**

Le tableau ci-dessous liste l'unité au sein du SIENE en charge du service délivré.

CATALOGUE DE SERVICES		
<i>Services</i>	<i>Modalités d'intervention</i>	<i>Unité</i>
Services d'infrastructure en lycée		
Câblage Voix-Données-Images-Energie	Sur projet / A la demande	UNET
Climatisation locaux techniques	Systématique	UNET
Equipements actifs de réseau	Systématique	UINE
Equipements serveurs	Systématique	UINE
Pare-feu	Systématique	UINE
Portail captif	Systématique	UINE
Connexion internet	Systématique	UINE
Sauvegarde	Systématique	UINE
Infrastructure WIFI	Sur projet/ A la demande	UINE
Services terminaux		
Postes de travail fixes	PRELP	UE
Tablettes – BYOD	Sur adhésion	UINE
Imprimantes	PRELP	UE
Vidéoprojecteurs	PRELP	UE
Téléphonie IP	Sur projet / A la demande	UNET
Infrastructure de vidéoprotection	Sur projet / A la demande	UNET
Services métier		
ENT ATRIUM	Sur adhésion	UINE
CORRELYCE Ressources / Manuels numériques	Sur adhésion	UINE
Services support		
Dispositif STIL	Systématique	UNET

5. PRINCIPES DIRECTEURS D'INTERVENTION

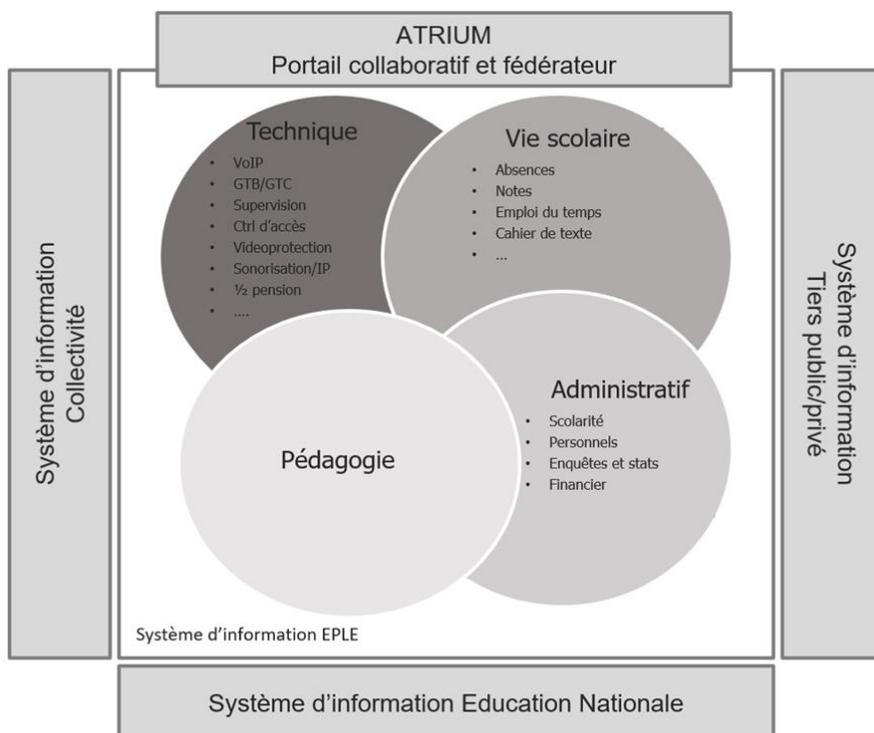
Si le Chef d'établissement est le « responsable des traitements » au sens réglementaire, mis en œuvre dans son établissement, la Région engage sa responsabilité dans la mise en œuvre et le maintien des moyens informatiques les supportant.

La Région inscrit son intervention dans un objectif de réponse aux besoins scolaires, de performance et de continuité de service. Pour ce faire, elle conditionne son action par le respect des principes directeurs suivants :

- a) Les solutions informatiques déployées et maintenues par la Région dans les lycées, doivent répondre à des obligations réglementaires, de sécurité informatique et de respect de la législation en la matière, RGPD notamment. Les besoins exprimés, ou les solutions souhaitées par les lycées, doivent ainsi répondre à ces exigences.
- b) La maintenance informatique est prise en charge par la Région à hauteur des moyens qu'elle est en mesure de mobiliser. Toute solution fait ainsi l'objet non seulement d'une analyse de son coût d'acquisition, mais aussi de son coût de maintenance, le tout selon une approche en coût global de possession.
- c) La Région maintient les seuls dispositifs informatiques des lycées qu'elle est en mesure de pleinement maîtriser, avec notamment des personnels techniques pouvant être formés sur les technologies et systèmes en jeu. Ceci sous-entend le recours à des environnements techniques fiables, compatibles avec les infrastructures existantes, documentés et disposant d'un support constructeur ou éditeur de qualité.

6. LES DOMAINES FONCTIONNELS D'INTERVENTION

Le Système d'information de l'EPL se schématise de la façon suivante, en regroupant les différents traitements au sein d'un EPLE en quatre grands domaines fonctionnels : Pédagogie, Administratif, Vie Scolaire et Fonctionnement technique de l'établissement.



Les domaines fonctionnels se traduisent techniquement au sein du lycée par des réseaux informatiques dédiés (VLAN pour Virtual Local Area Network) mis en œuvre par la Région.

Compte tenu des grands principes ci-avant, l'intervention générique de la Région se différencie d'un domaine fonctionnel à l'autre :

Domaine	VLAN	Niveau de prise en charge Région	Précisions
Pédagogie	PEDA	Prise en charge totale sous réserve du respect des principes directeurs.	Certaines solutions peuvent être externalisées (hébergement, support).
Administration	ADMIN	Prise en charge restreinte aux matériels et infrastructures réseaux	Solution Education nationale (HORUS/EOLE-AMON) non maîtrisée par la Région. Utilisateurs administrateurs de leur poste.
Vie scolaire	ADMIN	Prise en charge restreinte aux matériels et infrastructures réseaux	Idem que ci-dessus.
Technique	Fonction du service (GTC, videosur. ToIP,...)	Prise en charge restreinte aux infrastructures réseaux. Travail en collaboration avec les prestataires.	Les solutions techniques relèvent de produits spécifiques dont l'installation et la maintenance est assurée par un prestataire externe : éditeurs, distributeur, installateur spécialisé.

7. SERVICE SUPPORT – DISPOSITIF STIL – PERIMETRE D'INTERVENTION

Le service de support et de maintenance des moyens informatiques des lycées repose sur le dispositif de Support Technique Informatique en Lycée – STIL – que met en œuvre la Région dans les lycées publics depuis 2008. Il est la traduction opérationnelle de sa compétence réglementaire en matière de maintenance informatique issue du code de l'Education.

Cette compétence est assurée sous forme d'un service mutualisé et réalisé en proximité des lycées par des agents des services de la Région, les techniciens STIL, organisés en réseau de cinq secteurs géographiques (cf. annuaire des secteurs : <https://www.atrrium-sud.fr/web/la-region/secteurs-stil> - connexion requise).

Il ne s'agit donc pas d'une délégation de personnel placé sous l'autorité fonctionnelle du Chef d'établissement contrairement aux Agents Régionaux des Lycées (ARL).

Pour délivrer en proximité le service STIL, chaque lycée bénéficie ainsi de l'action d'un agent STIL référént, ce dernier exerçant sa mission sur une zone géographique comportant en moyenne trois établissements.

7.1. Positionnement de l'agent STIL

L'agent STIL est placé sous l'autorité hiérarchique et fonctionnelle de la Région, afin notamment d'en garantir la mutualisation régionale, l'optimisation de l'action ainsi que la compétence technique sur les matériels et systèmes mis en œuvre. L'agent STIL participe à la mise en œuvre de la politique régionale en matière de numérique éducatif.

L'agent STIL est placé sous l'autorité directe du Chef de secteur STIL.

Dans un souci de cohérence, d'efficience et d'optimisation, le dispositif STIL se base sur des référentiels méthodologiques et techniques qui nécessitent l'adhésion des établissements, y compris dans le cadre de financements sur fonds propres implémentant les moyens informatiques globaux de l'établissement.

Ces principes et bonnes pratiques sont notamment de nature à sécuriser le Chef d'établissement en tant que responsable des traitements, et la Région en tant qu'administratrice technique des moyens informatiques du Lycée au travers de l'action en proximité des agents STIL.

Chaque établissement s'attache ainsi à créer les conditions requises pour le plein exercice du service STIL, et en particulier de son agent STIL référent.

Le service STIL est fondé par ailleurs sur une collaboration étroite avec les équipes éducatives des lycées, ainsi qu'une coordination et une complémentarité avec les services compétents des rectorats.

7.2. Rôle du Chef de secteur STIL

Le Chef de secteur, en tant que responsable hiérarchique direct de l'agent STIL, évalue l'action de ce dernier, organise sa suppléance en cas d'absence, ou son renfort en cas de besoin d'expertise ou de surcharge ponctuelle. Il s'assure de l'homogénéité du service rendu par les agents STIL dans les lycées de son secteur dans le respect des bonnes pratiques et référentiels édictés, et apporte un soutien méthodologique à chacun d'entre eux. Il valide le calendrier annuel de présence et les demandes d'absence exceptionnelle de l'agent STIL.

Le Chef de secteur STIL constitue le relai de premier niveau de l'équipe de Direction en cas d'absence de l'agent STIL ou de médiation quant au périmètre d'intervention et à la qualité du service rendu.

7.3. Structuration du service STIL

Le service STIL est fondé sur :

- Une approche globale et patrimoniale des moyens numériques des lycées ;
- Une mutualisation des moyens humains, financiers, et organisationnels dédiés au numérique, au profit de l'ensemble des lycées publics ;
- Une connaissance approfondie et partagée des infrastructures, systèmes et applications, assurant la pérennisation, la maintenabilité, la sécurisation et la continuité du service de l'ensemble du système informatique de l'établissement, et ce indépendamment des mouvements de personnels ;
- Des référentiels méthodologiques et normatifs relatifs aux systèmes d'information.

La fonction STIL recouvre trois gammes de services :

- 1) Traitement des incidents, des dysfonctionnements et des demandes d'intervention
- 2) Support technique, administration et exploitation des infrastructures numériques des lycées
- 3) Evolution des infrastructures numériques et participation à leur développement ; conseil à l'établissement.

- Les services de la gamme 1 et 2, sont assurés à la demande et sous la responsabilité du Chef d'établissement dans le respect des bonnes pratiques informatiques.
- Les services de la gamme 3 correspondent à un relai de proximité des actions d'investissements (câblage, équipements informatiques, haut débit, etc.) du catalogue de services de la Région, maître d'ouvrage, mais aussi dans le cadre des achats de chaque établissement sur ses fonds propres.
- L'assistance des personnels de l'Education nationale à l'utilisation des applications « métiers » n'est pas comprise dans la fonction STIL.
- La maintenance « logistique » ne nécessitant pas de technicité particulière (exemple : connectique des postes de travail et des périphériques, remplacement de toner d'imprimante, entretien et dépoussiérage des équipements multimédia), la manutention et le magasinage d'équipement, ne sont pas couverts par la fonction STIL ; néanmoins l'agent STIL référent peut y contribuer dans le cadre soit de la diffusion des bonnes pratiques et bons usages, soit dans le cadre d'un travail d'équipe mobilisant des ressources internes à l'établissement.

- Les interventions sont systématiquement enregistrées dans l'outil de gestion de parc et des demandes informatiques « GLPI¹ » accessible par ATRIUM.

7.4. Service de traitement des incidents et des demandes d'intervention

- Il s'agit du service de base proposé à l'Établissement.
- Ce service s'applique à tout organe du système informatique de l'établissement dûment référencé dans l'application de gestion régionale de parc GLPI accessible par ATRIUM. Cette application comprend notamment un inventaire du parc et un suivi des actions sur chaque élément inventorié.
- Avec ce service, l'établissement bénéficie d'un point d'entrée unique pour saisir la Région, et en priorité son agent STIL référent, de tout dysfonctionnement ou toute demande d'intervention. L'établissement n'est pas ainsi dans l'obligation de connaître quel est le fournisseur ou intervenant concerné par un dysfonctionnement ou une demande d'intervention.
- On distingue les incidents des demandes d'intervention. Une demande d'intervention porte sur une évolution matérielle ou logicielle d'un équipement ou d'un ensemble d'équipements. Les demandes d'assistance à l'utilisation sont quant à elles dévolues au référent numérique de l'établissement ou aux services académiques (DANE).

7.4.1. Inventaire technique du parc

7.4.1.1. Objet

Afin de diagnostiquer une panne et y remédier efficacement, il est nécessaire de connaître chaque élément constitutif du parc informatique, sa fonction, son origine, sa configuration, son âge, sa localisation, son fournisseur, etc.

L'inventaire technique du parc informatique du lycée est une condition indispensable de réalisation du service STIL. A défaut, aucun service de support informatique ne peut être proposé à l'Établissement. La mise à jour de l'inventaire relève de la responsabilité de l'agent STIL référent de l'établissement.

Les équipements à référencer sont les éléments acquis par la Région dans le cadre de ses marchés ou de subventions allouées à l'Établissement ; afin qu'ils soient couverts par le service de traitement des demandes et dysfonctionnements, les équipements acquis par le lycée sur fonds propres doivent aussi être inventoriés, dans la mesure où ils répondent à des critères minima de performance, de qualité, de fiabilité, de pérennité et de maintenabilité (Vérification Région).

Parce qu'ils interagissent entre eux et constituent des éléments névralgiques de l'infrastructure, les équipements actifs et serveurs sont également référencés de façon exhaustive.

Les systèmes et applications indispensables au fonctionnement des équipements sont eux aussi référencés dans la gestion de parc, ainsi que les applications « métiers », les logiciels, afin notamment de pouvoir identifier la fonction finale de chaque équipement ou d'identifier des logiciels présentant des incompatibilités.

7.4.1.2. Mise en œuvre

L'outil de gestion de parc GLPI permettant l'inventaire est un service en ligne administré de façon centralisée par la Région (DLYC-SIENE) et accessible par ATRIUM ; tout élément non référencé dans l'outil de gestion de parc, ne peut être pris en charge par la Région en cas de dysfonctionnement.

Le responsable d'établissement dans la mesure où il souhaite bénéficier du dispositif STIL, doit ainsi tout mettre en œuvre pour permettre le référencement et l'actualisation exhaustive et permanente du parc informatique de son établissement : permettre l'accès aux locaux concernés, fournir les clés à l'agent STIL, permettre le paramétrage des postes pour en assurer l'inventaire automatique, etc.

¹ GLPI : Gestion Libre de Parc Informatique

L'accès a minima en consultation à cet outil peut être ouvert, à la demande de chaque établissement, à une ou plusieurs personnes internes au lycée clairement identifiées et habilitées par le Chef d'établissement.

Il est à noter qu'aucune donnée personnelle, ni aucun fichier utilisateur n'est traité ni remonté du poste de travail vers la base de données d'inventaire.

7.4.2. Protocole de traitement des incidents et des demandes d'intervention

A partir de la base de données du parc informatique de l'Etablissement, la Région met en place un protocole de signalement et de traitement des incidents et des demandes d'intervention. Ce protocole est fondé sur la notion de guichet unique ouvert à chaque lycée.

Le lycée saisit son agent STIL référent par l'intermédiaire de l'enregistrement d'un « ticket » dans l'application GLPI. Les personnels de Direction peuvent saisir directement l'agent STIL.

La procédure type est la suivante :

- 1) Le lycée saisit un « ticket » dans l'application de traitement des demandes
Ou
- 2) En cas d'urgence et uniquement par les personnels de Direction de l'établissement, le lycée peut contacter son agent STIL référent soit de visu si ce dernier est présent sur le site, soit sur son portable GSM si ce dernier n'est pas présent physiquement sur le site.
- 3) Si l'agent STIL ne répond pas, le lycée en fonction de l'urgence peut, soit laisser un message sur la boîte vocale de l'agent STIL, ce dernier le rappellera, soit escalader par ordre de disponibilité :
 - Chef de secteur.
 - Chef d'Unité (UNET)
 - Chef de service (SIENE)
- 4) En fonction de la nature du problème et de son urgence, l'agent STIL qualifie la demande soit en ticket d'incident, soit en demande d'évolution.
- 5) En fonction de la nature de la demande, l'agent STIL peut :
 - a) Résoudre lui-même le problème (par téléassistance ou intervention physique),
 - b) « Escalader » vers un prestataire de service titulaire d'un contrat de SAV sur l'élément posant problème,
 - c) « Escalader » vers son Chef d'unité ou un expert du SIENE, qui traitera le problème à son niveau.
 - d) Réacheminer la demande aux services académiques ou à la DRAAF si le problème relève de son niveau (systèmes et applications administratives, assistance aux usages pédagogiques, ...).

Le demandeur est informé de l'avancement du traitement de sa demande et de sa résolution, soit via des notifications de suivi qui lui sont adressées automatiquement sur sa boîte mél, soit en se connectant sur l'application puis en consultant la partie « suivi » de sa demande.

Dans le cas où le lycée saisit un ticket, l'agent STIL référent en est automatiquement informé par un message électronique, et applique la même procédure à compter du point 4) ci-avant.

Il est donc à noter qu'à travers ce service, la Région prend en compte un 1^{er} niveau de diagnostic et de résolution, et supplée l'établissement dans la connaissance des coordonnées des différents intervenants et/ou prestataires pouvant être impliqués dans le dysfonctionnement signalé ou la demande émise.

L'application d'un tel protocole n'est possible qu'avec une parfaite connaissance de l'ensemble des infrastructures informatiques de l'établissement.

→ Anticipation / programmation des demandes

A l'exception des incidents, toute demande doit être anticipée.

En effet, le niveau de difficulté de mise en œuvre d'une réponse à une demande étant très variable, son délai de réalisation en dépendra, et pourra ne pas correspondre à une échéance attendue par

l'établissement. De plus, il s'agira de prendre en compte le plan de charge du dispositif STIL sur la période concernée.

Pour permettre une programmation de solution en réponse à une demande, le lycée a donc tout intérêt à signaler ses demandes dès qu'il a identifié son besoin, et ce sans attendre la présence sur site de son agent STIL référent (signalement via GLPI).

7.5. Service de Support technique, d'administration et d'exploitation des infrastructures

7.5.1. Cadre général

- Il s'agit d'un service de gestion, d'administration et d'exploitation des systèmes, applications et bases de données figurant sur les serveurs mis à disposition par la Région aux Etablissements, qu'ils remplissent des fonctions de traitement de l'information (Equipements informatiques) ou de transport de l'information (Equipements de communications électroniques / Equipements dits « actifs » de réseau : routeurs, commutateurs/switchs, etc.).
- Au niveau de la Région, ce service est essentiellement assuré par l'agent STIL référent qui prend le rôle d'Administrateur en endossant les responsabilités afférentes conformément au document « Charte de l'agent STIL – Administrateur » annexé au présent guide.
- L'agent STIL – Administrateur, a délégation du Chef d'établissement pour assurer sa mission au niveau du lycée.
- Il dispose de tout le soutien et de l'expertise de son service de rattachement (SIENE) pour l'accomplissement de sa mission et le cas échéant peut bénéficier de l'intervention de sociétés externes sur décision de sa hiérarchie. L'administration des équipements doit s'effectuer conformément aux procédures établies ou validées par le SIENE qui reprennent les bonnes pratiques en la matière, notamment de sécurité, de traçabilité, de processus de résolution, d'escalade, etc.
- En tant qu'Administrateur, l'Agent STIL possède des droits étendus pour l'utilisation et la gestion des Equipements informatiques et de communications électroniques.
- Le service d'administration/exploitation tel qu'il est exercé dans le cadre de la fonction STIL, doit être assuré en totalité et ne peut donc être assuré partiellement pour des raisons de maîtrise de la sécurité, de responsabilité technique, et de qualité globale du service rendu. Les bonnes pratiques en termes d'administration informatique impliquent notamment traçabilité et partage de l'information, ce que garantit le service STIL, afin en particulier de préserver l'établissement de toute absence ou départ de personnel chargé de cette fonction, et de permettre une reprise facilitée du service.

7.5.2. Administration/exploitation des systèmes

- L'Administrateur s'efforce de maintenir en bon état de fonctionnement les Equipements, en termes de disponibilité, d'administration des systèmes d'exploitation, applications et bases de données, y compris des équipements de communications électroniques. Ceci à l'exception des systèmes et applications relevant d'une gestion/administration centralisée assurée par l'Education nationale, le ministère de l'agriculture, la Région, ou tout autre opérateur public ou privé, en particulier sur le domaine administratif (exemples : Application SIECLE, passerelles EOLE-AMON).
- L'Administrateur gère l'adressage IP de l'établissement, installe des serveurs, et optimise les systèmes et applications.
- L'Administrateur supervise les éléments actifs du réseau (switchs, routeurs CPE, bornes wifi, etc.) et administre les VLANs.
- Il contrôle et maintient la sécurité des équipements conformément à la réglementation, aux règles de l'art et aux consignes de la Région.
- Seule la sauvegarde des données stockées sur les serveurs est prise en charge par la Région, ou l'Académie en ce qui concerne son offre de service applicative.

- Il est fortement recommandé aux usagers des lycées de ne pas stocker de données importantes en local sur les postes de travail ; l'agent STIL ne pourra être sollicité en cas de pertes de données locales à un poste de travail.

7.5.3. Administration/exploitation des applications

- Relèvent du périmètre traité par le service d'administration/exploitation, les applications du domaine pédagogique.
- Ne sont pas prises en compte les applications à vocation administrative et de vie scolaire bénéficiant d'un support de la part de l'Education nationale, de ses services académiques ou d'un éditeur (exemple d'Index Education pour EDT/Pronote). Les personnels sont ainsi autonomes pour l'installation des applications de vie scolaire sur le réseau administratif avec le support le cas échéant de l'éditeur.
- S'agissant de l'administration des applications, l'intervention réside pour chacune en son installation et son paramétrage adaptés aux usages souhaités. Il est rappelé que l'assistance à l'utilisation « métier » de l'application n'est pas prise en charge.
- Sont pris en compte en termes d'administration/exploitation uniquement les applications et logiciels informatiques qualifiés par la Région, c'est-à-dire répondant à des critères minima de performance, de qualité, de fiabilité, de sécurité, de pérennité et de maintenabilité. La Région pourra ainsi considérer un logiciel comme n'étant pas suffisamment fiable pour un usage professionnel en milieu scolaire, et/ou générateur de faille de sécurité. Dans ce cas, ce logiciel ne sera pas installé, et l'établissement devra le cas échéant rechercher un logiciel alternatif pour répondre à son besoin.
- Pour toute demande d'installation d'un nouveau logiciel non connu de la Région, l'agent STIL procède à une première évaluation/qualification qui sera consolidée par le SIENE; si le logiciel est validé, il sera ensuite procédé à la mise à jour par le SIENE de son annuaire des applications connues et qualifiées, notamment dans le cadre d'installation sur d'autres établissements.
- L'Agent STIL – Administrateur gère sous la responsabilité du Chef d'établissement les droits d'accès au réseau local et aux réseaux externes. A ce titre il maîtrise notamment en environnement Microsoft, la gestion de l'Active Directory par quelque couche applicative que ce soit (GAIA ou IACA par exemple). Il gère les profils utilisateurs et les droits afférant.
- Dans le cadre de la mutualisation des moyens Région/Rectorat, l'agent STIL ne prend pas en charge l'administration de serveurs locaux au lycée dédiés à des applications qui seraient par ailleurs proposées en mode hébergé par le Rectorat ou par la Région (ATRIUM). Si tel est le cas, il est fortement recommandé que l'établissement migre ce type d'application vers celle du Rectorat ou de la Région, avec le concours des équipes académiques (DANE). En effet, si l'agent STIL n'administre pas de tels serveurs, ceux-ci peuvent présenter des failles de sécurité, et engager la responsabilité du Chef d'Etablissement en cas de contenus inappropriés ou illégaux, ou de rebond par piratage.

7.5.4. Administration du parc postes de travail et périphériques

Dans le cadre du dispositif STIL, la Région applique une approche en coût global du poste de travail, où coût de possession, notion qui inclue à la fois les coûts d'acquisition (matériels et logiciels), les coûts de déploiement, les coûts de support et de maintenance, ainsi que les coûts de recyclage/destruction (directives DEEE).

➔ Optimisation des infrastructures / qualité des équipements

Les équipements obsolètes, hors garantie ou assemblés, concourent à augmenter un coût global de possession, alors que le remplacement de ces équipements est économiquement préférable à la mobilisation de personnels en effectif contraint pour en résoudre les dysfonctionnements.

L'agent STIL procède à la sélection des équipements devant être mis au rebut et propose le cas échéant leur renouvellement dans le cadre du PRELP.

Dans le cas des achats sur fonds propres, il convient que l'établissement souscrive une garantie de 5 ans (ce qui est le cas pour les postes Région), dont le surcout sera toujours plus économique que la mobilisation de personnels internes permanents en cas de panne.

7.5.4.1. Périmètre couvert et niveaux d'intervention

- L'agent STIL assure le même service quel que soit l'acheteur des équipements dans la mesure où ceux-ci sont conformes aux matériels qualifiés par la Région (cf. plus bas).
- L'agent STIL intègre les postes de travail et périphériques répondant aux critères de robustesse et de sécurité, sur le réseau d'établissement ;
- Postes de travail administratifs : Par défaut, la Région prend en charge les dysfonctionnements matériels (hardware) et système. Le niveau d'intervention de l'agent STIL est réduit en regard de celui des équipements pédagogiques, car le réseau administratif fonctionne sur des environnements logiciels définis et maîtrisés uniquement par les Services académiques.
- Les équipements spécifiquement Collèges dans le cas des cités mixtes ne sont pas couverts par l'agent STIL.
- L'informatique dédiée au GRETA et aux CFA/UFA hébergés sur le même site qu'un lycée, n'est pas couverte par l'agent STIL, à l'exception des équipements formellement partagés avec le lycée, et sans que le GRETA/CFA/UFA n'ait de spécificité logicielle ou matérielle.
- Cas des infrastructures informatiques faisant l'objet d'enseignement : Il n'est pas possible de permettre la réalisation de Travaux Pratiques par les élèves sur les infrastructures informatiques de l'établissement (par exemple : câblage, cours réseau). Ceci peut entre-autre occasionner non seulement des failles de sécurité importantes, créer des ouvertures du système d'information vers l'extérieur, capter des informations confidentielles et ainsi permettre l'usurpation d'identités, mais aussi provoquer des dysfonctionnements sur le réseau (ralentissements). Le réseau d'un établissement ne pouvant constituer une « maquette pédagogique », de telles réalisations doivent être totaletement indépendantes du réseau de l'établissement. Aucune intervention de l'agent STIL ne sera réalisée sur des installations de ce type. En revanche, l'agent STIL peut apporter ses conseils pour la mise en œuvre d'une solution à finalité pédagogique préservant le réseau de l'établissement.
- Un agent STIL ne prend en charge que les postes de travail dont il peut assurer la restauration, à l'image des postes livrés par la Région. A cet effet, il doit disposer de l'ensemble des systèmes et drivers du constructeur.
- Les ordinateurs portables personnels sont exclus du périmètre d'intervention de l'agent STIL. Seuls peuvent être gérés les ordinateurs portables sous responsabilité du lycée et dont les droits des utilisateurs sont limités (utilisateurs non administrateurs). L'intervention de l'agent STIL sur un ordinateur portable du lycée dont l'utilisateur est administrateur de la machine se réduit à la restauration de l'image de référence.

→ **Mouvements des équipements :**

- En termes logistiques, l'agent STIL ne procède pas au déménagement de masse et à la manutention des postes de travail et périphériques y compris l'intégration dans du mobilier, à l'exception de quelques unités. Il sollicite pour ce faire et sur accord du Chef d'établissement et/ou de l'adjoint-gestionnaire, l'intervention d'un ou plusieurs ouvriers professionnels ou contractuels internes, avec les moyens de manutention requis (chariots, outillage). Dans ces conditions, il peut alors participer physiquement à l'opération, sauf restriction médicale.
- L'agent STIL n'intervient pas dans la mise à disposition d'équipement mobile de type chariot mobile, vidéoprojecteur ou TBI et n'intervient pas de façon exclusive pour de la connectique (poste débranché par exemple); ceci ne nécessite pas de technicité particulière et doit être assuré par le personnel interne de l'établissement ou l'utilisateur lui-même.

- La gestion d'un parc informatique nécessite de suivre la localisation exacte de chaque équipement. Un poste de travail est affecté à une salle dont l'homogénéité doit être préservée, et est paramétré en conséquence vis-à-vis du réseau et des procédures de télé-déploiement ; il est donc essentiel de saisir l'agent STIL préalablement à tout mouvement d'équipement. L'agent STIL pourra solliciter l'arbitrage de la Direction si un déplacement n'est pas souhaitable, et qu'une autre solution s'avère plus rationnelle.

→ Homogénéité et rationalisation du parc :

- L'agent STIL identifie le niveau d'homogénéité des salles informatiques sur le plan matériel et propose si nécessaire une rationalisation qu'il peut être amené ensuite à mettre en œuvre avec l'accord du Chef d'établissement.
- La rationalisation consiste en une affectation des ordinateurs en fonction de leur puissance en minimisant les achats et en privilégiant la réutilisation. L'homogénéisation du parc consiste à affecter des modèles identiques d'ordinateurs en fonction de critères géographiques (bâtiments, niveaux, etc.) et fonctionnels (disciplines, type d'enseignement, niveaux, etc.). Rationalisation et homogénéisation contribuent à réduire les coûts de maintenance, à améliorer la rapidité des interventions, à minimiser les achats, et à améliorer le fonctionnement informatique global.
- La rationalisation est assurée par l'agent STIL au travers d'une affectation pertinente des ordinateurs de l'établissement ; on affectera à une salle, un modèle unique d'ordinateur en fonction des logiciels nécessaires aux enseignements exploitant cette salle.
- Une rotation du parc sera appliquée, lorsqu'il s'agira d'affecter à une salle cible un modèle unique d'ordinateurs en provenance d'une autre salle pour lequel ce modèle sera devenu insuffisant sur le plan de sa configuration ou de sa performance. Il s'agira d'une réutilisation. Le plus souvent, la salle d'origine devra alors être équipée d'un modèle neuf. Il s'agira d'un renouvellement.
- Les ordinateurs et périphériques jugés obsolètes devront être détruits selon une démarche de recyclage telle que celle que met en œuvre la Région dans le cadre du PRELP.
- Ordinateurs recyclés : Il est fortement déconseillé de déployer des ordinateurs issus d'un circuit de recyclage, même à titre gratuit. Ce type d'approche véhicule une fausse image en termes de développement durable. En effet, les machines de ce type sont d'ancienne génération avec des consommations électriques et une dissipation thermique élevées, un niveau sonore dépassé et un encombrement plus important. Ces équipements sont sujets à des pannes plus fréquentes et avec très peu de possibilités de réparation. Pour toutes ces raisons, les agents STIL ne prennent pas en charge ce type d'équipement.

→ Gestion du poste de travail

- A l'échelon d'un établissement, l'agent STIL effectue une analyse des différents types de poste sur le plan fonctionnel afin d'en réaliser un master (image de l'ensemble des logiciels et drivers devant être présents sur le poste).
- Sur le plan des applications, l'agent STIL propose et met en œuvre des standards de postes et optimise les installations d'applications ; dans ce cadre, il procède à la création de masters standards de poste, et à leur déploiement en fonction des salles et des disciplines les exploitant.
- L'agent STIL exploite un dispositif de gestion du poste de travail via des outils définis au niveau de la Région (SIENE). Un tel dispositif permet la gestion de masters de référence, leur archivage et leur déploiement automatisé sur un ensemble de postes de modèle identique. Un tel dispositif permet la reconstruction/restauration rapide de salles entières qui se seraient dégradées au fil des utilisations, ou suite à une propagation de virus. Il permet aussi un déploiement facilité de nouveaux logiciels (télédistribution).
- Une mise à niveau de salle suit la procédure type suivante :
 - a) Collecte de tous les supports d'installation des logiciels et licences associées.
 - b) Formatage d'un poste de travail « Master »
 - c) Installation de tous les logiciels requis après échanges avec les enseignants concernés

- d) Tests de bon fonctionnement technique (STIL)
- e) Tests de bon fonctionnement applicatif (Enseignant(s) concerné(s))
- f) Capture de l'image
- g) Déploiement de l'image sur tous les postes de la salle / Télé-déploiement de logiciels
- h) Intégration des postes sur le domaine.

En cas d'instabilité logicielle d'un poste, où suite à une réparation matérielle le nécessitant, l'image lui est réappliquée, remettant ainsi le poste dans sa configuration initiale opérationnelle.

Cette procédure sous-entend la collaboration des enseignants concernés.

→ **Acquisition/renouvellement :**

- Dans le cadre de l'inventaire actualisé du parc, l'agent STIL identifie les machines devant être renouvelées et ne pouvant être réutilisées. Il peut ainsi conseiller le Chef d'établissement sur les nécessités de renouvellement et les demandes à effectuer auprès de la Région, dans le cadre notamment du PRELP – plan annuel d'équipement des lycées publics, ou dans le cadre des achats sur fonds propres.
- La participation de l'agent STIL au PRELP et aux achats sur fonds propres est indispensable, tant dans les phases de définition des besoins que dans les phases de déploiement des équipements. En effet, l'agent STIL dispose non seulement d'une compétence technique relative aux divers équipements, mais aussi d'une information privilégiée sur les équipements des marchés de la Région.
A défaut, le temps d'intervention de l'agent STIL pourra en être impacté (temps de la prise en compte d'un nouveau matériel), et des achats superflus ou inadaptés pourront être occasionnés.
- S'agissant des achats sur fonds propres du lycée, sont requis les achats « constructeurs » sous garantie étendue de 5 ans et si possible dans des configurations identiques à celles des marchés Région. Au-delà des titulaires des marchés « Région », il est à noter qu'un même équipement peut être distribué par plusieurs sociétés.
- Le fait d'équiper une salle d'ordinateurs d'un modèle inexistant par ailleurs dans l'établissement sera problématique. En effet, en cas de panne d'un ordinateur de cette salle, son remplacement ne pourra être assuré par un modèle identique pris sur le parc existant de l'établissement. Il est donc important que les acquisitions soient effectuées en regard de l'existant et non selon uniquement une approche économique (offres promotionnelles par exemple).

→ **Logiciels et droits :**

- L'agent STIL ne peut aucunement traiter l'installation de logiciel sans disposer de la licence officielle permettant l'utilisation du logiciel. A défaut, un message formel du Chef d'établissement autorisant l'installation, devra dégager l'agent STIL de toute responsabilité (cf. Charte de l'administrateur). Il convient de centraliser en un lieu unique et sécurisé (typiquement dans le bureau de l'agent STIL) l'ensemble des CD/DVD d'installation avec les licences et identifiants associés.
- Tout besoin en logiciel nouveau ou nécessité de changement de version (migration) doit être précédé d'une étude qui visera notamment à définir les configurations serveurs/postes de travail/réseaux requises, et à analyser les modalités d'évolution des configurations existantes qui s'avèreraient nécessaires. Pour ce faire, l'agent STIL pourra être amené à saisir sa hiérarchie en fonction de l'ampleur de l'opération à conduire ou de l'expertise requise.
- Pour des raisons de sécurité, d'intégrité des systèmes et de rationalisation des installations aucun utilisateurs dans l'établissement qui n'assure pas la fonction d'administrateur informatique, ne peut disposer de droits d'administration sur les postes. Ceci sous-entend que l'agent STIL référent soit le seul à procéder à l'installation des logiciels dont il a la maîtrise des modalités de paramétrage et pour lesquels il gère les masters. Il est à même de restaurer un poste avec les logiciels associés en cas de dysfonctionnement logiciel de celui-ci.

- ❑ Pour des raisons de sécurité, les mots de passe BIOS des postes de travail ne sont pas transmissibles en dehors de l'agent STIL référent, compte tenu des importantes conséquences sur les machines que peuvent engendrer de mauvaises manipulations sur le BIOS.

7.5.4.2. Collecte des besoins

- ❑ L'administration du parc comprend l'intervention sur les postes dans le cadre d'une collecte préalable des besoins. Elle ne comprend donc pas une surveillance permanente des postes de travail qu'ils soient élèves ou enseignants, ni l'intervention immédiate en cas de panne sur un poste de travail compte tenu des possibilités d'utiliser d'autres postes.

➔ **Outil de collecte des demandes :**

Pour bénéficier du support STIL, les établissements doivent utiliser le service en ligne de gestion des demandes de la Région, GLPI, qui constitue l'outil unique de sollicitation de l'agent STIL par les personnels.

➔ **Cas particulier des tablettes tactiles et manuels numériques :**

Les tablettes tactiles qu'offre la Région depuis 2019 à tous les élèves nouveaux entrants dans les lycées, sont des équipements individuels propriétés de l'élève, du professeur. Les agents STIL ne sont pas habilités à avoir des contacts avec les élèves, ni à intervenir sur des équipements personnels à l'instar des ordinateurs portables personnels sur lesquels ils ne sauraient engager leur responsabilité. Les élèves sont formés aux usages des tablettes dans le cadre de leurs enseignements sur le numérique et doivent les exploiter en toute autonomie. Ils disposent d'un numéro vert pour le SAV communiqué lors de la cession de l'équipement.

S'agissant des manuels numériques, le SIENE (UINE) centralise le support auprès des lycées via leurs référents numériques notamment, à l'aide d'un outil de signalement en ligne dédié sur ATRIUM, et sans qu'il soit nécessaire que l'agent STIL assure un rôle d'intermédiaire.

7.5.5. Administration des infrastructures filaires

- ❑ L'agent STIL est amené à intervenir au niveau des locaux techniques et baies de brassage. A ce titre il doit disposer des clefs d'accès aux locaux techniques et armoires techniques, dont l'accès doit être strictement limité pour des raisons de sécurité.
- ❑ Les locaux techniques donnent lieu à une vérification par l'agent STIL de leurs modalités d'accès, du type d'équipement stocké, de la climatisation, de la mise en rack des serveurs.
- ❑ L'agent STIL maintient un repérage des locaux et des points d'accès conforme au référentiel VDIE de la Région et peut être amené à activer/désactiver ou changer de fonction une prise informatique (RJ45).
- ❑ Toute évolution du brassage et d'une façon générale du câblage doit donner lieu à une actualisation des documents techniques afférents.
- ❑ Les accès aux locaux et boîtiers techniques par des personnels non informaticiens pouvant permettre des modifications dans les baies de brassage et les répartiteurs, sans en informer l'agent STIL sont proscrits. Ceci peut engendrer non seulement des dysfonctionnements, des effets de bord, mais aussi créer des failles de sécurité graves.
- ❑ Un agent STIL ne réalise par la pose de câbles et éléments associés. Ceci est dévolu à des installateurs professionnels, dotés des habilitations électriques requises, et évoluant dans un cadre méthodologique et contractuel strictement conforme au Guide référentiel Voix-Données-Images-Energie des lycées édictés par la Région.
- ❑ L'administration des infrastructures filaires couvre également les bornes WIFI qui doivent être raccordées à l'infrastructure en filaire.

7.6. Evolution des infrastructures et participation à leur développement

- Dans cette troisième gamme de services étroitement liés aux compétences de la Région et à ses actions d'investissement, l'agent STIL peut être amené à participer à la mise en place des solutions techniques dans les lycées sous la coordination des différents ingénieurs du SIENE : câblage, wifi, activation, serveurs, connexion haut débit, téléphonie sur IP, vidéo-protection, etc.
- A ce titre, il participe aux déploiements des solutions techniques qualifiées par la Région.
- Cette gamme de services se réalise dans le cadre d'une étroite coordination entre le support technique et les actions d'investissement et de mise en œuvre de solutions techniques régionales.
- C'est dans ce cadre que l'agent STIL exerce une mission de conseil auprès de l'Etablissement, et de relais vis-à-vis de la Région, le tout dans le respect des procédures et référentiels de cette dernière.
- La participation de l'agent STIL à une action d'évolution, prend en compte son plan de charge sous la coordination de son Chef de secteur.
- L'action de l'agent STIL peut s'effectuer à deux niveaux :
 - Au niveau de l'expression d'un besoin ou d'une demande relative à un lycée en particulier
 - Au niveau de l'accompagnement et/ou de la participation partielle ou totale à la réalisation d'une action d'évolution du système informatique de l'établissement.
- S'agissant de l'expression d'un besoin, l'agent STIL peut être amené à proposer une évolution du système informatique de l'établissement, tant en termes matériel qu'en termes applicatif ou système.
- Il adresse ses propositions à son responsable et aux ingénieurs du SIENE. Ces derniers instruisent les demandes. En cas d'issue positive, une demande formelle du Chef d'établissement devra le plus souvent être nécessaire et être transmise à la Région en s'intégrant aux procédures existantes (PRELP, demande ponctuelle).
- Par la suite, le niveau d'intervention de l'agent STIL pour la réalisation de la demande dépendra de l'organisation de projet retenue pour ce faire par le SIENE.

→ Achats sur fonds propres du lycée

- Dans certains cas, l'agent STIL peut être amené à conseiller l'établissement dans le cadre d'achats d'équipements numériques sur fonds propres. L'équipement ainsi acquis sera issu d'une procédure d'achat sous la seule responsabilité du Gestionnaire de l'établissement et non dans le cadre des marchés de la Région.
- Sauf cas exceptionnel, les fournitures ne devront pas concerner des organes techniques sensibles couverts par les procédures d'achat direct de la Région, tels que Serveurs et Actifs de réseau (homogénéité et maintenabilité des infrastructures).
- Les achats sur fonds propres trouveront tous leur intérêt pour l'acquisition de périphériques informatiques, et d'une manière générale tout équipement non couvert par des marchés ou des subventions de la Région, ou encore pour compléter les dotations Région en postes de travail.
- Par souci d'homogénéité, il est conseillé de privilégier les achats des unités centrales par la Région, et les achats des écrans et périphériques sur fonds propres.
- Une recommandation toute particulière portera sur la qualité des équipements achetés ainsi que la souscription par l'établissement d'une garantie étendue de 5 ans sur les postes de travail afin de ne pas faire supporter à l'agent STIL des dysfonctionnements sur des équipements de moindre qualité. A défaut, l'agent STIL déclinera toute intervention.
- L'agent STIL s'inscrit ainsi dans une démarche de cohérence et de complémentarité des achats quelque qu'en soit l'origine des financements.

7.7. Organisation du travail de l'agent STIL

- Chaque agent STIL prend en charge une zone géographique comportant en moyenne trois établissements. Chaque zone géographique a été définie en fonction de la taille du parc informatique de chaque site ainsi que de l'éloignement respectif des sites les uns par rapport aux autres.
- Sur sa zone, l'agent STIL gère la répartition de sa charge de travail entre chaque établissement, essentiellement en fonction :
 - de la taille du parc,
 - du niveau de sollicitation et de la criticité de chaque demande,
 - de l'état physique des infrastructures locales et des projets d'évolution en cours,
- Le Chef de secteur de l'agent STIL est chargé de réguler sa charge de travail, de le conseiller et de l'assister dans ses missions. Supérieur hiérarchique direct de l'agent STIL, le Chef de secteur est l'interlocuteur privilégié du Chef d'établissement en sus de l'agent STIL référent.
- L'agent STIL met en permanence à jour son calendrier OUTLOOK afin de pouvoir être sollicité de façon pertinente par sa hiérarchie. L'agent STIL rend compte de son activité auprès de son Chef de secteur et des Chefs d'établissement de sa zone par la communication hebdomadaire d'un compte-rendu synthétique d'activité.
- Afin d'assurer une maintenabilité des infrastructures, une polyvalence des agents STIL d'une zone à l'autre, une indépendance vis-à-vis des mouvements de personnel, une pérennité et une continuité du service informatique, il est indispensable que les documentations techniques soient actualisées en permanence. L'agent STIL référent est garant de l'actualisation des documentations techniques afférentes à chaque site.
- Selon le principe de mutualisation des moyens humains, chaque agent STIL peut être amené à intervenir sur des établissements d'autres zones géographiques, pour des raisons de renfort temporaire, de remplacement, ou encore d'expertise spécifique.
- La régulation des interventions « hors zone de rattachement » est assurée par le Chef de secteur en fonction du plan de charge de chaque agent STIL des zones concernées.
- L'agent STIL a lui-même la faculté de solliciter son responsable pour bénéficier de renfort tant en volume qu'en expertise ou en remplacement.

→ La relation Agent STIL - Lycée

- Si l'agent STIL est sous la responsabilité hiérarchique et fonctionnelle de la Région, il respecte le règlement intérieur de chaque établissement dans lequel il intervient, sous la responsabilité du Chef d'établissement chargé de son application.
- L'agent STIL en tant que fonctionnaire territorial est soumis aux droits et obligations afférentes à son statut. Lorsqu'il exerce une fonction d'administrateur de systèmes et de réseaux, ses obligations sont précisées dans le document « Charte de l'agent STIL – Administrateur » annexé au présent guide.
- Dans un souci de régulation des demandes au sein même du lycée, l'agent STIL n'est pas en contact direct avec les enseignants et élèves ; ses interlocuteurs privilégiés sont le Chef d'établissement, Proviseur-adjoint, Adjoint-gestionnaire, DDFPT (ex-Chef de travaux), référent numérique, coordinateur de disciplines, professeur-documentaliste, contractuel dédié informatique (AED), agent technique (ARL) impliqué, agent chef, Chef de cuisine, électricien.
- Il est recommandé que l'agent STIL soit membre du groupe de pilotage Numérique Educatif du lycée lorsqu'il existe. Ce point doit être acté par le responsable d'établissement. D'une manière générale, la constitution d'un comité de pilotage sur le numérique interne à l'établissement est fortement recommandée.

- Les demande ne respectant pas les modèles et référentiels ou recommandations de la Région doivent être remontées systématiquement par l'agent STIL à son Chef de secteur qui validera ou non la recevabilité de la demande.
- Anticipation/programmation des demandes : Compte tenu du mode d'intervention des agents STIL, qui répartissent leur présence sur plusieurs lycées selon un planning hebdomadaire par défaut, il est essentiel que le Lycée anticipe chacune de ses demandes et les priorise. L'agent STIL référent étant l'interlocuteur privilégié en mesure d'évaluer la charge rattachée à une demande, un échange doit être mis en place, donnant l'occasion si nécessaire d'un arbitrage du Chef d'établissement. Il est recommandé de procéder dans chaque lycée à des réunions de coordination régulière faisant notamment le point sur les demandes émises et inscrivant les nouvelles demandes. Ce type de coordination à toute sa place dans le comité numérique de l'établissement.

→ Conditions logistiques de travail de l'agent STIL dans l'Etablissement

- L'agent STIL doit disposer d'un bureau dans chacun des établissements qu'il couvre, obligatoirement individuel dans le lycée dit de « résidence administrative » et à partir de 2 jours de présence par semaine dans les autres établissements.
- La nécessité d'un bureau connecté au réseau, sécurisé et non passager se justifie par les impératifs suivants :
 - Travail important sur poste de travail informatique connecté et en gestion à distance ;
 - Stockage de documents techniques sensibles propres à l'établissement ;
 - Stockage de matériels ;
 - Stockage d'information à caractère confidentiel (comptes d'administration, droits utilisateurs ; listes nominatives des utilisateurs, licences logicielles, etc.) ;
 - Respect de la réglementation du travail et des normes en matière de poste de travail.

A défaut d'un bureau pour l'agent STIL référent, le service STIL ne pourra être assuré dans le lycée concerné.

→ La relation Agent STIL - Partenaires externes

- La relation de l'agent STIL avec les personnels relevant des services et de dispositifs académiques, s'effectue conformément à la répartition des compétences.
- Cette relation réside essentiellement dans la transmission de demandes ne relevant pas de la compétence de la Région et vice versa, ainsi que dans le partage d'informations d'intérêt mutuel.
- Toute sollicitation d'un agent STIL par les services académiques en dehors des échanges classiques autour de la maintenance et de l'administration quotidienne et locale à un établissement, doit être précédée d'une sollicitation au Chef de secteur, Chef d'unité, ou Chef de service selon son niveau d'importance.
- Les modalités de coordination avec les Rectorats et la Direction Régionale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt (DRAAF), sont définies et pilotées à l'échelon du Service SIENE de la Région.
- Les relations avec les entreprises externes varient selon que l'entreprise est titulaire d'un marché Région, ou sous la responsabilité du Chef d'établissement.
- Dans le cadre de l'intervention d'entreprises titulaires de marchés Région, la relation avec l'agent STIL est définie par le responsable du marché à la Région, en coordination avec le responsable de l'unité.
- Dans le cas d'une entreprise non diligentée par la SIENE, l'agent STIL en réfère à son responsable pour consigne.

ANNEXE - CHARTE DE L'ADMINISTRATEUR INFORMATIQUE

1. OBJET

La présente charte détaille les droits et obligations des Agents STIL en leur qualité d'Administrateurs des systèmes informatiques des lycées. Cette charte est également applicable aux ingénieurs de la Région (DLYC-SIENE) administrateurs des systèmes centralisés fournissant un service aux lycées.

2. REFERENTIEL

La présente charte prend place au sein d'un référentiel qui se compose, notamment, des documents suivants :

- le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, dit « Règlement général sur la protection des données personnelles » (ou « RGPD ») ;
- la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée.
- le Code de l'éducation ;
- le Code général des collectivités territoriales ;
- le Code des postes et des communications électroniques ;
- le Code pénal ;

3. DROITS ET OBLIGATIONS DE L'ADMINISTRATEUR

3.1. Collaboration

1. L'agent STIL prend le titre d'Administrateur d'un établissement après sollicitation du Chef d'établissement auprès de la Région et accord du responsable hiérarchique de l'Agent STIL.

2. La Région et le Chef d'Etablissement s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour l'application de la présente charte ainsi que, le cas échéant, à signaler toute difficulté d'application par écrit.

3. La Région et le Chef d'Etablissement coopèrent étroitement dans le cadre de l'exécution des présentes. A cette fin, ils procèdent à un échange permanent d'informations en vue de contribuer à la bonne exécution de cette Charte.

4. L'Administrateur rend compte systématiquement et d'une façon générale de son activité à son responsable hiérarchique de la Région ainsi qu'au Chef de l'Etablissement dans lequel il assure une fonction d'Administrateur.

5. L'Administrateur reçoit ses instructions d'une part du responsable hiérarchique de la Région, d'autre part du Chef d'Etablissement dans la mesure où ces dernières entrent dans son périmètre d'intervention et ne sont pas contradictoires avec les consignes de la Région ; dans le doute, toute demande peut être acheminée à son responsable, lequel répercute, après accord, ses instructions auprès de l'Administrateur.

6. La présente Charte ne saurait être interprétée comme une mise à disposition de main d'œuvre par la Région auprès du Chef d'Etablissement.

3.2. Conseil et alerte

1. L'Administrateur assure un rôle général de conseil, notamment d'information, de recommandation, d'alerte et de mise en garde du Chef d'Etablissement, dans le respect des consignes que lui transmet sa hiérarchie.

2. En outre, l'Administrateur assure une veille générale de l'état des Equipements et informe le Chef d'Etablissement de tout dysfonctionnement qu'il constaterait ou qui lui serait normalement prévisible.

3. L'Administrateur, dans le cas où il constate une atteinte aux systèmes de traitement automatisés de données de l'Etablissement, en informe dans les meilleurs délais le Chef d'établissement.

4. L'Administrateur double l'information qu'il produit auprès du Chef d'établissement, d'une communication à son responsable hiérarchique à la Région.

3.3. Maintenance

1. L'administrateur procède à une maintenance préventive, corrective et évolutive des Equipements en application des consignes et règles édictées par la Région et compatibles avec les recommandations en la matière du Ministère de l'Education Nationale et du Ministère de l'Agriculture.

2. L'Administrateur s'efforce de maintenir en bon état de fonctionnement les Equipements, en terme de « capacity planning » (gestion des ressources systèmes, applicatives, base des données), administration des systèmes d'exploitation, applications et bases de données, y inclus des équipements de communications électroniques à l'exception des systèmes et applications relevant d'une gestion centralisée assurée par l'Education nationale ou le ministère de l'agriculture, notamment sur le domaine administratif (exemple : Application SCONET, passerelles EOLE/AMON), ou de solutions déployées localement sans que l'Administrateur en ait la pleine maîtrise (exemple : EOLE/AMON/HORUS et postes administratifs).

3. La fonction de l'Administrateur peut comprendre des interventions sur les postes clients des utilisateurs hors systèmes nomades (ordinateurs portables, tablettes).

3.4. Politique de sécurité

1. L'Administrateur assiste le Chef d'Etablissement à la définition d'une politique de sécurité physique et logique des Equipements, y inclus des données.

2. Il veille à la mise en place et à l'application, après concertation entre la Région et le Chef d'établissement, de la politique de sécurité en conformité avec les modèles édictés par la Région et les bonnes pratiques en la matière.

3. L'Administrateur rend compte, via son responsable hiérarchique de la Région, au Chef d'Etablissement de la mise en place, de l'application et, le cas échéant, des difficultés d'application de la politique de sécurité.

4. L'Administrateur informe le Chef d'Etablissement en cas de violation par les utilisateurs des consignes de sécurité applicables dans la mesure où cette violation compromet ou est, de l'avis de l'Administrateur, susceptible de compromettre la sécurité du système d'information de l'Etablissement.

5. L'administrateur informe le Chef d'Etablissement des intrusions dans les systèmes d'information dont il aurait connaissance.

6. L'administrateur double l'information qu'il produit auprès du Chef d'établissement, d'une communication à son responsable hiérarchique à la Région.

3.5. Sauvegardes

1. L'Administrateur veille à la réalisation de sauvegardes régulières des fichiers, données et traitements figurant sur les serveurs en conformité avec les modèles édictés par la Région et les bonnes pratiques en la matière.

2. L'Administrateur peut être amené à tester la « restaurabilité » des données ainsi sauvegardées ou, le cas échéant, archivées.

3.6. Données de trafic

1. L'Administrateur en complémentarité avec les administrateurs centraux, veille à la conservation des données de trafic dans les cas prévus à l'article L. 34-1 alinéa 2 du Code des postes et des communications électroniques, étant rappelé que ces données ne sauraient porter sur le contenu des correspondances échangées et/ou les services consulté, pour une durée d'un an.

2. L'Administrateur en complémentarité avec les administrateurs centraux, assure la conservation des logs à des fins exclusives de sécurité du système d'information de l'Etablissement pour une durée qui ne saurait excéder 6 mois.

3.7. Confidentialité renforcée

1. L'Administrateur respecte une confidentialité absolue sur les données, fichiers, traitements et informations dont il pourrait avoir connaissance.

2. L'Administrateur respecte la plus stricte confidentialité des mots de passe des utilisateurs et à garder strictement confidentiel son mot de passe administrateur.

3. Le cas échéant, la Région et le Chef d'Etablissement pourront convenir des modalités selon lesquelles ce dernier peut accéder au mot de passe administrateur en en garantissant la confidentialité, comme, par exemple, la remise au Chef d'Etablissement du mot de passe sous enveloppe cachetée par l'Administrateur.

4. L'Administrateur s'interdit de porter atteinte sous quelque forme que ce soit et pour quel que motif que ce soit au secret des correspondances, pénalement protégé.

3.8. Sécurité

1. L'Administrateur n'intervient qu'au moyen des et sur les matériels et logiciels mis à disposition par la Région ou autorisés par la Région après leur qualification s'il s'agit d'équipements acquis par le lycée lui-même.

2. L'Administrateur utilise les moyens à sa disposition pour empêcher l'introduction de virus, de bombes logiques et de chevaux de Troie.

3. L'Administrateur veille à l'application des patchs correctifs des logiciels et/ou progiciels, sous réserve de leur mise à disposition par les éditeurs et d'un accord de son responsable hiérarchique de la Région.

4. L'administrateur pourra, sur demande conjointe du Chef d'établissement et de sa hiérarchie, procéder à un audit interne ou externe afin de vérifier l'utilisation des ressources, tester la sécurité physique et/ou logique des Equipements.

3.9. Urgence

1. En cas de force majeure ou en cas d'impératif lié à la sécurité, l'Administrateur peut intervenir seul et prendre les mesures nécessaires dictées par l'urgence après accord de sa hiérarchie.

2. Dans ce cas, il informe dans les meilleurs délais le Chef d'Etablissement et son responsable hiérarchique de la Région des actions qu'il aura mis en œuvre et de leurs effets.

3.10. Continuité de service

1. L'Administrateur formule toute préconisation relative à la continuité du service et/ou la reprise d'activité conformément aux modèles édictés par la Région.

2. En cas d'indisponibilité, l'Administrateur s'efforce de rétablir le bon fonctionnement des Equipements. Le cas échéant, il met en place des solutions de contournement permettant d'assurer la continuité du service jusqu'au rétablissement du fonctionnement optimal des Equipements.

3. En cas de nécessité dictée par la continuité du service de l'éducation nationale, l'Administrateur pourra accéder aux espaces réservés aux utilisateurs et ce, sur demande écrite et motivée du Chef d'Etablissement et après accord du responsable hiérarchique de la Région.

3.11. Propriété intellectuelle

1. Le Chef d'Etablissement demeure responsable du respect des droits de propriété intellectuelle des tiers par les utilisateurs.

2. L'Administrateur assiste le Chef d'Etablissement dans la mise en œuvre éventuelle de solutions techniques disponibles et qualifiées par la Région permettant de lutter contre la violation des droits de propriété intellectuelle, en particulier concernant le téléchargement non autorisé d'œuvres protégées.

3. Concernant les accès à internet, l'Administrateur met en œuvre les moyens de sécurisation proposés par les fournisseurs d'accès à internet et qualifiés par la Région.

3.12. Informatique et libertés

1. Le Chef d'Etablissement, en sa qualité de responsable du traitement, est tenu de respecter les dispositions du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, dit « Règlement général sur la protection des données personnelles » (ou « RGPD ») et de la loi n° 78-17 Informatique fichiers et libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

2. Il respecte notamment les démarches préalables à réaliser auprès de la Cnil et les droits des personnes concernées, notamment en ce qui concerne leurs droits d'accès et de rectification des informations les concernant ainsi que leur droit d'opposition.

3. Il s'engage en outre au respect de la sécurité et de la confidentialité des données à caractère personnel, auxquelles l'Administrateur apporte son concours.

4. L'Administrateur, s'agissant des données à caractère personnel des utilisateurs, ne peut agir que sur instruction du Chef d'Etablissement et après accord de sa hiérarchie.

3.13. Dénonciation des crimes et délits

1. En sa qualité d'agent de la fonction publique territoriale, l'Administrateur est tenu de dénoncer auprès des autorités compétentes les crimes ou délits dont il aurait connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

3.14. Réquisitions Judiciaires

1. L'Administrateur apporte son concours à toute réquisition judiciaire ainsi qu'à l'exécution de toute décision judiciaire assortie de l'exécution provisoire ou passée en force de la chose jugée.

3.15. Clause de conscience

1. L'Administrateur dispose du droit de refuser d'accomplir tout acte qui lui semblerait contraire aux obligations légales ou réglementaires applicables.

4. EVOLUTIONS

1. La présente charte sera régulièrement mise à jour par la Région.