

Vers l'école pour tous

Présentation du service numérique

Le contexte

Cette plateforme numérique est la dernière brique du service "Interlocuteur unique" composé d'un numéro unique et d'un formulaire de contact et expérimenté depuis 2018 à l'Académie de Clermont-Ferrand. Il a pour objectif de simplifier l'accès à l'information aux usagers du territoire.

Elle doit donc être conçue pour être scalable et reproductible.

La problématique

Aujourd'hui, les informations sur la scolarisation des élèves en situation de handicap et/ou à besoins éducatifs particuliers sont bien souvent insuffisantes, difficile à trouver et à comprendre pour les parents.

"C'est le parent qui doit déclencher la prise d'information sans savoir où, comment, auprès de qui, quels sont les droits, quelles sont les possibilités..." François, parent d'une élève de 7 ans multi-dys.

Le défi

Concevoir une plateforme numérique dédiée aux parents d'élèves en situation de handicap et/ou à besoins éducatifs particuliers



L'équipe

Responsables conception



Sofia
Boulaarab



Pierre
Charreau

Responsables technique



Céline
Machissot



Simon
Bucourt

Responsables "Interlocuteur unique"



Emmanuelle
Rosnet



Emmanuel
Lionetti

Responsables école inclusive



Marie-line
Paulet-Rafaitin



Dominique
Momiron

La plateforme

Ambition et présentation du service

L'ambition

Rendre accessibles les informations sur la scolarisation des élèves en situation de handicap et/ou à besoins éducatifs particuliers pour qu'elles soient :

- Lisibles : clarté du vocabulaire, effort de langage et de synthèse
- Compréhensibles : donner la bonne information au bon moment
- Actionnables : l'utilisateur peut agir en fonction de sa situation (contacter un interlocuteur, effectuer une démarche)

Informations lisibles

- Clarifier le langage administratif
- Eviter les mots techniques
- Expliquer les acronymes
- Aérer l'information

Page Interlocuteur : Avoir de la visibilité sur les acteurs et savoir comment ils peuvent m'aider. Avoir accès à leurs coordonnées

UN INTERLOCUTEUR À CONTACTER ?

On vous aide

Vous êtes ici : [Accueil](#) > Interlocuteur



Afficher les interlocuteurs de :

[maternelle/primaire \(1e degré\)](#)

[collège / lycée \(2e degré\)](#)

Questions administratives

Le directeur d'école

Vous avez une question, un problème, un besoin ? Votre directeur d'école est là pour vous accompagner et vous dirigez vers le bon interlocuteur.

Son rôle est de s'assurer du bon fonctionnement de l'école et du bon déroulement des enseignements. Il coordonne également l'équipe pédagogique et veille à la mise en application des adaptations scolaires pour les élèves en difficultés.

[Afficher les coordonnées](#)

L'assistant social scolaire

Besoin d'aide pour remplir un dossier, comprendre une démarche administrative ? L'assistant social scolaire est en mesure de vous accompagner.

Son rôle est d'aider les parents et les élèves en leur apportant aides, conseils, informations et soutien pour que la scolarité se passe bien.

[Afficher les coordonnées](#)

Le directeur académique des services de l'éducation nationale (DASEN) - direction départementale (DSDEN)

Une difficulté vous semble très difficile à traiter avec votre établissement scolaire ? Vous pouvez solliciter l'IA-Dasen de votre département.

☰ Rubriques

Questions administratives

Adaptations et orientations

Question d'ordre moral

Situation de handicap

En cas de désaccord
de conflit

Informations compréhensibles

- Utiliser le langage des usages
- Construire le contenu à partir de “questions et verbatim”

Page question/réponse : apporté des réponses courtes et concrètes aux questions fréquentes que les parents se posent

UNE QUESTION DE LA COMMUNAUTÉ ?

On vous explique

Vous êtes ici : [Accueil](#) > Questions / Réponses



Aménagements de la scolarité

C'est quoi l'école inclusive ?

L'école inclusive c'est la volonté, portée par des lois, de favoriser et de développer l'accès à l'école pour tous les enfants, quelle que soit leur situation (handicap, besoins éducatifs particuliers, troubles de l'apprentissage, enfants allophones, à haut potentiel, etc.).

Avez-vous trouvé cette question / réponse utile ?

Oui

Non

Comment l'école s'adapte aux situations de chacun ?

Les aménagements de la scolarité restent-ils valides lors d'un changement d'établissement ?

Que faire pour que le passage de l'école élémentaire au collège, puis du collège au lycée se passe bien ?

Milieu ordinaire, établissements spécialisés, enseignements adaptés, qu'est-ce qui est fait pour moi ?

Qu'est-ce qu'une Segpa ?

Est-il possible de refuser une orientation proposée par l'établissement, le conseil des maîtres, de classe ou la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) ?

☰ Rubriques

Adaptations et orientations

Situation de handicap

Aide humaine (AESH)

Informations actionnables

- Contextualiser l'information
- Être transparent et concis sur qui fait quoi, quand et comment
- Donner un maximum d'exemple

Page démarche : donner de la visibilité sur les démarches à réaliser en toutes transparences

Quel est le parcours ?

1

Réunion de l'équipe de suivi de scolarisation (ESS)

L'enseignant référent organise la réunion après avoir reçu votre dossier et la notification de décision de la MDPH.



Vous pouvez solliciter cette équipe plusieurs fois dans l'année si besoin.

Qui est présent lors de l'ESS ?

Les acteurs avec qui l'enfant est en contact au quotidien (éducation nationale et médico-social)

Quel est l'objectif de cette réunion ?

Elaborer ou de revoir avec vous les différents documents de suivis pédagogiques

2

Validation du projet

Les adaptations de la scolarité détaillées dans les documents de suivis pédagogiques (PPS et geva-sco) sont validées avec vous à la fin de la réunion.



Les documents importants

Certificats médicaux

Documents de suivis pédagogiques :

- le guide d'évaluation des besoins de compensation en matière de scolarisation (Geva-Sco)
- le document de mise en du Projet personnalisé de scolarisation (PPS)

Notre méthodologie

une conception centrée sur l'utilisateur

DUX Lab / Acculturation de l'administration

Toutes les deux semaines, nous présentons l'avancement du projet en salle v137. C'est également un lieu de travail, d'affichage et d'échange ouvert à tous.

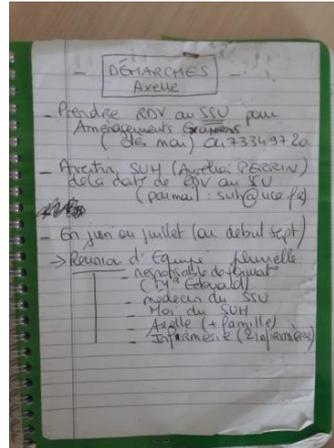


Recherche terrain

Dans un premier temps, nous sommes allés à la rencontre des futurs usagers pour comprendre leurs problématiques, leurs besoins et leurs attentes.



Appel à témoignage via les réseaux



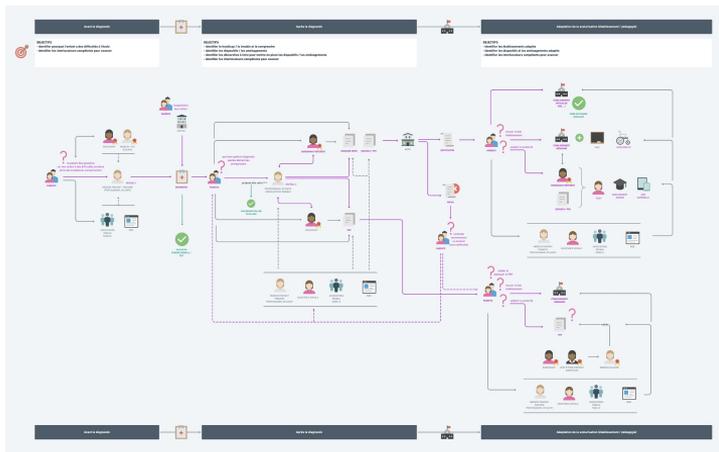
Cahier d'un parent



Atelier au Rectorat avec les futurs utilisateurs

Modéliser la recherche

Dans un second temps, nous avons produit un certain nombre de livrables nous permettant de nous mettre à la place des usagers et ne pas perdre de vue les objectifs et priorités.



Modélisation des parcours

DESIGN PRINCIPLES

1	L'utilisateur au centre	Le contenu est créé par l'analyse des besoins des usagers (pas de communication ministérielle)
2	Humanité	L'administration se met au même niveau que les usagers (langage, vocabulaire, contenus)
3	Fiabilité	L'information est digne de confiance
4	Proximité	L'information est à l'échelle du territoire
5	Accessibilité	L'ensemble répond aux normes d'accessibilité du service public définies par la DINSIC

VOTER POUR LES PROBLEMES A RESOUDRE

8	On ne sensibilise pas en classe (les enseignants, les élèves, les parents) + (les surveillants, les directeurs)	Sensibiliser au handicap et à la différence
6	On ne sait pas quels sont les acteurs à qui demander de l'aide et où les trouver / comment les contacter (enseignant référent, équipe médico-social, professions libérales, associations, etc.)	S'informer et comprendre sa situation
5	On ne travaille pas assez la prévention la sensibilisation avec les enseignants	Sensibiliser au handicap et à la différence
4	Le projet de l'enfant n'est ni commun ni transmis entre les équipes / d'une équipe à l'autre (équipe soignante et équipe éducative)	Suivi de l'élève

Principes de design & Priorisation des parents

Matérialiser la solution

En collaboration avec les parents et des experts, nous avons amélioré le prototype et les contenus en continue jusqu'à adhésion et satisfaction des usagers.

Le guide
comprendre où j'en suis

- Vous êtes **parent d'élève**
- Votre enfant est scolarisé au **Collège Joliot Curie, Aubière (63)**
- Quel est votre besoin ?

Agir face aux difficultés scolaires

Faire une demande d'adaptation de la scolarisation en milieu ordinaire

Changer d'établissement

Récupérer un diplôme

Constater les résultats d'un examen

[Voir à qui s'adresser et les démarches à suivre](#)

Version 3

.INTERLOCUTEUR.SCOLAIRE.GOUV.FR
Parents, élèves, étudiants ... vous avez une question?

Version standard

accueil

Mettre en place des adaptations de la scolarité
Élèves en difficulté, redoublement, problème de santé, handicap, etc.

Demander des aménagements aux examens et concours
Information sur vos droits, procédure et démarches

Demander un changement d'établissement
Déménagement, raison médicale, école à la maison, etc.

Récupérer la copie d'un diplôme ou un relevé de notes
En cas de perte, de vol ou de destruction

Trouver un interlocuteur
Besoin d'aide, procédure administrative, etc.

Questionnement et doute
Aide humaine, orientation scolaire, handicap, etc.

Ministère de l'Éducation et de la Jeunesse - Rectorat de Clermont-Ferrand
Rectorat de Clermont-Ferrand - Direction générale d'Éducation

Version 5

RECTORAT DE CLERMONT-FERRAND
Français

Accueil Questions / Réponses Guide démarches Interlocuteurs Contact

INTERLOCUTEUR.UNIQUE
Vous avez une question ? On vous explique.

Vous êtes ici : Accueil

Guides démarches [Aller à la rubrique](#)

Comment faire pour que l'établissement s'adapte ma situation ?
Difficultés scolaires, redoublement, problème de santé, d'apprentissage, situation de handicap, etc.

Comment faire une demande d'aménagements aux examens et concours ?

Comment faire une demande de changement d'établissement ?

Interlocuteurs

Version 7

Le café Cap'école pour tous aux Augustes

Moment de rencontre et de partage d'expérience sous la forme d'un cycle de 3 sessions dédiés aux parents et aux professionnels.

CAP' ECOLE POUR TOUS
Difficultés scolaire,
Troubles des apprentissages,
Situation de handicap

**PARTAGER VOS
EXPÉRIENCES,
POSEZ VOS QUESTIONS,**

**VENEZ ÉCHANGER,
RENCONTRER,
...**

LUNDIS
04.11
18.11
02.12
2019

Parents d'élèves,
Professionnel de santé,
Agent de l'éducation nationale,
...

Rendez-vous de 17h à 19h
au Café-lecture Les Augustes
5 Rue sous les Augustins,
63000 Clermont-Ferrand

Au programme des rencontres : tables rondes,
présentation des outils numériques, etc.

 Plus d'information et inscription [ac-clermont.fr](mailto:sofia.boulaarab@ac-clermont.fr)
sofia.boulaarab@ac-clermont.fr +33 (0)7 61 07 18 66

"Je trouve ça génial que l'éducation nationale prenne cette initiative d'organiser une parlotheque pour les parents"

Participante à la première session

Etat des lieux du projet

Après le départ des designer d'intérêt général
décembre 2019

Aux dernières nouvelles

- Finalisation du développement Front-end de la maquette
- Base de données en cours
- Validations finale des contenus par tous les acteurs
- Sortie prévu début mai 2020

Merci

à l'accueil chaleur du rectorat de Clermont-Ferrand
aux parents d'élèves et aux associations
aux programmes entrepreneurs d'intérêt générale
à toutes la communautés DIG / EIG
spécialement à l'équipe de l'interlocuteur unique