



Demande de bourse de collège en ligne

Préparation de la campagne 2017

Guide à l'attention des chefs d'établissement



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE



La démarche de simplification des demandes de bourse scolaire a été initiée à l'automne 2014. Dans ce cadre, des simulateurs de calculs de bourses pour le collège et le lycée ont été mis en ligne sur le site education.gouv.fr. Cette démarche participe de la contribution des EPLE à la modernisation et la simplification de l'action publique.

La rentrée 2016 a permis l'expérimentation dans cinq académies (Bordeaux, Créteil, Grenoble, Paris et Orléans-Tours) d'un service en ligne de demande de bourses pour le collège. **Plus de 41 000 demandes de bourses ont été effectuées en ligne dans 660 des collèges expérimentateurs en 2016.**

A la rentrée 2017 ce service est généralisé à tous les collèges publics dans l'ensemble des académies.

Le téléservice de demande de bourse de collège est intégré au portail Scolarité Services qui donne aussi accès à la fiche de renseignement, à l'inscription au lycée et au livret scolaire unique notamment. Ce service intégré certifie le lien responsable-élève(s) et s'appuie sur la récupération des données fiscales du demandeur directement auprès de la direction générale des finances publiques. Il permet ainsi de simplifier la démarche des parents d'élèves et de fiabiliser et faciliter l'instruction des demandes dans votre établissement grâce au transfert automatique de leurs informations dans Siècle Bourse.

L'expérimentation conduite en 2016 dans cinq académies a mis en évidence **un fort besoin d'accompagnement de certaines familles**. La mobilisation des équipes de votre collège est donc majeure pour favoriser l'utilisation de ce service en ligne et conduire ce changement.

Le présent guide vise à faciliter la préparation de **la campagne de bourse 2017 qui se déroulera du 1^{er} septembre au 18 octobre**. Il comprend :

- une liste des actions à prévoir avant et pendant la campagne
- un zoom sur les premières tâches à accomplir dès le mois de juin
- deux témoignages de collèges expérimentateurs en 2016

Il sera complété début juillet par la diffusion :

- du guide pour la gestion des demandes de bourse en ligne destiné aux personnes chargées de la réception et de l'instruction des demandes dans votre collège ;
- du kit de communication qui permettra d'accompagner les parents pendant la campagne et qui comprend : un document flyer à remettre, un tutoriel vidéo et un document imprimable décrivant la demande de bourses en ligne, un document imprimable décrivant le parcours de connexion au portail Scolarité Services.



Liste des actions à prévoir avant et pendant la campagne

Période	Actions	Ressources
Juin	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les familles qu'à la rentrée 2017 la demande de bourse s'effectuera en ligne ; • Inciter les familles à se créer une adresse mèl (indispensable pour l'activation du compte Education nationale) et à contacter les services sociaux ou les associations locales pour être aidées dans cette démarche ; 	<ul style="list-style-type: none"> • Affiche • Simulateur sur education.gouv
Juin	<ul style="list-style-type: none"> • Activer les téléservices (pour les établissements qui n'ont aucun service ouvert) ; • Notifier dès juin les comptes Education nationale des responsables d'élèves scolarisés de la 6^{ème} à la 4^{ème} en 2016-2017 ; • Personnaliser le message d'accueil de l'établissement sur le portail Scolarité services (annonce ouverture du téléservice à la rentrée, contact collège). 	<ul style="list-style-type: none"> • Guide de préparation de la campagne de bourses de collège 2017/activation des comptes
Juin	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer aux responsables d'élèves leur compte Education nationale qui permet de se connecter au portail Scolarité Services et d'accéder à la demande de bourse de collège (rappel : durée de validité d'activation du compte : 3 mois). 	<ul style="list-style-type: none"> • Courrier ou mèl de création des comptes Education nationale ;
Mi-juin/début juillet	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser les modalités d'accompagnement des parents d'élèves pour la demande de bourse en ligne : <ol style="list-style-type: none"> 1. Au sein de l'établissement (espace dédié, personnes en charge...) ; 2. A l'extérieur de l'établissement avec les services sociaux et associations locales qui peuvent compléter l'action du collège (ex : relayer l'information, assister à la création de comptes mèl...). 	<ul style="list-style-type: none"> • Guide de préparation de la campagne bourses de collège 2017/témoignages
Début juillet	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer aux personnes qui seront chargés de renseigner les parents d'élèves les supports d'accompagnement fournis fin juin-début juillet par le ministère. 	<ul style="list-style-type: none"> • Flyer à remettre aux parents • Guide imprimable pour la connexion au portail Scolarité services • Tutoriel vidéo et guide imprimable pour la demande de bourse en ligne
Début juillet	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer à la personne chargée de la réception et de l'instruction des demandes de bourses le guide utilisateur de Siècle-Bourse qui sera fourni fin juin-début juillet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Guide pour la gestion des demandes de bourse en ligne : récupération des demandes en ligne et étapes d'instruction
Fin août	<ul style="list-style-type: none"> • Finaliser les modalités d'accompagnement des parents d'élèves : imprimer les flyers à distribuer aux parents, publier les tutoriels/guides sur le site du collège et/ou l'ENT et les enregistrer sur l'ordinateur qui permet d'accompagner les parents dans leur démarche. 	
Fin août	<ul style="list-style-type: none"> • Actualiser le message d'accueil de l'établissement sur le portail Scolarité Services donnant les informations sur l'accompagnement possible. 	<ul style="list-style-type: none"> • Guide de préparation de la campagne de bourses de collège 2017/message accueil/notification des comptes
Fin août	<ul style="list-style-type: none"> • Notifier les comptes Education nationale pour les parents des élèves de 6^{ème} de la rentrée, et transmission de leurs compte et code de connexion. • 	



Liste des actions à prévoir avant et pendant la campagne

Période	Actions	Ressources
Dès la rentrée	<ul style="list-style-type: none">• Poursuivre l'information de tous les parents d'élèves : lancement de la campagne de bourse et modalités prévues par le collège pour les accompagner si besoin ;• Accompagner au fil de l'eau	<ul style="list-style-type: none">• A utiliser sur site, lors des réunions de rentrée... :<ul style="list-style-type: none">- Flyer à remettre aux parents- Guide imprimable pour la connexion au portail Scolarité services- Tutoriel vidéo et guide imprimable pour la demande de bourse en ligne
De la rentrée à mi-octobre	<ul style="list-style-type: none">• Récupérer dans Sconet les demandes faites en ligne par les parents.	<ul style="list-style-type: none">• Guide pour la gestion des demandes de bourse en ligne
De la rentrée à mi-octobre	<ul style="list-style-type: none">• Suivi des demandes reçues et instruites (gestion des accusés de réception, demandes de pièces complémentaires à envoyer par mél aux parents...) ;• Relance régulière des familles pour limiter le non-recours (listes de suivi dans Siècle Bourse)• Validation des bourses (notification des décisions aux parents).	<ul style="list-style-type: none">• Guide pour la gestion des demandes de bourse en ligne
Du 19 au 24 octobre	<ul style="list-style-type: none">• Récupérer les dernières demandes faites en ligne et les instruire.	
Fin octobre (selon date académique)	<ul style="list-style-type: none">• Transmettre l'état récapitulatif des boursiers du premier trimestre.	

Clés de réussite de la campagne de bourse 2017

- **mobiliser les acteurs au sein du collège** (professeurs principaux, CPE, assistants sociaux, service administratif et d'intendance...) **et à l'extérieur** (associations, centre sociaux...) ;
- **utiliser/diffuser les supports de communication et d'accompagnement** des familles (affiche, flyer, tutoriels vidéos, guides...) ;
- **faciliter l'accès des familles au service en ligne** en mettant à la disposition de celles qui le souhaitent un **accès internet** accessible soit aux jours et heures d'ouverture de l'établissement pendant la durée de la campagne soit à des plages horaires communiquées aux familles, avec l'aide d'un agent du collège si nécessaire (exigence CNIL).



Zoom sur les premières tâches à effectuer en juin

1. L'activation des téléservices

Cette opération concerne les **établissements** qui n'ont **aucun service en ligne ouvert**.

L'activation des téléservices s'effectue dans le module **Administration Téléservices** de **SIECLE**, menu **Gestion des services > Ouverture – fermeture** :



Le paramétrage des services en ligne par le chef d'établissement s'effectue dans le même module.

Le service « **Bourse de collègue** » est **ouvert par défaut à la rentrée** lorsque la campagne est disponible dans **SIECLE**.

L'ouverture du téléservice Bourse de collègue implique pendant au moins la durée de la campagne l'ouverture du téléservice « Fiche de renseignements ».

2. La notification des comptes d'accès

Cette opération concerne les **établissements** qui n'ont **pas encore notifié de comptes** téléservices aux **responsables** légaux des élèves.

Elle concerne également les **établissements** qui doivent **notifier des comptes** aux **responsables** des nouveaux élèves de l'établissement (entrants 6^{ème}, nouveaux arrivants...).

Elle s'effectue dans **Administration téléservices**, menu **Accès des responsables > Notifier en masse**.



Remarque : Un élève ne peut pas se connecter à la **demande de bourse de collègue** avec son propre compte. Un **compte responsable est absolument nécessaire**.

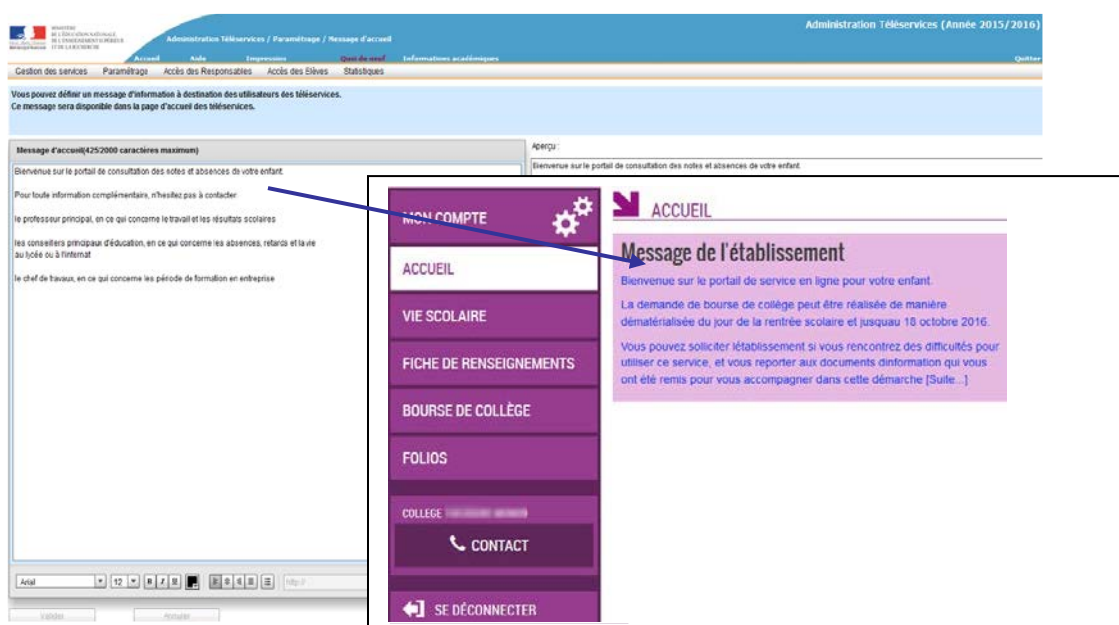


3. La personnalisation du message d'accueil

Dans le menu **Paramétrage > Message d'accueil** du module **Administration Téléservices**, l'établissement d'origine peut personnaliser le message qui sera affiché **en temps réel** sur la page d'accueil des services en ligne de l'élève et sur celle du responsable.

Il s'agit d'un **message général** concernant les services ouverts, qui peut permettre de valoriser la demande de **bourse de collègue en ligne** pendant le temps nécessaire, ou d'annoncer dès juin que ce service sera ouvert à la rentrée et les modalités d'accompagnement des parents prévues par le collège.

Exemple :



Pour en savoir plus sur le module Administration Téléservices, vous pouvez vous reporter à la documentation "Administration Téléservices - Guide utilisateur" fournie par les services informatiques de votre rectorat.



Témoignages de la campagne 2016 pour vous aider à accompagner au mieux les familles

 **Nicolas Bray, proviseur de la cité scolaire François Villon, Paris 15^{ème}**

1 - Lors de l'expérimentation 2016, quels ont été les bénéfices que vous avez pu observer pour les parents et pour les personnels de l'établissement ?

Je suis principal d'un collège dont 50 % des élèves sont des boursiers. Parmi nos parents d'élèves nous avons le plus grand nombre d'élèves qui n'ont pas d'adresse, soit parce qu'ils habitent « chez », soient parce qu'ils habitent en hôtel social. Dans ce contexte de nombreuses familles n'ont pas d'accès à internet sur un ordinateur qui se trouve à leur domicile. (Pratiquement toutes les familles ont un accès à internet, mais souvent sur un téléphone ou une tablette). Les familles qui ont un ordinateur chez elles et un usage aisé de la langue française ont vu leurs démarches facilitées. Pour les autres familles, il n'y a pas eu de gain immédiat, pour les personnels non plus (cf. infra). Cependant il est évident que les familles progressent et qu'elles gagnent en autonomie, ceci réduit également les manipulations des documents.

Dans les établissements où il y a de nombreuses familles en difficulté nous devons remplir les documents manuellement et il restera un ratio pour lesquelles nous devons assurer un accompagnement individuel « devant l'ordinateur ». Toutefois, à court terme, il est évident que les familles et les personnels y gagneront.

2 - Quelles ont été les principales difficultés rencontrées par les parents et au sein de l'établissement ?

Les deux difficultés les plus importantes ont été :

- l'absence d'adresse mail pour de nombreuses familles (80 rendez-vous individuels ont été pris, une cinquantaine d'adresses ont été créées par la secrétaire, pour un collège de 500 élèves, ça signifie cependant que 170 familles ont été autonomes dans la constitution de leur dossier de bourse).
- la relance des familles afin de s'assurer qu'elles avaient bien constitué un dossier de bourse.

3 - Avez-vous mis en place une organisation particulière pour accompagner au mieux les parents et optimiser l'instruction des demandes de bourses ? Si oui la/lesquelles :

Nous avons communiqué sur l'existence de l'espace parents et rappelé que les familles avaient dans cet espace un ordinateur avec une connexion internet à leur disposition.

Nous avons croisé les listes des boursiers de l'année précédente et des inscrits pour nous assurer que les familles avaient bien constitué un dossier. Ce qui a donné lieu à une importante campagne de « phoning » (jusqu'à trois personnes simultanément ont passé les appels).

Des rendez-vous individuels ont été fixés (80 au total). Au cours de ces rendez-vous, les familles étaient accompagnées jusque dans la création d'adresse mail.

4 - Si vous deviez donner un conseil aux établissements qui vont utiliser le TS bourses pour la première fois cette année, quel serait-il ?

Dans les établissements dans lesquels il risque d'y avoir un nombre important de familles qui n'ont pas accès à internet, rappeler aux familles au moment des inscriptions qu'elles doivent avoir une adresse mail fonctionnelle et si ça n'est pas le cas, leur mettre un ordinateur à disposition. L'espace parents est indiqué et il peut être demandé aux associations de parents d'élèves de faire quelques permanences (c'est également l'occasion de préparer les élections de parents d'élèves).

Il faut également prévoir l'organisation des secrétariats en amont afin qu'un certain nombre de demi-journées puissent être réservées à l'accompagnement individuel des familles (il est nécessaire de l'anticiper pour éviter des frictions)



Témoignages de la campagne 2016

pour vous aider à accompagner au mieux les familles

 **Laurent Burlat, secrétaire de direction au collège Louis Aragon de Villefontaine – REP (Académie de Grenoble)**

1 - Lors de l'expérimentation 2016, quels ont été les bénéfices que vous avez pu observer pour les parents et pour les personnels de l'établissement ?

Les principaux bénéfices de cette solution sont selon moi :

- + **rapide** : C'est beaucoup plus rapide pour les parents (le dossier remonte automatiquement ; pas besoin de se déplacer ou de solliciter leur enfant) comme pour le personnel (au niveau de la saisie).
- + **fiable** : La récupération directe auprès des services fiscaux permet d'obtenir des données beaucoup plus fiables. Il n'y a pas de risque d'erreur de saisie, ça me dédouane de toute erreur.
- + **équitable** : les couples en concubinage qui auparavant ne le déclaraient pas systématiquement le font désormais - c'est plus équitable par rapport aux autres parents.
- + **implication des parents** : Les parents ont été plus responsabilisés dans leur démarche. De plus, ils savaient que le dossier était déposé et n'avaient pas la crainte que le dossier reste dans le cartable de leur enfant.

2 - Quelles ont été les principales difficultés rencontrées par les parents et au sein de l'établissement ?

La mise en place est difficile et crée du stress mais il faut passer le cap.

Les principales difficultés sont liées à la barrière de la langue et la barrière de l'informatique pour de nombreux parents. Les parents perdaient leurs identifiants et/ou n'avaient toujours d'adresse mail. Les mails de confirmation étaient parfois reçus en mails indésirables et les parents ne savaient pas aller les chercher.

Une partie des parents avaient peur de faire la démarche en autonomie et il leur était difficile de se responsabiliser du fait des incidences financières. Ils avaient peur de risquer de ne pas toucher l'argent.

Pour moi, au sein de l'établissement, le manque d'interaction avec les parents a été pénalisant et difficile à gérer.

Les parents oubliaient également les dates de fin de campagne et le suivi a été un peu plus compliqué qu'avec les dossiers papiers.

3 - Avez-vous mis en place une organisation particulière pour accompagner au mieux les parents et optimiser l'instruction des demandes de bourses ? Si oui la/lesquelles :

Au début de la campagne, j'avais indiqué mon numéro de téléphone mais les parents venaient quand même sur place et je n'avais pas le temps de les recevoir pour les aider. Il a donc fallu organiser un accueil.

Une surveillante du collège m'a aidé à gérer l'accompagnement des parents. Elle recevait les parents sur rendez-vous. Elle a pu leur apporter un appui pour la création d'adresse mail et pour les dossiers dits normaux. Pour tous les dossiers posant un problème elle me les remontait.

Nous avons également orienté les parents en difficulté avec l'informatique vers une association locale qui nous a apporté une grande aide.

4 - Si vous deviez donner un conseil aux établissements qui vont utiliser le TS bourses pour la première fois cette année, quel serait-il ?

La première année peut être un peu difficile mais il faut le faire et ne pas baisser les bras !

L'important est de bien sensibiliser en amont les personnels du collège et les parents. Il faut trouver quelqu'un dans l'établissement qui va pouvoir aider les parents en difficulté comme nous avec notre surveillante.

L'accompagnement des parents permet une aide au numérique au-delà même de la demande de bourses. J'ai présenté cette démarche de manière positive aux parents et au final ils étaient contents de voir qu'ils pouvaient y arriver !