

# Réunion de cadrage

10/09/2019

---

# Introduction

le défi

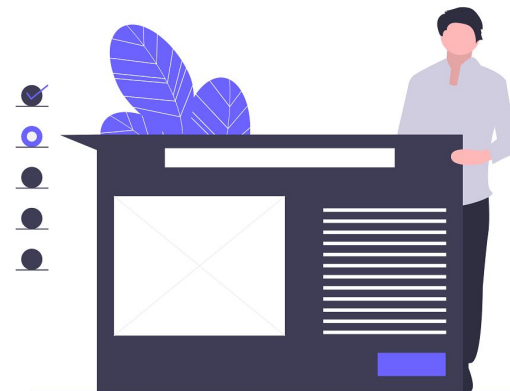
---

À la rentrée 2017, 321 476 élèves en situation de handicap étaient scolarisés dans les écoles et établissements publics et privés relevant du ministère de l'Éducation nationale. Malgré ce nombre important, les informations sur la scolarisation d'enfants en situation de handicap est bien souvent insuffisante ou difficile à trouver pour les parents. Or cela peut nuire à une scolarisation adaptée et de qualité.

Le défi : concevoir un service numérique dédié aux parents d'élèves en situation de handicap ou à besoins éducatifs particuliers.

Contexte du défi

# Le projet "Interlocuteur unique"



# Le projet “Interlocuteur unique”

contexte du défi

---

Pour simplifier l'accès à l'information et apporter une réponse de 1er niveau aux parents d'élèves, l'Académie de Clermont-Ferrand a mis en place le service “Interlocuteur unique” composé d'un numéro unique et d'un formulaire de contact. Ce service à un pan dédié à l'école inclusive.

C'est dans la continuité de cette dynamique que s'inscrit le défi !

# Le projet “Interlocuteur unique”

vision à long terme

---

Répondre à tous les types d’usagers ...



Parents d’élèves, étudiants, etc.

... à travers 3 briques dédiées



Un service numérique, un numéro téléphone et contact mail

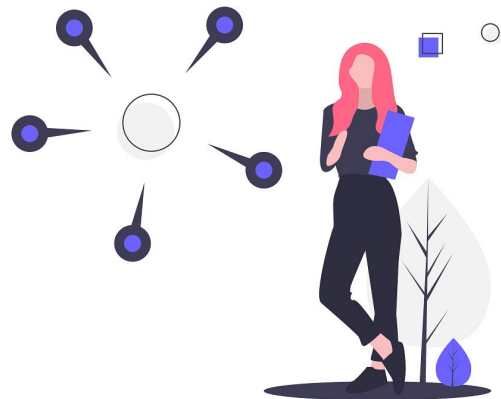


Région académique  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

académie  
Clermont-Ferrand



# Champ d'action du défi La brique "Service numérique"



# La brique "Service numérique"

objectifs et ambition

---

## Apporter une réponse à tous les usagers

Permettre aux usagers (parents, élèves) de trouver une réponse à leur question uniquement via la plateforme.

## Une plateforme autonome

Concevoir un service numérique en dehors de l'environnement technique et visuel du rectorat facile à maintenir et à améliorer

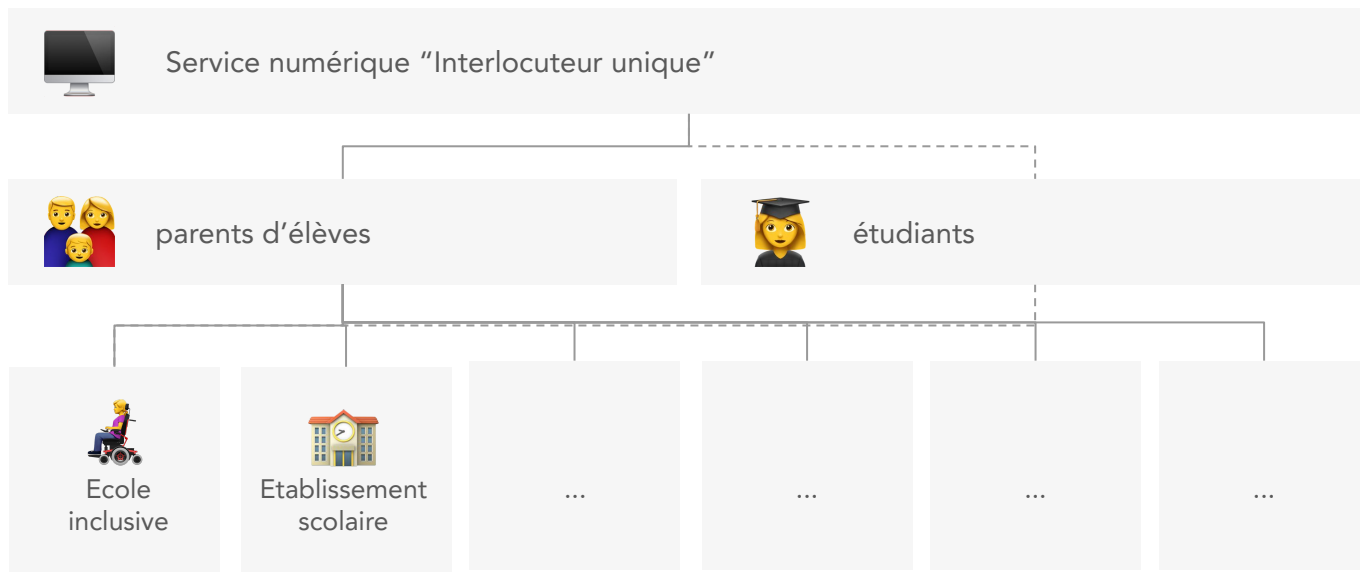
## Une ambition nationale

Expérimenter et piloter le projet depuis l'académie de Clermont-Ferrand avec pour ambition de le déployer au niveau national.

# La brique "Service numérique"

vision long terme

Une entrée par type d'usagers et des sections thématiques





# La brique "Service numérique"

vision court terme

---



## Construire une section dédiée aux problématiques liées à l'École inclusive

Permettre aux familles dont l'enfant est en situation de handicap ou à besoin éducatif particulier de trouver une réponse à la question via la plateforme.

## Construire les fondations de la plateforme de demain

Livrer une interface pouvant évoluer et s'enrichir de nouveaux contenus.

## Faire connaître et reconnaître la plateforme

Proposer une stratégie de diffusion pour que le service numérique soit utilisé et reconnu comme référence.

# Cap sur 2020

## Avancement du défi



# Avancement du défi

Quelques chiffres

---

- 39 échanges avec des parents (dont 19 sont venu spontanément vers nous)
- 34 parents soutiennent notre démarche et prêts à nous aider
- 1 atelier avec des parents d'élèves de notre public cible
- 26 partages d'une publication d'appel à participation sur facebook
- 4 sessions de tests utilisateurs
- 3 itérations des maquettes

# Avancement du défi

étapes clés

---

Aligner la vision du projet

10 septembre 2019

Onboarding de la DSI

16 septembre 2019

Commencer les développements

20 septembre 2019 > mi-parcours du défi

# Merci

---