



# **Demande de bourse de lycée en ligne**

**Préparation  
de la campagne 2018**

**Guide à l'attention des chefs d'établissement**



MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE



## Introduction

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](http://education.gouv.fr). Cette démarche participe de la contribution des EPLE à la modernisation et la simplification de l'action publique.

**A la rentrée 2017 le service de demande de bourse de collège a été généralisé à tous les collèges publics dans l'ensemble des académies : 340 000 demandes de bourses ont été effectuées en ligne, soit plus de 40% des demandes de bourses.**

A compter du 3 avril 2018, un nouveau service est mis en place pour les demandes de bourses de lycée au titre de l'année scolaire 2018-2019.

Ce service en ligne "bourse de lycée" s'adresse aux familles dont les enfants sont scolarisés en classe de troisième dans un collège public ou dont les enfants sont scolarisés en lycée public et non boursiers de lycée en 2017-2018.

Le téléservice de demande de bourse de lycée 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 le suivi des demandes de bourse de lycée dans votre établissement grâce à leur transfert automatique dans Siècle Bourse, et d'en faciliter l'instruction par les services académiques.

La demande en ligne des bourses de collège a mis en évidence **un fort besoin d'accompagnement de certaines familles**. La mobilisation des équipes de votre établissement est donc majeure pour favoriser l'utilisation du service en ligne des bourses de lycée et conduire ce changement.

Le présent guide vise à faciliter la préparation de **la campagne annuelle de bourse de lycée pour l'année scolaire 2018-2019 qui se déroulera du 3 avril au 20 juin 2018**.

Il comprend :

- une liste des actions à prévoir avant et pendant la campagne
- un zoom sur les premières tâches à accomplir : activation du téléservice et notification des comptes d'accès
- deux témoignages de collègues

Il sera complété courant mars par :

- un guide pour le suivi des demandes de bourse de lycée en ligne destiné aux personnes chargées de la réception des demandes et des éventuelles pièces à joindre à la demande, ainsi que de la relance auprès des familles ;
- un kit de communication qui vous permettra d'accompagner les parents pendant la campagne et qui comprend : un document flyer à remettre, un tutoriel vidéo décrivant la demande de bourses de lycée en ligne, un tutoriel décrivant le parcours de connexion au portail Scolarité Services.



# Liste des actions à prévoir avant et pendant la campagne

Période	Actions	Ressources
Mars	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informer les familles des élèves de troisième ou de lycée non boursiers que la demande de bourse de lycée pour la rentrée 2018 s'effectuera en ligne ;</li><li>• Inciter les familles, si nécessaire, 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 ;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Affiche - flyer</li><li>• Simulateur et informations sur <a href="http://www.education.gouv.fr/aides-financieres-lycee">www.education.gouv.fr/aides-financieres-lycee</a></li></ul>
Mars	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activer les téléservices (pour les établissements qui n'ont aucun service ouvert) ;</li><li>• Notifier les comptes Education nationale des responsables d'élèves scolarisés en 3<sup>ème</sup> ou au lycée en 2017-2018 ;</li><li>• Personnaliser le message d'accueil de l'établissement sur le portail Scolarité services (annonce ouverture du téléservice bourse de lycée fin mars 2018, contact établissement).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Guide de préparation de la campagne de bourses de lycée 2018/activation des comptes</li></ul>
Mars	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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 lycée (rappel : durée de validité d'activation du compte : 3 mois).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Courrier ou mèl de création des comptes Education nationale, générés automatiquement ;</li></ul>
Fin mars à mi-juin	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organiser les modalités d'accompagnement des parents d'élèves pour la demande de bourse de lycée en ligne :<ol style="list-style-type: none"><li>1. Au sein de l'établissement (espace dédié, personnes en charge...) ;</li><li>2. A l'extérieur de l'établissement avec les services sociaux et associations locales qui peuvent compléter l'action de l'établissement (ex : relayer l'information, assister à la création de comptes mèl...).</li></ol></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Guide de préparation de la campagne bourses de lycée 2018/témoignages</li></ul>
Fin mars	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communiquer aux personnes qui seront chargées de renseigner les parents d'élèves les supports d'accompagnement fournis par le ministère.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Flyer à remettre aux parents</li><li>• Guide imprimable pour la connexion au portail Scolarité services</li><li>• Tutoriel vidéo pour la demande de bourse en ligne</li></ul>
Fin mars	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communiquer à la personne chargée de la réception des demandes de bourses ou des justificatifs complémentaires à la demande en ligne le guide utilisateur de Siècle-Bourse qui sera fourni courant mars.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Guide pour la gestion des demandes de bourse de lycée en ligne : réception des demandes ou justificatif et transmission au service académique des bourses</li></ul>
De début avril à fin de campagne	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transmettre régulièrement au service académique des bourses (SAB) les justificatifs remis par les parents au secrétariat, à l'aide des bordereaux édités dans Siècle Bourse de lycée</li><li>• Transmettre au SAB les demandes papier reçues (bordereaux dans Siècle Bourse de lycée)</li><li>• Poursuivre l'information des parents d'élèves</li></ul>	
Courant mai et début juin	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier les élèves boursiers de 3<sup>ème</sup> qui n'ont pas présenté de demande de bourse (papier ou en ligne) et relancer les familles</li></ul>	Edition disponible dans le module Bourse de lycée de Siècle



## Liste des actions à prévoir avant et pendant la campagne

Période	Actions	Ressources
A compter du 21 juin	Transmettre les derniers justificatifs fournis et éventuelles demandes papier (y compris celles arrivées hors délai) au SAB	

### Clés de réussite de la campagne de bourse de lycée 2018

- **mobiliser les acteurs au sein de l'établissement** (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 de l'établissement si nécessaire (exigence CNIL).



# Zoom sur les premières tâches à effectuer en mars

## 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.

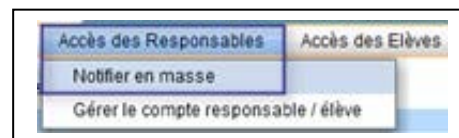
Le service « **Bourse de lycée** » est **ouvert dans tous les établissements publics** lorsque la campagne est disponible dans **SIECLE**.

## 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 concernés par la campagne de bourse de lycée :

- élèves de 3<sup>ème</sup> de collège public
- élèves de lycée non boursiers en 2017-2018 et souhaitant présenter une demande pour 2018-2019

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 lycée** avec son propre compte. Un **compte responsable est absolument nécessaire**.



## Zoom sur les premières tâches à effectuer en mars

### 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 lycée en ligne** pendant le temps nécessaire, ou d'annoncer l'ouverture au 3 avril 2018 de ce service et les modalités d'accompagnement des parents prévues par l'établissement.

Exemple :

The screenshot shows the 'Administration Téléservices / Paramétrage / Message d'accueil' page. The main content area contains a text editor for the welcome message. The preview shows: 'La demande de bourse de lycée pourra être réalisée de manière dématérialisée à compter du 3 avril jusqu'au 20 juin 2018. Vous pouvez solliciter l'établissement si vous rencontrez des difficultés pour utiliser ce service et voir aux documents d'information qui seront distribués dans la deuxième quinzaine du mois de mars.' The sidebar menu includes 'MON COMPTE', 'ACCUEIL', 'FICHE DE RENSEIGNEMENTS', 'BOURSE DE COLLÈGE', 'BOURSE DE LYCÉE', 'COLLÈGE DE BACCARAT', 'CONTACT', and 'SE DÉCONNECTER'. The 'ACCUEIL' item is highlighted, and a blue arrow points from the 'Message d'accueil' text to it. The footer includes the Ministry of National Education logo and the text '181004'.

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<sup>ème</sup>**

*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, soit 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).

 **Laurence 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 comme pour le personnel.



+ 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 oubliant 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 difficultés 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.