



RÉGION ACADÉMIQUE
BOURGOGNE
FRANCHE-COMTÉ

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



Dijon, le 19 octobre 2018

La rectrice

à

Mesdames les inspectrices et
monsieur l'inspecteur d'académie
directrices et directeur académiques
des services départementaux de
l'éducation nationale de Côte d'Or,
de la Nièvre, de Saône-et-Loire et de
l'Yonne

Rectorat

D.S.I.
Direction des Systèmes
d'Information

Affaire suivie par :
Rosine CHEVALIER

Référence : JR/VB/861

Téléphone :
03 80 44 88 70
Courriel :
ce.dsi@ac-dijon.fr

2 G rue Général Delaborde
BP 81 921
21019 Dijon Cedex

Objet : Les outils d'assistance mis en place dans l'académie pour le 1^{er} degré

Avec le déploiement du Livret Scolaire Unique (LSUn) dans le premier degré, et dans l'objectif de simplifier les démarches des directeurs d'école, la DSI a mis en place depuis 2 ans un dispositif facilitant la remontée des questions et demandes d'assistance aux services compétents, par courriel dans le centre de services académique (cf. annexe). Cette fonctionnalité a été étendue au fur et à mesure aux applications ONDE (Outil Numérique pour la Direction d'Ecole), ECECA (Election au Conseil d'Ecole et au Conseil d'Administration) et APAE (Aide au Pilotage et à l'Autoévaluation des Etablissements).

En complément, le demandeur peut se connecter au centre de services, depuis le PIA, pour solliciter un intervenant pour un conseil particulier, une demande spécifique, ou pour suivre les demandes déposées (état d'avancement, prise en charge, délai d'intervention, etc). Des notifications sont transmises à l'utilisateur aux étapes importantes de sa demande (dépôt, prise en charge, clôture). Le centre de services, accessible depuis la page d'accueil du PIA, est présenté en annexe.

Ce fonctionnement répond à deux objectifs : faciliter la démarche pour l'utilisateur (dépôt 24h/24 et suivi de ses demandes) et être un outil de travail au quotidien pour les services (suivi des demandes, continuité de service en cas d'absence, escalade des demandes à d'autres niveaux d'intervention).

Le centre de services est également un outil de pilotage, qui permet d'évaluer l'évolution du nombre de demandes, les périodes de forte activité, les besoins du terrain et d'être réactif sur la communication en cas d'anomalie constatée.

La DSI se met à votre disposition pour vous accompagner pour la génération de tableaux de bord en adéquation avec vos besoins.

Suite au changement de personnels en ce début d'année, je vous remercie de relayer largement cette information aux acteurs du premier degré, et de transmettre à la DSI le nom du correspondant au sein de votre direction qui pourra travailler en collaboration avec la DSI pour configurer l'outil d'assistance en cohérence avec votre politique départementale.

Je vous remercie de votre contribution sur ce dossier.

 La rectrice

Frédérique ALEXANDRE-BAILLY

PJ : 2

- Annexe 1 : Dispositif courriel → exemple demande d'assistance
- Annexe 2 : Présentation du centre de services – utilisateur.