



## **Services complémentaires : L'urgence du numérique**

### **1. Contexte**

L'École en réseau (ÉER) a mené depuis une dizaine d'années quelques projets-pilotes pour documenter l'usage du numérique chez les professionnels des services complémentaires dans les centres de services scolaires (CSS). Ces projets ont mis de l'avant des processus de travail combinant présentiel et virtuel dans les services aux élèves, et l'expérimentation de nouvelles façons de faire qui bien souvent se sont avérées prometteuses.

Plus récemment, avec l'arrivée de la pandémie, plusieurs CSS ont souhaité un accompagnement pour soutenir le travail à distance de ces professionnels. Des communautés de pratique inter-CSS par profession ont été mises en place par l'ÉER (orthophonistes, psychologues, psychoéducateurs, conseillers en orientation, orthopédagogues) depuis janvier 2021. Les freins, tout comme les facilitateurs, sont au cœur des échanges de ces professionnels, et les ordres professionnels concernés participent à plusieurs de ces rencontres. La pandémie, avec les fermetures d'école, ont poussé les équipes des CSS à envisager la prestation des services autrement, à fournir de la formation sur l'usage du numérique, et à innover de manière à pouvoir livrer les services attendus chez les élèves et les parents.

Il en résulte des pratiques gagnantes ici et là, avec l'initiative de gestionnaires et de professionnels ayant réorganisé les services, dans un contexte de crise. Rappelons que l'usage du numérique dans les services complémentaires n'est pas envisagé comme étant totalement en virtuel, ce sont plutôt les formules hybrides qui sont requises, dans des équilibres adéquats entre les moments en présentiel et ceux en virtuel.

L'École en réseau tient à rappeler la présence de deux enjeux principaux portés par le numérique dans les services complémentaires : des enjeux en lien avec la pratique clinique et les processus de travail inhérent à chacune des professions, et des enjeux d'organisation du travail.

### **2. Le numérique dans les services complémentaires : enjeux cliniques et organisationnels**

Les professionnels des services complémentaires doivent, tout comme les enseignants, développer leurs compétences numériques. Au cours des dernières années, plusieurs d'entre eux ont expérimenté de nouveaux processus de travail, combinant le présentiel et le virtuel, que ce soit par l'usage de plateformes d'exercices en ligne pour les élèves, par du travail en visioconférence pour l'évaluation et le suivi d'élèves, par la collaboration à distance avec les parents, et par l'utilisation de différents outils numériques pour la tenue de dossier.

Nous avons pu observer des gains importants sur le plan de la desserte de services: augmentation du nombre d'élèves suivis, réorganisation du travail par la combinaison du présentiel et du virtuel, motivation des élèves et facilitation du travail d'intervention et de suivi pour le professionnel, collaboration plus proximale entre le professionnel et d'autres personnels tels les techniciennes en éducation spécialisée (TES) pour le suivi des élèves, réduction du papier et processus davantage numériques dans le traitement et la circulation des dossiers, diminution des déplacements des professionnels et en conséquence davantage de temps consacré aux élèves. En clair, le travail en mode hybride constitue un levier pour pallier la rareté de la main-d'œuvre chez ces professionnels, et pour bonifier les services aux élèves eux-mêmes.

La dimension clinique, inhérente à chacune des professions concernées, s'avère un enjeu important dans la transformation des pratiques de travail. Les standards habituels de pratique sont bousculés ici, et pour plusieurs professionnels, les idées reçues sur le lien à distance avec l'élève sont encore présentes : peut-on bien évaluer un élève à distance, comment réorganiser la passation de tests, comment déceler correctement les difficultés de l'élève, est-il possible de transposer à distance un processus qui s'est toujours déroulé en présentiel, etc. ? Et surtout, comment envisager nos standards de pratique en y intégrant des moments à distance, pour tirer le meilleur de nos interventions pour les élèves ? En orthophonie, en psychologie et en psychoéducation, les pratiques cliniques sont codifiées. Pour la profession de conseiller en orientation, la pratique ouvre la porte à des opportunités nouvelles pour diversifier et bonifier l'exposition des jeunes aux divers choix de carrières et métiers. Il est donc important de réfléchir PAR PROFESSION aux opportunités que le numérique offre dans la reconfiguration des processus cliniques, tout comme dans les processus administratifs (tenue de dossier, partage du dossier, implication des parents, etc.).

Par ailleurs, l'une des conditions essentielles à la réussite de la réorganisation des services complémentaires est d'interpeller les gestionnaires scolaires. Un leadership fort des directions des services complémentaires dans les CSS est le levier important pour le déploiement d'initiatives concrètes issues des acteurs terrain du milieu scolaire.

### **3. Quelques exemples de pratiques observées dans les milieux**

- Un psychologue offre des conseils à distance aux intervenants scolaires concernant un élève qui présente des défis de comportement;
- Des centres de services scolaires engagent des professionnels demeurant à l'extérieur de leur territoire et qui travaillent exclusivement à distance;
- Une orthophoniste est attirée à la pratique à distance pour servir les écoles de son CSS qui n'ont pas de service en orthophonie;
- Le CSS crée un guichet unique (boîte, courriel réservé à cette fin) pour traiter les demandes de téléintervention;
- Un psychologue et un orthophoniste réalisent des évaluations complètement en ligne auprès de leurs élèves;
- Des techniciennes en éducation spécialisée interviennent dans l'accompagnement sur place d'un élève, avec le professionnel qui lui est à distance dans l'intervention ;

- Un conseiller en orientation offre son service d'orientation à distance et fait intervenir un expert de métier en ligne auprès de ses élèves;
- Un professionnel fait une intervention de groupe à distance à l'aide du tableau interactif permettant de mobiliser les élèves et augmenter ainsi leur attention;
- Des psychoéducateurs utilisent des questionnaires virtuels de dépistage préventif, permettant une analyse rapide et la mise en place de ressources de soutien aux élèves;
- Une orthophoniste change de perception à l'égard d'un enfant TSA non verbal, parce que l'intervention à distance montre tout à coup le potentiel de l'enfant, ce qui n'était pas perçu au préalable (le numérique a facilité le travail auprès de cet enfant);
- Un parent se connecte depuis son lieu de travail à la rencontre avec le professionnel et son enfant pour un suivi, ce qui n'aurait pas été possible en présentiel ;
- On constate une augmentation importante des services aux élèves au quotidien dans un CSS ayant implanté la téléorthophonie ;
- Des professionnels constatent l'intérêt de voir l'enfant, à distance, dans son milieu de vie, chez lui. Des éléments différents apparaissent et viennent souvent valider l'évaluation qui est en cours (ce que le travail en présentiel n'aurait pas permis).

Les communautés de pratique par profession, inter-CSS, mises de l'avant par l'École en réseau réunissent près de 150 personnes, soit des professionnels en exercice. Le sentiment de confiance à l'égard de l'usage du numérique est en croissance, et nous constatons un besoin pressant de partage de pratiques, de mises en commun, sur un grand nombre de sujets reliés aux outils numériques, aux aspects juridiques comme les formulaires de consentement à prévoir, tout comme aux aspects cliniques. Il est primordial que le changement de pratique soit issu des réflexions des professionnels eux-mêmes, en autant que simultanément les gestionnaires scolaires puissent aussi concevoir l'organisation du travail qui doit en résulter à l'échelle des CSS.

#### **4. L'urgence de déployer massivement de telles pratiques**

Avec ou sans pandémie, l'École en réseau estime que l'usage du numérique dans les services complémentaires offre des avantages indéniables pour le service aux élèves et aux parents, avec des formules hybrides. Considérant la demande importante pour ces services dans tous les milieux, les pénuries de personnel, et des observations concluantes des professionnels eux-mêmes, il est proposé que pour l'avenir, le système éducatif puisse :

- Assurer le développement de compétences numériques chez les professionnels des services complémentaires des CSS partout au Québec;
- Soutenir le leadership des gestionnaires, telles les directions d'établissement et les responsables des services complémentaires, dans la mise en place de nouvelles façons de faire ;
- Établir de nouvelles balises, par profession, dans l'organisation du travail avec des usages du numérique, dans une approche hybride (présentiel et virtuel), au bénéfice de la desserte de services aux élèves et à leurs parents;
- Normaliser l'utilisation d'outils numériques pour la tenue du dossier de l'élève, le suivi des plans d'intervention, l'usage d'exercices en ligne, la connexion à des plateformes spécialisées, dans une préoccupation liée à la sécurisation des données ;

- Documenter les effets du travail à distance au plan de l'intervention clinique, considérant les observations en cours quant aux bénéfices pour les élèves de modes d'intervention et de suivi à distance;
- Renforcer les modes de travail collaboratif interdisciplinaire au moyen du numérique, pour bonifier la prestation des services complémentaires sur le territoire.

En conclusion, il va de soi que les équipes des services complémentaires doivent relever le défi de l'usage du numérique (compétences numériques), mais également s'entendre sur les processus de travail en mode hybride à mettre en place pour l'avenir. Peu de recherche universitaire a été menée sur ce sujet, ce sont davantage des pratiques terrain qui ont vu le jour depuis 10 ans, de façon pilote. Il est urgent de professionnaliser ce champ d'intervention du monde scolaire en matière numérique, avec les acteurs scolaires concernés.

Marie-Claude Nicole, directrice, École en réseau

Zoé Racine-Roux, orthophoniste et responsable des CoP inter-CSS par profession, ÉER

Charles-André Labbé, agent du numérique et accompagnateur, CSS Marie-Victorin

Décembre 2021