

L'École en réseau contribue au développement des compétences numériques des enseignants et des élèves depuis plus de quinze ans, au moyen d'une approche interclasses pour des activités dans l'ensemble des domaines d'apprentissage. L'École en réseau déploie également avec des professionnels des services complémentaires la compétence à intervenir à distance depuis quelques années, au moyen de projets-pilotes et d'ateliers annuels. Depuis mars 2020, avec la pandémie, des orthophonistes, psychologues, psychoéducateurs, conseillers en orientation, orthopédagogues, etc., se mobilisent pour s'approprier de nouvelles façons de faire.

À l'occasion de son événement annuel d'octobre 2020, L'École en réseau a tenu un atelier sur le thème de l'intervention à distance¹, lequel a réuni plus de 160 professionnels. C'est dans ce contexte que le sondage a par la suite été conduit, afin de mieux connaître l'état de situation qui prévaut en matière d'intervention à distance, dans les centres de services scolaires (CSS) participant à École en réseau mais également dans d'autres CSS. Le sondage a été mené en octobre 2020, et 123 professionnels y ont répondu, répartis dans une trentaine de CSS. Nous tenons à remercier les CSS qui ont, au cours des deux dernières années, participé à des projets pilotes, mobilisant des professionnels pour réfléchir à l'adoption du numérique dans leurs pratiques. Un remerciement particulier au CSS Marie-Victorin, qui a accepté de partager son approche d'intervention à distance à l'occasion de l'atelier tenu le 9 octobre 2020 (vidéo de l'atelier et PowerPoint disponibles [ici](#) au bloc 4).

¹ Nous entendons par intervention à distance les pratiques de travail cliniques et administratives, telles l'évaluation et le suivi des élèves, la collaboration avec les parents, les enseignants, la tenue des dossiers, etc., menées avec l'usage d'outils numériques comme la visioconférence.

Répartition des répondants par profession (n=123) :

Psychoéducateurs 24,4 %

Orthopédagogues 14,3 %

Orthophonistes 10,9 %

Conseillers d'orientation 10,1

Ergothérapeutes 8,4 %

Psychologues 7,6 %

Conseillers pédagogiques 5,9 %

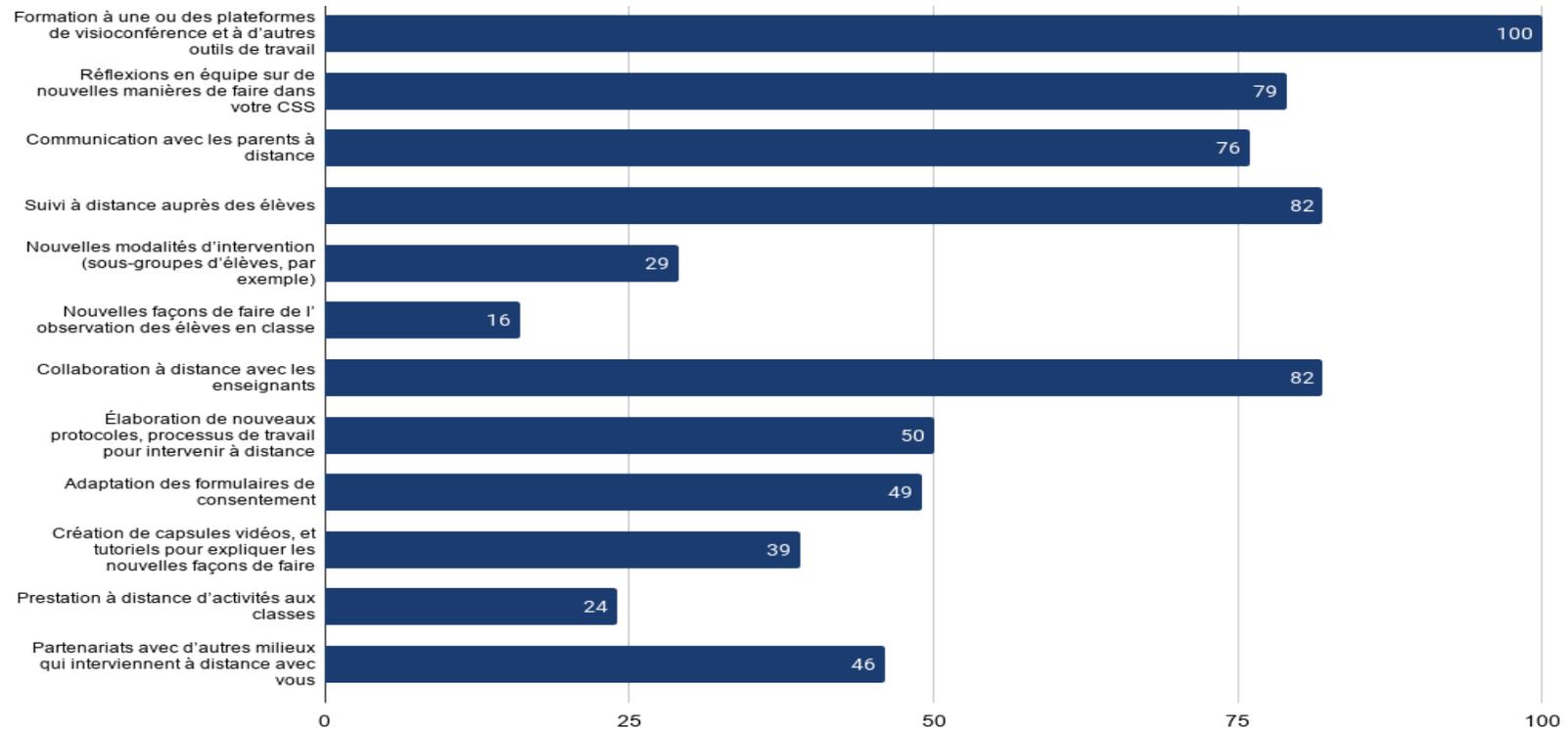
Conseillers en rééducation 5 %

83 % de l'ensemble des répondants ont indiqué qu'il est requis d'intégrer des pratiques d'intervention à distance dans leur milieu.

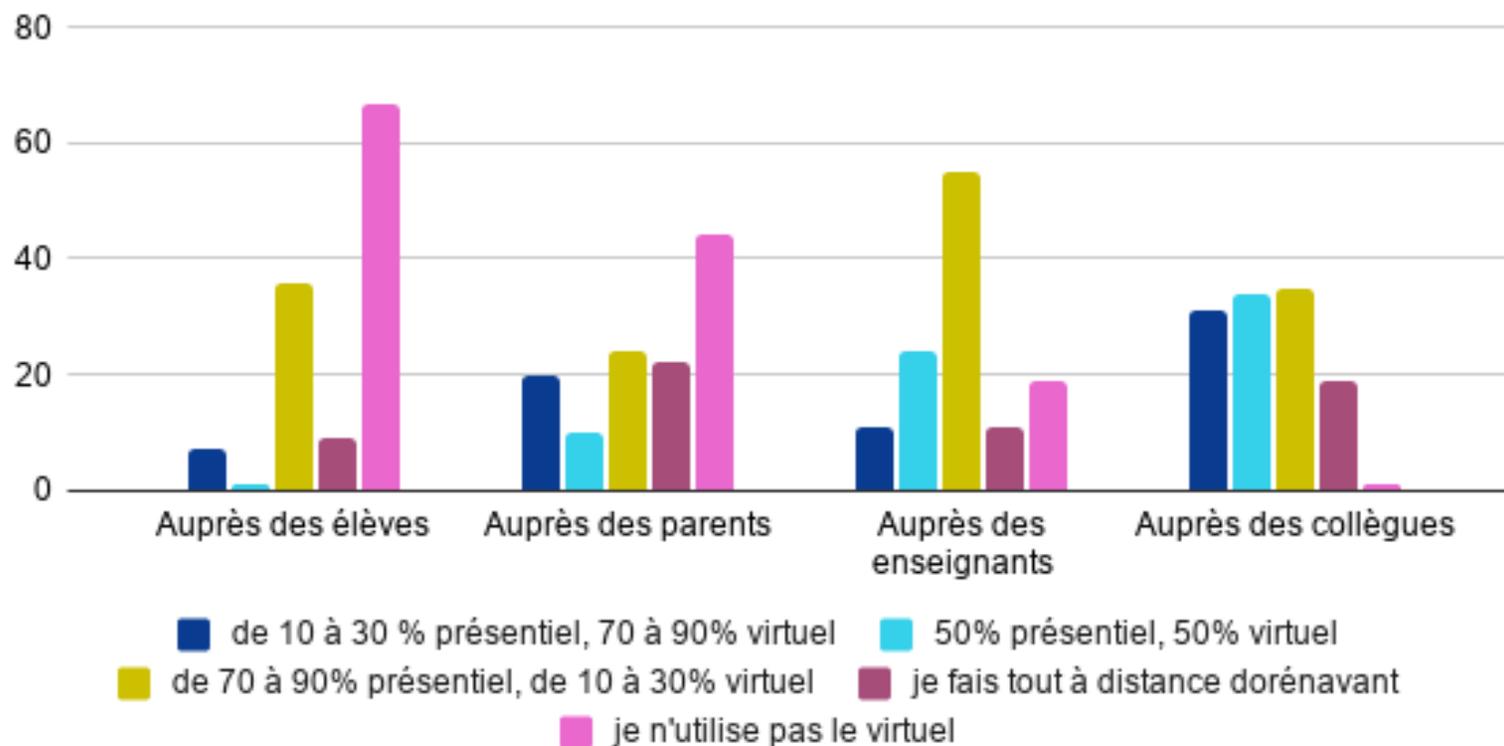
Ce que nous constatons de façon globale en matière d'intervention à distance avec les données du sondage:

- 1- Tous les répondants ont eu accès à de la formation au cours des derniers mois pour travailler à distance, et la majorité a pu en faire l'expérience auprès des collègues, des enseignants, des élèves, des parents;
- 2- Les nouvelles façons de faire (passer du présentiel au virtuel dans l'intervention auprès des élèves, dans la collaboration avec les collègues, etc.) sont un important défi pour ces professionnels, du point de vue des processus tant cliniques qu'administratifs;
- 3- C'est auprès des élèves et des parents que l'intervention à distance est la moins pratiquée, ce qui est tout à fait normal considérant que tout le monde est en mode expérimentation à ce chapitre, que des processus plus normés sont à définir;
- 4- Et c'est aussi auprès des élèves que la perception de bénéfices de l'intervention à distance est la moins ressentie, ce qui est selon nous un enjeu critique dans la transformation des pratiques professionnelles sous l'angle plus clinique, un enjeu sur lequel il est impératif de travailler pour tirer profit du numérique autrement que sur le plan logistique;
- 5- On constate des besoins en matière de formation et d'accompagnement sur les processus de travail et le changement de pratique, davantage que sur la compétence à utiliser le numérique, ce qui indique bien l'évolution qui s'est produite au cours des derniers mois avec la pandémie;
- 6- Les répondants montrent de l'intérêt à participer à des communautés de pratique par profession, inter-CSS.

Quelles sont les nouvelles pratiques de travail introduites au cours des derniers mois dans votre milieu et pour vous-même?



En date d'octobre 2020, comment se vit votre travail dans la combinaison présentiel – virtuel?



Les **moyens de communication privilégiés** diffèrent selon que l'activité se fasse entre collègues ou avec les élèves et les parents de ces derniers :

- On recense que le présentiel est très utilisé lorsqu'il concerne l'accompagnement des élèves, leur évaluation, le soutien et les suivis auprès des enseignants, de même que pour les activités de classe (p. ex. : conseiller d'orientation).
- La visio quant à elle est fortement utilisée pour les rencontres d'équipe, la collaboration pour les suivis et les partages avec les collègues et, aussi, pour le suivi du plan d'intervention d'un élève.
- De façon très marquée, les échanges avec les parents des élèves se font majoritairement par téléphone et très rarement en présentiel ou en visio.
- Finalement, on peut dire que le courriel est plus rarement utilisé, sauf en ce qui a trait à l'envoi de formulaires, avis d'inscriptions, etc.

Notez qu'à la question concernant **l'intervention à distance comme une pratique temporaire en raison de la pandémie**, 47,2 % ont répondu Non et 39 % Oui.

Quand on leur demande quels sont **les outils de visio** qu'ils utilisent le plus fréquemment, nos 123 répondants (qui utilisent régulièrement plus d'une plateforme selon le contexte), ils répondent ceci :

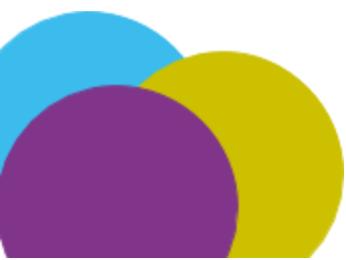
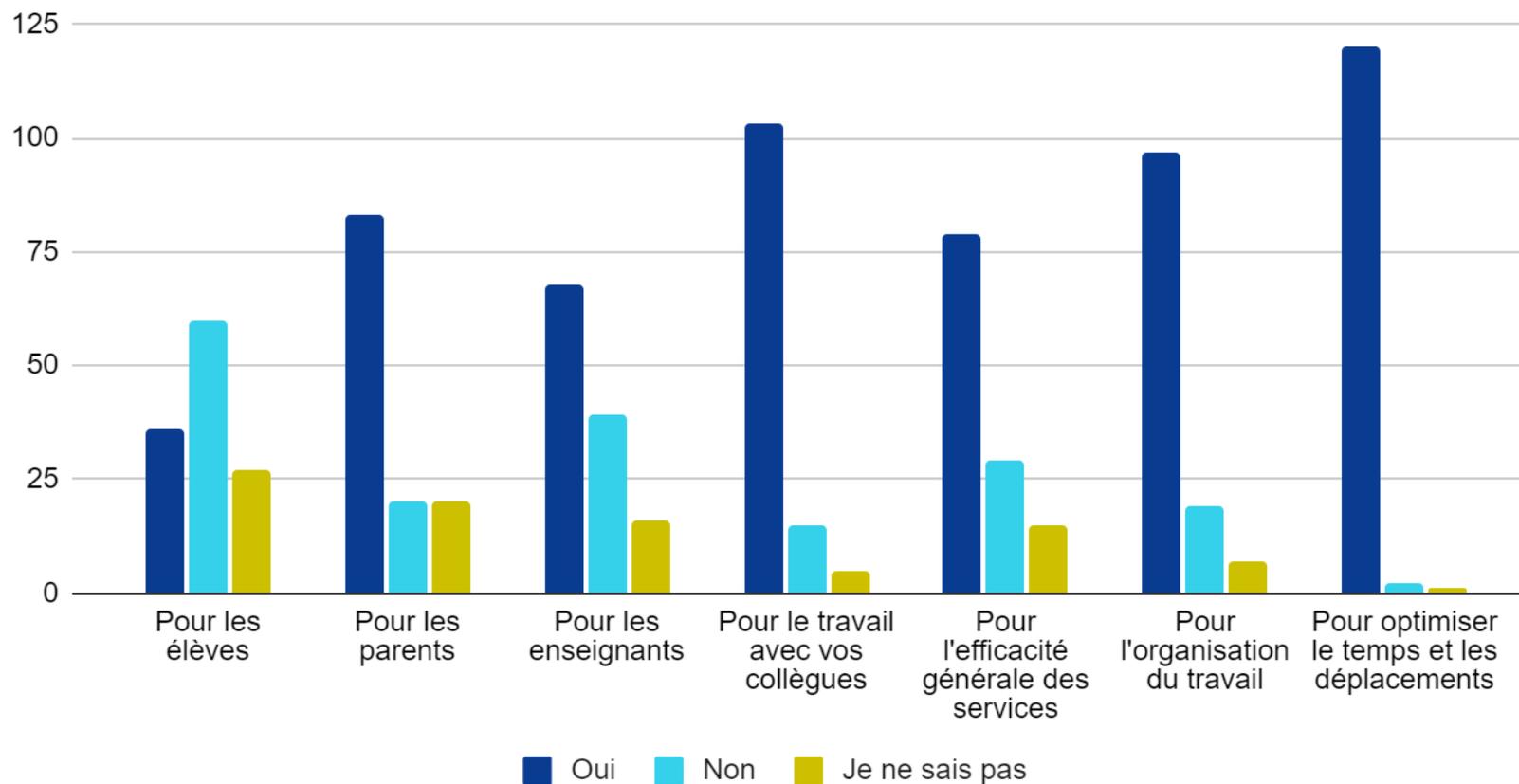
- Plateforme Teams : 117
- Plateforme Zoom : 76
- Plateforme Google Meet : 22
- Plateforme Via : 13
- Autres : 6

63 % des répondants n'ont pas fixé d'objectifs pour l'intervention à distance, alors que 37 % l'ont fait.

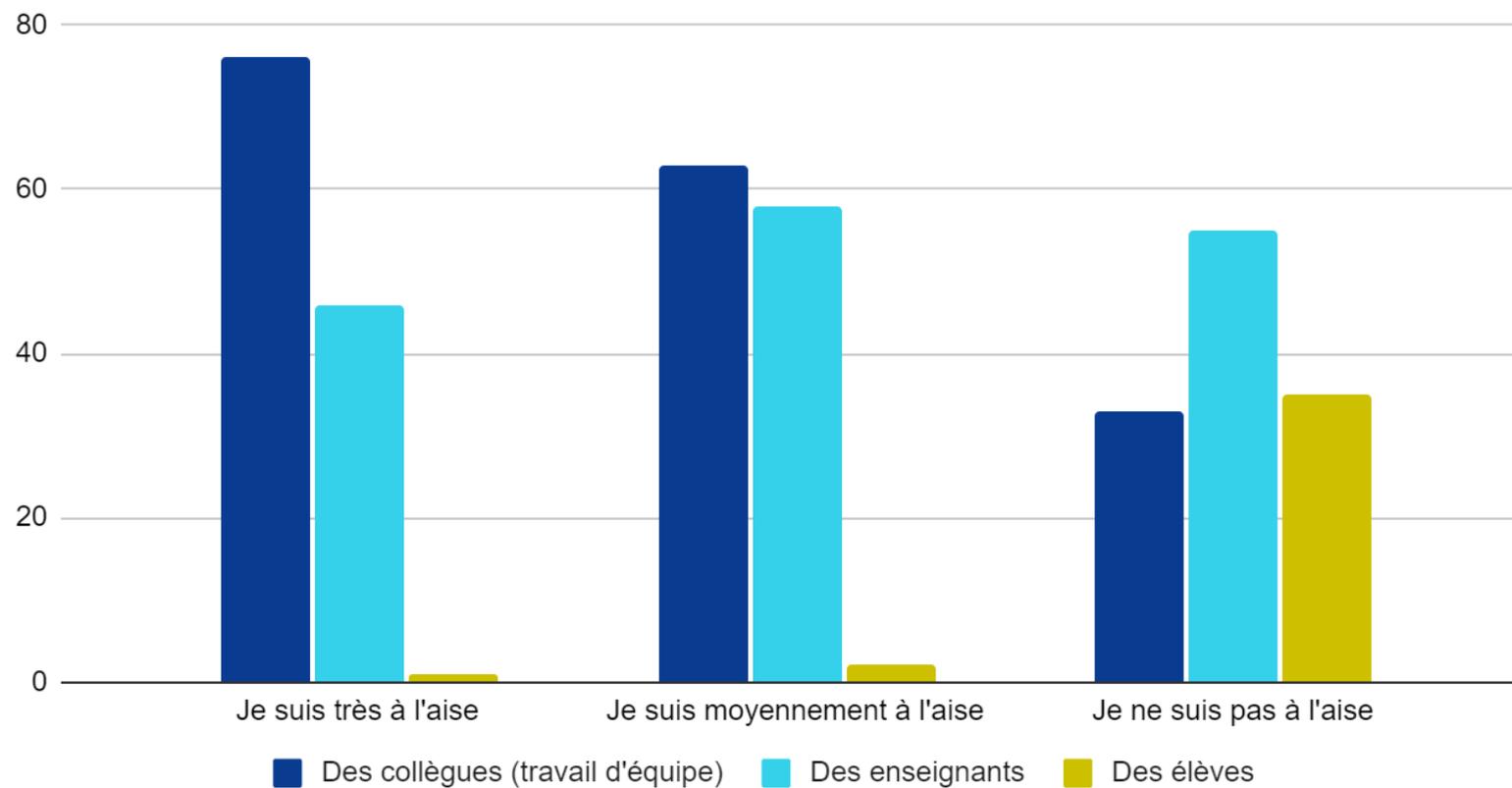
Pour ces derniers, voici les objectifs nommés :

- Pouvoir assurer les services en cas de reconfinement des écoles ou si des classes basculent à distance, auprès des parents, des élèves et des enseignants ;
- Pouvoir faire passer des tests (évaluations) en mode virtuel et connaître les solutions possibles pour les sous-tests plus difficiles à imaginer à distance ;
- S'habiller au travail à distance si le bureau n'est plus accessible, avec tenue de dossier, accès aux documents, prise de notes, rapports, mots de passe sur les dossiers, et gestion des tâches, dans les cas d'urgence ;
- Mieux connaître les possibilités de l'évaluation à distance et apprendre à faire de l'observation des élèves à distance ;
- Réfléchir à la mise en place d'un modèle hybride (virtuel et présentiel combinés) ;
- Maîtriser les outils de l'intervention à distance (plateformes, processus, etc.) de même que les bonnes pratiques autour de la gestion des émotions, habiletés sociales, gestion des conflits, motivation scolaire, soutien de l'attention, etc. ;
- Réduire mes déplacements à l'avenir avec un soutien aux enseignants, aux directions et autres professionnels tels les TES, à distance ;
- Développer des méthodes de travail uniformisées, adapter le matériel, les formulaires, les outils d'intervention et créer des capsules vidéo ;
- Poursuivre la formation technologique notamment avec la plateforme Teams ;
- Soutenir les enseignants et savoir communiquer avec les parents, incluant le préscolaire et 1er cycle primaire ;
- Bâtir des formations spécifiques (ex. : téléorthopédagogie).

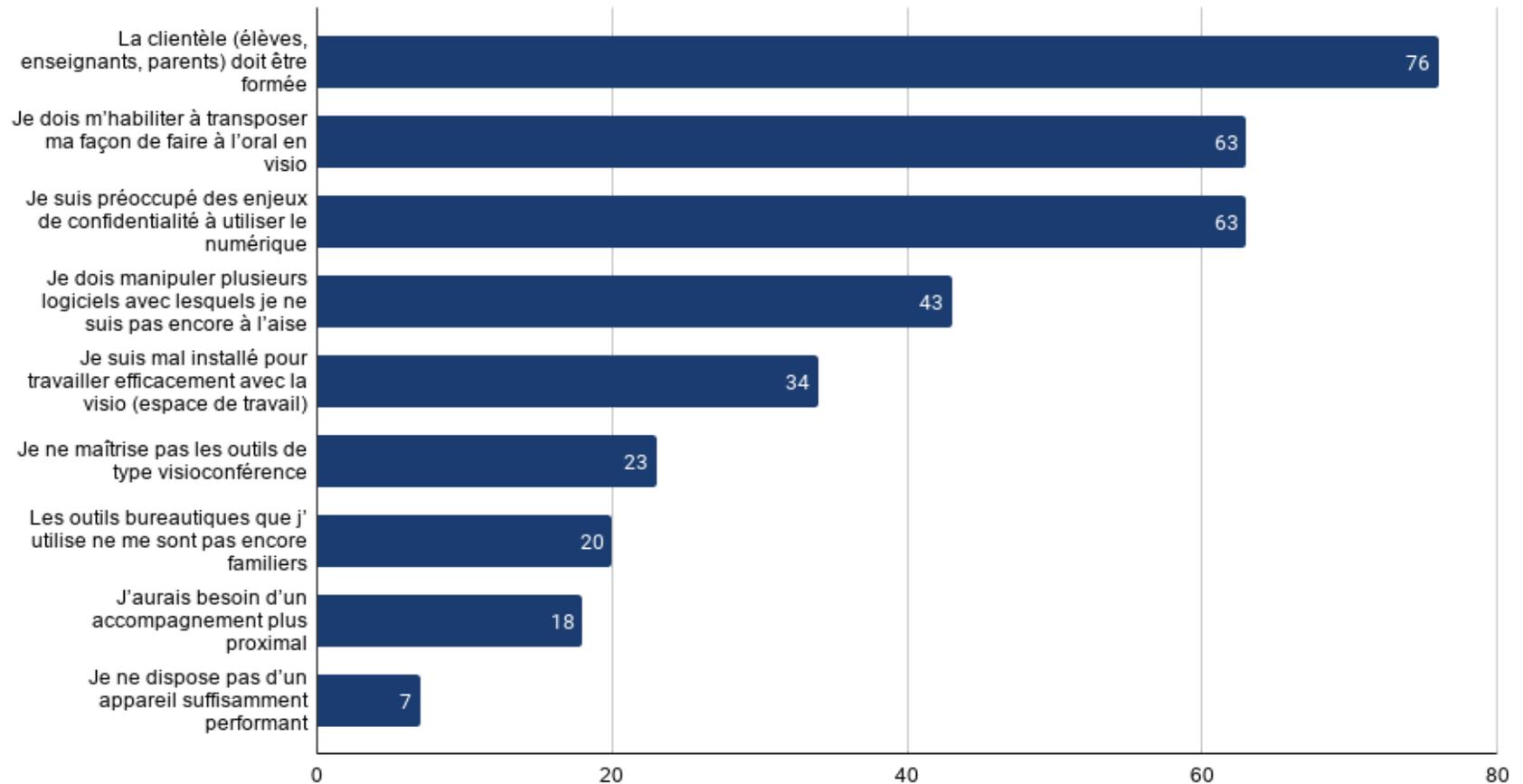
Est-ce que vous percevez des avantages dans l'intervention à distance?



Quel est votre niveau d'aisance concernant l'utilisation du numérique lors de votre intervention auprès de ...



Quels sont les défis auxquels vous faites face dans l'usage du numérique ? (plusieurs choix possibles, voici les principaux)



En terminant, lorsque l'on demande aux répondants s'ils seraient intéressés à participer à une communauté de pratique inter-CSS par profession, près des **deux tiers disent Oui** (59,3 %) et c'est **43 %** qui mentionnent devoir demander une autorisation afin de se libérer pour participer à une telle initiative, ce qui nous apparaît tout à fait normal dans un contexte de grande pression sur les ressources humaines dans les CSS.

Conclusion

L'intervention à distance chez les professionnels des services complémentaires, une nécessité en 2020 ? La pandémie a facilité le développement de compétences numériques chez les professionnels, et requis d'organiser les services autrement avec les gestionnaires scolaires. Le sondage nous permet de constater les acquis, mais aussi les freins à l'intervention à distance. Pour l'École en réseau, les nouvelles pratiques qui émergent doivent être partagées, documentées, et c'est pourquoi des communautés de pratiques inter-CSS, par profession, sont envisagées en 2021 (plusieurs professionnels sont isolés dans leurs milieux). Quels sont les bénéfices de l'intervention à distance pour les élèves et comment ajuster les standards de pratique en conséquence? Va-t-on supprimer l'intervention à distance dès lors que la pandémie cesse, ou bien pourrait-on envisager des modes hybrides qui soient au bénéfice de la qualité et de la quantité des services? Dans quelle mesure les modèles cliniques actuels (intervention en présentiel 1 à 1) peuvent être bonifiés par l'usage de la distance (ajout de suivis, inclusion d'autres experts dans l'intervention, présence facilitée des parents, etc.) ? Ce sont là des questions fondamentales dans la prestation de services complémentaires aux élèves. Une nouvelle collecte de données serait certainement pertinente plus tard à l'automne 2021.

Pour plus d'information :

Josée Beaudoin, directrice, École en réseau

Joose.beaudoin@eer.qc.ca

Zoé Racine Roux, orthophoniste et collaboratrice sur l'intervention à distance, École en réseau

Zoe.racine.roux@eer.qc.ca