



# Consultation des utilisateurs

## Rapport sommaire final

Janvier 2018

*Le présent document fournit au Conseil pour l'amélioration des conditions en salle de classe et au ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance un aperçu du projet de consultation des utilisateurs et un résumé des recommandations finales. Il présente le contexte du projet et la démarche pour le mener à bien, résume les recommandations, les possibilités et les solutions relatives à TIENET, et trace les grandes lignes des prochaines étapes envisageables.*

*Il importe de l'aborder en tant que résumé de haut niveau d'une analyse approfondie à facettes multiples.*



## I. APERÇU DU PROJET

### Contexte

Le Conseil pour l'amélioration des conditions en salle de classe (CACSC) a déterminé que le système TIENET (« Technology for Improving Education NETWORK ») et le système PowerSchool sont considérés comme ayant des répercussions importantes sur les enseignants. Afin de soutenir le CACSC, Service Nouvelle-Écosse (SNE) a conclu des partenariats avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance (MEDPE) et le ministère des Services internes quant au projet de recherche sur la consultation des utilisateurs. L'objectif du projet constitue à cerner les changements pouvant être apportés pour améliorer TIENET et PowerSchool, à la lumière des observations des utilisateurs de première ligne du système, dont les enseignants, les spécialistes, les administrateurs, le personnel du MEDPE, les conseils scolaires, les responsables des technologies, le CACSC et les autres intervenants.

### Démarche pour l'exécution du projet

L'équipe de Human Centered Service Design (HCSD) fait partie de l'équipe des Services numériques à SNE. L'équipe de HCSD a pour mandat d'améliorer les interactions des gens avec le gouvernement provincial. On a demandé à l'équipe d'effectuer la recherche au nom du MEDPE et du ministère des Services internes, en raison de son expérience dans les projets comme le Programme d'aide au chauffage (PAC). L'équipe de consultation des utilisateurs était constituée de membres de l'équipe de HCSD.

Les cinq principes suivants ont orienté la démarche de l'équipe pour le projet de recherche sur la consultation des utilisateurs :

#### Pour un état d'esprit centré sur l'être humain



Être centré sur l'être humain, pour commencer, c'est savoir faire preuve d'empathie



Travailler ensemble au sein d'équipes multidisciplinaires regroupant les différents départements de l'organisme



Procéder par étapes, en commençant prudemment, en faisant des essais et en réduisant les risques



Mesurer tout ce qu'on fait à l'aide d'indicateurs pertinents

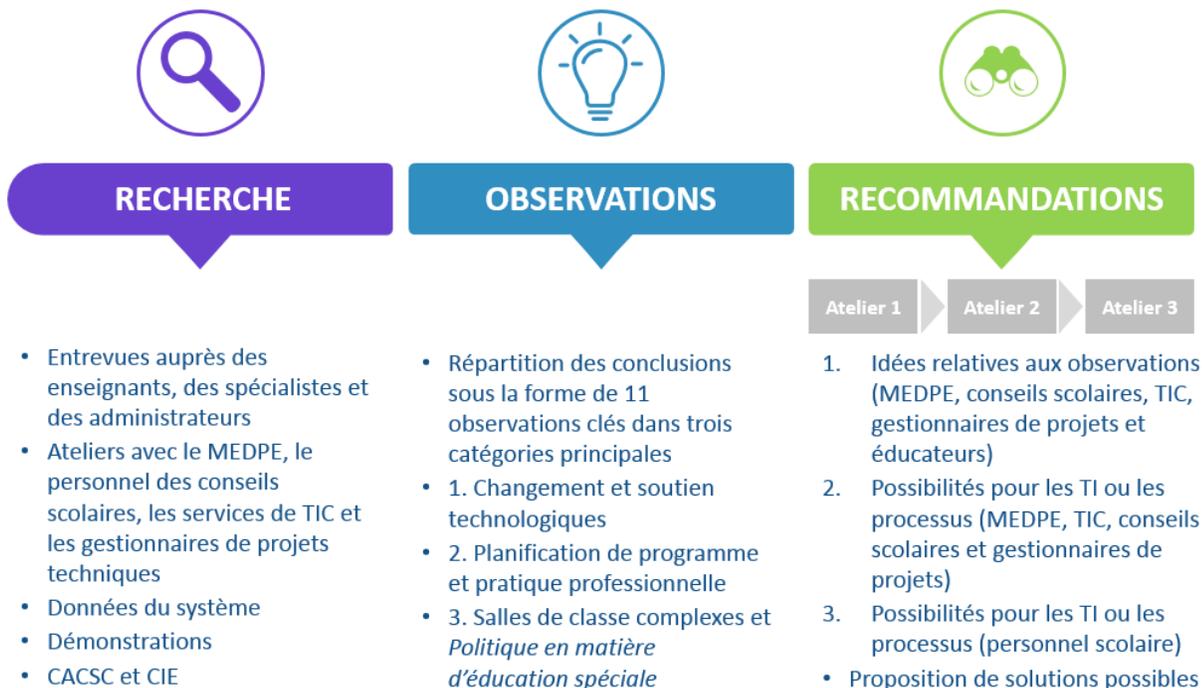


Axer les projets sur l'ouverture et l'intégration

Voici les trois volets clés du projet :

1. **Recherche** – Effectuer une recherche auprès des utilisateurs du système, en s'appuyant sur des entrevues approfondies, des ateliers et des observations; rassembler les données fournies par les paramètres du système et d'autres éléments probants.
2. **Observations** – Synthétiser les résultats de la recherche; analyser les données; distinguer les groupes d'utilisateurs, les habitudes, les enjeux clés et les bonnes pratiques; dégager et présenter les observations clés.
3. **Recommandations** – Tenir des ateliers afin d'élaborer des recommandations, de les présenter et d'y mettre la dernière main.

Le tableau suivant fournit un aperçu de la démarche du projet.



## Observations de la recherche

L'équipe de recherche a mené 63 entrevues individuelles, un atelier dans les écoles et trois ateliers avec les intervenants, et a tenu des réunions ciblées en mai et en juin 2017. Plus de 125 personnes ont participé à ce volet du projet, y compris :

- 27 enseignants-ressources
- 26 enseignants en salle de classe
- 10 administrateurs
- 9 spécialistes
- Au moins 55 autres personnes, y compris des représentants des conseils scolaires (p. ex., les responsables de TIENET et de PowerSchool dans les conseils scolaires), le personnel des services de TIC, les représentants du MEDPE et plusieurs autres intervenants

Les entrevues se sont avérées inspirantes et émotionnelles pour les participants, et la plupart des personnes rencontrées ont bien apprécié l'occasion de faire part de leurs commentaires et suggestions. Ces personnes ont mentionné plusieurs problèmes technologiques et plusieurs améliorations possibles. En outre, on a déterminé que certains enjeux non technologiques nécessitent un examen plus poussé touchant les communications, la formation, les politiques et la cohérence de l'application des règles.

Grâce à notre démarche centrée sur l'être humain et axée sur la découverte, il est rapidement devenu évident que TIENET et PowerSchool sont touchés par de nombreuses autres difficultés connexes au sein du système éducatif de la Nouvelle-Écosse. Le projet de consultation des utilisateurs est devenu une occasion importante non seulement de recueillir des renseignements quant aux expériences des utilisateurs de TIENET et de PowerSchool, mais aussi de voir les autres défis auxquels font face les utilisateurs qui ont donné leur apport aux initiatives liées au CACSC et à la Commission sur l'intégration dans l'éducation (CIE).

Certaines questions clés devant être abordées ressortent de ce volet du projet :

- Quelles technologies faut-il adopter pour faciliter les changements?
- Quels programmes de formation théorique et pratique sont nécessaires pour faciliter les changements?
- Comment peut-on améliorer l'harmonisation des communications et assurer la cohérence des informations pour les enseignants?
- Comment mettre à l'essai les idées pendant l'année scolaire avant de mettre la dernière main à la politique et de s'engager à adopter des solutions technologiques?
- Comment le processus de planification de programme peut-il être raffiné pour décharger les enseignants d'une part de stress?
- Comment les systèmes peuvent-ils s'harmoniser afin que les conditions requises pour que les enseignants réussissent avec confiance ne relèvent pas de l'exception?
- Comment mesurer plus efficacement la réussite des élèves?

## Résumé des faits saillants découlant de la recherche

Il émane des observations faites à la lumière de la recherche 11 faits saillants se répartissant dans trois catégories principales : Soutien et changement technologiques; Planification de programme et pratique professionnelle; Salles de classe complexes et *Politique en matière d'éducation spéciale*.

### Soutien et changement technologiques

1. TIENET est lourd et entraîne des difficultés considérables qui amplifient bien d'autres problèmes.
2. L'interface lourde crée une fatigue cognitive qui entrave la capacité des enseignants à effectuer leur travail.
3. Un choix discutable des moments choisis, des méthodes inappropriées et des contextes de formation disparates ont mené à des pratiques incohérentes.
4. Des changements sont apportés au système afin de mettre en application la politique et le processus, la production de rapports axés sur les données et la communication au fil des activités. (Le système TIENET n'a pas été conçu à cette fin.)

## Planification de programme et pratique professionnelle

Lorsque les personnes interviewées ont parlé de TIENET et de son fonctionnement, les discussions ont naturellement mené à une réflexion sur différents aspects du processus de la planification de programme et de la pratique professionnelle.

5. Le processus de planification de programme ne tient pas suffisamment compte de la diversité et de la complexité des profils et des besoins des élèves.
6. Le processus de planification de programme impose des échéances auxquelles il est difficile de respecter dans le cadre d'un calendrier scolaire chargé.
7. La production de rapports est axée sur l'entrée de données plutôt que sur les bienfaits éventuels pour l'élève.
8. Chaque personne à qui nous avons parlé se soucie grandement du bien-être des élèves et est pleinement consciente de la responsabilité qu'elle a de proposer de bonnes solutions.
9. Les éducateurs se soucient de bien maîtriser leur travail sous tous ses aspects. C'est là la norme à laquelle ils cherchent constamment à s'en tenir.
10. L'attribution de notes et les méthodes d'évaluation ne sont pas foncièrement cohérentes et la manière de les utiliser peut porter à confusion.

## Salles de classe complexes et *Politique en matière d'éducation spéciale*

Les enseignants exercent leur profession dans un milieu où la diversité est plus prononcée que jamais. Comme le définit la *Politique en matière d'éducation spéciale* de la Nouvelle-Écosse (2008), « une éducation favorisant l'intégration de tous est une éducation qui incarne des croyances, des attitudes et des valeurs promouvant 'le droit fondamental qu'ont tous les élèves de bénéficier de programmes et de services éducatifs de qualité appropriés en compagnie de leurs camarades' ».

11. Il existe diverses interprétations de la *Politique en matière d'éducation spéciale*. Par conséquent, la mise en œuvre de la politique varie au sein du système éducatif, car elle ne s'harmonise pas toujours avec ce que les participants considèrent comme faisant partie de leur pratique professionnelle.

## Notes de recherche

Les parents, les élèves et les secrétaires ne faisaient pas partie de ce projet selon le cadre défini. Par la suite, ces groupes ont été invités à participer à une autre initiative liée à la CIE. Les discussions au sein des conseils scolaires ont principalement porté sur les perspectives des responsables des projets TIENET et PowerSchool ou des membres de l'équipe responsable des services aux élèves. Il sera essentiel, dorénavant, de consulter les groupes d'utilisateurs appropriés pour s'assurer que les solutions à venir porteront directement sur les problèmes mis en évidence.

Les enseignements tirés des travaux en question ont permis à l'équipe de consultation des utilisateurs, de concert avec les spécialistes en technologies de l'information, de formuler des recommandations.

## II. RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS

À la suite du volet de recherche exploratoire du projet de consultation des utilisateurs, l'équipe a examiné ses constatations avec de nombreux groupes dont le CACSC, la sous-ministre du MEDPE, l'équipe de direction du MEDPE et la CIE.

L'équipe a également tenu un atelier avec différents intervenants du ministère, les conseils scolaires, les écoles et le personnel en technologies de l'information. Huit enseignants, responsables de divers niveaux scolaires et remplissant divers rôles, étaient présents. Les participants à l'atelier ont examiné les constatations. Le groupe a ensuite exploré les possibilités avec l'équipe de consultation des utilisateurs. L'atelier a été conçu pour permettre une collaboration et un échange sur les perspectives entre les gens au sein du système actuel. À différents moments au cours de la session de deux jours, les participants ont voté sur des idées qu'ils trouvaient opportunes et significatives pour améliorer l'expérience des enseignants et des autres membres du personnel scolaire. La grande importance de ce point a été soulevée à l'atelier.

L'équipe de projet a synthétisé les constatations et les faits saillants, de même que les idées des intervenants et des participants à l'atelier, pour élaborer des recommandations précises qui, selon l'équipe, aideront à répondre aux besoins des enseignants, à la lumière de la recherche.

La section suivante fournit un résumé des recommandations et des possibilités liées au système qui ont été présentées. Il est également à noter qu'au cours de l'élaboration de ce rapport, on a commencé à se pencher sur certains aspects en particulier et, dans la mesure du possible, l'indication d'une telle activité figure au rapport.

### Recommandations

#### Recommandation 1

Établir une équipe multidisciplinaire intersectorielle pour examiner et simplifier les pratiques et processus relatifs aux documents dans TIENET.

- Explorer la manière dont le système pourrait automatiser la création et la saisie d'éléments ou la fermeture de dossiers (grande importance de ce point mentionnée lors de l'atelier).
- Trouver des façons d'éliminer les situations où l'on est obligé de saisir les mêmes informations plusieurs fois. Si les renseignements doivent être examinés par quelqu'un, ils n'ont pas nécessairement à être entrés de nouveau par le même utilisateur (grande importance de ce point mentionnée lors de l'atelier).
- Explorer des façons de faire le suivi de l'accomplissement des travaux sans entraîner un effort supplémentaire en période de pointe au cours de l'année scolaire.
- Déterminer les documents pouvant avoir une durée de vie utile considérable et dont il faut archiver l'état à différentes étapes. Répertorier et communiquer les pratiques privilégiées.

## Points à considérer

- Travaux de la Direction des services de TIC en cours.
- Codirection par la Direction des services de TIC et le MEDPE.
- Collaboration des utilisateurs du système, de SNE, du fournisseur de TIENET et d'autres intervenants.

## Prochaines étapes

La priorité absolue du CACSC et du MEDPE est d'apporter des changements au système TIENET afin de réduire la frustration des enseignants et des autres utilisateurs. À la lumière de ce que les utilisateurs ont dit à l'équipe de consultation des utilisateurs pour améliorer le système TIENET, les thèmes ont été définis et répartis selon les catégories suivantes :

1. Finalisation
2. PPI et adaptations
3. Gestion des résultats dans les PPI
4. Collaboration
5. Procès-verbaux des réunions
6. Trop de clics (navigation/disposition des éléments à l'écran)

En suivant la recommandation de l'équipe décrite ci-dessus, des ateliers ont été tenus à la fin de l'automne avec des équipes multidisciplinaires et intersectorielles (comprenant des représentants du personnel des écoles, des conseils scolaires et du gouvernement) pour examiner tout particulièrement les possibilités.

Il ressort de la recherche et des ateliers un message clair : les enseignants ont hâte de voir des changements le plus rapidement possible. Or, a) les changements ne doivent être apportés qu'après avoir été mis à l'essai par les enseignants; et b) une fois apportés, il faut qu'ils reposent sur une formation, un soutien et des communications appropriés. Cela est essentiel afin d'éviter aux enseignants de la confusion et de la frustration supplémentaires, surtout au milieu de l'année scolaire.

En outre, tandis que certains changements peuvent être apportés par l'équipe de soutien de TIENET (gouvernement et personnel des conseils scolaires), nombre d'entre eux doivent l'être par le fournisseur de TIENET, puis donner lieu à des mises à l'essai destinées aux enseignants et aux utilisateurs dans les mois suivants.

Compte tenu des points à considérer indiqués ci-dessus, l'annexe A, intitulé « Changements techniques apportés à TIENET », présente en détail les problèmes techniques et les options suggérées pour améliorer l'application. Veuillez prendre note que quand le mot « enseignant » est employé dans l'annexe, cela comprend tout utilisateur du système TIENET.

Comme vous le verrez dans l'annexe, des changements préliminaires entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> février 2018. Ils se résument comme suit :

- Permettre de mettre des séries de documents en état « final » dans TIENET, à commencer par les procès-verbaux des écoles, les rapports PPI et les formulaires de consentement signés.
- Supprimer l'étape de l'état « revue » pour 53 documents de TIENET. L'état de revue pour les PPI et les adaptations sera supprimé en septembre 2018.
- Conformément à la *Politique en matière d'éducation spéciale*, faire en sorte qu'il soit facultatif de consigner les adaptations de deuxième phase dans TIENET. Les enseignants feront également preuve de jugement professionnel pour décider s'ils doivent téléphoner à la maison au sujet d'adaptations de deuxième phase. En 2017–2018, à ce jour, les enseignants ont créé 15 095 adaptations de deuxième phase dans TIENET.
- Supprimer la page de critères du PPI pour réduire le nombre de clics et la quantité de texte à lire, afin d'améliorer la lisibilité.
- Réduire le nombre d'étapes afin d'envoyer des courriels externes à des spécialistes aux fins d'aiguillage vers les services. Il s'agit d'accélérer leur accès à l'information. Mentionnons que les spécialistes ne travaillent pas dans TIENET tous les jours.

D'autres possibilités soulevées exigent d'approfondir la discussion avec les conseils scolaires ou d'attendre le rapport de la CIE et d'autres travaux en cours.

Les travaux se poursuivront tout au long de l'hiver, avec la contribution des enseignants, des autres utilisateurs et du fournisseur de TIENET, pour la mise au point et la mise à l'essai d'autres changements apportés à TIENET. Dans le cadre de ce processus, les participants peuvent envisager d'autres voies d'amélioration non mentionnées dans l'annexe.

Enfin, TIENET appartient désormais à PowerSchool. Le gouvernement est actuellement en pourparlers avec PowerSchool au sujet de l'élaboration d'un processus permettant de déterminer des améliorations potentielles pour les utilisateurs de PowerSchool, de même que des façons de favoriser une cohérence entre les systèmes PowerSchool et TIENET.

## **Recommandation 2**

Examiner le processus de planification de programme (selon la recommandation 14 de la CIE).

- Se fonder sur la recherche déjà effectuée et travailler avec les parents, les élèves et les autres intervenants.
- Examiner la manière dont le système définit et mesure la réussite des élèves.
- Examiner la manière dont le ministère définit et mesure le processus de planification de programme (efficacité du système).
- Établir une culture de collaboration quant à la planification de programme (grande importance de ce point mentionnée lors de l'atelier).
- Faciliter la participation et la contribution de tous à la réussite des élèves dans le cadre du processus de planification de programme (grande importance de ce point mentionnée lors de l'atelier).

## Points à considérer

- Entrevues menées auprès des parents et des élèves en décembre 2017.
- Réponse à la CIE le 15 décembre 2017.

## Prochaines étapes

Cette recommandation et la recherche s'y rattachant ont été acheminées à la CIE.

### Recommandation 3

Examiner les obligations de consignation dans le dossier, les processus et les politiques dans tous les conseils scolaires à l'échelle de la province et chercher des occasions d'harmoniser et d'uniformiser les pratiques.

- Examiner les politiques et les lignes directrices propres aux conseils scolaires en ce qui concerne les obligations de consignation dans le dossier et les pratiques, clarifier la raison de leur existence et les besoins auxquels elles répondent.
- Examiner les documents utilisés dans le système (p. ex., rapports des spécialistes, plans médicaux) pour réduire les doublons, et s'assurer qu'ils sont clairs et répondent aux besoins déterminés.
- Travailler ensemble, trouver des manières d'harmoniser les affaires et de simplifier l'atteinte des exigences et la satisfaction des besoins des utilisateurs du système TIENET.
- En cas de différences au niveau des conseils scolaires, s'assurer que la documentation l'indique clairement et se trouve dans un endroit où tous peuvent y accéder. Cela réduira les risques d'ambiguïté (grande importance de ce point mentionnée lors de l'atelier).

## Points à considérer

- Lien direct avec les travaux de la CIE.

## Prochaines étapes

Cette recommandation et la recherche s'y rapportant ont été acheminées à la CIE. Le MEDPE et la Direction des services de TIC comprennent également des éléments de cette recommandation dans leurs travaux afin de simplifier la documentation et les processus directement liés à TIENET.

#### **Recommandation 4**

Examiner et simplifier la démarche de gestion des droits d'accès au système pour réduire les solutions bricolées et veiller à la protection des renseignements personnels.

- S'assurer que l'accès est vraiment approprié au travail d'un utilisateur. Préciser et répertorier les rôles et les permissions.
- Déterminer les groupes qui n'ont pas actuellement l'accès dont ils ont besoin pour effectuer leur travail (p. ex., remplaçants, agents de soutien et d'intégration scolaire) et explorer la manière de leur fournir un accès approprié.
- Réduire les différences entre les conseils scolaires dans la mesure du possible (grande importance de ce point mentionnée lors de l'atelier).
- Examiner les exigences de confidentialité pour le système et les utilisateurs. Éliminer les obstacles inutiles à l'information.
- Se pencher sur la simplification du processus quant à la manière dont les partenaires externes fournissent des documents et des rapports (p. ex., IWK, CESP).

#### **Points à considérer**

- La Direction des services de TIC recommande un examen de la sécurité du système.

#### **Prochaines étapes**

Cette recommandation et la recherche s'y rapportant ont été acheminées au MEDPE aux fins de considération, en consultation avec des partenaires externes et dans un contexte d'autres examens et initiatives entrepris.

#### **Recommandation 5**

Créer un programme de mise à l'essai en bonne et due forme faisant appel aux utilisateurs. Procéder par étapes pour les prochaines versions de TIENET et de PowerSchool le plus tôt possible.

- Former une équipe ayant les compétences et l'équipement pour faire des essais répétés auprès de divers groupes d'utilisateurs ayant des aptitudes et une expérience différentes.
- Créer un plan ou une méthode pour tester des tâches authentiques avec la contribution des utilisateurs qui les effectuent. Se servir de données authentiques.
- Apporter des changements et des améliorations fondés sur les constatations découlant des essais et poursuivre les essais (processus par étapes).
- Utiliser les renseignements obtenus au cours des essais pour en dégager la meilleure façon de communiquer les changements apportés au système aux utilisateurs finaux, dans l'optique de les tenir au courant des activités avec un souci de pertinence et en tenant compte du contexte.

- Commencer à travailler sur les mises à jour pour l'année prochaine afin qu'elles ne se produisent pas à la fin ou au début de l'année scolaire (grande importance de ce point mentionnée lors de l'atelier).

### Points à considérer

- La mise à l'essai nous permet de tester des idées avant de nous engager dans une coûteuse mise en œuvre.

### Prochaines étapes

Cette recommandation et la recherche s'y rapportant ont été acheminées au MEDPE et à la Direction des services de TIC dans un contexte où d'autres examens et initiatives sont entrepris. Cette démarche guidera également l'introduction des changements au système TIENET, qui entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> février 2018, et qui se poursuivront au cours de l'année scolaire 2018–2019.

### Recommandation 6

Créer une équipe dédiée prenant en charge un service multicanaux pour les enseignants et leur offrant un accès à du soutien, à de l'aide et à de la formation au besoin.

- Fournir une source unique claire et visible de soutien et d'information aux personnes pour tous les aspects afin qu'ils accomplissent leurs tâches. Cela inclut ce qui suit : politiques, règles, processus, planification de programme, évaluation et technologie.
- Adopter une démarche multicanaux qui comprend une assistance technique centralisée, une option de libre-service pour accéder au matériel en tout temps (grande importance de ce point mentionnée lors de l'atelier), un soutien individualisé au besoin et un bac à sable pour s'exercer à utiliser la technologie.
- Créer un instrument de mesure pour voir quels aspects sont visés par les appels ou les demandes. Offrir une formation et des options de libre-service.

### Points à considérer

- Soutien des différents types d'utilisateurs et de besoins.
- Réduction de l'ambiguïté et mise en place d'une source claire.

### Prochaines étapes

Cette recommandation et la recherche s'y rapportant ont été acheminées au MEDPE aux fins de considération dans un contexte où d'autres examens et initiatives sont entrepris.

### **Recommandation 7**

Établir un programme d'accueil et d'intégration cohérent axé sur le rôle pour les éducateurs et les autres membres du personnel scolaire qui font leurs premiers pas dans le système éducatif de la Nouvelle-Écosse.

- Élaborer un programme unique pour les nouveaux éducateurs de la Nouvelle-Écosse afin de leur montrer les éléments clés du système de la Nouvelle-Écosse.
- Déterminer ce dont ont besoin les utilisateurs actuels, en particulier quand leur rôle change au sein du système éducatif de la Nouvelle-Écosse. S'assurer que les dispositifs d'accueil et d'intégration basés sur le rôle sont en place et tiennent compte des différences afin de favoriser un fonctionnement efficace.
- Inclure une introduction au processus de planification de programme du MEDPE (et aux outils connexes) au baccalauréat et à la maîtrise en éducation dans les établissements postsecondaires (grande importance de ce point mentionnée lors de l'atelier).
- Déterminer quels sont les renseignements les plus importants pour les enseignants remplaçants qui entrent dans le système de la Nouvelle-Écosse.

### **Points à considérer**

- Mise à contribution potentielle d'exemples des travaux effectués au sein des conseils scolaires.
- Chevauchement entre ces travaux et ceux de la CIE (notamment la recommandation 7 au sujet du personnel spécialisé).

### **Prochaines étapes**

Cette recommandation et la recherche s'y rapportant ont été acheminées à la CIE.

### **Recommandation 8**

Mettre au point un service qui permettra aux enseignants de constituer une base de connaissances collaborative et de mettre en commun leur savoir-faire. Définir les besoins les plus importants des utilisateurs et mettre au point les fonctionnalités de base pour commencer (en proposant un « service minimum viable »).

- Commencer prudemment, en continuant de procéder par étapes, pour répondre aux besoins des utilisateurs et de la communauté.
- Ne pas investir à outrance dans de lourdes solutions technologiques (p. ex., les portails). Chercher des outils relativement simples afin de déterminer ce qui fonctionne.
- Si possible, lier cette base de connaissances à la fenêtre de soutien unique aux fins d'échange d'informations entre ces dispositifs.
- Déterminer des gestionnaires pour les communautés de pratique dans des domaines en particulier afin d'assurer une communication juste et cohérente en matière de politiques et de règles.

- Établir des façons d'évaluer les habitudes et les besoins des utilisateurs, notamment quant aux sujets, aux domaines et aux outils.

### Points à considérer

- Mettre l'ouverture, la confiance et le partage au cœur de la conception.
- Faciliter la collaboration entre les pairs dans l'ensemble du système. Par exemple : utiliser toutes les conversations ayant émané des ateliers pour ce projet et prendre les mesures nécessaires afin de favoriser la poursuite des discussions entre les enseignants, les autres membres du personnel scolaire, le conseil scolaire et le ministère. Cela ne s'effectuera pas en achetant des dispositifs technologiques, mais plutôt en habilitant les gens d'abord et en veillant à leurs besoins.

### Prochaines étapes

Cette recommandation et la recherche s'y rapportant ont été acheminées au MEDPE aux fins de considération dans un contexte où d'autres examens et initiatives sont entrepris.

### Recommandation 9

Mettre en place un tableau de bord à l'échelle du système comprenant des données ouvertes pour soutenir la prise de décisions éclairées.

- Définir le bon fonctionnement du système et déterminer les mesures qui l'indiquent.
- Rendre les points nécessitant une attention particulière visibles pour tous dans le système (p. ex., aiguillage pour les services).
- Faire le suivi des différents besoins dans l'ensemble du système et utiliser les renseignements disponibles pour cerner les situations où de nouvelles ressources pourraient être vraiment nécessaires.
- Si aucune donnée n'existe dans les systèmes actuels, déterminer la manière de recueillir ces renseignements en envisageant la possibilité d'y intégrer un dispositif de mesure.
- Automatiser le nouveau tableau de bord, en puisant les données de plusieurs sources.
- Mettre au point des présentations des informations plus détaillées pour des domaines en particulier dans les versions à venir.

### Points à considérer

- Aider les gens des différents modules à voir comment leur travail cadre avec la dynamique et contribue à la prise de décisions.
- Examiner les répercussions sur la protection des renseignements personnels.

### Prochaines étapes

Cette recommandation et la recherche s'y rapportant ont été acheminées au MEDPE aux fins de considération dans un contexte où d'autres examens et initiatives sont entrepris.

## **Recommandation 10**

Prendre des décisions en ce qui concerne la taille des groupes, la composition des salles de classe et la dotation en personnel en fonction de la complexité des besoins et non du nombre d'élèves.

- Miser sur l'équité plutôt que sur l'égalité dans la composition des salles de classe (grande importance de ce point mentionnée lors de l'atelier).
- Élaborer une rubrique permettant d'évaluer la complexité des besoins d'un élève.
- Établir la taille des groupes et de l'effectif en faisant une répartition équitable qui tient compte de la complexité des besoins selon la description de la rubrique.

## **Points à considérer**

- Chevauchement avec le travail de la CIE (c'est-à-dire la recommandation 3, document remis le 15 décembre 2017, et la recommandation 13, à remettre d'ici le 31 janvier 2018).

## **Prochaines étapes**

Cette recommandation et la recherche s'y rapportant ont été acheminées à la CIE.

### III. CONCLUSION ET PROCHAINES ÉTAPES

En résumé, un certain nombre de constatations découlent de l'analyse des discussions avec les enseignants, les spécialistes, les administrateurs, le personnel du MEDPE, les conseils scolaires, les responsables des technologies, le CACSC et d'autres intervenants. Il se dégage des commentaires et des suggestions reçus que les éducateurs ne sont pas adéquatement outillés pour bien gérer les différents besoins des jeunes qu'ils encadrent. De nombreuses raisons peuvent expliquer cette lacune, mais les facteurs clés comprennent une planification de programme insuffisante pour répondre aux besoins variables dans les salles de classe de la Nouvelle-Écosse compte tenu de la complexité existant à l'échelle du système. De plus, les pratiques de communication entre le ministère, les conseils scolaires et les écoles pourraient contribuer à amplifier la confusion et l'ambiguïté au sein d'un système déjà complexe. Bien que l'apport de changements à TIENET soit un pas dans la bonne direction, il faudra en faire davantage pour résoudre ces problèmes très importants.

Pour ce qui est des prochaines étapes, ces constatations ont été communiquées aux groupes d'intervenants clés (p. ex., le CACSC, la CIE). En outre, les groupes d'intervenants maintiennent leur engagement à déterminer des mécanismes et des solutions pour relever les nombreux défis auxquels ils font face, afin de soutenir les jeunes Néoécossais.

L'équipe des Services numériques à SNE accueille humblement une telle occasion de dévoiler et de partager l'expérience des éducateurs travaillant au sein d'un système extrêmement compliqué et complexe. Nous croyons qu'il importe de passer du temps avec les gens qui utilisent les systèmes et dont le travail se déroule dans ces systèmes. Nous espérons que, à l'avenir, une démarche centrée sur l'être humain quant aux recommandations et aux solutions continue d'avoir un effet positif sur les résultats des enseignants et des éducateurs.

## Annexe A – Changements techniques apportés à TIENET

**Finalisation** : Chaque document TIENET doit être mis à l'état « final », soit une fois achevé, soit plus tard, mais avant la fin de l'année scolaire. La finalisation est un processus technique pour rendre le document non modifiable. Il s'agit d'une exigence nécessaire pour s'assurer que le modèle suivant et d'autres changements n'ont pas d'incidence sur les documents précédents. L'utilisateur doit se souvenir de marquer le document comme final à la dernière modification, ou d'y retourner pour le modifier à une date ultérieure. Cela a créé une charge de travail considérable pour certains enseignants, particulièrement à la fin de l'année.

Possibilités	Effet souhaité	Moment
<p><b>Permettre de mettre des séries de documents en état « final ».</b> Cette option dans TIENET met automatiquement les documents en état « final » après une certaine période d'inactivité. Cette option automatique n'a pas été configurée, alors les utilisateurs doivent finaliser manuellement chaque document.</p>	<p>Moins de clics, ce qui décharge quelque peu les enseignants à la fin de l'année.</p>	<p>L'option configurée permettra de finaliser en vrac les procès-verbaux des écoles, les rapports PPI et les formulaires de consentement à compter du <i>1<sup>er</sup> février 2018</i>. (Lorsque les formulaires de consentement sont téléversés, cela ne signifie pas qu'ils ne sont pas automatiquement mis en état « final ». En permettant de mettre des séries de documents en état « final », l'enseignant n'aura plus à mettre les documents en état « final » à la fin de l'année.)</p>
<p><b>Diminuer le temps que TIENET prend à finaliser les documents à la fin de l'année.</b> À la fin de chaque année scolaire, TIENET effectue un processus pour finaliser tous les documents ouverts, qui n'ont pas manuellement été mis en état « final » par les utilisateurs. Même s'il s'agit d'un nombre relativement peu élevé de documents, ce processus exige</p>	<p>Éliminer l'obligation de mettre tous les documents à l'état « final » manuellement. La mise à l'état « final » forcée par le système permettra de gagner du temps.</p>	<p>Discussion en cours avec le fournisseur de TIENET.</p>

<p>une puissance de calcul considérable et peut prendre des jours à accomplir. Si les enseignants ne mettaient pas manuellement les documents à l'état « final », des mois s'écouleraient pour achever le processus.</p> <p>Si les développeurs de PowerSchool pouvaient rendre le processus beaucoup plus rapide, la mise à l'état « final » forcée par le système pourrait remplacer l'obligation pour les enseignants de mettre à l'état « final » certains ou même l'intégralité des documents.</p>		
<p><b>Supprimer l'étape de l'état « revue » des modèles.</b> Tous les 53 documents dans TIENET sont à l'étape de l'état « revue ». Les utilisateurs ont dit que l'étape de l'état « revue » était rarement utilisée et que seules « ébauche » et « final » étaient nécessaires.</p>	<p>Moins de clics et une étape supprimée permettant de gagner du temps.</p>	<p>L'étape de l'état d'examen de tous les modèles TIENET, sauf les modèles PPI et les adaptations, sera supprimée à compter du <i>1<sup>er</sup> février 2018</i>. L'étape de l'état d'examen des modèles PPI et des adaptations sera supprimée à compter du <i>3 septembre 2018</i>.</p>
<p><b>Documents PPI et adaptations :</b> Les enseignants ont mentionné une charge de travail considérable – « le raz-de-marée TIENET » – au début et à la fin de l'année scolaire : à la fin de l'année, achèvement et finalisation des documents, et au début de la nouvelle année, création de nouveaux PPI et adaptations.</p>		
Possibilités	Effet souhaité	Moment
<p><b>Combiner les modèles actuels de deuxième phase et de quatrième phase en un seul modèle. Faire en sorte qu'il soit facultatif de consigner les adaptations de deuxième phase dans TIENET.</b> Actuellement, il existe deux modèles d'adaptations (deuxième phase et quatrième phase).</p>	<p>Moins d'entrée de données, de doublons, de clics et d'appels téléphoniques, et respect du jugement professionnel de l'enseignant. (Le cumul jusqu'à ce jour indique que 15 095 documents</p>	<p><i>Entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> février 2018</i>. En général, les adaptations de deuxième phase sont essentiellement exploratoires et fondées sur le jugement professionnel des</p>

<p>Cela est désormais réduit à un seul modèle, permettant aux enseignants de sélectionner la deuxième phase ou la quatrième phase dans un menu déroulant. Les enseignants qui désirent utiliser TIENET pour documenter la deuxième phase peuvent continuer à le faire, mais seule la quatrième phase est requise dans TIENET. De plus, seule la quatrième phase requiert la consignation dans le dossier des communications avec les parents. Lorsque les enseignants choisissent d'utiliser le modèle de la deuxième phase dans TIENET, il peut facilement être remplacé par celui de la quatrième phase à partir du menu déroulant, ce qui évite d'avoir à copier-coller les informations, ou de créer un nouveau document.</p>	<p>d'adaptations de deuxième phase ont été créés dans TIENET et nécessitaient la consignation dans le dossier des communications avec les parents.)</p>	<p>enseignants. Les adaptations de la quatrième phase exigent la participation de l'équipe de planification de programme de l'école.</p>
<p><b>Réduire le nombre d'étapes pour créer de nouveaux documents PPI et adaptations pour une nouvelle année scolaire.</b> Certains enseignants aimeraient avoir l'option selon laquelle TIENET copie <i>automatiquement</i> des informations d'un document PPI ou d'adaptations complétées d'une année précédente vers une année subséquente. Cela deviendra la nouvelle version aux fins d'examen et de modification au début de la nouvelle année scolaire.</p> <p><b>Créer la possibilité de copier des sous-sections.</b> La possibilité de copier-coller <i>manuellement</i> des documents entiers existe à l'heure actuelle, toutefois les enseignants aimeraient également pouvoir copier et coller manuellement des sous-sections.</p>	<p>Moins de clics, moins d'entrée de données et de doublons. Économie de temps au début de l'année ou d'un semestre.</p>	<p>Discussion en cours avec le fournisseur de TIENET.</p>

<p><b>Permettre aux enseignants de consulter des documents PPI et d'adaptations précédentes tout en travaillant avec des documents actuels, ou avec d'autres documents.</b> En ce moment, les utilisateurs ne peuvent pas accéder facilement à d'autres documents lorsqu'ils sont dans un document PPI, des adaptations, ou autre. Les utilisateurs ont demandé l'ajout d'un lien ou d'un bouton permettant de visualiser ou d'ouvrir un document précédent dans une nouvelle fenêtre pour en faire une comparaison facile avec un plus récent.</p>	<p>Moins de clics, car l'utilisateur sera en mesure de visualiser les documents précédents. Productivité accrue grâce à la capacité de consulter rapidement les informations précédentes.</p>	<p>Discussion en cours avec le fournisseur de TIENET.</p>
<p><b>Permettre de modifier les forces, les besoins et les champs d'intérêt dans tous les documents.</b> Actuellement, lorsque les enseignants veulent modifier les renseignements liés aux forces, aux besoins et aux champs d'intérêt, ils ne peuvent le faire que dans la section « student profile ». Les enseignants veulent pouvoir apporter de tels changements dans n'importe quel formulaire et, une fois celui-ci enregistré, appliquer les mises à jour à tous les autres documents.</p>	<p>Gagner du temps en éliminant le besoin de retourner à l'écran présentant le profil de l'élève pour faire les mises à jour.</p>	<p>Discussion en cours avec le fournisseur de TIENET. Préoccupations quant à la possibilité d'écraser les changements d'un autre enseignant.</p>

**Gestion des résultats dans les PPI :** En 2016, une nouvelle échelle ministérielle a été ajoutée dans le modèle de PPI dans TIENET pour faire le suivi du progrès lié au résultat d'apprentissage individualisé annuel (RAIA); cependant, le progrès du RAIA ne cadre pas forcément avec l'échelle, ce qui cause de la confusion et de l'ambiguïté chez les enseignants.

Possibilités	Effet souhaité	Moment
<b>Enlever le résultat d'apprentissage individualisé annuel (RAIA) des PPI.</b>	Économie de temps et diminution de l'entrée de données et de la frustration.	<i>Sept. 2018.</i> Enlever l'échelle plus tôt qu'en septembre 2018 entraînerait la perte, pour les enseignants, de travail déjà documenté.

**Collaboration :** La nature de la planification de programme individuel nécessite des réunions d'équipe avec des professionnels aux compétences variées. Pour faciliter le processus, les utilisateurs ont signalé le besoin d'une collaboration technique accrue dans TIENET.

Possibilités	Effet souhaité	Moment
<p><b>Permettre à plusieurs utilisateurs de travailler dans le même document PPI en même temps.</b> Un PPI comporte plusieurs sections différentes. Actuellement, plusieurs utilisateurs peuvent mettre à jour différentes sections en même temps, mais pas la même section.</p> <p>Au cours des ateliers, les enseignants ont dit qu'il serait utile si plusieurs membres du personnel pouvaient modifier la section « description » du PPI.</p> <p>Le fournisseur étudie actuellement la possibilité que chaque enseignant ait sa propre page dans la section « description ». Il serait ainsi possible d'avoir des mises à jour simultanées faites par plusieurs utilisateurs. Lorsque le PPI serait consulté, l'utilisateur verrait toutes les pages des</p>	Augmenter la collaboration et l'efficacité.	Discussion en cours avec le fournisseur de TIENET.

<p>enseignants dans la section de description.</p> <p>Les adaptations ne comportent qu'une section et ne peuvent donc être modifiées que par une personne à la fois.</p>		
<p><b>Procès-verbaux des réunions d'équipe sur la planification de programme :</b> Le temps consacré à documenter les procès-verbaux a été mentionné comme étant un problème pour quelques raisons : le nombre de clics afin d'ajouter des participants, les détails devant être saisis et l'incapacité de consulter facilement les procès-verbaux précédents au moment d'en rédiger un nouveau.</p>		
Possibilités	Effet souhaité	Moment
<p><b>Fournir des exemples de procès-verbaux et des conseils de rédaction.</b> Des différences considérables existent quant à la quantité de renseignements consignés au cours des réunions. Certaines équipes n'indiquent que les décisions et les actions, d'autres fournissent les détails des discussions. Des exemples de rapports de discussions et d'actions seront disponibles.</p>	<p>Économie de temps, diminution de l'entrée de données, renforcement de la protection des renseignements personnels dans les dossiers des élèves.</p>	<p>Les exemples de procès-verbaux et les conseils connexes seront accessibles en cliquant sur un lien dans TIENET à compter du 3 septembre 2018.</p>
<p><b>Copier automatiquement des listes de participants de réunions précédentes.</b> Actuellement, les utilisateurs doivent cliquer sur le nom de chaque participant quand une réunion est tenue, et il y a plusieurs réunions pour de nombreux élèves. En général, les participants sont les mêmes membres de l'équipe de planification de programme. La copie <i>automatique</i> de listes de participants signifierait que les utilisateurs n'auraient qu'à ajouter les noms individuels la première</p>	<p>Économie de temps, augmentation de l'efficacité.</p>	<p>Discussion en cours avec le fournisseur de TIENET.</p>

fois qu'une réunion a lieu. Après quoi, tous les noms seraient importés automatiquement, et il serait possible d'ajouter ou d'enlever des personnes au besoin.		
<p><b>Créer un bouton ou un lien pour aller chercher des procès-verbaux précédents tout en travaillant sur un procès-verbal actuel.</b></p> <p>L'utilisateur ne peut pas consulter les procès-verbaux précédents sans quitter le procès-verbal en cours, naviguer pour afficher une liste précédente et sélectionner la date et une présentation.</p>	Une visualisation simultanée permettra de gagner du temps et d'améliorer l'efficacité.	Discussion en cours avec le fournisseur de TIENET.
<p><b>Trop de clics (navigation, disposition des éléments à l'écran) :</b> Un thème récurrent concerne le nombre de clics pour effectuer les tâches, ainsi que l'aspect et la convivialité de TIENET. Le CSAP a également mentionné des problèmes quant à certaines traductions. Certaines possibilités à cet égard pendant la mise à l'essai pourront être envisagées au cours des mois à venir.</p>		
Possibilités	Effet souhaité	Moment
<p><b>Enlever la page des critères du PPI.</b></p> <p>La page des critères contient plusieurs cases à cocher liées au processus PPI.</p>	Moins de clics et moins de texte à lire ou à interpréter afin de gagner du temps.	<i>1<sup>er</sup> février 2018</i>
<p><b>Simplifier l'envoi d'un courriel à des spécialistes qui travaillent au sein des conseils scolaires pour les aviser d'un aiguillage.</b></p> <p>Les spécialistes n'ont pas tous à passer leur journée dans TIENET ou même à l'utiliser tous les jours. Pour s'assurer qu'ils reçoivent un courriel externe, il y a une option dans le menu afin d'envoyer un courriel externe. Cela peut se réduire à quelques clics en combinant la finalisation de l'aiguillage et la communication par courriel.</p>	Moins de clics, augmentation de l'efficacité.	<i>1<sup>er</sup> février 2018</i>

<p><b>Créer un formulaire de consentement standard imprimable pour les services dans TIENET.</b> Les formulaires de consentement ne sont pas actuellement dans TIENET. Ils figurent dans la documentation de chaque conseil scolaire.</p>	<p>Moins de clics, car les formulaires de consentement pourraient être imprimés à partir de TIENET, réduisant ainsi le besoin de passer par un autre système de stockage de documents.</p>	<p>Discussion en cours avec les conseils scolaires. Un formulaire de consentement électronique a également été mentionné. Le gouvernement n'a pas encore de politique standard pour les signatures électroniques. Une fois que le gouvernement aura une politique finalisée à cet égard, cette possibilité pourrait être envisagée.</p>
<p><b>Supprimer l'exigence d'un formulaire de renseignements d'aiguillage vers les services de l'enseignant-ressource.</b> Certains conseils scolaires exigent un formulaire d'aiguillage, les autres non.</p>	<p>Une telle simplification du processus réduit l'entrée de données et permet de gagner du temps.</p>	<p><i>1<sup>er</sup> septembre 2018</i></p>
<p><b>Enlever les cases à cocher quand les champs sont en mode de lecture seule.</b> Certains champs dans TIENET qui ne sont pas ouverts aux fins de modification s'affichent comme des cases à cocher même en mode de lecture seule. Les réglages seront changés pour que ces cases à cocher ne soient pas modifiables.</p>	<p>Éliminer la confusion en ayant des boîtes de texte qui ne s'affichent qu'en mode de modification.</p>	<p>Discussion en cours avec le fournisseur de TIENET.</p>
<p><b>Ajouter des rayures zébrées dans les tableaux de données.</b></p>	<p>Améliorer la lisibilité, réduire la frustration.</p>	<p>Discussion en cours avec le fournisseur de TIENET.</p>
<p><b>Les barres de défilement imbriquées dans les PPI et les adaptations.</b> Ces barres de défilement se chevauchent dans d'autres barres de défilement, notamment en raison de facteurs</p>	<p>Améliorer la lisibilité, réduire la frustration.</p>	<p>Discussion en cours avec le fournisseur de TIENET.</p>

techniques externes. Cela entraîne des difficultés de navigation.		
<b>Remettre une liste de toutes les erreurs de traduction au fournisseur aux fins de correction.</b>	Communication plus claire, exactitude.	Discussion en cours avec le fournisseur de TIENET.
<b>Ajouter un bouton de mise en état « final » dans les modèles pour le PPI et pour les adaptations.</b> L'option de finalisation est actuellement disponible en navigant dans le menu. L'ajout de ce bouton servira de rappel pour finaliser la procédure une fois celle-ci accomplie.	Moins de clics. Éliminer l'exigence de finalisation à la fin de l'année et réduire la charge de travail du processus de finalisation de fin d'année dans le système.	Discussion en cours avec le fournisseur de TIENET.
<b>Créer une version imprimée simplifiée et abrégée du PPI pour les parents.</b> Le PPI peut contenir de nombreuses pages et semer la confusion chez les parents. En déterminant les sections qui sont importantes pour eux, il est possible de créer une version abrégée aux fins d'impression et de visualisation.	Meilleure communication entre les parents et les enseignants et les autres membres du personnel des écoles.	Discussion en cours avec le fournisseur de TIENET. Cela peut également se produire en ligne en raison du travail de la CIE lié au processus de planification de programme.