

Utiliser la *pensée design* pour l'implantation d'un nouveau service d'orthopédagogie

Par *Luce Tremblay-Parent, orthopédagogue CSSMB*

En octobre 2019, j'ai obtenu mon premier contrat comme professionnelle en orthopédagogie à la formation générale des adultes (FGA). En entrevue, on me spécifie que les enseignants réclament un service pour les aider et pour chapeauter le comité des élèves à besoins particuliers (ÉBP). J'étais tellement heureuse, car c'était là un beau nouveau défi qui m'attendait surtout après avoir fait l'entièreté de ma jeune carrière à la formation générale des jeunes. Après l'excitation liée à l'obtention d'un contrat dans un nouveau centre de service scolaire, les questionnements ont envahi mes pensées, car, après tout, je n'avais jamais mis les pieds dans un centre d'éducation des adultes.

« Qui sont ces adultes? Ont-ils des buts précis? Comment leur enseigne-t-on? À quoi ressemble le centre? »

Puis, d'autres interrogations sont apparues.

« Quel type de service d'orthopédagogie allais-je offrir? Comment aider les enseignants et les élèves à besoins particuliers? Quels outils utiliser? Quelle mission pour le comité ÉBP? Comment penser le service d'orthopédagogie pour qu'il réponde aux besoins réels des élèves et des enseignants? »

*Parallèlement, à mon nouveau travail comme orthopédagogue, je complétais des cours de 2^e cycle à l'université dans un domaine tout autre. L'un d'eux portait sur la thématique de la **pensée design**. Au bout de quelques séances, j'ai été frappée de plein fouet - Euréka! - : pourquoi ne pas appliquer les principes de la **pensée design** pour l'instauration d'un service d'orthopédagogie! Le grand avantage de cette approche, c'est qu'elle est flexible et qu'on peut, à notre rythme, intégrer des principes déjà abordés en pédagogie.*

À partir d'ici, que vous soyez orthopédagogue, enseignant, psychoéducateur, TES, direction d'établissement, créateur de contenu pédagogique, conseiller d'orientation ou autre, la **pensée design** est à votre portée. Nul besoin d'être un expert pour appliquer les principes de cette démarche. Bonne lecture!

QU'EST-CE QUE LA *PENSÉE DESIGN*?

D'abord, la **pensée design** est une **approche** basée sur l'empathie, la résolution de problèmes, la créativité et l'intuition. Elle propose une façon créative de concevoir un produit ou un service autour des préoccupations de l'utilisateur (de l'adulte dans ce cas-ci). Au départ, cette approche est née officiellement à l'Université Stanford dans le département de design pour répondre à des questionnements utilitaristes tels que : Quel (s) constat(s) fait-on d'une situation? Quel futur imaginer? Qu'est-ce qui crée de l'enthousiasme? Qu'est-ce qui est fonctionnel? Pourtant, aujourd'hui, on constate que ce processus à la fois de résolution de problèmes et de créativité ne s'applique pas seulement à l'art et au design. En effet, des chercheurs ont démontré le potentiel de cette approche dans plusieurs domaines, dont la pédagogie. Cette approche moderne change donc les paradigmes établis depuis la révolution industrielle. On innove maintenant, non pas à partir de la performance d'un service, mais plutôt à la manière dont celui-ci répond à un besoin ou à une problématique précise. On reconnaît d'ailleurs que ce changement coïncide avec l'arrivée de l'approche constructiviste guidant les changements des programmes dans les écoles partout dans le monde, mais également au Québec, alors que leur mise en œuvre repose sur le développement de compétences plutôt que sur l'assimilation de notions.

D'autre part, elle est également un **processus** dynamique et flexible divisé en cinq grandes étapes. Ces dernières permettent d'assurer une certaine organisation de la création tout en proposant une orientation humaine axée sur l'élève.



Source: <https://www.recitarts.ca/fr/ressources/article/pensee-design>

La *pensée design* est un **état d'esprit**. En effet, de nombreux allers-retours entre les étapes sont nécessaires puisqu'on valorise l'expérimentation par erreurs et tâtonnements. Ce faisant, on développe une meilleure capacité d'adaptation devant les changements qui peuvent se produire, et ce, avant, pendant et après l'implantation.

PHASE 1 - EMPATHIE/RESSENTIR

Cette première étape, qui s'appelle l'empathie, consiste à **observer** tout simplement. L'objectif de cette phase est de comprendre le contexte et la culture du milieu dans lesquels s'inscrira le projet. Cette première phase permet de réussir à identifier les défis auxquels sont confrontés les utilisateurs, leurs préoccupations, leurs attentes, leurs besoins, etc. Je me suis alors posé des questions simples par rapport aux enseignants et aux élèves. Que voient-ils? Que pensent-ils? Qu'entendent-ils? Que ressentent-ils? D'ailleurs, une [carte de l'empathie](#) permet de visualiser les observations qui ont été faites durant cette phase et d'identifier certains *patterns*. En guise d'exemple, voici la carte d'empathie qui a été réalisée au centre après quelques semaines d'observation.

« Tous les élèves du centre sont ÉBP. »
« C'est le mieux qu'on puisse faire pour aider cet adulte. »
« Ils ne sont pas capables de réussir. »
« Dans mon temps, on n'avait pas tous ces outils-là, et on réussissait. »
« Je vais décortiquer les mythes et réalités du DEP/DES... »
« Beaucoup d'élèves ont des problèmes à la maison. »

Ce qu'ils disent...
Ce qu'ils voient...

Beaucoup d'absences.
Les élèves travaillent individuellement dans leur cahier.
Des adultes qui dorment sur leur bureau.
Une classe avec de plus en plus de jeunes.
Plusieurs élèves qui errent dans la cafétéria.
Des élèves qui ne viennent pas nous voir.



Mes élèves sont vraiment accros à leur cellulaire.
Pourquoi viennent-ils à l'école alors qu'ils n'avancent pas?
J'ai de la difficulté à avoir un lien avec certains élèves.
Certains adultes sont trop jeunes pour la FGA-FP.
Le nouveau programme est très axé sur l'acquisition de compétences, la marche est haute avec l'ancien programme.

Ce qu'ils pensent...
Ce qu'ils entendent...

Le silence des corridors.
« Je ne veux plus être étiqueté et être dans une classe spéciale. »
« Je n'ai plus mon trouble d'apprentissage. »
« J'avais des mesures d'adaptation, mais je vais être correct maintenant. »
« Je veux avoir mon DES, car il en faut un partout. »

D'abord, j'ai passé de longues heures à observer et à discuter avec les différents acteurs du centre (TES, direction, enseignants, agents de bureau, etc.), mais aussi avec les adultes, bien entendu. C'est donc sans surprise que j'ai constaté qu'une grande majorité des élèves se retrouvant à la FGA ont une perception négative de l'école. Leur parcours scolaire est parsemé d'embûches, d'échecs et de jugements. On sent que la confiance entre les intervenants et les apprenants est plus difficile à bâtir de par les propos rapportés par plusieurs d'entre eux. Puis, au fil des observations, j'ai remarqué un fossé communicationnel entre les membres du personnel dans mon centre. Ainsi, cette culture bien ancrée favorisait le travail en silo.

PHASE 2 - DÉFINITION

Cette deuxième étape du processus de la **pensée design** consiste à définir les observations, les organiser, les interpréter et à les transformer en un schéma complet nommé la carte d'expérience. J'ai donc pris soin d'identifier les moments précis où l'élève vivait des irritants et des moments positifs, et ce, grâce aux informations recueillies lors de la phase d'empathie. Cette étape de la **pensée design** sert à créer une histoire permettant l'immersion de l'équipe de travail en renforçant la portion « empathie » du processus. Cette cartographie permet aussi de comprendre le parcours de l'élève, sa réalité, ses besoins, ses réflexions, ses actions et ses décisions à travers les différents points de contact avec les différents services et membres du

personnel tout au long de son passage au centre. On peut identifier les irritants, voire les freins, mais aussi les occasions pour l'élève qui contribuent à l'atteinte de ses objectifs. [Le schéma ici](#) est un exemple fictif d'une carte d'expérience d'une nouvelle apprenante, de son inscription au centre jusqu'à la fin de sa première journée chez nous.

C'est en retraçant le parcours de l'élève que j'ai réalisé que les interventions en orthopédagogie devraient être très variées. En effet, alors que certains enseignants comprennent bien les enjeux des élèves à besoins particuliers, d'autres ont besoin d'être informés et formés sur les différents troubles pouvant affecter l'apprentissage de leurs élèves. Ainsi, le service d'orthopédagogie se devait d'être une forme de soutien à la mise en place de mesures en classe notamment pour éliminer des frustrations liées aux outils TIC. Il se devait d'offrir des formations aux enseignants en pour les problématiques des adultes et d'accompagner les élèves à besoins particuliers dans leurs études et dans la mise en œuvre de stratégies d'apprentissage. La communication et la collaboration entre les intervenants se devaient également d'être une priorité pour éliminer une partie des irritants ressentis et pour aligner les interventions avec la réussite de chacun des apprenants.

ÉTAPE 3 - IDÉATION

Une fois cette carte établie, elle est utilisée pour planifier et concevoir des services qui répondent directement aux besoins identifiés précédemment. De ce fait, la phase d'idéation est celle qui nous a demandé de rêver au service d'orthopédagogie idéal, en alignement avec notre question initiale : **comment penser le service d'orthopédagogie pour qu'il réponde aux besoins réels des élèves et des enseignants?** Nous avons alors revu notre carte d'expérience, donner de la valeur à notre service et de la valeur au parcours de l'élève en atténuant au maximum les irritants identifiés. C'est également l'étape où l'on peut se permettre de considérer des solutions complètement loufoques : il faut être créatif! L'utilisation de *Post-it* est fortement conseillée afin de rassembler toutes les idées.

*J'ai pensé qu'il serait important que l'adulte soit au cœur des priorités de tous les membres du personnel. Bien que cela semble évident, de nombreuses ruptures de communication empêchaient les intervenants d'un même élève d'avoir une vision commune de sa réussite scolaire. Il fallait absolument trouver un mécanisme pour rétablir les ponts de communication. Lors de cette étape, je n'ai pas utilisé de *Post-it* sur les murs comme propose la démarche de la **pensée design**, mais si c'était à refaire, je reprendrais cette étape de manière collaborative avec un groupe de collègues. J'ai, par contre, imaginé plusieurs types de services en orthopédagogie à l'aide de notes et de dessins dans un cahier de notes.*

ÉTAPE 4 - PROTOTYPAGE

L'étape du prototypage en ***pensée design*** correspond au débroussaillage de toutes les idées lancées lors de la phase précédente. Il faut sélectionner celles qui sont innovantes, alignées avec la vision du service et qui sont réalistes et réalisables. C'est lors de cette étape qu'on doit accepter de se lancer, malgré le fait que nos idées soient encore un peu brouillonnes. Ainsi, il sera possible d'évaluer les résultats. Avec la rétroaction émise par quelques collègues, nous avons pu réajuster le tir afin que notre service d'orthopédagogie corresponde aux besoins du milieu en créant un nouveau prototype. Ici, il est important de comprendre que l'erreur est quasi incontournable et que le remaniement de la mise en action du service devait l'être tout autant.

Avec mes collègues du comité ÉBP, nous avons proposé une démarche très fortement inspirée du modèle de la réponse à l'intervention (RAI) en incluant les principes de la formation [Intervenir pour Réussir](#) donnée par Karine Jacques, mais aussi certains autres principes tirés de la conception universelle de l'apprentissage (CUA).

*Ensemble, nous avons peaufiné le premier jet de cette [démarche](#) qui est, encore aujourd'hui, utilisée dans le centre à quelques différences près. Comme je le mentionnais plus tôt, ma priorité était de **rétablir les ponts de communication entre les intervenants** afin de répondre aux besoins des élèves. Ce faisant, l'enseignant se devait de s'engager dans une démarche favorisant la réussite de tous ses élèves incluant ceux à besoins particuliers.*

*Par ailleurs, on peut constater qu'à chacune des étapes, des moments de rencontre et d'analyse étaient prévus entre les enseignants et les professionnels concernés. De cette manière, je voulais créer une démarche qui puisse être une sorte de **guichet d'entrée unique** pour l'accès à tous les services (orientation, psychoéducation et orthopédagogie) afin de simplifier la paperasse administrative des enseignants. Alors que j'implantais tranquillement cette démarche dans mon centre, j'ai évidemment connu quelques ratés et j'ai dû retourner à ma table à dessin. Heureusement, j'ai pu bénéficier de la rétroaction de mes collègues et des adultes, ce qui m'a permis de réajuster le tir au service d'orthopédagogie.*

ÉTAPE 5 - TEST

Cette dernière étape n'arrive réellement que lorsqu'on pense avoir trouvé un modèle fonctionnel qui répond aux besoins des utilisateurs. Puisque la ***pensée design*** est également un état d'esprit, l'étape de test sert à se poser de nouvelles questions et à analyser les retombées du projet mis en place : quels sont les obstacles, qu'est-ce qui fonctionne bien, etc. Ainsi, à la suite de l'implantation de notre service, nous recommençons le processus en nous questionnant sur sa valeur, son apport et ses utilisateurs.

Un an et demi (et une pandémie) plus tard, on peut dire que j'entame cette cinquième étape du processus. Puisque je suis sur le point de recommencer les différentes phases je sais par expérience que je dois davantage impliquer mes collègues pour bonifier le processus créatif et collaboratif. D'ailleurs, je compte dédier un espace physique à nos rencontres pour faciliter la réflexion, pour favoriser l'utilisation des Post-it à coller sur le mur afin de schématiser les idées. Les idées seront ainsi à la vue de tous et pourront être manipulées par tous les collaborateurs.

Pour conclure, la **pensée design** a amené notre équipe à comprendre une situation donnée, à s'engager ensemble dans une démarche créative et à développer une vision commune pour répondre réellement aux besoins des élèves, tout en évitant de s'enfermer dans un cadre théorique. Elle nous a permis de prendre un temps de réflexion en groupe pour trouver des solutions réelles et innovantes.

Que vous soyez une orthopédagogue bien établie à la FGA ou que vous soyez novice, j'espère que cet article a su capter votre attention, mais surtout qu'il a suscité la réflexion. Pour ma part, je continue de me laisser guider par les principes et par cette fameuse question : *comment penser le service d'orthopédagogie pour qu'il réponde aux besoins réels des élèves et des enseignants?*

Luce Tremblay-Parent

Orthopédagogue : luce.tremblay.parent5@csmc.qc.ca

Vous voulez entamer un processus de **pensée design** pour soutenir les adultes à besoins particuliers? Un accompagnement personnalisé est possible dans votre centre de formation générale des adultes ou de formation professionnelle. Contactez l'Équipe-choc Services éducatifs complémentaires au : equipechocsec@carrefourfgafp.qc.ca

