



## Centre de services scolaire : enlever un stress aux enfants grâce aux signatures électroniques de confiance



« Lorsqu'on transmet un document dans le sac à dos d'un enfant, on ne sait pas dans quel état il va revenir ou s'il va nous revenir dûment signé. Dans certains cas, ça finissait par pénaliser des élèves. »

Au nord des 1040 km carrés du Lac Saint-Jean, le Centre de services scolaires du Pays-des-Bleuets (CSSPB) dessert environ 8 000 élèves et étudiants dans plus de 36 établissements d'enseignement et 3 centres administratifs.

Son impact sur l'économie et la culture de la région est énorme, surtout quand on considère que le centre emploie environ 1500 des 55 000 habitants de la région.

« On peut avoir jusqu'à 150 km de séparation entre 2 écoles. Et comme nous avons un grand territoire, l'efficacité au travail, c'est une devise. »

Sonia Rousseau, analyste au Service des ressources informatiques, joue un rôle important pour améliorer l'efficacité des services aux élèves et des services administratifs. Tous les corps de métier sont influencés par ses intégrations numériques, autant les enseignants que les responsables du transport écolier.

Elle a accepté de partager comment elle contribue, avec ses collègues du CSSPB, à améliorer le service à l'élève et à façonner l'avenir numérique de la région.

## Accélération numérique : l'épanouissement de l'élève au centre des préoccupations

« C'est important pour moi d'offrir des conditions favorables aux élèves pour apprendre. L'éducation, ça me tient à cœur. »

Sans détour, Sonia avoue que les outils qu'elle a déployés avec l'équipe du service informatique au fil des ans ont eu un impact global sur la qualité de l'enseignement.

**« Tous nos élèves ont un équipement assigné et ils peuvent l'apporter à la maison. Le numérique bonifie la qualité d'éducation. »**

Quand vient le temps de dévoiler quelle est sa recette pour faciliter la gestion du changement, elle insiste « qu'il faut communiquer du début à la fin les objectifs, les besoins, les défis, les avantages et les solutions proposées. »

Elle cite en exemple l'adoption des signatures électroniques, solution qui a été présentée aux employées suite à l'identification de plusieurs problématiques.

Comme beaucoup d'autres organisations, le CSSPB avait cerné des tâches administratives encombrantes, des défis de communication interne-externe et des délais d'approbation qui avaient une incidence sur les services.

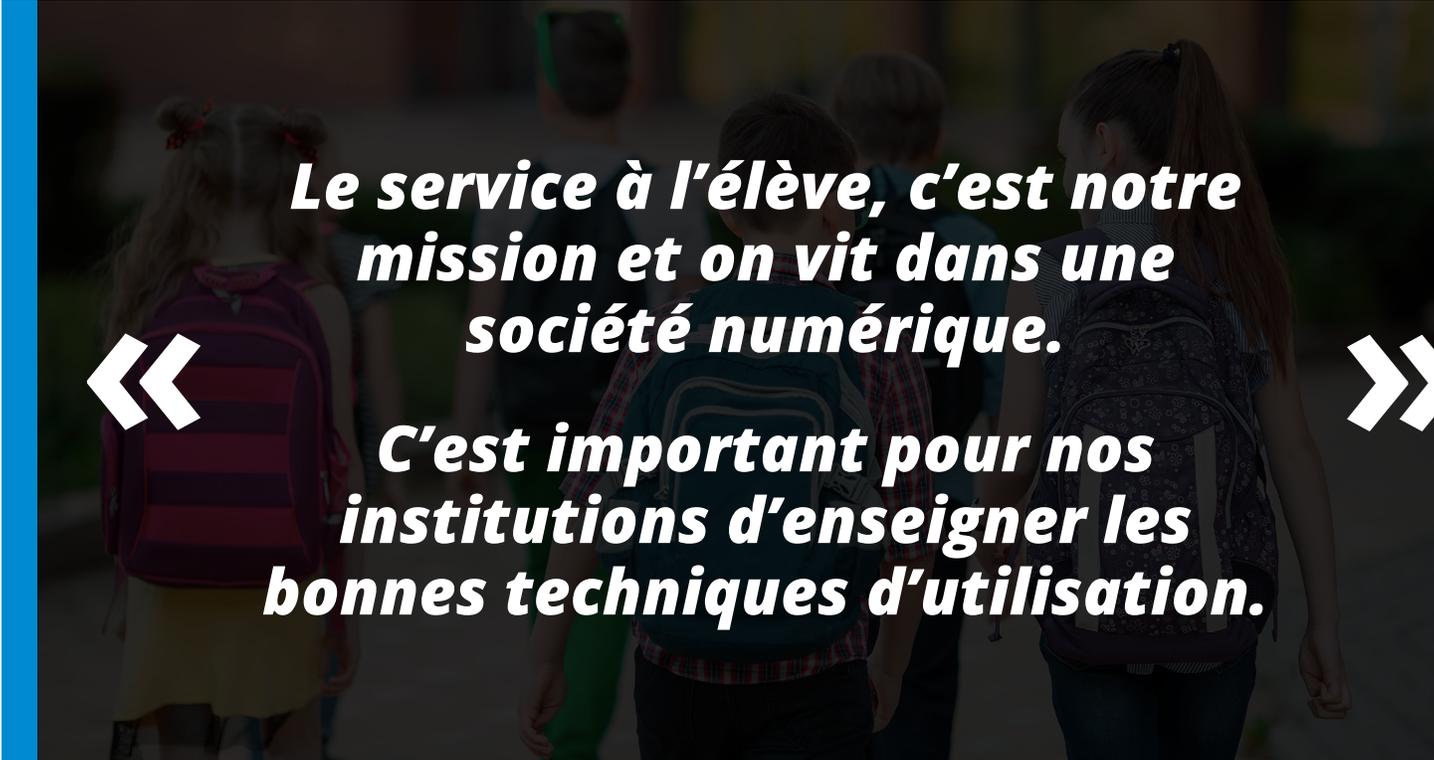
Et l'une de ces problématiques concernait les élèves.

« Ayant travaillé comme agente de bureau dans les écoles, j'ai vu des jeunes qui étaient responsables de faire signer un document par leurs parents et qui n'étaient pas parvenus à le faire signer. Je voyais le désarroi dans leurs yeux. C'est un stress qu'on n'a pas besoin d'imposer aux enfants. »

Voyant que certains élèves se retrouvaient au centre de processus administratifs où ils n'avaient pas leur place, Sonia et les membres de son équipe se sont mis à évaluer des outils de signature électronique.

## Documents fiables : choisir la bonne solution

La sécurité et la fiabilité juridique étaient primordiales pour le CSSPB. La solution de signature électronique adoptée ne devait pas mettre à risque l'organisation d'un point de vue légal et ne pas laisser échapper des données confidentielles. De plus, la solution devait être hébergée au Canada.



***Le service à l'élève, c'est notre mission et on vit dans une société numérique.***

***C'est important pour nos institutions d'enseigner les bonnes techniques d'utilisation.***



En revoyant les mécanismes de cryptage et les certifications de ConsignO Cloud<sup>MD</sup>, Sonia avoue que l'équipe « n'a pas hésité longtemps » avant de faire son choix.

Mais ce qui a définitivement conclu l'affaire, c'est la facilité d'utilisation de la plateforme et l'excellent service à la clientèle pour le déploiement.

« Je ne sais pas combien de fois j'ai dérangé votre directrice de compte pour qu'elle m'aide à faire une présentation! Normalement, avec ConsignO Cloud, si je ne rejoins pas quelqu'un en l'espace d'une demi-heure, j'ai un retour d'appel personnalisé. »

Aujourd'hui, la plateforme est devenue essentielle pour rejoindre les parents difficilement accessibles. Si bien que des plans d'intervention qui n'étaient jamais signés le sont maintenant en moins de 48 h dans 80 % des cas.

**« C'est pas compliqué. On clique sur le courriel, on répond à la question ou on reçoit un SMS, puis on approuve et signe. Il n'y a rien de sorcier là-dedans. »**

Les signatures électroniques de confiance font maintenant partie de plusieurs processus au CSSPB et facilitent le travail de nombreux services dont les Finances, les Ressources matérielles, les Ressources humaines, les Ressources juridiques et la direction générale.

« On est à 3 à 4 heures de route du ministère de l'Éducation. Quand on a des contrats à faire signer par des hauts responsables, ça prend quelques minutes maintenant. »

Parmi les cycles de travail optimisés, on retrouve entre autres ceux qui concernent les fournisseurs de transport scolaire qui sont externes à l'organisation et qui regroupent plusieurs signataires.

Sonia nomme également l'approbation de factures et les processus d'embauches.

**« On a des gains de productivité importants. (...) Avant, on devait utiliser le courrier interne et attendre des jours pour ensuite, les envoyer dans des classeurs. Maintenant, ça passe dans ConsignO Cloud »**

**et ça revient. En quelques heures, tout est archivé et conforme à nos requis juridiques. »**

Et Sonia le réitère, l'intégrations d'outils comme ConsignO Cloud ont un réel impact sur les élèves, car cette pratique aide les ressources en place à se concentrer sur les services plutôt que sur des tâches sans valeur ajoutée.

« Depuis l'adoption des signatures électroniques, on a l'impression d'avoir amélioré le service à l'élève. On retire l'élève du processus de signature entre le parent et l'école. Il peut se consacrer à ses apprentissages. »

Et comme le numérique est là pour de bon, Sonia croit que les écoles ont un rôle à jouer dans l'enseignement de bonnes pratiques technologiques.

## **Former le public à un avenir numérique responsable**

De nos jours, 95 % des Canadiens utilisent internet<sup>1</sup>. Pour Sonia, les écoles doivent jouer un rôle d'éducation et de sensibilisation dans l'adoption massive des technologies.

**« Le monde numérique, c'est un monde où les jeunes sont vulnérables. »**

Comme ce qui se passe en ligne comporte des risques, le CSSPB aide les professionnels et les parents à comprendre les notions de sécurité et de responsabilité liées à l'usage d'outils numériques. Elle cite comme exemple l'exigence de mot de passe lors d'envoi de documents contenant des renseignements confidentiels.

« On sensibilise les parents à la protection des données de leurs enfants ainsi que des leurs. Dans plusieurs de nos communications, on parle de sécurité. (...) Je pense que les centres de services scolaires ont un rôle à jouer dans la transformation numérique responsable de notre société. »

Et ici, elle n'a pas tort. L'Organisation de coopération et de développement économiques estime que le quart de l'économie mondiale sera numérique en 2027<sup>2</sup>. C'est dire que l'utilisation efficiente et sécuritaire du numérique n'est plus une option.

Comprendre comment on peut contrôler l'utilisation de nos données, les conditions d'utilisation des plateformes populaires, les problèmes de dépendance et ce qui fait qu'un outil est fiable et qu'un autre non peut avoir d'énormes incidences sur le fonctionnement de la société.

Le CSSPB devient une référence en matière de sécurité numérique pour la communauté. Son utilisation des technologies responsables permet à des jeunes d'acquérir les nouvelles compétences nécessaires, tout en développant leur esprit critique.

Au final, Sonia et son équipe contribuent énormément à la qualité de l'enseignement et à l'arrimage des écoles au monde d'aujourd'hui. Elle ne s'en cache pas : avoir une incidence sur la transition numérique de son centre scolaire et, collatéralement de sa région, la motive énormément.

« C'est une vocation d'implanter du changement. C'est valoriser d'aider les gens, de soutenir les élèves, de les autonomiser (...) Les centres de services scolaires doivent être à l'avant-plan dans ce processus. C'est nous qui formons la génération de demain. »

1: <https://www.newswire.ca/news-releases/canadians-among-global-leaders-in-internet-usage-and-smartphone-ownership-pew-research-center-study-shows-833834298.html>

2: <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Chapter%205.pdf>

**Transformez numériquement votre organisation dès maintenant!**

