

***Note du Conseil Supérieur à destination des Centres PMS
sur l'implication des Centres PMS
dans les plateformes numériques scolaires***

Mars 2023

Table des matières

<i>En bref.....</i>	<i>2</i>
<i>1. Pourquoi ces plateformes numériques ne peuvent pas juste être ignorée ?</i>	<i>3</i>
<i>2. Les conditions pour une bonne utilisation par les Centres PMS.....</i>	<i>3</i>
<i>2.1. Au préalable : poser les bases de la collaboration sans se soucier du numérique !.</i>	<i>3</i>
<i>2.2. Se questionner.....</i>	<i>5</i>
2.2.1. S'interroger sur les responsabilités de chacun.....	5
2.2.2. Voir comment cet outil peut coexister avec d'autres	5
2.2.3. Se poser la question du suivi des modifications.....	6
2.2.4. Se poser la question des moyens informatiques et du coût financier	6
<i>2.3. Informer les familles</i>	<i>6</i>
<i>2.4. Quelques balises liées au numérique</i>	<i>6</i>
2.4.1. C'est l'institution PMS qui s'engage dans une plateforme numérique	6
2.4.2. Poser la communication directe comme élément incontournable	7
2.4.3. Prendre en compte tous les facteurs.....	7
2.4.4. Commander ou informer n'est pas demander	7
2.4.5. Interpellation numérique ou orale : même mode opératoire !	8
2.4.6. Ne pas oublier le droit à la déconnexion... ..	8
<i>3. Les questions éthiques.....</i>	<i>8</i>
<i>3.1. Et le secret dans tout ça ?</i>	<i>8</i>
<i>3.2. L'origine des informations</i>	<i>10</i>
<i>3.3. Faut-il être au courant de tout ?</i>	<i>10</i>
<i>3.4. Veiller à ne pas renforcer les inégalités sociales</i>	<i>11</i>
<i>4. Quelle part un CPMS peut-il prendre dans ces plateformes numériques scolaires ?.....</i>	<i>11</i>
<i>5. Les plateformes numériques scolaires : un outil pour le travail de l'agent PMS.....</i>	<i>12</i>

En bref

De plus en plus régulièrement, des plateformes numériques sont utilisées par les écoles comme outil de communication. Au-delà du simple échange d'information entre écoles et familles, différents acteurs scolaires, dont les CPMS, sont invités à utiliser ces plateformes. Si elles peuvent probablement apporter une réelle plus-value au travail PMS, notamment en matière de communication avec l'école¹, il est toutefois indispensable

1. de laisser, au centre PMS, le choix de son utilisation ou non
2. si le choix est posé de l'utiliser, de **fixer, avec l'école, les conditions de cette utilisation** par les agents PMS.

Les plateformes numériques apparaissent dans **le cadre préexistant de la collaboration** et de la communication entre l'école et le Centre PMS. C'est ce cadre préexistant qu'il s'agit d'adapter moins sur le fond (« ce que l'on communique à qui, quand et pourquoi » aura déjà été défini) que sur la forme (comment communique-t-on en tenant compte de ce nouvel outil ?). Cela implique de convenir des accès aux différents types d'informations, de leurs suivis, de leurs modifications ainsi que de leur utilisation.

L'utilisation d'une plateforme numérique comme outil de communication école-Centre PMS impose des balises telles que :

- un engagement de l'institution PMS et pas de l'agent individuellement ;
- une conception de la plateforme comme un outil de communication supplémentaire qui ne remplacera jamais la communication orale directe, incontournable dans le métier PMS ;
- une utilisation soutenable au regard des conditions de travail de l'agent PMS ;
- une définition de la portée de l'information transmise au Centre PMS via la plateforme ;
- un mode opératoire identique suite à une interpellation du Centre PMS, qu'elle soit numérique ou autre ;
- une transposition des balises éthiques et déontologiques du travail PMS lors de l'utilisation de la plateforme ;
- une analyse du cadre légal et informatique entourant une plateforme spécifique (cette analyse peut être réalisée par le DPO, sur demande du Centre PMS) ;
- des garanties (reposant entre autres sur l'analyse ci-dessus) quant à la sécurisation informatique de la plateforme et au respect des dispositions relatives à la protection des données personnelles (RGPD).

¹ Des directions et agents PMS utilisant des plateformes numériques comme outil de communication avec les écoles nous ont rapporté l'intérêt de ce système en termes d'organisation pratique et logistique, de communications ciblées (individuelles ou à un groupe), d'échange de documents, de suivi des élèves et d'accès aux informations de l'école.

1. Pourquoi ces plateformes numériques ne peuvent pas juste être ignorée ?

- Parce que certains aspects de ces plateformes peuvent avoir une utilité pour le travail de l'agent PMS (cfr. point 6 de ce document).
- Parce que des établissements scolaires communiquent certaines informations exclusivement via ces plateformes, les ignorer revenant à nous mettre à mal dans notre travail au quotidien.
- Parce que les plateformes soutiennent le travail collaboratif (tel que défini à l'article 13 du décret 14 mars 2019) et qu'un outil soutenant la collaboration entre l'école et le centre PMS est certainement un avantage pour chaque partie.
- Parce que la crise sanitaire de 2020 a accéléré l'utilisation et les besoins de communication sous forme numérique. Les équipes PMS ne peuvent pas « rater le train » des modalités de communication actuelles.

2. Les conditions pour une bonne utilisation par les Centres PMS

2.1. Au préalable : poser les bases de la collaboration sans se soucier du numérique !

Pour une bonne collaboration Centre PMS / école, il sera essentiel de trouver un point d'entente sur la manière dont on communique. Ceci devrait pousser les agents PMS et les enseignants/directions des deux établissements à trouver ensemble des réponses aux deux questions suivantes :

- Qu'est-ce qu'on communique ? (et pourquoi communique-t-on certaines choses et pas d'autres)
- Comment on communique ?

Les plateformes numériques ne sont qu'une possibilité de réponse à la deuxième question. Mais elles ne pourront être efficaces que si des réponses à la première question ont été trouvées d'un commun accord !

Plusieurs documents existent déjà sur l'importance d'une bonne collaboration Centre PMS / Ecole.

Des textes de loi, bien sûr, comme par exemple le [décret du 14 juillet 2006 relatif aux missions, programmes et rapport d'activités des Centres psycho-médico-sociaux](#), et notamment

- l'article 11, 2^{ème} point : « A l'égard des établissements scolaires : la présentation réciproque du projet de centre et du projet d'établissement, sous la responsabilité des directions du centre et de l'établissement scolaire concernés, en vue de la concrétisation des actions à mener. »
- l'article 14 : « En matière de repérage des difficultés spécifiques présentées par les élèves et en vue de promouvoir la remédiation précoce, l'action du centre s'attache, dès l'entrée dans l'enseignement maternel et tout au long de la scolarité, à évaluer, en collaboration avec l'équipe éducative, le développement de chaque enfant en en considérant l'ensemble des facettes. Les pistes de solution opportunes sont recherchées en concertation avec les parents et l'équipe éducative en vue d'optimiser la suite du parcours scolaire. »

Mais il existe aussi des documents ou études plus récents :

2.1.1. La collaboration CPMS et école maternelle (Changements pour l'Egalité – Benoît Roosens)

Cette étude réalisée en 2016 par Benoît Roosens est disponible [ici](#). Dans celle-ci, B. Roosens épingle **6 dispositifs de collaboration**. Cette liste est non-exhaustive et basée sur la rencontre de 6 centres PMS de différentes régions travaillant au niveau maternel – un Centre ne travaillant jamais avec un seul dispositif mais bien avec une multitude d'entre eux. Voici leurs intitulés :

1. Les informations aux parents
2. Les temps et les lieux de présence
3. Les réunions (à la demande ou programmées)
4. Les concertations
5. Les activités de prévention
6. Les projets autour du langage

Il pose également **5 dimensions essentielles et primordiales pour une bonne collaboration** :

- a) Tisser des liens de confiance
- b) Tenir compte du temps (famille, école, CPMS)
- c) Recevoir et analyser la demande
- d) Clarifier les responsabilités
- e) Avoir le soutien de la direction

Nous aimerions en ajouter une 6^{ème} qui concernerait le temps d'évaluation du ou des dispositifs de collaboration mis en place, afin de faire le point et de réguler ces dispositifs (référence à la roue de Deming et ses quatre étapes : prévoir, faire, vérifier et réagir).

Enfin, Mr Roosens identifie **deux pistes de travail intéressantes** :

- (Re)donner du sens à la contractualisation – « *C'est parce que les termes de la collaboration ne sont pas toujours assez explicites que la qualité de celle-ci dépend trop des personnes, de la compréhension de leurs missions et de la façon dont elles les traduisent dans leurs pratiques* » !
- Développer une culture commune de travail – « *Pourquoi ne pas proposer des temps de travail collectifs qui donneraient l'occasion aux équipes PMS et aux équipes éducatives de se rencontrer dans un autre cadre que le quotidien, avec son lot d'urgence ou ses priorités, et de travailler avec un intervenant extérieur sur des dispositifs de collaboration ?* »

2.1.2. L'indépendance et le contrat entre le Centre PMS et l'école prévus par le Pacte

Le Pacte l'énonce en ses pages 263 et 264 : « *Il est primordial de faire en sorte que l'équipe de soutien psycho-médico-social reste un acteur tiers, distinct de l'école, et perçu comme tel. En ce sens, les CPMS doivent rester structurellement séparés des institutions scolaires, y compris physiquement. La nécessaire relation de confiance entre les élèves et/ou leurs familles, d'une part, et les équipes de soutien PMS, de l'autre, en particulier en cas de situation conflictuelle avec ou dans l'école, est à ce prix. Pour cette raison, la régulation de l'activité des CPMS ne peut dépendre exclusivement de la manière dont les écoles estiment qu'ils répondent à leurs besoins. Les mécanismes de gouvernance des CPMS*

doivent à la fois garantir leur contribution aux objectifs assignés aux écoles dans le cadre de leur plan de pilotage et, à la fois, leur permettre d'exercer leurs missions de manière indépendante par rapport aux équipes éducatives dans le cadre des objectifs qui leur sont fixés. »

De plus, sans lien avec les plateformes numériques mais en lien avec cette collaboration « école / CPMS », le Pacte pour un Enseignement d'excellence prévoit que « *chaque CPMS conclue un contrat avec chacune des écoles avec lesquelles il travaille. (...) Ce contrat détaille la manière dont le CPMS contribue aux objectifs spécifiques de l'école, en particulier pour ce qui concerne le soutien aux équipes pédagogiques dans une optique d'école inclusive, de repérage des difficultés psycho-sociales et d'aide à la réussite scolaire, l'orientation, la lutte contre l'absentéisme et le décrochage (en lien avec les médiateurs et les équipes mobiles, infra à cet égard) et les relations écoles-familles.* » (page 265 du Pacte).

2.2. Se questionner

2.2.1. S'interroger sur les responsabilités de chacun

L'expérience montre qu'une des demandes des écoles, en donnant accès aux agents PMS à leur plateforme numérique scolaire, est que ceux-ci puissent aller annoter directement les dossiers (par exemple en prévision du conseil de classe).

Cette pratique est à questionner car elle place le Centre PMS dans un rôle de « pourvoyeur d'informations à verser au dossier scolaire », ce qui n'est pas sa vocation première.

Pour rappel, au sein de l'école, il est de la responsabilité du chef d'établissement de tenir à jour le dossier de l'élève et d'être garant des contenus qui y sont repris.

Outre ceci, dans le cadre de l'utilisation d'une plateforme numérique, des responsabilités conjointes devront être établies. Chacun est responsable des informations qu'il partage. L'école est responsable de veiller à ce que les accès des personnes soient contrôlés (qui a accès à quoi ?) et de sélectionner un prestataire offrant des garanties suffisantes. Il est donc nécessaire de clarifier différents aspects : Qui est responsable in fine de la plateforme ? Qui la gère au quotidien ? Etc.

Enfin, l'établissement scolaire et le fournisseur de la plateforme numérique devront aussi bien sûr respecter le Règlement (UE) 2016/679 – RGPD et communiquer les coordonnées et l'identité du DPO de l'école.

2.2.2. Voir comment cet outil peut coexister avec d'autres

Il ne faut pas oublier que beaucoup de Centres PMS se dotent de leurs propres outils de communication. Il faut donc être vigilant à ce que le fonctionnement des plateformes numériques scolaires ne vienne pas « mettre à mal » les modes de communication propres au Centre PMS. Exemple : création d'adresse e-mail pour les agents PMS afin de travailler avec Office 365 et communications à partir de la plateforme qui ne pourraient se faire que sur les mails conçus par l'école...

En outre, avec l'arrivée prochaine du DAcCE, il faudra également être vigilant à ne pas devoir réaliser des encodages identiques à deux endroits différents.

2.2.3. Se poser la question du suivi des modifications

Des modifications peuvent visiblement être apportées à tout moment par tel ou tel membre de l'équipe éducative dans tel ou tel dossier de tel ou tel élève... Mais comment l'agent PMS pourra-t-il « suivre » ces modifications ?

Bien sûr, il existe souvent un système « d'alerte ». Mais si l'utilisation de ces plateformes se généralise, au vu du nombre d'instituteurs et du nombre d'élèves avec lesquels un agent PMS est en contact, il semble impensable qu'un « avertissement automatique » retentisse sur son téléphone ou son ordinateur chaque fois que quelqu'un apporte une modification au dossier d'un enfant suivi...

Et d'un autre côté, si ces alertes n'existent pas, comment un agent sera-t-il au courant qu'un nouvel élément est apparu dans un dossier ?

Cette question sera probablement à résoudre « au cas par cas », d'une école à l'autre mais aussi peut-être d'une situation à l'autre et d'un enseignant à l'autre ! En effet, il n'est certainement pas nécessaire pour un agent PMS de connaître toutes les modifications réalisées par tous les enseignants sur ces plateformes. Et il n'est sans doute pas pertinent que ces plateformes soient utilisées systématiquement pour chaque situation. **Peut-être sont-elles plutôt destinées à constituer des « outils » que les intervenants choisiront d'activer dans certains cas particuliers si cela s'avère pertinent et en accord avec tous les partenaires (famille, enseignant, CPMS).** Lorsque l'utilisation de cet outil est envisagée, il s'agira alors de paramétrer son compte afin de recevoir les informations liées à ce dossier particulier.

2.2.4. Se poser la question des moyens informatiques et du coût financier

De quels moyens informatiques les agents disposent-ils ?

Quel coût cela aura-t-il au niveau de l'achat du matériel, de la maintenance, des mises à jour, etc. et qui le prendra en charge ?

2.3. Informar les familles

Le jeune et ses parents doivent être informés de l'existence d'une convention « Ecole/CPMS » en matière d'utilisation de la (des) plateforme(s) numériques de l'école et doivent pouvoir avoir accès à son contenu lorsqu'ils le demandent. Un tel système est rendu pratiquement incontournable par le RGPD dans le cas de manipulation de données à risque élevé.

La participation « passive » (accès aux données de l'élève) ou active (transmission de données) du Centre PMS à la plateforme sera signalée aux jeunes et à leurs parents par l'école. Le Centre PMS s'assurera que l'école le fasse. Ceci peut être mentionné dans la politique de confidentialité de l'école communiquée aux parents à l'inscription scolaire.

2.4. Quelques balises liées au numérique

2.4.1. C'est l'institution PMS qui s'engage dans une plateforme numérique

Même si c'est lui qui en sera l'utilisateur, ce n'est pas l'agent en tant que personne qui s'engage dans le fonctionnement d'une plateforme mais bien l'institution du Centre PMS régie par un P.O.. Il s'agira donc

que des garanties soient prises pour fixer le cadre de l'investissement et le contrôle des informations qui y circulent.

De plus, l'engagement du Centre PMS en tant qu'institution et pas via un agent unique permettra d'attester que la participation à une plateforme numérique est conditionnée par l'assurance du respect intégral des valeurs que le Centre promeut, telle qu'explicitées dans le « Programme spécifique de son Pouvoir Organisateur », dont l'exigence est fixée par le Chapitre III du Décret du 14 juillet 2006.

2.4.2. Poser la communication directe comme élément incontournable

Bien sûr, les plateformes elles-mêmes admettent qu'elles ne pourront pas remplacer la communication en face à face : « *Questi ne remplace pas la communication directe, mais est un outil qui facilite le suivi en divisant et partageant le travail au sein d'une équipe.* » (<https://www.questi.com/wafr/favoriser-la-communication-et-la-collaboration-travailler-ensemble/>). Néanmoins, on imagine aisément, vu la charge de travail qui incombe à tout le monde, qu'un enseignant considère assez vite que l'information est « transmise » une fois qu'il aura placé sur la plateforme telle ou telle communication concernant un élève...

De la même manière qu'il a été mentionné qu'un Centre ne travaille jamais avec un seul dispositif de collaboration mais bien avec plusieurs d'entre eux, nous réinsistons sur le fait **qu'une plateforme numérique ne peut en aucun cas remplacer la communication orale**, les réunions, les concertations, mais qu'elle peut uniquement venir compléter ces moyens utilisés pour collaborer. Chaque dispositif de collaboration dispose en effet d'atouts et permettra de travailler une ou plusieurs dimensions essentielles à la bonne entente. Ainsi, les réunions et les rencontres permettent, outre les échanges directs, de nouer un lien de confiance... mais elles peuvent être très chronophages ! A l'inverse, une plateforme numérique pourra permettre une communication plus rapide de certaines informations... mais probablement pas le tissage de cette confiance essentielle entre les intervenants.

2.4.3. Prendre en compte tous les facteurs

Mr Roosens écrit dans son étude de 2016 que « *les temps et les lieux pour rencontrer un élève, sa famille ou un enseignant diffèrent d'une école à l'autre. (...) Cela peut s'expliquer par (...) la répartition, le nombre et la taille des établissements scolaires à couvrir (...).* »

Par analogie, il semble important de souligner que **l'investissement d'un agent PMS dans une plateforme numérique scolaire dépendra aussi de différents facteurs**. Par exemple de la façon dont il est équipé au niveau numérique par sa direction et son PO, du nombre d'écoles qui lui adressent cette demande, de sa propre facilité à manier les nouvelles technologies, etc.

2.4.4. Commander ou informer n'est pas demander

Les Centres PMS tentent d'être vigilants à ce qu'une « demande » ne se résume pas à une simple information (risque que l'enseignant pense avoir fait son travail simplement parce qu'il a dit que « ça n'allait pas »). Informer l'agent PMS ne signifie pas qu'on l'ait mobilisé (risque de la commande dans un coin de couloir). A ce titre, dans beaucoup d'écoles, les Centres PMS se dotent soit de fiche de liaison soit de dispositifs de concertation, afin d'accompagner les équipes pédagogiques et les élèves dans la formulation des demandes.

Il ne faudrait pas tomber dans le même « paradoxe accéléré » avec une plateforme numérique.

Par contre, si un « canevas » de fiche de liaison ou de fiche de demande est mis en place sur une plateforme numérique, cela pourrait nous permettre d'éviter d'être interpellé entre deux portes. De plus, pour les écoles où nous ne pouvons pas être facilement présents, cela permet aux enseignants de faire des demandes de façon rapide, facile et complète lorsqu'ils y pensent et lorsqu'ils ont le temps de la rédiger, et cela nous permet à nous de recevoir une notification sur notre adresse mail pour être au courant de cette demande.

Il faut souligner que la formulation d'une demande (par mail, courrier ou téléphone) et la réponse du Centre PMS ont bien pour but de créer les conditions d'une rencontre (avec une direction, avec l'enseignant, le parents l'élève...).

Ainsi, les enseignants interpellent parfois les agents PMS sur base d'observations, de questions ou des difficultés qu'ils rencontrent. Dans certains cas, une écoute simple et bienveillante suffit. Parfois, il suffira également de creuser un peu le « c'est quoi être en difficulté ». Parfois l'enseignant a déjà la solution et une simple reformulation des faits présentés suffit à le débloquer... Mais tout ceci n'est possible que dans une relation et une communication verbale ! Il s'agira donc de questionner la possibilité pour un enseignant d'interpeller un agent PMS via la plateforme... **cette interpellation prenant, de par sa nature numérique, une forme très différente** et pouvant déboucher sur un suivi bien différent comparé à une interpellation orale...

2.4.5. Interpellation numérique ou orale : même mode opératoire !

Dans un souci de cohérence, le « **mode opératoire** » de réponse d'un agent PMS à une interpellation par voie orale ou par voie numérique doit être relativement **identique**. Par exemple, si l'agent insiste dans ses communications orales avec les enseignants pour que ceux-ci en parlent d'abord aux parents avant qu'une intervention PMS n'ait lieu, il sera primordial qu'il en aille de même si l'interpellation se fait via un format numérique.

2.4.6. Ne pas oublier le droit à la déconnexion...

Dans cette société où le numérique prend de plus en plus de place, il est important également de ne pas oublier le droit à la déconnexion, et donc de réfléchir à des balises pour encadrer le « travail numérique » de l'agent PMS (le cas échéant, en référence aux statuts et au règlement de travail).

3. Les questions éthiques

3.1. Et le secret dans tout ça ?

« Le secret professionnel a deux objectifs : offrir au bénéficiaire la liberté de se confier en toute sécurité, et offrir à l'intervenant la sécurité de travailler en toute liberté. »

Toujours se poser la question de ce qui est transmis, à qui et comment.

« Quel que soit le degré de confiance ou de bonnes relations qu'un agent PMS entretient avec l'équipe éducative, il reste tenu au secret professionnel ! Cependant, les équipes éducatives sont des partenaires professionnels privilégiés des centres PMS. Il s'agira pour ceux-ci de traduire les informations dont ils

disposent pour aider l'école dans sa mission éducative. La manière de communiquer ces informations mérite une attention toute particulière. Elles doivent être utilisables par les enseignants et ne pas trahir le secret professionnel. » (Avis n°37 du Conseil Supérieur des Centres PMS)

Ces deux dernières phrases nous semblent contenir le message essentiel à retenir en termes de « communication d'informations aux enseignants via les plateformes numériques » (cette communication numérique n'étant qu'UNE des manières de transmettre des informations aux enseignants) : ces informations doivent bien sûr être utilisables, être au service de l'élève ET ne pas trahir le secret professionnel. En d'autres mots, comme c'était le cas pour la transmission d'informations orales, il sera important de ne mettre sur cette plateforme que l'information qui, tout en étant au service de l'élève, aide chaque membre de l'équipe éducative à faire son travail.

Dans ce même Avis, lorsqu'il aborde le courrier électronique, le Conseil Supérieur avertit que « *personne n'est à l'abri d'une fausse manœuvre, telle qu'envoyer un message à une liste de correspondants plutôt qu'à un seul destinataire, se tromper de destinataire, se tromper de fichier attaché...* ». Il s'agira donc d'être vigilant lorsque l'on se met à « travailler » avec du numérique quand on est soumis au secret professionnel car « *les pares-feux et les antivirus les plus performants ne seront d'aucune utilité dans ces cas-là... Et une fois dans les étoiles (dans la toile), le message continue sa route...* » !

De ce document, nous tirons deux constats :

- d'une part, le fait que le dossier de l'élève doit bien sûr rester en possession du Centre PMS et ne devra en aucun cas atterrir sur une plateforme numérique scolaire ;
- d'autre part, le fait qu'il est primordial de se renseigner sur la sécurisation informatique de ces plateformes.

Rappelons aussi simplement, en lien avec ces recommandations, que

- l'école, le Centre PMS et les sociétés proposant des plateformes numériques sont tous les trois soumis aux dispositions relatives à la protection des données personnelles (RGPD) ;
- la nature des éléments transcrits par un agent PMS sur une plateforme numérique scolaire sera portée à la connaissance des élèves et de leurs parents au préalable (l'agent PMS doit être bien conscient de cette contrainte) ;
- l'information communiquée aura une durée de vie précise au sein de la plateforme numérique (et définie par celle-ci) ;
- chaque personne qui agit et/ou a accès à la plateforme devra savoir au préalable quelles autres personnes ont accès à celle-ci.

N.B. : L'utilisation d'une plateforme numérique ne remet en cause, ni le secret professionnel, ni la confidentialité, ni le professionnalisme. Il s'agit, ni plus, ni moins, d'un outil de communication centralisé. Afin d'éviter toute difficulté et soucis relationnel, comme nous l'avons évoqué dans le point 3.1. de ce document, il sera particulièrement important de spécifier **dès le départ** ce qu'on peut échanger via la plateforme... et ce qu'on ne pourra pas ! (Tout comme l'on veillera à préciser ce qui peut ou pas se trouver dans un dossier « papier ».)

3.2. L'origine des informations

L'origine des informations partagées sur la plateforme sera questionnée. Et pour rappel, au regard du RGPD, la provenance de l'information doit obligatoirement être renseignée.

Le Comité d'éthique de la Fédération des Centres PMS Libres s'est posé une question quelque peu similaire lors de la rédaction du dossier éthique n°1 : « La notion de dossier ». Tout n'est pas transposable à la problématique qui nous occupe mais il y a quelques similitudes entre ce qui se trouve sur une plateforme et ce qui se trouve dans un dossier. Voici quelques extraits du dossier éthique n°1 qui nous semblent intéressants :

- « Ce n'est pas parce que le dossier reste en possession du centre PMS qu'il est uniquement consultable par les membres de ce centre. Chacun reste en effet maître de ce qu'il a confié ou produit. A ce titre, il devient important de mener une réflexion sur ce qui est prudent de joindre au dossier ou non, de ce qui en constitue une partie ou non ».
- « Un droit de consultation appartient à l'élève, aux parents ou personnes exerçant l'autorité parentale ».
- « Le Comité d'éthique estime que toute pièce relève ici du secret professionnel, lequel secret reste propriété du maître du secret ».
- « Le Comité d'éthique considère que le « dossier » est un instrument de travail pour les membres du personnel. Il rappelle également que le contenu spécifique du dossier reste de la compétence de l'équipe PMS ».
- « La responsabilité du dossier appartient in fine au Pouvoir organisateur » (décret du 31 janvier 2002, art. 2, 9 §5, 13 et 14).
- « Le Comité d'éthique rappelle, en vue de faciliter l'usage quotidien de l'avis qu'il transmet, que le Pouvoir organisateur engage sa responsabilité en confiant la gestion journalière du Centre à une Direction, et dans cette limite exclusivement. Le Comité d'éthique invite donc expressément la direction à se prononcer, notamment par sa signature, sur tout usage vers l'extérieur du dossier. Dans la même logique, elle invite les autres membres du personnel du Centre à interpellier leur direction à ce sujet ».

3.3. Faut-il être au courant de tout ?

L'agent PMS doit-il être au courant de tout pour chaque élève ? Cela ne risque-t-il pas de l'encombrer dans sa rencontre avec l'élève ou son accordage avec les familles ?

A nouveau, ces questions plaident pour l'utilisation « au cas par cas » de ces plateformes numériques, qu'elles constituent un outil de communication que l'on choisit « en conscience » d'activer, avec l'accord de tous les partenaires.

Il s'agit de mettre les plateformes au service de notre travail avec les consultants et d'en faire un usage réfléchi. Les élèves et leur famille sont le cœur de notre travail. Ce sont eux qui sont et demeurent au centre de nos préoccupations. Nos actions sont réalisées à leur bénéfice. Préservons-nous des pratiques qui entraveraient la construction psycho-sociale des jeunes et qui les déresponsabiliseraient, eux et leurs parents.

3.4. Veiller à ne pas renforcer les inégalités sociales

Les agents PMS veillent au quotidien à ne pas renforcer les inégalités sociales, notamment celles parfois aggravées par l'école... Le recours à un outil qui pourrait les exacerber se fera avec prudence et les équipes seront attentives à en éviter les écueils.

Si la numérisation est inévitable, elle doit être couplée d'un accès garanti, au sein des services, à du personnel en présence pour répondre aux diverses demandes. Il en va de l'effectivité des droits.

<https://www.calliege.be/salut-fraternite/119/des-inegalites-numeriques-au-non-recours-aux-droits>
(Gaëlle Peters, responsable ressources au Réseau wallon de lutte contre la pauvreté).

4. Quelle part un CPMS peut-il prendre dans ces plateformes numériques scolaires ?

- Lorsqu'un enfant en difficulté rencontre un spécialiste extérieur, il arrive très fréquemment que les parents de cet enfant transmettent le rapport du spécialiste à l'enseignant. Dans ce cas (moyennant donc l'accord des parents), le document du spécialiste pourra se retrouver sur la plateforme numérique. Un des rôles de l'agent PMS pourrait être, le cas échéant, de traduire les informations disponibles en termes utiles et exploitables par l'enseignant dans le cadre de sa fonction pour favoriser la bonne évolution de l'élève.
- Une partie des plateformes numériques est souvent consacrée aux aménagements raisonnables et à ce qui est, peut être ou devrait être mis en place pour un élève à besoins spécifiques. Il semble tout à fait intéressant qu'un agent PMS puisse avoir accès à cette partie et proposer, en partenariat avec l'enseignant, des adaptations pouvant permettre à l'enfant d'évoluer au mieux.
- Possibilité d'informer la direction ou l'enseignant de contacts établis avec des parents ou des élèves (pour peu bien sûr qu'ils donnent leur accord) sans attendre la prochaine visite de l'agent à l'école. Exemple : dans un gros collège secondaire, l'école s'est dotée d'un système de plateforme, notamment utile dans la centralisation des informations pour le PIA des élèves du 1^{er} degré. L'agent PMS remplit la plateforme avec l'élève ou le parent en fin d'entretien. Les informations qui sont données sont par exemple :
 - si un nouveau rendez-vous est fixé
 - une indication sur le type de travail en cours
 - d'autres précisions si le jeune le souhaite (ex : suivi, orientation, ...).

S'il y a un refus de l'élève ou de la famille, la plateforme n'est pas complétée. Ce système permet d'expliquer au jeune et à sa famille ce qui va être fait des informations obtenues et en quoi la communication avec l'équipe éducative paraît pertinente ou pas. La brièveté des informations oblige les interlocuteurs (souvent les professeurs envoyeurs) à revenir vers le Centre PMS tout en les rassurant sur le fait qu'il y a un travail en cours.

5. Les plateformes numériques scolaires : un outil pour le travail de l'agent PMS

Des contacts avec des agents PMS utilisant déjà en partie ces plateformes numériques nous ont permis de lister quelques aspects intéressants de celles-ci pour le travail de l'agent lui-même :

- Au niveau de l'organisation pratique : la plateforme permet d'accéder aux horaires des classes, à l'agenda de l'école, à la réservation de locaux ou de matériel, aux listes d'élèves ainsi qu'à celle de l'équipe éducative. Cela permet un gain de temps certain notamment lors de l'organisation d'animations.
- Au niveau de la communication : des messages peuvent être envoyés individuellement à la direction, aux enseignants ou à tout autre membre du personnel de l'école ainsi qu'aux parents et aux élèves. Des envois groupés sont également possibles via des listes, par exemple à tous les titulaires, tous les professeurs d'une certaine année ou tous les élèves d'une classe...
- Au niveau de l'échange de documents : nous pouvons consulter certains documents de l'école sur la plateforme mais nous pouvons également y déposer des fichiers en choisissant qui y aura accès. Par exemple, l'affiche de présentation de l'équipe PMS ainsi que des informations sur l'orientation sont consultables à tout moment tant par les parents que par les élèves.
- Au niveau du suivi des élèves : nous avons accès aux informations ajoutées par les professeurs et la direction concernant tous les élèves (par exemple les aménagements raisonnables, les procédures disciplinaires, etc.) ainsi qu'aux bulletins.
- Au niveau des informations administratives : nous pouvons avoir accès aux informations rédigées par l'école – mise à jour des coordonnées des parents ; changement de classe ; accès aux informations des conseils de classes ; PIA de l'élève et changement/évolution. De plus, il est possible de mettre les jours où nous sommes joignables ou présents dans l'école et (dans certains cas) de consulter l'horaire des membres de l'équipe éducative.