

# Régime de printemps



Département de l'instruction publique, de la formation et de la jeunesse  
Secrétariat général

13/05/2019 - Page 1

DIP = département mammoth de l'Etat de Genève, près de 10'000 employés, huit services importants ou directions générales

Sur ancien site = plus de 300 pages -> Nouveau site : 60 livrets, orientés démarches et informations pratiques

Régime de printemps ? = élimination de la masse inutile + à refaire chaque année (tendance à du superflu à réapparaître)



13/05/2019 - Page 2

Quand je pense à ma tâche de superviseur des livrets du DIP, la première image qui me vient à l'esprit, c'est celle-ci ...

Parcours du combattant: 1) comprendre moi-même la logique du nouveau site 2) reprendre les principes du nouveau site avec les huit coordinateurs du DIP 3) expliquer ces principes aux multiples services «métiers»

Faire le deuil des pages internet qui décrivaient toutes les tâches que chaque service et sous-service exécutait / nouvelle orientation usager

j'ai identifié quatre obstacles récurrents:

## **La manie de l'exhaustivité**

Les programmes d'éducation sexuelle informent et sensibilisent les enfants et les jeunes à la vie sexuelle et affective.

13/05/2019 - Page 3

Notre proposition de phrase d'ouverture pour le livret Education sexuelle, après avoir rencontré le service et expliqué la logique du nouveau site. Le métier a insisté pour avoir les termes « éducation sexuelle et affective » dans le titre et dans première phrase.

## La manie de l'exhaustivité

Les programmes d'éducation sexuelle **et affective permettent d'apporter aux enfants et jeunes des informations objectives,** adaptées à leur niveau de développement et de compréhension, dans le but de générer et renforcer leurs compétences à faire des choix favorables à leur santé, ceci dans le respect de l'autre et du droit à la différence.

13/05/2019 - Page 4

Le service nous renvoie le livret en modifiant la première phrase ... Elle devient beaucoup trop longue et contient trop d'informations différentes. C'est contraire aux recommandations du langage facile et de l'écriture web.

## La manie de l'exhaustivité

Les programmes d'éducation sexuelle et affective visent à promouvoir la santé et le bien-être chez les enfants et les jeunes.

Ils apportent aux élèves des informations objectives, adaptées à leur niveau de développement et de compréhension.

Les cours commencent à l'école primaire et se poursuivent dans l'enseignement secondaire.

Ils sont donnés par [des professionnel-le-s spécialement formés en santé sexuelle et pour intervenir auprès des enfants et des jeunes.](#)

13/05/2019 - Page 5

Pour finir, la coordinatrice et moi proposons de couper en quatre phrases moins longues et distinctes: 1) objectif du cours 2) prise en compte de l'âge des élèves 3) périodes d'enseignement 4) les intervenants ne sont pas les enseignants, mais des spécialistes.

Le service accepte, mais chaque paragraphe du livret fait l'objet d'une telle négociation...

De façon générale au DIP, les services « métiers » tendent à vouloir répéter une partie des mêmes informations dans chaque feuillet.

## Le vice du jargon

monitoring transdisciplinaire

différentiation pédagogique

processus éminemment itératif

potentialités des apprenants primos-arrivants

domaine non décisif du programme de scolarisation

modalités des mesures de compensation des désavantages

...

13/05/2019 - Page 6

Sans doute l'obstacle le plus difficile à franchir. Le jargon, le langage technique, c'est n'est pas un péché en soi, c'est même très utile entre spécialistes pour exprimer des nuances ou fonder un concept. Mais pour Monsieur et Madame tout le monde, malheureusement, ça ne veut rien dire - pire c'est même troublant et source de confusion.

Inscriptions pour des scolarités (en école – en emploi) en formations professionnelles de l'enseignement secondaire II (ESII) genevois (Hors commerce)

Inscriptions pour les élèves issus de scolarités hors publiques genevoises à destination de scolarités (en école) de l'enseignement secondaire II (ES II) genevois

13/05/2019 - Page 7

Voici des titres de documents à l'intention des parents et des élèves qui doivent s'inscrire à l'enseignement secondaire II.

Arrivez-vous à deviner quelles écoles sont camouflées derrière ces titres?

### **Elève qui termine le cycle d'orientation**

(...)

Les démarches respectives sont décrites dans les **guides d'inscription** suivants:

- Formations générales en école (Collège de Genève, Ecole de culture générale)
- Formations professionnelles en école (Ecole de commerce)
- etc.

### **Elève en provenance d'autres systèmes scolaires**

(...)

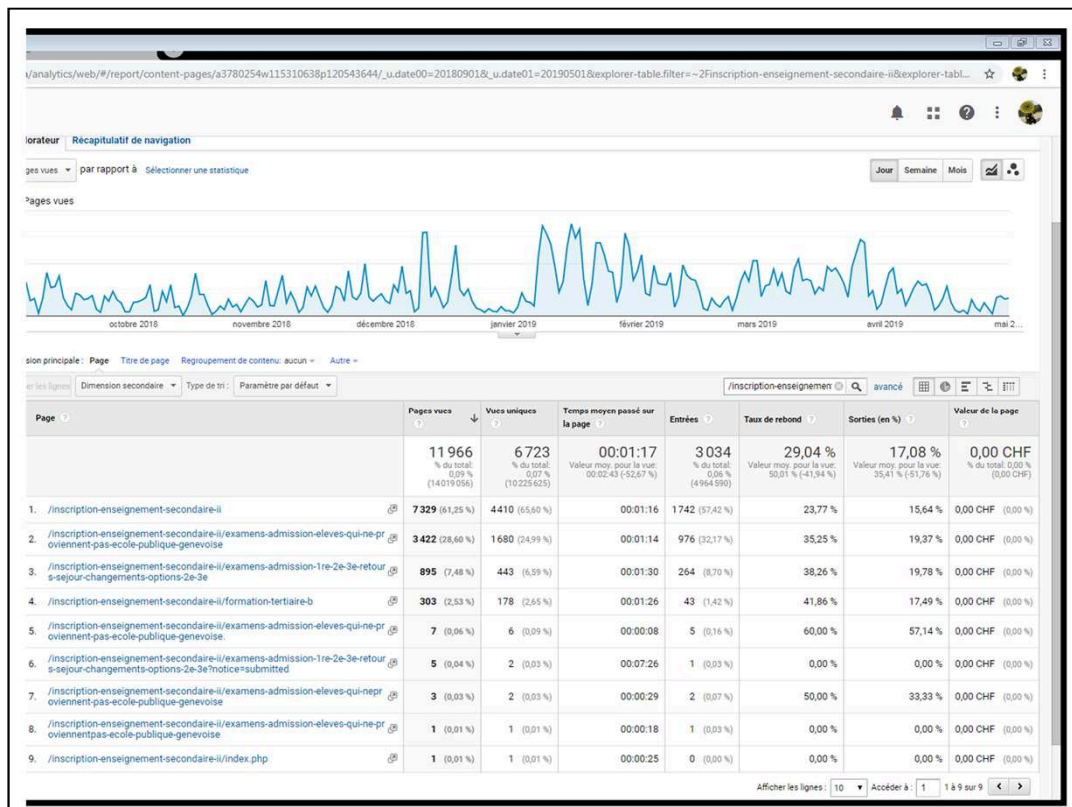
Les démarches respectives sont décrites dans les **guides d'inscription** suivants:

- Formations générales en école (Collège de Genève, Ecole de culture générale)
- etc.

13/05/2019 - Page 8

Sur le web, je me suis opposé la reprises de ces titres incompréhensibles, en luttant pour des termes beaucoup plus parlants





Les statistiques montrent que le public cible de ces pages sont les élèves qui viennent d'un autre système que le cycle d'orientation genevois. La moitié des internautes qui consultent la page d'accueil se rendent sur la page Examens d'admission.

## Le crainte de l'appel d'air



© shutterstock

13/05/2019 - Page 10

Avec une orientation et un style « concernant » pour l'utilisateur, les services craignent souvent qu'on va générer une augmentation des demandes de prestations.

## **Le crainte de l'appel d'air**

Votre enfant comprend très vite et ses résultats scolaires sont excellents, quelle que soit la matière enseignée?

Ses résultats baissent parfois en cours d'année, en même temps que sa motivation, et son comportement s'en ressent alors qu'il n'a visiblement aucun problème de compréhension?

Certains élèves présentent un très net décalage avec leurs camarades (...)

13/05/2019 - Page 11

Une responsable de l'enseignement obligatoire ne voulait pas approuver notre livret « Saut de classe ou dispense d'âge », en soulignant que la décision revenait à l'autorité scolaire et non aux parents. Nous avons rétorqué que notre livret faisait simplement connaître de façon claire les critères sur lesquelles se basait l'autorité scolaire pour prendre ses décisions. Nous ne disons jamais que les parents peuvent prendre cette décision.

## **Le crainte de l'appel d'air**

Le dispositif de dispense d'âge est une mesure de différenciation pédagogique qui permet à certains élèves de suivre un enseignement adapté à leurs compétences en bénéficiant d'un saut de classe d'une année. Le règlement de dispense d'âge C 1 10.18 en définit les modalités.

13/05/2019 - Page 12

Si on compare notre livret à ce qu'il y avait autrefois sur le site, on voit bien la différence ... Or, malgré notre style « concernant » pour les parents, il n' y a pas d'augmentation de demandes de sauts de classe.

## Le spectre du recours



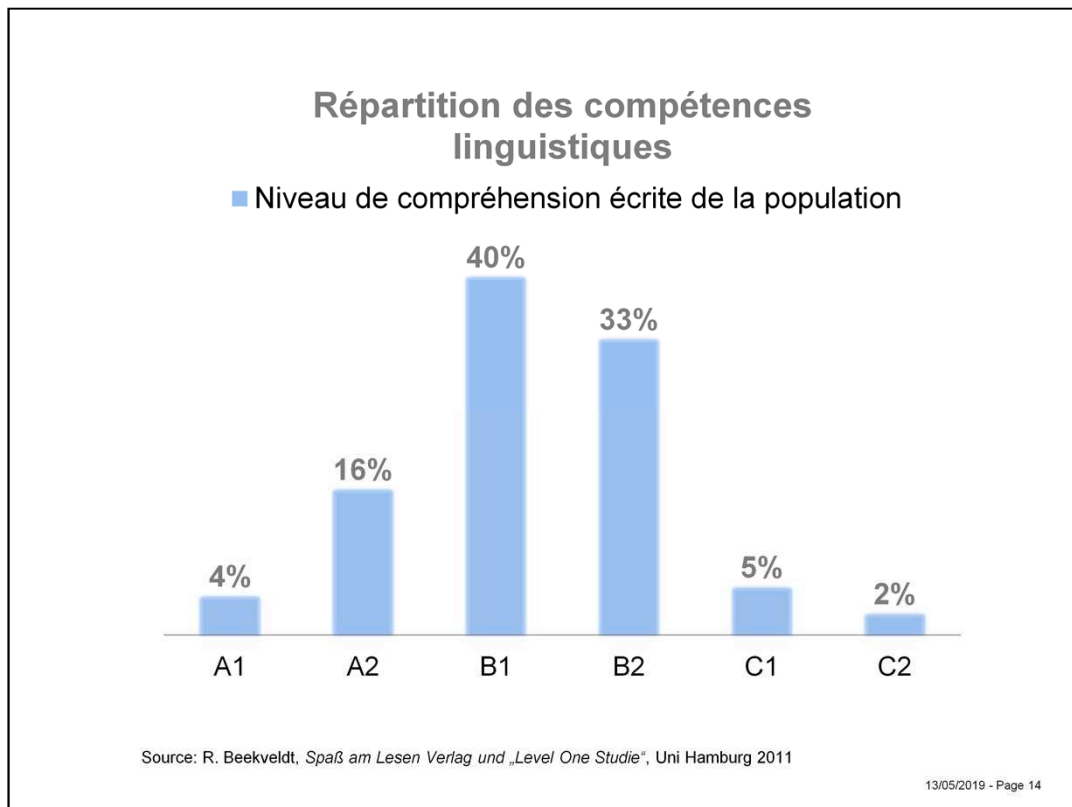
13/05/2019 - Page 13

Les recours, personne n'aime. Ça génère du travail en plus. Suite à un recours, on peut être déjugé. Ce n'est jamais agréable se s'entendre dire qu'on s'est trompé. Et si le recours défavorable à l'administration a le malheur d'être rendu public, cela engendre un dégât d'image...

On craint donc les recours comme la peste. Dans la pratique web de nos administrations, cela se traduit par la non mention des processus de recours.

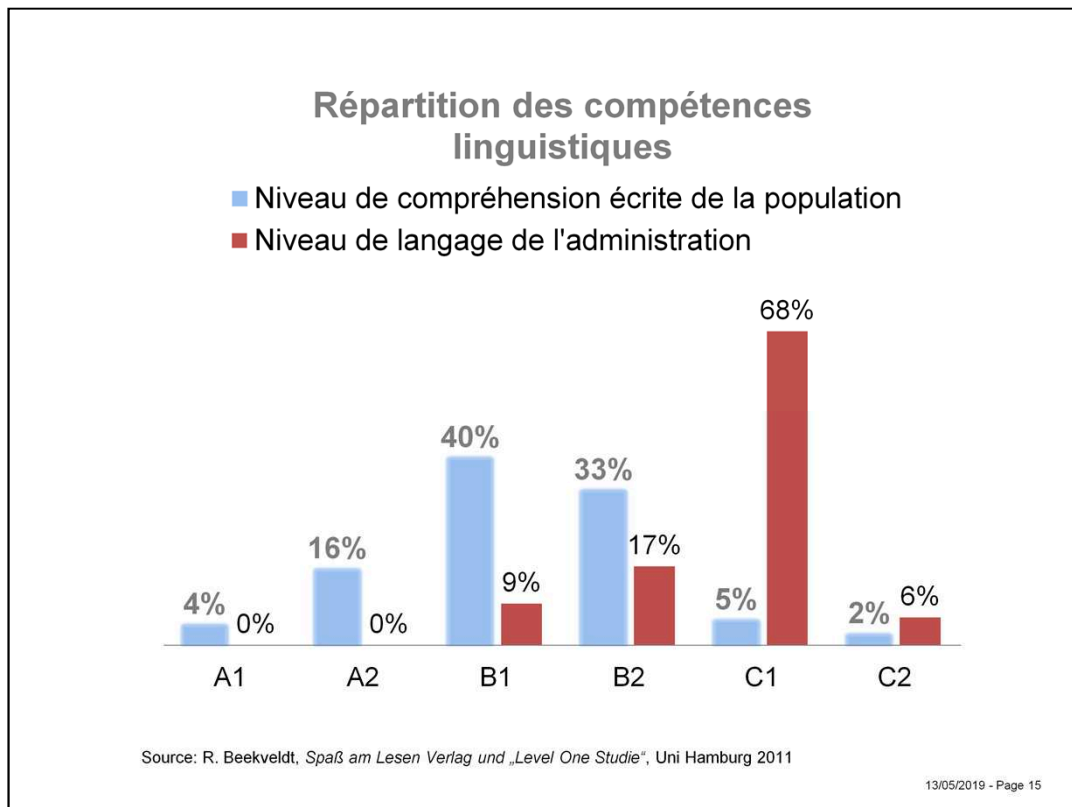
Pourtant, on ferait mieux d'indiquer clairement les mécanismes de recours. Certes, en passant sous silence le mécanisme, on va en éviter un certain nombre de recours. Cependant, la plupart du temps si un citoyen veut contester une décision, il va harceler les standards téléphoniques et les messageries des services de l'Etat jusqu'à ce qu'on lui dise comment faire. Au final, on aura fait perdre du temps inutilement à des collaborateurs et généré beaucoup de frustrations de deux côtés.

Voilà un programme pour 2019: ajouter les mécanismes de recours dans les démarches avec prise de décision



Le langage claire et accessible n'est pas encore la norme dans les administrations.

Une enquête menée en Allemagne a permis de montrer que le niveau moyen de compréhension écrite était beaucoup plus bas qu'on se l'imagine parmi la population.



La donnée précédente prend tout son sens quand on la compare avec le niveau de langage utilisé par les administrations.

Le décalage est flagrant. Seulement 9% des textes administratifs sont au niveau B1. Si on écrivait tout au niveau B1, on se ferait pourtant comprendre facilement par 80% de la population !

# Merci de votre attention

