

Protocole d'accueil et de communication



Conseil scolaire public Grand Nord de l'Ontario

CSPGNO.ca
Une place pour tout le monde!

« La confiance est un ingrédient-clé de la collaboration et cette confiance évolue grâce à une série d'interactions réussies où l'honnêteté, l'ouverture et le respect priment. » Briggs, 1997

Protocole d'accueil et de communication - CSPGNO

Table des matières

Définition	3
Section A : Préambule et mise en contexte.....	3
Principes directeurs	4
Clientèle-cible	6
Section B : Procédures et stratégies d'accueil	7
• Élèves	7
• Parents ou tuteurs	11
• Personnel	15
• Visiteurs et partenaires communautaires	17
Section C : Communication	19
Section D : Équipe d'accueil	21
Bibliographie.....	22

Protocole d'accueil et de communication - CSPGNO

Définition:

Le protocole d'accueil et de communication est un document qui décrit l'ensemble des procédures à suivre et des stratégies à mettre en œuvre afin d'assurer l'accueil des élèves, de leur famille et du nouveau personnel de l'école de même que de toute personne qui visite l'école.

Section A – Préambule et mise en contexte

Puisque,

«Le Conseil scolaire public du Grand Nord de l'Ontario, en collaboration avec ses communautés, fournit une éducation publique de langue française de la plus grande qualité afin de développer chez chaque élève les compétences qui lui permettront de réaliser son plein potentiel et d'assumer sa place en tant que citoyen et citoyenne du monde» (Mission CSPGNO)

L'accueil et l'ouverture sur le monde font partie de ses valeurs de base. Conformément à sa mission et à ses valeurs, le CSPGNO prône le respect et la dignité de tous. Chaque enfant doit avoir l'occasion de s'épanouir et de connaître des succès. Ainsi, le présent document veut reconnaître les pratiques déjà mises en place pour favoriser l'accueil et en proposer d'autres afin de mettre en évidence le respect de l'unicité de la personne et des différences de chacun. Le Conseil souhaite maintenir un climat de collaboration où les individus de toute race, toute couleur, toute ascendance, tout lieu d'origine, toute citoyenneté, toute origine ethnique, ayant un handicap, de toute croyance, de l'un ou l'autre des sexes, de toute orientation sexuelle, de tout âge, provenant de toute situation familiale, se sentent valorisés et acceptés.

Le protocole d'accueil et de communication s'insère donc dans le contexte des autres politiques et directives adoptées par le Conseil et le Ministère de l'éducation en Ontario :

- Admission, accueil et accompagnement: maternelle - 12^e année et élève majeur CSPGNO
- Ligne de conduite B-007, *Admission, accueil et accompagnement CSPGNO*
- Plan d'amélioration du Conseil public du Grand Nord de l'Ontario 2010-2011
- La politique d'aménagement linguistique
- La stratégie ontarienne d'équité et d'éducation inclusive
- *Équité et éducation inclusive dans les écoles de l'Ontario* - Lignes directrices pour l'élaboration et la mise en œuvre de politiques
- *L'admission, l'accueil et l'accompagnement des élèves dans les écoles de langue française de l'Ontario* - Énoncé de politique et lignes directrices
- Cadre d'élaboration des politiques de l'Ontario en éducation des Premières nations, des Métis et des Inuits
- La Note Politique / Programmes n°148

Principes directeurs

Conformément au document *L'admission, l'accueil et l'accompagnement des élèves dans les écoles de langue française de l'Ontario* - Énoncé de politique et directives (p. 14), l'école du Conseil scolaire public du Grand Nord de l'Ontario, accueillante, inclusive et innovatrice :

- Offre à toute personne un premier contact chaleureux, positif et efficace, peu importe son niveau de connaissance du français ou sa langue d'origine.
- Adopte des politiques ouvertes à la diversité pour favoriser l'insertion culturelle des nouveaux arrivants au milieu scolaire.
- Propose un espace francophone au sein duquel la construction identitaire et l'affirmation culturelle de l'élève pourront se développer.
- Crée tout au long de l'année un climat chaleureux, empreint de respect, qui amène chaque personne à se sentir bien accueillie et tout temps.
- Cherche à comprendre les parents et les autres membres de la communauté scolaire et à se faire comprendre d'eux et cet effort est effectué par tous, de la direction de l'école et du personnel enseignant au personnel de soutien.

- Répond efficacement aux besoins des visiteurs.
- Encourage la participation des membres de la communauté scolaire aux activités de l'école ainsi qu'au développement de partenariats et de projets scolaires communautaires.
- Se rend accessible aux activités des organismes de la communauté dans son ensemble pour des fins d'éducation, de loisirs et d'activités sociales et culturelles.

Une école inclusive :

- Est à la base de l'excellence.
- Répond aux besoins individuels.
- Reconnaît et élimine les obstacles.
- Encourage un sentiment d'appartenance.
- Met à contribution la communauté dans son ensemble.
- Vient prolonger et améliorer les initiatives existantes ou antérieures.
- Se manifeste dans l'ensemble du système.

Ainsi, toutes les écoles du Conseil scolaire public du Grand Nord de l'Ontario :

- Mettent en place les stratégies permettant à chaque élève de se sentir accueilli et l'encadrement nécessaire à sa réussite scolaire et à son cheminement personnel.
- Travaillent avec le Conseil, la famille et l'élève afin d'assurer l'intégration et la réussite scolaire de l'élève.
- Travaillent de concert avec les membres du personnel afin d'améliorer leur capacité à oeuvrer en milieu minoritaire et à enseigner à des classes hétérogènes.
- S'assurent que l'admission d'élèves soit inclusive, juste, équitable et transparente.
- Collaborent avec la communauté scolaire afin de permettre à tout nouvel élève et à sa famille de se sentir membre et partenaire privilégié de l'école publique de langue française, dans un climat de confiance et de compréhension.
- Développent chez tout le personnel une culture d'accueil.

- S'engagent à mieux faire connaître les programmes et les services offerts par l'école publique de langue française.
- Voient l'accueil au même titre qu'une approche pédagogique soutenant l'élève dans sa démarche scolaire et personnelle.
- Forment une équipe d'accueil afin d'assurer la mise en œuvre des stratégies ciblées.

Clientèle cible

Le protocole d'accueil et de communication s'adresse à toute personne jouant un rôle d'accueil et de communication régulière auprès des élèves et de leurs familles, du personnel, des visiteurs et de la communauté à l'école et au Conseil.

Point de réflexion

L'accueil ne se limite pas aux personnes qui intègrent ou visitent le CSPGNO pour la première fois.

- Comment préparons-nous l'accueil des élèves qui changent d'école ? Passent de l'élémentaire au secondaire ?
- Comment accueillons-nous le personnel qui nous arrive d'une autre école ?
- Quel accueil est prévu pour la personne qui assume de nouvelles responsabilités ?

Section B – Procédures et stratégies d'accueil

ÉLÈVE



Accueil initial et accueil continu

- Avoir une visite de l'école ou de la classe en mettant en évidence les services et activités en lien avec les champs d'intérêts de l'élève.
- Rencontrer des membres du personnel et d'autres élèves.
- Se réunir en CAP pour partager et étudier l'information au sujet des élèves, y compris l'information au sujet de la culture, de la langue, du pays d'origine, des besoins spéciaux...
- Organiser au sein de l'école, des activités pour permettre aux élèves d'apprendre à se connaître surtout pour certaines années marquant une transition (maternelle, 7^e année, 9^e année)
- Prendre le temps de s'assurer que les élèves se connaissent entre eux.
- Jumeler les nouveaux élèves avec un autre élève de sa classe.
- Apprendre le prénom des élèves le plus rapidement possible.
- Établir une routine quotidienne dès le premier jour pour sécuriser et bien encadrer les élèves.
- Faire l'enseignement formel de gestes appropriés lorsqu'on accueille des gens. (p. ex. donner la main, sourire, inviter les nouveaux à se joindre au jeu...)
- Faire l'enseignement explicite du vocabulaire de base et des consignes de base surtout pour les enfants qui ne parlent pas français.
- Communiquer continuellement en français en salle de classe. Développer des stratégies pour amener les enfants à comprendre la langue. (p. ex. jeux, gestes, images pour aider l'enfant à comprendre)
- Valoriser les efforts de tous les élèves.

Point de réflexion

L'accueil et la communication doivent comporter une dimension affective afin de rassurer les personnes, créer un sentiment de sécurité, ainsi que soutenir et accompagner le développement de leur confiance alors qu'elles s'insèrent dans un nouveau milieu.

Autres suggestions

- Faire la mise en œuvre de la ligne de conduite F-009 conformément au Règlement de l'Ontario 429/07, *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, pris en application de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, le Conseil scolaire public du Grand Nord de l'Ontario a élaboré une ligne de conduite visant à fournir, dans l'ensemble de ses installations, un environnement qui favorise l'indépendance, la dignité, l'intégration et l'égalité des chances, ainsi que le respect pour tout personne souffrant d'un handicap.
- Organiser pour les enfants d'âge préscolaire et leurs parents une activité de préparation en vue de la rentrée à l'école. (Bienvenue à la maternelle)
- Faciliter l'accès de l'information au personnel enseignant afin qu'il puisse rapidement communiquer avec les parents et les élèves. (profil de l'élève)
- Inviter les enfants qui débiteront l'école l'année suivante et les enfants de la garderie à participer à certaines activités à l'école. Les intégrer à la vie culturelle de l'école.
- Créer des liens entre les écoles secondaires et les écoles nourricières.
- Encourager les élèves à participer aux activités parascolaires afin de développer un sentiment d'appartenance et de fierté à l'école.
- Inviter d'anciens élèves de l'école à venir témoigner en tant que modèles accessibles francophones.
- Rendre l'atmosphère de la classe accueillant en incluant les noms des élèves ou leur photo dans le décor.
- Intégrer dans le décor de la classe des éléments qui reflètent la composition ethnoculturelle de la classe.
- Communiquer avec les élèves avant le début de l'année, soit par téléphone ou par lettre, pour leur indiquer que nous avons hâte de les accueillir à l'école.
- Mettre à la disposition des écoles un guide sur les cultures et religions qui sont les plus communes chez les nouveaux arrivants.
- Préparer un guide pour les accommodements pour les différentes religions.
- Souligner les anniversaires des élèves afin de développer le sentiment d'appartenance à l'école.
- Proposer aux élèves de planifier, d'organiser et d'animer des activités pour les enfants de la garderie.
- Instaurer un programme de correspondance entre les élèves du secondaire et les élèves du primaire afin de créer des liens plus solides et de démystifier l'école secondaire.
- Inviter à l'école primaire des élèves du secondaire pour faire des témoignages sur des expériences positives de leur vie scolaire.
- Inviter les élèves de l'école secondaire à des activités de l'école primaire en leur donnant des rôles de responsabilité (p. ex. juge d'une compétition, animatrices d'ateliers, appui pour activités scolaires...)
- Faire connaître les succès des anciens élèves par divers moyens aux écoles et à la communauté.

Admission et inscription

- Suivre la ligne de conduite B-007 : *Admission, accueil et accompagnement (CSPGNO)* et l'organigramme des étapes à suivre quand vient le temps d'inscrire un élève.
- Suivre la ligne de conduite B-024 : *Auto-identification volontaire et confidentielle des élèves autochtones*.
- Utiliser les formulaires développés par le Conseil (formulaires d'inscription, entrevue d'accueil, formulaires et modèles de lettre pour le comité d'admission, formulaires ALF).
- Prendre le temps de bien connaître l'élève.
- Remettre une trousse à l'enfant comprenant un dictionnaire visuel, un CD de musique, le DVD Poilu à l'école, etc... pour le soutenir dans son apprentissage du français.
- Présenter tous les intervenants (p. ex. élémentaire : responsable du programme ALF / secondaire : conseiller en orientation)
- Parler à l'enfant, lui offrir des jeux et / ou une collation pour qu'il ait quelque chose à faire pendant que l'on s'adresse aux parents.
- Lui faire visiter sa classe.
- Faire l'entrevue d'accueil avant son entrée à l'école dans le cadre du Dépistage précoce.
- Continuer à offrir des camps d'été aux élèves moins conversants afin de les aider à acquérir les compétences de base en français.
- Au secondaire, faire des visites préinscription afin de rendre la transition plus facile.
- Avoir des sessions d'information sur les services offerts par l'école.
- Mettre en évidence les services offerts selon les besoins (technologie d'aide, PEI) ou selon les intérêts des élèves (MHS)

Autre suggestion

- Inviter l'enfant et ses parents à participer à des activités à l'école pendant l'année scolaire afin de faciliter son intégration (p. ex. programme En français svp, spectacles à l'école...)

Identification des besoins et offre de services et programmes

- Remplir le formulaire GNO AAA-1 pour toutes les nouvelles inscriptions afin d'identifier rapidement les besoins particuliers des élèves.
- Faire la demande de dossier à l'école précédente dès que l'élève arrive à l'école.
- Étudier le dossier de l'élève et communiquer l'information pertinente à tous les intervenants.
- Établir le profil de l'élève et les besoins identifiés incluant :
 - les programmes ALF et PANA
 - un plan d'enseignement individualisé (PEI)
 - le programme d'Anglais pour débutants
 - des sessions d'orientation sur les services de l'école
- Avoir une équipe-école avec tous les intervenants auprès de l'enfant, les parents et le personnel de l'école avant que l'enfant ayant des besoins particuliers ne débute l'école afin de s'assurer de mettre en place les mesures nécessaires à une transition harmonieuse à l'école.

Autres suggestions

- Continuer à établir des partenariats entre écoles et employeurs pour offrir aux élèves plus de possibilités en matière d'éducation coopérative, d'autres formes d'apprentissage par l'expérience et d'itinéraires d'études.
- Appuyer des pratiques pédagogiques efficaces qui reflètent la diversité des besoins et des voies d'apprentissage de chaque élève.
- Continuer à offrir la Majeure Haute Spécialisation qui permet aux élèves d'acquérir des compétences et des connaissances dans un domaine précis en profitant d'un milieu d'apprentissage stimulant et axé sur leur future carrière et qui les aide à se concentrer sur l'obtention de leur diplôme et sur l'atteinte de leurs objectifs secondaires.
- Soutenir les groupes qui favorisent l'ouverture aux autres et encouragent le développement de relations saines
(p. ex., Gay/Straight Alliance, Students and Teachers Against Racism...)

Suivi et évaluation

- Encourager les élèves à donner une rétroaction franche sur l'impact des efforts de l'accueil.

Autre suggestion

- Mettre en place des mesures d'évaluation et d'amélioration continue :
 - cueillette auprès de l'élève de sa rétroaction sur l'accueil qu'il ou elle a reçu
 - partage de cette rétroaction avec l'ensemble du personnel

PARENTS OU TUTEURS



Accueil initial et accueil continu

- Avoir une visite de l'école ou de la classe.
- Rencontrer des membres du personnel.
- Entretenir une communication ouverte et fréquente avec les parents ou tuteurs.
- Offrir des pistes d'intervention et des outils pour appuyer les enfants.
- Expliquer aux parents ou aux tuteurs la routine de l'école (p. ex. journée équilibrée, programme bonne arrivée, programme d'activité physique quotidienne...)
- Jumeler les parents non-conversants à des parents conversants qui peuvent les aider à comprendre les communications provenant de l'école et pour donner de l'appui avec les devoirs au besoin.
- Offrir des occasions de rencontre pour apprendre et socialiser (p. ex. soirée de programmation, foire familiale)
- Faire la mise en œuvre de la ligne de conduite F-009 conformément au Règlement de l'Ontario 429/07, *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, le Conseil scolaire public du Grand Nord de l'Ontario a élaboré une ligne de conduite visant à fournir, dans l'ensemble de ses installations, un environnement qui favorise l'indépendance, la dignité, l'intégration et l'égalité des chances, ainsi que le respect pour toute personne souffrant d'un handicap.
- Faire la mise à jour régulière du site du Conseil et de l'école et renseigner les parents et tuteurs au sujet de l'existence de ce site comme outil de communication.
- Communiquer dans la langue des parents ou tuteurs lorsque possible.

- Fournir une liste d'organismes locaux pouvant appuyer les parents dans leur rôle d'éducateur.
- Prendre le temps nécessaire pour accueillir les parents à l'entrée et à la sortie de l'école.
- Appeler à la maison afin d'établir un premier contact avant qu'il n'y ait un problème.
- Encourager et faciliter la participation des parents à la vie scolaire de leurs enfants.
- Monter une liste des activités communautaires en français auxquelles les enfants peuvent participer (p. ex. ligue de soccer, cours de danse, cours de musique...) et remettre cette liste aux parents.
- Organiser une séance d'information pour les parents au début du printemps afin d'expliquer aux parents comment se déroule la journée scolaire, de leur expliquer les programmes scolaires ainsi que les habiletés et les compétences en langue française à développer chez leur enfant pour assurer une transition harmonieuse à l'école.
- Faire des suivis rapides aux appels téléphoniques et aux courriels.
- Valoriser la contribution des parents à la vie scolaire des enfants.

Point de réflexion

Le succès de l'accueil repose en grande partie dans la reconnaissance des besoins et des intentions de la personne ou du groupe de personnes que l'on accueille. Il est donc important de reconnaître les clientèles ciblées.

Point de réflexion

Il y a des moments particuliers de la vie scolaire d'un enfant qui doivent par ailleurs faire l'objet d'une attention particulière en terme d'accueil :

- le début de la maternelle
- du niveau préscolaire à l'élémentaire
- de la 6^e à la 7^e année
- le début de l'école secondaire.

Autre suggestion

- Offrir des cours de français pour les parents qui ne parlent pas la langue de l'école (p. ex. Survival French for Parents, cours de français langue seconde...)
- Mettre à disposition des parents le logiciel Rosetta Stone pour l'apprentissage d'une langue.
- Offrir un service de garde pour faciliter la participation des parents aux activités de l'école comme la soirée de programmation ou les rencontres parents-enseignants pour discuter du rendement des élèves.
- Rendre les ressources disponibles en anglais et autres langues lorsque possible.
- Remettre un guide d'information à l'intention des parents qui présente les principales politiques et procédures du Conseil, les programmes d'enseignement, des renseignements sur l'évaluation des élèves et des suggestions pour favoriser la réussite des élèves.
- Fournir aux parents une liste d'élèves francophones provenant des écoles secondaires qui sont formés et intéressés à faire du gardiennage.
- Avoir une section sur le site web du Conseil pour les parents non francophones.
- Inviter les parents des élèves du primaire à venir visiter l'école secondaire et à poser des questions aux élèves de cette dernière dans le cadre d'un carrousel d'ateliers ou d'une rencontre à caractère social.
- Favoriser le dialogue entre le comité de parents de l'école secondaire et celui de l'école primaire afin d'élaborer des pistes d'intervention.
- Connaître et reconnaître les expertises des parents afin de s'en servir à différentes occasions.
- Offrir une soirée de programmation pour les parents non-conversants.

Identification des besoins et offre de services et programmes

- Dès le premier contact, demander comment on peut les aider lors de leur visite (permet de vérifier si la personne qui s'en vient a des besoins spéciaux)
- Offrir les accommodements nécessaires afin de rendre la visite agréable.
- Se montrer disponible pour discuter des progrès de l'enfant.
- Prendre le temps d'expliquer le PEI, les rapports d'évaluation, etc...
- Inclure le parents dans toutes les décisions qui touchent l'enfant par le biais de rencontres équipe-école.

Admission et inscription

- À l'inscription de l'élève, présenter la mission, la vision et les valeurs du Conseil public de langue française.
Fournir l'information au sujet des services de garderie et du programme « Place des jeunes » (programme avant et après les heures de classe)
- Avoir une discussion pour établir le statut d'inscription des enfants (ayant-droit ou pas)
- Renseigner les parents au sujet du processus d'admission.
- Faire la mise en œuvre du processus d'admission du Conseil. (Ligne de conduite B-007)
- Présenter le bulletin scolaire. S'assurer que les parents comprennent la signification des différentes sections du bulletin y compris les sigles ALF et PANA.
- Prendre le temps de bien comprendre les familles par l'entremise de l'entrevue d'accueil et de conversations ponctuelles.

Autre suggestion

- Réviser la Trousse d'accueil (décembre 2004) afin que l'information remise aux parents et aux enfants soit à date.

Suivi et évaluation

- Mettre en place des mesures d'évaluation et d'amélioration continue :
 - cueillette auprès des parents de leur rétroaction sur l'accueil qu'ils ont reçu
 - partage de cette rétroaction avec l'ensemble du personnel
- Modifier / adapter les services offerts selon la rétroaction des parents.



Accueil initial et accueil continu

- Offrir de la formation au sujet de l'accueil.
- Offrir de la formation au sujet de la gestion de classe.
- Offrir de la formation initiale d'orientation du Conseil pour les nouveaux employés.
- Préparer des trousseaux pour les nouveaux employés. Ces trousseaux devraient répondre aux besoins de toutes les catégories d'emploi.
- Faire visiter l'école aux nouveaux membres du personnel, s'assurer qu'il et elle sache où retrouver le matériel dont il ou elle aura besoin.
- Présenter les anciens membres du personnel aux nouveaux membres du personnel.
- Faire la mise en œuvre de la ligne de conduite F-009 conformément au Règlement de l'Ontario 429/07, *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, le Conseil scolaire public du Grand Nord de l'Ontario a élaboré une ligne de conduite visant à fournir, dans l'ensemble de ses installations, un environnement qui favorise l'indépendance, la dignité, l'intégration et l'égalité des chances, ainsi que le respect pour toute personne souffrant d'un handicap.
- Avoir un système de mentorat et assurer la formation des mentors et mentorés.
- Assurer la mise en œuvre du programme d'appui aux nouveaux enseignants (PIPNE).
- Créer des contextes d'échange avec le nouveau membre du personnel de l'école afin d'accueillir ses inquiétudes et de l'accompagner dans son nouveau rôle.
- Faire des suivis rapides aux appels téléphoniques et aux courriels.

Autres suggestions

- Inviter tous les membres du personnel lorsqu'il y a des rencontres sociales.
- Impliquer le personnel de soutien dans certaines décisions au niveau de l'école.
- Offrir des remerciements : de vive voix, à l'interphone, par courriel, par note personnelle.
- Souligner les anniversaires de naissance des membres du personnel.

Admission et inscription

- S'assurer que les membres du personnel comprennent bien la politique d'admission du Conseil.

Identification des besoins et offre de services et programmes

- Dès le premier contact, demander comment on peut les aider lors de leur visite (permet de vérifier si la personne qui s'en vient a des besoins spéciaux).
- Offrir les accommodements nécessaires afin de rendre la visite agréable.
- Identifier les besoins en formation.
- Offrir de la formation au personnel qui accueille un élève ayant des besoins particuliers sur les stratégies d'intervention efficaces et sur l'utilisation d'appareils fonctionnels.

Suivi et évaluation

- Mettre en place des mesures d'évaluation et d'amélioration continue
 - programme d'appui aux nouveaux enseignants (PIPNE)
- Modifier / adapter les services offerts selon la rétroaction.

Point de réflexion

Les écoles et le bureau du Conseil doivent être propres et accessibles à tous. Après tout, l'esthétique de l'école est ce qui donne la première impression.



Accueil initial et accueil continu

- Accueillir tous les visiteurs avec politesse et courtoisie.
- Sourire.
- Dès le premier contact, demander comment on peut les aider lors de leur visite (permet de vérifier si la personne qui s'en vient a des besoins spéciaux).
- Offrir les accommodements nécessaires afin de rendre la visite agréable.
- Pour les conférenciers, invités, artistes invités : montrer où sont les toilettes, le salon du personnel et la salle qui sera utilisée pour leur présentation.
- Offrir de l'eau. Présenter à la personne les différentes personnes que l'on croise pendant sa visite.
- S'assurer d'avoir bien répondu à toutes les questions ou inquiétudes du visiteur.
- Mettre sur pied un programme d'accueil et de recrutement de partenaires communautaires potentiels.

Autres suggestions

- Offrir un café ou une bouteille d'eau.
- Donner les directives pour se rendre à différents endroits dans la communauté (p. ex. restaurant).
- Lorsque possible, allouer un endroit de travail pour les professionnels.
- Présenter les membres de l'équipe pédagogique et les employés du Conseil au personnel scolaire.
- Mettre à contribution les parents des élèves qui peuvent aider à développer le partenariat école-communauté grâce à leur emploi ou à leurs intérêts personnels.
- Avoir des troussees et des formations pour les bénévoles.
- Avoir des troussees pour le personnel occasionnel (remplaçants / itinérants).

Point de réflexion

Les professionnels de l'éducation qui viennent appuyer dans les écoles sont aussi des visiteurs. Ils doivent recevoir un accueil chaleureux dès leur arrivée. Voici quelques suggestions pour rendre leur séjour à l'école agréable et productif :

- leur offrir de l'appui;
- leur allouer un local pour travailler (lorsque possible);
- leur remettre un code de photocopieuse au besoin;
- faciliter leur contact avec les gens qu'ils sont venus appuyer ou avec les élèves avec qui ils viennent travailler.

Identification des besoins et offre de services et programmes

- Dès le premier contact, demander comment on peut les aider lors de leur visite (permet de vérifier si la personne qui s'en vient a des besoins spéciaux).
- Offrir les accommodements nécessaires afin de rendre la visite agréable.
- Identifier les besoins en formation.
- Offrir de la formation au personnel qui accueille un élève ayant des besoins particuliers sur les stratégies d'intervention efficaces et sur l'utilisation d'appareils fonctionnels.

Section C – Communication

Communication orale : Les communications orales comportent les conversations, les appels téléphoniques, les réunions du conseil d'école, les rencontres équipe-école, les livraisons de rapport, les agences qui desservent les élèves, les annonces à l'intercom, les messages sur le répondeur, les communications avec les bénévoles.

- La langue de communication dans le Conseil et dans les écoles est le français.
- La langue de communication entre les membres du personnel est le français.
- La langue de communication entre les membres du personnel et les élèves est le français.
- Lorsqu'il est question de santé, de sécurité ou de réussite scolaire individuelle la communication peut se faire autre qu'en français.
- Les messages sur les répondeurs des écoles sont en français.
- Les réunions des conseils d'école se déroulent uniquement en français.
- Les membres du personnel peuvent avoir une conversation dans une autre langue que le français avec un parent qui ne comprend pas le français ou qui se sent mal à l'aise de le parler.
- Les membres du personnel peuvent aussi entretenir une conversation dans une langue autre que le français avec un visiteur ou un fournisseur de service qui ne parle pas français.
- Les livraisons de rapport et les rencontres équipe-école peuvent se dérouler dans une autre langue que le français lorsque le parent ne se sent pas à l'aise en français.
- Les agences qui desservent les écoles doivent être en mesure d'offrir des services en français. Un élève ne sera cependant pas privé d'un service qui répond à un besoin particulier à cause de la langue de communication.
- Les communications doivent être concises à l'aide d'un vocabulaire clair.

Communication écrite : Les communications écrites se réfèrent aux formulaires, aux bulletins, aux rapports d'évaluation, aux notes et bulletins de nouvelles envoyés à l'ensemble des parents, aux notes à un parent en particulier et aux notes dans l'agenda.

- Les bulletins et les PEI sont faits en français.
- Les communications qui s'adressent à l'ensemble des familles de l'école doivent avoir été corrigées au Conseil avant d'être envoyées à la maison.
- En général, toute communication écrite pour l'ensemble des parents est envoyée en français.
- Les notes dans l'agenda ou les notes à un parent en particulier peuvent être écrites dans une autre langue que français afin d'assurer une communication efficace et permettre aux parents de s'impliquer dans la vie scolaire de leur enfant. En général, les notes seront cependant écrites en français.
- Dans certains cas particuliers, la direction de l'éducation peut permettre qu'une communication écrite se fasse dans les deux langues officielles.
- Toute documentation provenant de l'extérieur qui est distribuée dans les écoles doit être approuvée par le Conseil au préalable.
- Toute documentation provenant de l'extérieur qui est distribuée dans les écoles doit être en français.
- Les formulaires remplis pour un intervenant ne provenant pas de l'école (p. ex. un médecin) peuvent être remplis dans une autre langue que le français.
- Les rapports d'évaluation et d'orthophonie faits par le Conseil sont écrits en français.

Comités : Les principaux comités sont le conseil d'école, les comités externes au conseil et à l'école et les études de cas avec des agences externes.

- Toutes les rencontres du conseil d'école se déroulent en français.
- Les études de cas avec des agences externes se font principalement en français. Les participants qui ne parlent pas français peuvent présenter en anglais.

Sorties éducatives : La langue de communication dans les lieux visités et la langue de communication des adultes qui accompagnent le groupe d'élèves.

- Les écoles choisissent des sorties éducatives où la langue de communication est le français.
- Les parents sont bienvenus aux activités d'école peu importe leur langue de communication. Ils sont encouragés à utiliser des mots et des expressions qu'ils connaissent en français.

Section D – Équipe d'accueil

Composition de l'équipe d'accueil : L'équipe d'accueil doit avoir une représentation diversifiée, selon la clientèle desservie. La composition de l'équipe peut donc varier. Par exemple, l'équipe d'accueil ne sera pas la même lorsqu'on accueille un nouvel élève que lorsqu'on accueille un nouvel enseignant.

L'équipe d'accueil de l'école **peut** comprendre :

- Direction
- Enseignants et enseignantes
- Conseiller en orientation (secondaire)
- Secrétaire
- Membres du conseil d'école
- Représentants des minorités ethno-culturelles de l'école
- Représentant de la garderie à l'école
- Élèves
- Représentant de la communauté

Rôles et responsabilités

L'équipe d'accueil de l'école devra :

- Établir le profil des élèves de l'école.
- Déterminer la procédure d'accueil pour l'école.
- Établir des liens entre les parents et les organismes communautaires offrant des services pertinents.
- S'assurer d'accueillir les nouveaux membres de la communauté scolaire : élèves, parents, enseignants...
- Réviser le protocole sur une base annuelle.

Protocole d'accueil et de communication – CSPGNO

Bibliographie

Association des conseils scolaires des écoles publiques de l'Ontario (ACÉPO), *Bientôt l'école – Préparer son enfant à réussir*, août 2008

Centre de la petite enfance de l'Ontario, Sudbury-Nickel Belt, Conseil de planification sociale de Sudbury, *Comment les enfants de la ville du Grand Sudbury font la transition vers l'école*, Analyse des données de l'instrument de mesure du développement de la petite enfance : Comparaison entre 2002 et 2005, Rapport sommaire, mars 2006

Conseil des ministres de l'Éducation (Canada). *Au fil des saisons en francisation : Journal d'une enseignante*, Toronto, 2003

Conseil des ministres de l'Éducation (Canada), Trousse de formation en francisation, *Projet pancanadien de français langue première à l'intention du personnel enseignant de la maternelle à la 2^e année*, Toronto, 2003

CSPGNO, *Admission accueil et accompagnement : maternelle – 12^e année et élève majeur*, révisé novembre 2009

CSPGNO, Ligne de conduite B-007, *Admission, accueil et accompagnement*, le 18 novembre 2009

CSPGNO, Trousse d'accueil, décembre 2004

Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants, *Accueillir c'est s'ouvrir*, 2009

Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants, *Me voilà en 1^{re} année, Une invitation à la réussite à l'École de langue française*, (document bilingue), février 2006

Institut du leadership en éducation, Mise en application du cadre de leadership en Ontario, Guide pour les leaders scolaires et les leaders du système, septembre 2008, www.education-leadership-ontario.ca

Ministère de l'éducation, *Guide de planification de l'entrée à l'école*, 2005

Ministère de l'éducation, *L'admission, l'accueil et l'accompagnement dans les écoles de langue française de l'Ontario*, Énoncé de politique et directives, Ontario, 2009

Ministère de l'éducation, *Politique d'aménagement linguistique de l'Ontario pour l'éducation en langue française*, 2004

Ministère de l'éducation, Politique / Programmes Note n° 148

Ministère de l'éducation, *Pour l'avenir de la francophonie ontarienne*, 2009

Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario, *Pour parler profession : favoriser l'inclusion*, juin 2010

Parents partenaires en éducation, *La corde à linge*, Outil PPE, 2007

Parents partenaires en éducation, *Mon enfant va à l'école de langue française, So does Mine•*, Guide d'animation, 2008

Pédagogie culturelle, Construction identitaire, *Reaching Out to You*, 2008

Robineau, Anne, *États des lieux sur l'intégration des élèves issus de l'immigration dans les écoles de langue française en situation minoritaire*, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques (ICRML), Moncton, Nouveau-Brunswick, janvier 2010

Ma place pour **grandir!**



Conseil scolaire public Grand Nord de l'Ontario

CSPGNO.ca

Une place pour tout le monde!

296, rue Van Horne
Sudbury ON
P3B 1H9
705-671-1533
1-800-465-5993