



Commission scolaire
des Grandes-Seigneuries

RÉFÉRENTIEL ET DÉMARCHE DE CONTACT AUPRÈS DES ÉLÈVES ET LEUR FAMILLE (ENSEIGNANTS)



Version du 31 mars 2020

RÉFÉRENTIEL ET DÉMARCHE DE CONTACT AUPRÈS DES ÉLÈVES ET LEUR FAMILLE (ENSEIGNANTS)



Mise en contexte : La CSDGS a reçu une demande ministérielle afin d'établir différents moyens pour soutenir en priorité les élèves plus vulnérables étant donné que les écoles sont fermées jusqu'au 1^{er} mai inclusivement en raison de la situation de crise exceptionnelle qui prévaut pour contrer la propagation de la COVID-19. Évidemment, dans une situation de gestion de crise, les directives et les procédures peuvent changer et doivent être flexibles afin de permettre un ajustement selon le contexte de chaque individu et de chaque milieu.

Les directions générales et les directions d'écoles sont également appelées à mobiliser l'ensemble de leur personnel afin que tous puissent participer au nécessaire soutien psychologique et pédagogique des élèves, et ce, en faisant preuve de souplesse, de flexibilité et en tenant compte des situations personnelles de chacun.¹

Objectif : Le but de rejoindre les élèves et leur famille par le biais d'un entretien téléphonique ou par courriel est d'offrir un soutien bienveillant en priorité aux élèves vulnérables. Les deux outils présentés sont :

- un tableau de précisions sur la nature du soutien pédagogique
- un canevas d'entretien téléphonique.

Le tableau explique les trois concepts suivants : la consolidation, le caractère facultatif des activités et le soutien pédagogique. L'entretien téléphonique vise à rassurer les enfants, les jeunes et leurs parents ainsi que d'entretenir un lien positif avec l'école.

« Être bienveillant, c'est porter sur autrui un regard aimant, compréhensif, sans jugement, en souhaitant qu'il se sente bien et en y veillant. » Catherine Gueguen

IMPORTANT - MESURE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE SÉCURITÉ

Nous vous conseillons fortement de recourir aux médiums ou aux plateformes que vous utilisiez déjà en classe pour communiquer avec les élèves et les parents (ex. La plateforme Facebook publique est moins confidentielle et sécuritaire).

¹ Source : Communiqué de M. Jean-François Roberge à l'endroit des dirigeants et des partenaires du réseau de l'éducation en date du 26 mars 2020

COMMUNIQUÉ

Aux membres du personnel Bilan - Semaine no 2

Objet : Du personnel mobilisé et proactif pour un travail d'équipe extraordinaire!

[...]

Contenus éducatifs et continuité scolaire

Afin de poursuivre la stimulation de l'apprentissage de nos élèves durant la période de fermeture, nous travaillons avec les directions des établissements à déployer une offre d'activités éducatives. Ces activités viseront à consolider les apprentissages et seront optionnelles. Bien qu'importants, ces contenus seront facultatifs et ne feront pas l'objet d'une évaluation.

Le MÉES rendra disponibles, à compter du 30 mars, des activités pédagogiques optionnelles à partir de plateformes en ligne et de la télévision publique, et ce, dans le but de continuer à stimuler l'apprentissage des élèves. Il va sans dire que la CSDGS fera connaître ces services aux parents de notre territoire.

De plus, le MÉES nous acheminera de manière hebdomadaire des trousseaux d'activités pédagogiques à compter du 6 avril prochain. Celles-ci contiendront des suggestions d'activités pédagogiques pour tous les niveaux du préscolaire, primaire et secondaire. Nous travaillons présentement avec les directions d'établissement afin de planifier la diffusion et l'utilisation de ces outils par les équipes-écoles.

En attendant cela, considérant que la vie familiale peut être passablement bouleversée depuis la fermeture de nos établissements, l'équipe des Services éducatifs a recensé différents outils virtuels – jeux et activités – auxquels les parents peuvent référer à la maison, sur une base volontaire, pour continuer à apprendre. Ceux-ci sont disponibles sur le site de la CSDGS à l'adresse suivante : <https://www.csdgs.qc.ca/activites-jeux>. Créée dans un souci de collaboration, cette nouvelle section pour continuer d'apprendre à la maison, est en évolution dynamique. Depuis son lancement officiel, mardi, une nouvelle page s'est ajoutée pour offrir aussi des ressources pour des apprentissages en formation générale aux adultes.

Finalement, le personnel des équipes-écoles sera aussi invité, dans la mesure du possible, à réaliser un suivi hebdomadaire personnalisé auprès de ses élèves, et ce, en priorisant ceux qu'ils considèrent comme étant les plus vulnérables, soit par téléphone ou différents moyens technologiques permettant un contact direct (vidéomessagerie, etc.). Si le recours à ces options s'avère impossible, un courriel pourrait être adressé aux parents, les incitant à prendre contact avec la personne-ressource.

[...]

TABLEAU DE PRÉCISIONS DE LA NATURE DU SOUTIEN PÉDAGOGIQUE

Concept	Extrait de la lettre du 26 mars du ministre aux dirigeants et partenaires du réseau de l'éducation	Implications et précisions
<p>Consolidation des apprentissages</p>	<p>Je vous rappelle que les activités qui seront rendues disponibles viseront avant tout la consolidation des apprentissages des élèves pendant la période de fermeture, et qu'elles demeurent optionnelles. Bien qu'importants, ces contenus sont facultatifs et ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une évaluation. (...) La trousse contiendra des suggestions d'activités pédagogiques pour tous les niveaux du préscolaire, primaire et secondaire. Elles pourront par ailleurs être bonifiées ou adaptées, si souhaité, avant d'être envoyées aux parents.</p>	<p>La consolidation des apprentissages implique que les apprentissages aient eu lieu. Il ne s'agit donc pas d'acquérir de nouveaux contenus.</p> <p>Ce qui est visé, c'est que l'élève continue de faire ce qu'il est capable de faire. C'est ce qui lui permettra de préserver ses acquis.</p> <p>Rappelons-nous que la consolidation des apprentissages est un processus essentiel et qui demande du temps. Il est donc bénéfique pour l'élève de réviser ce qu'il sait déjà.</p> <p>Attention : parmi les activités proposées, certaines pourraient présenter de nouveaux contenus pour certains élèves. Dans une optique de consolidation, il n'est pas recommandé d'inciter les élèves à apprendre du nouveau contenu.</p> <p>On ne devrait adapter les tâches proposées par le MÉES que dans le but de les rendre accessibles aux élèves. C'est chaque enseignant qui connaît le niveau d'apprentissage réalisé par son groupe d'élèves.</p>
<p>Caractère optionnel</p> <p>Contenus facultatifs</p>	<p>Je vous rappelle que les activités qui seront rendues disponibles viseront avant tout la consolidation des apprentissages des élèves pendant la période de fermeture, et qu'elles demeurent optionnelles. Bien qu'importants, ces contenus sont facultatifs et ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une évaluation.</p>	<p>Il est important de bien retenir que les enseignants ne peuvent imposer ces activités ni vérifier qu'elles ont été réalisées, et encore moins les évaluer.</p> <p>Certaines familles seront dans l'impossibilité de réaliser les activités ou choisiront de ne pas les faire. Il est important de respecter le caractère optionnel ou facultatif de ce qui est mis à la disposition des familles.</p>

Concept	Extrait de la lettre du 26 mars du ministre aux dirigeants et partenaires du réseau de l'éducation	Implications et précisions
Soutien pédagogique	<p>Les directions générales et les directions d'écoles sont également appelées à mobiliser l'ensemble de leur personnel afin que tous puissent participer au nécessaire soutien psychologique et pédagogique des élèves, et ce, en faisant preuve de souplesse, de flexibilité et en tenant compte des situations personnelles de chacun.</p>	<p>Si un élève choisit de faire une activité et qu'il demande du soutien à son enseignant ou que son parent demande du soutien à l'enseignant, l'enseignant pourrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> - répondre aux questions - donner de brèves explications (reformuler, préciser, etc.) - questionner pour valider la compréhension de l'activité - donner un exemple - établir les liens avec des ressources connues de l'élève <p>dans le but de consolider les apprentissages.</p> <p>L'enseignant pourrait aussi juger de la pertinence de l'activité pour cet élève précis en fonction de son niveau de compétence. Ainsi, il pourrait recommander une autre activité plus appropriée de la trousse. Il n'est pas nécessaire de suggérer une activité autre que celles de la trousse. Par contre, on pourrait la bonifier ou l'adapter en misant sur ce qui est accessible à l'élève. L'essentiel demeure le soutien pédagogique (consolidation) et le soutien émotionnel auprès de l'enfant.</p> <p>Si une situation propice se présente, offrir une rétroaction qui vise la consolidation constitue une forme de soutien pédagogique.</p> <p>Le soutien pédagogique n'est pas...</p> <ul style="list-style-type: none"> - de l'enseignement à distance - de fournir d'autres activités que celles de la trousse - de corriger des activités réalisées - d'évaluer <p>Ce n'est pas non plus</p> <ul style="list-style-type: none"> - de la récupération - de la remédiation - de la rééducation

DÉMARCHE PROPOSÉE POUR L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE LORSQUE LA VULNÉRABILITÉ EST ACADÉMIQUE (PÉDAGOGIQUE) – POUR LE PRÉSCOLAIRE

- S'assurer d'éviter que l'affichage de votre numéro personnel soit disponible en signalant *67 avant de composer le numéro pour les téléphones résidentiels et pour les cellulaires, vous pouvez signaler #31# avant de composer le numéro ou encore activer cette fonction dans vos réglages; - Utiliser des moyens sécuritaires pour communiquer avec les familles.
- S'adresser d'abord au parent, puis proposer de parler brièvement à l'enfant si possible et terminer en reparlant au parent;

Démarche proposée	Idées de formulation
1) Prise de contact : <ul style="list-style-type: none"> • saluer et s'identifier clairement 	<ul style="list-style-type: none"> • « Bonjour Mme Poitras, je suis Julie l'enseignante de votre enfant (le nommer). »
2) Expliquer clairement la raison de notre appel : <ul style="list-style-type: none"> • prendre des nouvelles • assurer un « suivi empathique » 	<ul style="list-style-type: none"> • « Je vous appelle pour prendre de vos nouvelles et faire un petit suivi. » • « Comment ça se passe jusqu'à maintenant ? »
3) Écoute bienveillante auprès du parent et partage pour entretenir un lien positif avec l'école : <ul style="list-style-type: none"> • S'informer auprès du parent comment va l'enfant de façon générale • Avoir une écoute bienveillante (reflet, reformulation) • Aspects positifs et négatifs des situations. <p>SOUTIEN PÉDAGOGIQUE AU PRÉSCOLAIRE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jouer avec son enfant <ul style="list-style-type: none"> ○ Mise en garde concernant les tâches « scolarisantes » • Faire de l'activité physique avec son enfant. <ul style="list-style-type: none"> ○ Ex. : marcher, courir, jouer au ballon, corde à sauter, jardiner, cuisiner, etc. • Rassurer son enfant sur l'état de situation. <ul style="list-style-type: none"> ○ Souligner le fait que l'enfant n'a pas besoin de tout connaître afin de diminuer le stress et l'anxiété. ○ Dire à son enfant : « Je suis là pour toi ! » • Chanter des comptines et raconter des histoires • Suggérer de privilégier les activités motrices, les jeux de société et de passer du bon temps en famille. 	<p>Questions ouvertes: « [...] »</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Qu'est-ce que votre enfant fait de bon depuis que l'école est arrêtée ? » • « Comment occupe-t-il son temps ? » • « Avec qui joue-t-il ? »
4) Brève conversation avec l'enfant (petit coucou) De façon générale, se montrer rassurant.	<p>Thèmes pouvant être abordés selon votre jugement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activités personnelles et familiales, occupations, jeux, etc. • Routines : horaire, sommeil, repas <p>Exemples de phrases :</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Qu'est-ce que tu as fait aujourd'hui ? » • « Est-ce que tu as joué dehors aujourd'hui ? »
5) Clore la conversation positivement avec l'enfant: <ul style="list-style-type: none"> • terminer l'appel avec l'enfant • lui demander de reparler à un de ses parents (répondant) 	<ul style="list-style-type: none"> • « Je suis bien contente de t'avoir parlé. » • « J'ai hâte de te revoir. » • « J'ai hâte d'avoir à nouveau de tes nouvelles. » • « Est-ce que je peux reparler à ton parent ? »
6) Retour avec le parent <ul style="list-style-type: none"> • résumer positivement la conversation • inviter les parents à consulter : <ul style="list-style-type: none"> ○ les ressources sur le site de la CSDGS (Activités et jeux pour continuer à apprendre à la maison) ○ les ressources ministérielles (https://ecoleouverte.ca/) ○ La ligne 211 entre 8 h et 18 h : ressources alimentaires et soutien social • conclure en demandant si le parent souhaite un rendez-vous hebdomadaire 	<p>Phrases types rassurantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Tout le monde est dans la même situation »; • « Cette crise ne va durer qu'un temps, ça va finir un jour » • « Je vais informer la direction d'école de vos préoccupations • « Voulez-vous que je communique de nouveau avec vous la semaine prochaine ? »

Pour toute situation que vous jugez préoccupante ou lorsque les besoins semblent être davantage de nature psychologique ou psychosociale, communiquer avec votre direction rapidement. Celle-ci vous soutiendra en sollicitant la collaboration d'un professionnel ou d'un TES afin de mieux répondre aux besoins de cette famille.

DÉMARCHE PROPOSÉE POUR L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE LORSQUE LA VULNÉRABILITÉ EST ACADÉMIQUE (PÉDAGOGIQUE) – MOINS DE 14 ANS

- S'assurer d'éviter que l'affichage de votre numéro personnel soit disponible en signalant *67 avant de composer le numéro pour les téléphones résidentiels et pour les cellulaires, vous pouvez signaler #31# avant de composer le numéro ou encore activer cette fonction dans vos réglages - **Utiliser des moyens sécuritaires pour communiquer avec les familles.**
- S'adresser d'abord au parent, puis proposer de parler à l'enfant si possible (dès qu'il peut verbaliser et raconter quelques événements, soit vers 7 ans si le langage se développe relativement bien) et terminer en reparlant au parent;

Démarche proposée	Idées de formulation
1) Prise de contact : <ul style="list-style-type: none"> • salutations • s'identifier clairement 	<ul style="list-style-type: none"> • « Bonjour Mme Poitras, je suis Julie l'enseignante de votre enfant (le nommer). » • « Comment allez-vous? »
2) Expliquer clairement la raison de notre appel : <ul style="list-style-type: none"> • prendre des nouvelles • assurer un « suivi empathique » 	<ul style="list-style-type: none"> • « Je vous appelle pour prendre de vos nouvelles et faire un petit suivi. • « Comment ça se passe jusqu'à maintenant ? »
3) Écoute bienveillante et partage pour entretenir un lien positif avec l'école : <ul style="list-style-type: none"> • S'informer comment va l'enfant de façon générale, • Avoir une écoute bienveillante (reflet, reformulation) • Aspects positifs et négatifs des situations. 	<p>Questions ouvertes: « [...] »</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Qu'est-ce que tu fais de bon depuis que l'école est arrêtée ? » • « Comment occupes-tu ton temps ? » • « Avec qui tu joues ? »
4) Questionnements et précisions de certains aspects évoqués De façon générale, se montrer rassurant, se centrer aussi sur les éléments positifs que la crise apporte et relativiser les difficultés. SOUTIEN PÉDAGOGIQUE Selon la teneur de la conversation, se référer à ce qui est souhaitable en termes de suivi pédagogique : voir le tableau de précisions de la nature du soutien pédagogique	<p>Thèmes pouvant être abordés selon votre jugement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activités personnelles et familiales, occupations, jeux, etc. • Routines : horaire, santé, sommeil, repas <p>Exemples de phrases :</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Je suis là pour toi. Je vais t'aider à te sentir mieux en gardant un contact plus fréquent avec toi. Tu peux me faire confiance parce que je serai là pour toi. » • « Tout le monde vit la même situation. Tout va revenir à la normale. » • « Je n'ai pas toutes les réponses, nous sommes tous en attente des précisions ministérielles. » • « N'hésite pas à communiquer avec moi si tu en ressens le besoin. » • « Cette situation stressante pour tout le monde est temporaire. Éventuellement, tout va bien aller. »
5) Clore la conversation positivement avec l'enfant: <ul style="list-style-type: none"> • terminer l'appel avec l'élève en reformulant ce qu'il a nommé • en lui demandant de reparler à un de ses parents (répondant) 	<ul style="list-style-type: none"> • « Je suis contente de t'avoir parlé. » • « J'ai hâte d'avoir à nouveau de tes nouvelles. » • « Est-ce que je peux reparler à ton parent ? »
6) Retour avec le parent <ul style="list-style-type: none"> • résumer positivement la conversation • inviter les parents à consulter : <ul style="list-style-type: none"> ○ les ressources sur le site de la CSDGS (Activités et jeux pour continuer à apprendre à la maison) ○ les ressources ministérielles (https://ecoleouverte.ca/) ○ La ligne 211 entre 8 h et 18 h : ressources alimentaires et soutien social • conclure en demandant si le parent souhaite un rendez-vous hebdomadaire 	<p>Phrases types rassurantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Tout le monde est dans la même situation »; • « Cette crise ne va durer qu'un temps, ça va finir un jour » • « Je vais informer la direction d'école de vos préoccupations • « Voulez-vous que je communique de nouveau avec vous la semaine prochaine ? »

Pour toute situation que vous jugez préoccupante ou lorsque les besoins semblent être davantage de nature psychologique ou psychosociale, communiquer avec votre direction rapidement. Celle-ci vous soutiendra en sollicitant la collaboration d'un professionnel ou d'un TES afin de mieux répondre aux besoins de cette famille.

DÉMARCHE PROPOSÉE POUR L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE LORSQUE LA VULNÉRABILITÉ EST ACADÉMIQUE (PÉDAGOGIQUE) – 14 ANS ET PLUS

- S'assurer d'éviter que l'affichage de votre numéro personnel soit disponible en signalant *67 avant de composer le numéro pour les téléphones résidentiels et pour les cellulaires, vous pouvez signaler #31# avant de composer le numéro ou encore activer cette fonction dans vos réglages
- **Utiliser des moyens sécuritaires pour communiquer avec les jeunes.**

Démarche proposée	Idées de formulation
1) Prise de contact avec le jeune <ul style="list-style-type: none"> • salutations • s'identifier clairement 	<ul style="list-style-type: none"> • « Salut Jade, c'est Julien ton tuteur (ton enseignant de...) » • « Comment vas-tu ? »
2) Expliquer clairement la raison de notre appel : <ul style="list-style-type: none"> • prendre des nouvelles • assurer un « suivi empathique » 	<ul style="list-style-type: none"> • « Je t'appelle pour prendre de tes nouvelles et faire un petit suivi. » • « Comment ça se passe jusqu'à maintenant ? »
3) Écoute bienveillante et partage : <ul style="list-style-type: none"> • S'informer comment va l'enfant de façon générale, • Avoir une écoute bienveillante (reflet, reformulation) • Aspects positifs et négatifs des situations. 	<p>Questions ouvertes : « [...] »</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Qu'est-ce que tu fais de bon depuis que l'école est arrêtée ? » • « Comment occupes-tu ton temps ? » • « Comment te sens-tu dans cette situation ? » • « As-tu des inquiétudes, des préoccupations dans ta vie ou pour celle de tes proches ? »
4) Questionnements et précisions de certains aspects évoqués De façon générale, se montrer rassurant, se centrer aussi sur les éléments positifs que la crise apporte et relativiser les difficultés. SOUTIEN PÉDAGOGIQUE Selon la teneur de la conversation, se référer à ce qui est souhaitable en termes de suivi pédagogique : voir le tableau de précisions de la nature du soutien pédagogique	<p>Thèmes pouvant être abordés selon votre jugement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activités personnelles et familiales, occupations, jeux, etc. • Routines : horaire, santé, sommeil, humeur, repas • Parcours scolaire <p>Exemples de phrases :</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Je suis là pour toi. » • « Tout le monde vit la même situation. Tout va revenir à la normale. » • « Je n'ai pas toutes les réponses, nous sommes tous en attente des précisions ministérielles. » • « N'hésite pas à communiquer avec moi si tu en ressens le besoin. » • « Cette situation stressante pour tout le monde est temporaire. » • « Éventuellement, tout va bien aller. » <p>En lien avec le parcours scolaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • « As-tu des inquiétudes, préoccupations ou questionnements sur ta réussite ou ton cheminement scolaire...? »
5) Clore la conversation positivement avec le jeune : <ul style="list-style-type: none"> • inviter le jeune à consulter : <ul style="list-style-type: none"> ○ les ressources sur le site de la CSDGS (Activités et jeux pour continuer à apprendre à la maison) ○ les ressources ministérielles (https://ecoleouverte.ca/) ○ La ligne 211 entre 8 h et 18 h : ressources alimentaires et soutien social • conclure en demandant si le jeune souhaite un rendez-vous hebdomadaire 	<p>Phrases types rassurantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Tout le monde est dans la même situation. »; • « Cette crise ne va durer qu'un temps, c'est temporaire. » • « Je vais informer la direction d'école de tes préoccupations. » • « Veux-tu que je communique de nouveau avec toi la semaine prochaine ? » <p>Phrases pour conclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Je suis content de t'avoir parlé. » • « J'ai hâte d'avoir à nouveau de tes nouvelles. »

Pour toute situation que vous jugez préoccupante ou lorsque les besoins semblent être davantage de nature psychologique ou psychosociale, communiquer avec votre direction rapidement. Celle-ci vous soutiendra en sollicitant la collaboration d'un professionnel ou d'un TES afin de mieux répondre aux besoins de cette famille.

ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE AVEC LES ÉLÈVES PLUS VULNÉRABLES ET LEUR FAMILLE

Proposition d'outil de consignation

Nom de l'élève : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

École : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Groupe : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Date de l'entretien : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

La communication a été faite avec :

Un parent l'enfant/le jeune Les deux

Notes sommaires en lien avec les intentions de l'entretien

Prendre des nouvelles – état de la situation

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Éléments en lien avec le soutien pédagogique (au besoin)

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Préoccupations et questionnements (au besoin)

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Suivi hebdomadaire souhaité par :

Un parent l'enfant / le jeune Les deux

Rappels :

- Informer la famille qu'ils peuvent composer le 211 tous les jours entre 8h et 18h pour avoir recours à des ressources alimentaires et de soutien social ([en ligne](#))
- Référer la famille au site Internet de la CSDGS pour avoir accès à des ressources éducatives variées s'adressant aux élèves et leur famille
- Référer la famille au site Internet des ressources ministérielles (<https://ecoleouverte.ca/>)

Référence à un professionnel Raison : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Pour toute situation que vous jugez préoccupante, transmettre ce document, ou son équivalent, à votre direction rapidement. Celle-ci vous soutiendra en sollicitant la collaboration d'un professionnel ou d'un TES afin de mieux répondre aux besoins de cette famille.