

# Protocole d'accueil et de communication



(Révisé le 27 mai 2011)

## Table des matières

### **Section A : Introduction**

1. Préambule et mise en contexte
2. Principes directeurs

### **Section B : Procédures et stratégies d'accueil**

1. Accueil initial
2. Accueil continu
3. Admission et inscription
4. Identification des besoins et offre de services et programmes
5. Suivis et évaluation

### **Section C : Communication**

1. Communication orale
2. Communication écrite
3. Comités
4. Activités et sorties éducatives
5. Autres

### **Section D : Équipe d'accueil pour le conseil et pour l'école**

1. Membres
2. Rôles et responsabilités
3. Mode de fonctionnement

## Section A : Introduction

### 1. Préambule et mise en contexte

Le protocole d'accueil et de communication présente l'ensemble des procédures à suivre et des stratégies à préconiser afin d'assurer l'accueil des élèves, de leur famille, du nouveau personnel, du personnel occasionnel ou de toute personne qui visite l'école ou le Conseil.

L'ensemble de ces procédures et stratégies sont empreintes des vertus catholiques du CSCNO dont la foi, l'espérance, la charité et la solidarité culturelle. Ces stratégies et procédures sont mises en œuvre conformément à la mission du conseil, dans un esprit de collaboration visant à offrir à ses élèves, ses parents, ses paroisses, ses communautés et son personnel, un milieu propice à l'apprentissage et un programme éducatif de qualité. Elles sont conformes à la directive administrative [ÉLV 2.1 Admission, accueil et accompagnement](#) du CSCNO

### 2. Principes directeurs

L'école du Conseil scolaire catholique du Nouvel-Ontario :

- 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 peuvent se développer;
- Crée tout au long de l'année un climat chaleureux, empreint de respect, qui amène chaque personne à se sentir bien accueillie en tout temps;
- Cherche à comprendre des parents et les autres membres de la communauté scolaire et à se faire comprendre d'eux : cet effort est

effectué par tous, de la direction de l'école et du personnel enseignant au personnel de soutien;

- Informe régulièrement, clairement et de façon pertinente les personnes qui la fréquentent;
- 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.

*(Source : L'admission, l'accueil et l'accompagnement des élèves dans les écoles de langue française de l'Ontario : Énoncé de politique et directives 2009, p. 14)*

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.

*(Source : Équité et éducation inclusive dans les écoles de l'Ontario : Lignes directrices pour l'élaboration et la mise en œuvre de politique 2009, p. 14)*

## Section B : Procédures et stratégies d'accueil

### I. ÉLÈVES

	Palier élémentaire	Palier secondaire
<b>Accueil initial</b>	<p>Visite de l'école/de la classe avec des ambassadeurs-élèves</p> <p>Rencontre avec certains membres du personnel scolaire</p> <p>Orientation avec l'équipe-élèves (jumelage)</p> <p>Utilisation de réseaux sociaux interne et externe (ex. garderie)</p> <p>Remise de trousse d'accueil adaptées aux besoins des clientèles (ex. mission, vision, services offerts, renseignements généraux)</p>	<p>Visite de l'école/de la classe avec des ambassadeurs-élèves</p> <p>Rencontre avec certains membres du personnel scolaire</p> <p>Orientation avec l'équipe-élèves (jumelage)</p> <p>Utilisation de réseaux sociaux interne et externe (ex. organismes communautaires multiculturels)</p> <p>Remise de trousse d'accueil adaptées aux besoins des clientèles (ex. mission, vision, services offerts, renseignements généraux)</p>
<b>Admission et inscription</b>	<p>Rencontre avec l'enseignante ou l'enseignant titulaire et tout autre membre pertinent (enseignant-ressource, responsable du programme ALF ou de PANA)</p> <p>Mise en œuvre de la directive administrative d'admission du conseil <a href="#">ÉLV 2.1</a></p> <p>Présentation des éléments de procédures et routines de l'école (ex. code de vie, routines, horaire de la journée, allergies,</p>	<p>Rencontre avec le conseiller en orientation</p> <p>Mise en œuvre de la directive administrative d'admission du conseil <a href="#">ÉLV 2.1</a></p> <p>Présentation des éléments de procédures et routines de l'école (ex. code de vie, horaire de la journée, etc.)</p> <p>Visite de l'école et rencontre de certains membres du personnel scolaire</p> <p>Avis au personnel de l'arrivée d'un nouvel</p>

	<p>etc.)                  Visite de l'école et rencontre de certains membres du personnel scolaire                  Avis au personnel de l'arrivée d'un nouvel élève dans sa classe                  Communication à l'ensemble du personnel et des élèves de l'école des nouvelles inscriptions</p>	<p>élève dans sa classe                  Communication à l'ensemble du personnel et des élèves de l'école des nouvelles inscriptions</p>
<p><b>Accompagnement (Identification des besoins et offre de services et programmes)</b></p>	<p>Selon le profil établi et les besoins identifiés, incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un plan d'enseignement individualisé (PEI)</li> <li>• Les programmes ALF et PANA</li> <li>• Le programme d'Anglais pour débutants</li> <li>• Les programmes pour autochtones</li> </ul> <p>Session d'orientation sur les services offerts par l'école (transition 8<sup>e</sup> à 9<sup>e</sup>, 6<sup>e</sup> à 7<sup>e</sup>)</p>	<p>Selon le profil établi et les besoins identifiés, incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un plan d'enseignement individualisé (PEI)</li> <li>• Services ERRÉ</li> <li>• Les programmes ALF et PANA</li> <li>• Le programme d'Anglais pour débutants</li> <li>• Les programmes pour autochtones</li> </ul> <p>Session d'orientation sur les services offerts par l'école (transition 8<sup>e</sup> à 9<sup>e</sup> itinéraires d'études)</p>
<p><b>Accueil continu</b></p>	<p>Création d'un climat actualisant                  Orientation avec l'équipe-élèves (jumelage)                  Utilisation de réseaux sociaux internes (équipes sportives, clubs et comité)</p>	<p>Création d'un climat actualisant                  Orientation avec l'équipe-élèves (jumelage)                  Utilisation de réseaux sociaux internes (équipes sportives, clubs et comités)</p>

<b>Suivi et évaluation</b>	<p>Suivis personnels ponctuels avec les élèves</p> <p>Cueillette de la rétroaction sur l'accueil et l'intégration (ex. sondage à l'intention des élèves)</p> <p>Partage de la rétroaction de l'élève avec l'ensemble du personnel scolaire</p>	<p>Suivis personnels ponctuels avec les élèves</p> <p>Cueillette de la rétroaction sur l'accueil et l'intégration (ex. sondage à l'intention des élèves)</p> <p>Partage de la rétroaction de l'élève avec l'ensemble du personnel scolaire</p>
----------------------------	--	--

## II. Parents ou tuteurs

	<b>Palier élémentaire</b>	<b>Palier secondaire</b>
<b>Accueil initial</b>	<p>Visite de l'école/de la classe</p> <p>Rencontre avec certains membres du personnel scolaire</p> <p>Sites du conseil et de l'école maintenus à jour</p> <p>Publicité d'activités et d'événements de l'école sur les babillards communautaires et dans les bulletins paroissiaux</p> <p>Campagne de marketing pour les inscriptions</p> <p>Information continue basée sur des données (résultats en lecture, OQRE, bulletins de progression...)</p> <p>Communication dans la langue du tuteur ou du parent, lorsque possible</p> <p>Communication personnalisée de la direction ou de l'enseignant aux parents</p>	<p>Visite de l'école/de la classe</p> <p>Rencontre avec certains membres du personnel scolaire</p> <p>Sites du conseil et de l'école maintenus à jour</p> <p>Publicité d'activités et d'événements de l'école sur les babillards communautaires et dans les bulletins paroissiaux</p> <p>Campagne de marketing pour les inscriptions</p> <p>Information continue basée sur des données (résultats en lecture, OQRE, bulletins de progression...)</p> <p>Communication dans la langue du tuteur ou du parent, lorsque possible</p> <p>Communication personnalisée de la direction ou de l'enseignant aux parents</p>

	<p>ou tuteurs</p> <p>Ressources disponibles en anglais et autres langues, lorsque possible</p>	<p>ou tuteurs</p> <p>Ressources disponibles en anglais et autres langues, lorsque possible</p>
<p><b>Admission et inscription</b></p>	<p>Communication prompte et transparente avec les parents ou tuteurs</p> <p>Information aux parents ou tuteurs sur le processus d'admission</p> <p>Lors du transfert d'un élève d'une école à une autre école de notre conseil ou d'un autre conseil catholique, faciliter la transition pour le parent et son enfant en communiquant avec la nouvelle direction</p>	<p>Communication prompte et transparente avec les parents ou tuteurs</p> <p>Rencontre avec le conseiller en orientation</p> <p>Information aux parents ou tuteurs sur le processus d'admission</p> <p>Lors du transfert d'un élève d'une école à une autre école de notre conseil ou d'un autre conseil catholique, faciliter la transition pour le parent et son enfant en communiquant avec la nouvelle direction</p>
<p><b>Accompagnement (Identification des besoins et offre de services et programmes)</b></p>	<p>Explications sur le <i>Curriculum de l'Ontario</i> et sur l'évaluation des élèves</p> <p>Information sur le Conseil d'école et les différentes possibilités de participation à la vie scolaire</p> <p>Offre d'un programme de gardiennage pour faciliter la participation des parents ou tuteurs aux soirées d'information</p> <p>Programme de jumelage des parents ou tuteurs</p> <p>Service d'intégration au milieu pour les parents (ex. référence à des organismes qui offrent des cours de français)</p>	<p>Explications sur le <i>Curriculum de l'Ontario</i> et sur l'évaluation des élèves</p> <p>Information sur le Conseil d'école et les différentes possibilités de participation à la vie scolaire</p> <p>Offre d'un programme de gardiennage pour faciliter la participation des parents ou tuteurs aux soirées d'information</p> <p>Soirées d'information pour les parents d'élèves de 9<sup>e</sup> (rotation, choix de cours, vie scolaire, etc.) et de 12<sup>e</sup> année (ex. bourses, informations sur collèges, universités, etc.)</p> <p>Programme de jumelage des parents ou tuteurs</p>



		Service d'intégration au milieu pour les parents (ex. référence à des organismes qui offrent des cours de français)
<b>Accueil continu</b>	<p>Accompagnement lors d'une visite de l'école/de la classe</p> <p>Rencontre avec certains membres du personnel scolaire</p> <p>Sites du conseil et de l'école maintenus à jour</p> <p>Publicité d'activités et d'événements de l'école sur les babillards communautaires et dans les bulletins paroissiaux</p> <p>Campagne de marketing pour les inscriptions</p> <p>Communication dans la langue du tuteur ou du parent</p> <p>Communication personnalisée de la direction ou de l'enseignant aux parents ou tuteurs</p> <p>Ressources disponibles en anglais et autres langues</p>	<p>Accompagnement lors d'une visite de l'école/de la classe</p> <p>Rencontre avec certains membres du personnel scolaire</p> <p>Sites du conseil et de l'école maintenus à jour</p> <p>Publicité d'activités et d'événements de l'école sur les babillards communautaires et dans les bulletins paroissiaux</p> <p>Campagne de marketing pour les inscriptions</p> <p>Communication dans la langue du tuteur ou du parent</p> <p>Communication personnalisée de la direction ou de l'enseignant aux parents ou tuteurs</p> <p>Ressources disponibles en anglais et autres langues</p>
<b>Suivi et évaluation</b>	<p>Cueillette de la rétroaction sur l'accueil et l'intégration</p> <p>Partage de la rétroaction des parents ou tuteurs avec l'ensemble du personnel scolaire et du CEC</p> <p>Suivis ponctuels et personnels</p> <p>Entrevue de départ avec le parent lorsqu'un élève quitte.</p>	<p>Cueillette de la rétroaction sur l'accueil et l'intégration</p> <p>Partage de la rétroaction des parents ou tuteurs avec l'ensemble du personnel scolaire et du CEC</p> <p>Suivis ponctuels et personnels</p> <p>Entrevue de départ lorsqu'un élève quitte.</p>

### III. Personnel

	<b>Éléments à considérer pour les procédures et stratégies</b>
<b>Accueil initial</b>	<p>Visite de l'école/de la classe</p> <p>Système de mentorat, journées de transition</p> <p>Session de sensibilisation et d'orientation, avec explication du protocole d'accueil et de communication</p> <p>Remise de guides, référentiels, conditions d'emploi et autres ressources d'accueil pertinentes selon le poste</p>
<b>Accompagnement (Identification des besoins et offre de services et programmes)</b>	<p>Programme d'appui aux nouveaux personnels (ex. PIPNPE)</p> <p>Information sur les politiques, protocoles et directives administratives</p> <p>Identification des besoins en formation</p>
<b>Accueil continu</b>	<p>Climat actualisant favorisant l'insertion</p> <p>Système de mentorat (réseau d'appui et d'accompagnement)</p> <p>Session de sensibilisation et d'orientation, avec explication du protocole d'accueil et de communication</p> <p>Suivis personnels et ponctuels</p>
<b>Suivi et évaluation</b>	<p>Cueillette de la rétroaction sur l'accueil et l'intégration au niveau du sondage du personnel</p> <p>Programme d'appui aux nouveaux enseignants (PIPNPE)</p> <p>Programme SOL (Stratégie ontarienne du leadership)</p> <p>Autres personnels (entrevue de départ)</p>

**IV. Visiteurs (Troupe de théâtre, invités qui viennent faire une présentation)**

	<b>Éléments à considérer pour les procédures et stratégies</b>
<b>Accueil initial</b>	Accompagnement à l'endroit désigné pour la période de visite à l'école Communication personnalisée Ambassadeurs-élèves – tournée + formation réponses-questions
<b>Accueil continu</b>	Suivis et évaluation (ex. carte de remerciement, cueillette de rétroaction sur l'accueil lors de la visite)

## Section C : Communication

### I. Communications orales

Situations	Éléments à considérer pour les procédures et stratégies
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontres en face à face</li> <li>• Appels téléphoniques</li> <li>• Réunions du Conseil d'école</li> <li>• Études de cas</li> <li>• Échanges avec les agences desservant les élèves</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Langue de communication au sein du conseil, dans l'école et avec les agences desservant les élèves</li> <li>• Communications simples et concises</li> <li>• Communication dans une langue autre que le français lorsqu'il est question de santé et de sécurité, de situation d'urgence ou de réussite scolaire individuelle</li> <li>• Reconnaissance de la réalité des couples exogames ou interlangagiers et de certaines familles nouvellement arrivées</li> <li>• Mise sur pied de cours de français pour les parents dont le français n'est pas la langue de communication</li> </ul>

### II. Communication écrite

Situations	Éléments à considérer pour les procédures et stratégies
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulaires</li> <li>• Notes / Lettres à l'intention des parents</li> <li>• Bulletin scolaire</li> <li>• Bulletins de nouvelles</li> <li>• Notes adressées à un parent en particulier</li> <li>• Notes dans l'agenda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Langue de communication générale</li> <li>• Langue du bulletin scolaire</li> <li>• Langue de communication individuelle ou personnalisée</li> <li>• Langue des documents d'organismes externes transmis par l'école</li> <li>• Documents d'information dans plusieurs langues, lorsque possible</li> <li>• Cibler certains documents bilingues pour les couples exogames ou interlangagiers ou les ayants droits anglophones</li> <li>• Accès aux points saillants de certains documents traduits en anglais sur le site Web.</li> </ul>

### III. Comités

Situations	Éléments à considérer pour les procédures et stratégies
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil d'école</li> <li>• Comité parents-enseignants, le cas échéant</li> <li>• Comité de bénévoles</li> <li>• Comité externes au conseil et à l'école</li> <li>• Études de cas avec les agences fournissant des services à l'élève</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Langue de communication aux réunions du Conseil d'école, à des comités externes et lors des études de cas</li> <li>• Possibilité de services d'interprétation ou de bilinguisme « réceptif » (très bonne connaissance réceptive de l'autre langue officielle)</li> </ul>

### IV. Sorties et activités éducatives

Situations	Éléments à considérer pour les procédures et stratégies
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toute sortie éducative :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Langue de communication dans les lieux visités</li> <li>○ Langue de communication des adultes accompagnants les élèves</li> </ul> </li> <li>• Conférencier invité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Langue de communication entre les membres du personnel</li> <li>• Langue de communication entre les membres du personnel et les élèves</li> <li>• Les parents participant à des sorties éducatives et ne parlant pas couramment le français sont préparés et encouragés à utiliser des expressions en français adaptées aux circonstances</li> <li>• Sessions de formation</li> </ul>

**V. Autres**

<b>Situations</b>	<b>Éléments à considérer pour les procédures et stratégies</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Services d'appui aux élèves</li><li>• Présentations par des parents</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Langue des services d'appui aux devoirs</li><li>• Appui aux parents ne parlant pas couramment le français et faisant une présentation à un groupe d'élèves</li></ul>

## **Section D : Équipe d'accueil pour le conseil et pour l'école**

### **I. Membres**

*Toute équipe d'accueil doit avoir une représentation diversifiée, selon la clientèle desservie.*

- Pour le conseil, équipe d'accueil du conseil, selon les situations particulières, mais qui pourrait comprendre :
  - le leader PAL
  - la direction des services pédagogiques
  - l'agente / l'agent de liaison communautaire
  
- Pour l'école, l'équipe d'accueil, selon les situations particulières, peut comprendre :
  - la direction de l'école/la direction adjointe de l'école
  - un membre du personnel enseignant (préférentiellement l'enseignant(e) titulaire de l'élève que l'on accueille)
  - l'enseignant(e)-ressource / l'enseignant(e) ERRÉ
  - la secrétaire de l'école
  - un parent membre du Conseil d'école
  - un élève ou un groupe d'élèves (selon les activités d'accueil)
  - le conseiller en orientation (secondaire)
  - tout autre membre jugé nécessaire et pouvant contribuer à la situation particulière d'accueil

### **II. Rôles et responsabilités**

- Déterminer les procédures d'accueil propres à son école
- Assurer la formation du personnel scolaire en matière d'accueil
- Établir les liens avec les parents et les organismes communautaires offrant des services pertinents
- Effectuer l'évaluation pour l'amélioration continue des activités d'accueil

### **III. Mode de fonctionnement / fréquence des rencontres / gestion des suivis**

- Le conseil scolaire :
  - offre un cadre pour les écoles
  - de la formation aux équipes d'accueil dans les écoles
  
- L'équipe d'accueil de l'école :
  - se dote d'un mode de fonctionnement
  - se rencontre initialement de façon à établir un plan d'accueil et de suivis
  - se rencontre au besoin pour établir les procédures en fonction d'un accueil particulier
  - se réunit pour évaluer et réviser le plan d'accueil mis en place