
Pourquoi êtes-vous ici aujourd'hui?

Go to www.menti.com and use the code **5704 1531**



Implantation du processus d'accueil, de soutien et de référence de l'élève : développer une relation significative avec son élève

Atelier présenté par Eve-line Landry, Catherine Faucher et Nathalie Bourhard



Approche relationnelle sur l'accueil, le soutien et la référence: rendre l'élève disponible à l'apprentissage

Atelier présenté par Eve-line Landry, Catherine Faucher et Nathalie Bouchard

Présentation des animatrices

- ❖ **Eve-line Landry**, c.o., agente de réadaptation; Centre d'Excellence en Santé, École hôtelière, SAE;
- ❖ **Catherine Faucher**, enseignante en adaptation scolaire Centre d'Excellence en Santé, centres de formation St-Gabriel, Berthier et Manawan;
- ❖ **Nathalie Bouchard**, direction adjointe attitrée au Centre d'Excellence en Santé.

Partie 1: d'un simple projet à un changement de culture

Déroulement

- Présentation des animatrices
- Introduction
- Notre milieu et ses besoins
- Historique de la conception des outils et des formations
- Les retombées
- Les suites

Notre milieu

Le centre multiservices des Samares c'est:

Les centres:

- 12 centres de formation sur le grand territoire de Lanaudière nord
- Environ 6000 élèves
- 7 directions adjointes de centre
- 1 directrice
- 1 directrice adjointe et un coordonnateur des SEC
- 1 directeur adjoint des finances et l'organisation scolaire
- Environ 250 enseignants

Nos services complémentaires:

- 7 conseillers pédagogiques
- 3 agentes de réadaptation/service social
- 4 orthopédagogues ou enseignantes en adaptation scolaire
- 6 Conseillères d'orientation
- 10 Techniciennes en travail social

Besoins de l'organisation

- ☐ Placer l'élève au cœur de nos actions
- ☐ Tendre vers une cohérence et une constance organisationnelle
- ☐ Définir un fil conducteur qui s'appuie sur les recherches scientifiques
- ☐ Amener l'ensemble de l'équipe à adhérer à une vision commune
- ☐ Améliorer la communication et la collaboration
- ☐ Favoriser une interrelation entre les différents acteurs du milieu



ACCUEILLIR, SOUTENIR ET INTERVENIR

Développer une relation qui fait du sens avec son élève

OBSERVER SANS JUGER

VOS PERCEPTIONS INFLUENT VOS RÉACTIONS



INTERVENIR

DANS LE CADRE DE SON RÔLE, AVEC BIENVEILLANCE, FAIRE DES INTERVENTIONS POUR APAISER L'ÉLÈVE ET LE RENDRE DISPONIBLE À L'APPRENTISSAGE.

+

VALIDER

S'ASSURER QUE L'ÉLÈVE TÉMOIGNE DE SA COMPRÉHENSION DE VOTRE INTERVENTION

Nous ne pouvons pas contrôler le comportement de quelqu'un d'autre. Par contre, nous pouvons adopter des attitudes et des comportements qui favorisent le développement de la relation maître-élève où l'élève peut se sentir compris, accepté et validé dans ce qu'il est et ce qu'il ressent. Cela lui permet d'être plus disponible et proactif dans son apprentissage.



L'APPROCHE RELATIONNELLE SUR L'ACCUEIL, DE SOUTIEN ET LA RÉFÉRENCE

Centre multiservice des Samares

À l'usage des enseignants



Les étapes suivantes doivent avoir été complétées sans exception avant toute référence vers l'ensemble des services complémentaires

OBSERVER SANS JUGER

Vos perceptions influencent vos réactions

Observer:

- Comportements (discours inhabituel, absences fréquentes, retards récurrents, gestes inadéquats);
- État (apte/inapte à suivre en classe);
- Attitudes (perception de nonchalance ou d'arrogance, influence ou posture négative);
- Difficultés d'adaptation et d'apprentissage (difficulté de concentration, mémorisation difficile, lecture lente, mauvaise compréhension, anxiété débilatante, transfert insuffisant).
- Vos émotions, si vous avez des conflits de valeurs face à la situation.

Nommer:

- Vos hypothèses;
- Vos observations;
- Vos impressions.

Écouter pour comprendre, c'est:

- Accueillir l'émotion de l'élève sans jugement;
- Entendre sa version des faits sans répliquer.

Il est important de noter vos observations/interventions objectives pour laisser des traces de vos actions

INTERVENIR

Dans le cadre de son rôle, avec bienveillance, faire des interventions pour apaiser l'élève et le rendre disponible à l'apprentissage.

+

VALIDER

S'assurer que l'élève témoigne de sa compréhension de votre intervention

SE FAIRE ACCOMPAGNER/RÉFÉRER

Un accompagnement est souvent à privilégier avant toute référence.

L'élève doit toujours savoir pour quel motif il est référé et il doit pouvoir le nommer à la ressource.

Se faire accompagner c'est:

- Se faire écouter sans jugement;
- Développer des nouveaux moyens d'intervenir qui conviennent à votre réalité;
- S'assurer de répondre correctement aux besoins d'adaptation ou d'apprentissage des élèves en classe tout en développant votre pratique réflexive.

Référer c'est:

- Utiliser votre lien avec l'élève pour l'amener à aller chercher de l'aide;
- Répondre à un besoin spécifique de l'élève pour le rendre disponible à l'apprentissage;
- S'assurer d'avoir agi au préalable pour observer, comprendre, intervenir et valider.

Une problématique comporte toujours plusieurs dimensions qui touchent rarement un seul corps d'emploi. Afin de considérer la situation de l'élève dans son ensemble, il est conseillé de privilégier le travail en équipe multidisciplinaire en **collaboration** plutôt qu'en coopération.

Coopération Collaboration



Problématiques rencontrées

L'élève semble vivre des difficultés ponctuelles, mais son fonctionnement en classe n'est pas altéré pour plus de quelques jours. Ses comportements, ses attitudes et son état sont inhabituels ou ses difficultés récurrentes sont connues.

Services disponibles

Techniciennes en travail social

- Accompagner et soutenir les élèves présentant des problèmes psychosociaux;
- Référer vers des ressources spécialisées externes (dépendance, violence, difficultés financières, difficultés familiales, deuil, troubles de santé mentale) ou internes (enseignante en adaptation scolaire ou orthopédagogue, conseillère d'orientation, agente de réadaptation ou de service social).

Enseignantes en adaptation scolaire/orthopédagogues

- Suggérer des pistes d'intervention en classe à l'enseignant en lien avec les difficultés d'apprentissage de l'élève;
- Recommander des mesures adaptatives en lien avec les difficultés d'apprentissage des élèves;
- Évaluer le fonctionnement de l'élève et l'aider à développer ses stratégies d'apprentissage en classe ou en stage;
- Chercher des moyens de diffuser et transmettre plus efficacement la matière à un élève.

Agentes de réadaptation et de service social

- Suggérer des pistes d'intervention en classe à l'enseignant en lien avec les comportements, l'état ou les difficultés d'adaptation de l'élève;
- Recommander des mesures adaptatives en lien avec les difficultés comportementales et émotionnelles d'un élève;
- Évaluer le fonctionnement de l'élève et l'aider à développer ses stratégies d'adaptation en classe ou en stage;
- Chercher des moyens de faciliter l'adaptation des élèves en classe.

Conseillères d'orientation

- Transmettre de l'information scolaire et professionnelle;
- Évaluer le fonctionnement psychologique de l'élève pour l'aider à se comprendre;
- Accompagner l'élève à définir son objectif scolaire et/ou l'ajuster au besoin;
- Accompagner l'élève qui vit un deuil scolaire afin de déterminer de nouveaux objectifs.

Conseillers pédagogique

- Soutenir les enseignants quant à l'interprétation et à l'application des programmes d'études, des normes et des modalités d'évaluation;
- Suggérer des pistes d'intervention en classe à l'enseignant en lien avec les difficultés d'apprentissage des élèves et de leurs comportements;
- Conseiller les enseignants quant aux méthodes, aux moyens, aux pratiques, aux approches, aux stratégies d'enseignement et à la différenciation pédagogique;
- Accompagner les enseignants dans le développement d'outils et de matériel pédagogique.

Lenise Forget CO, agente de service social; Eve-Line Landry CO, agente de réadaptation; Gabriel Fournier, direction adjointe. Portées prenantes à la consultation: Éliane Monette, enseignante; Nathalie Duboué, enseignante ressource; Guy Prud'homme, conseiller pédagogique; Andréanne Dumas, technicienne en service social; Annie-Pier Biland, technicienne en travail social.

La conception d'un projet de formation... qui devient processus... qui devient une approche

Historique:

- **Observations au centre de l'Argile:** des problématiques complexes et une réalité changeante. Enjeux de gestion de crise, de rôles et mandats, gestion de l'urgence qui accapare le quotidien...
- **Année 2020-2021:** Le centre de formation professionnelle de l'Argile revoit les rôles et mandats de ses services éducatifs et complémentaires afin de travailler en prévention.
- **2021:** Mesure 30392- Soutien aux centres de formation professionnelle et d'éducation aux adultes pour répondre à leur besoin en contexte de COVID-19.

La conception d'un projet de formation...qui devient processus... qui devient une approche

Historique:

- **Avril-Mai 2021:** Expérimentation auprès de deux groupes pilotes. (FP)
- **Juin-Juillet 2021:** Expérimentation auprès des directions adjointes et des professionnels volontaires.
- **Août 2021:** finalisation de la conception des deux outils qui découlent de la démarche.
- **Année scolaire 2021-2022:** formation des enseignants volontaires dans les centres volontaires.

La conception d'un projet de formation...qui devient processus... qui devient une approche

Historique:

- **Projet proposé:** formation spécifique aux enseignants en formation professionnelle pour les aider à intégrer des techniques pour mieux accueillir et soutenir leur élève en détresse.
- **Mars 2021:** Embauche d'une conseillère pédagogique (Nathalie Brien) pour travailler en collaboration avec Lennie Forget et Eve-line Landry jusqu'au 30 juin 2021.
- **Avril 2021:** Analyse de besoins.

La conception d'un projet de formation...qui devient processus... qui devient une approche

Historique:

- **Avril 2022:** Les directions se rencontrent dans le cadre de projet de l'amélioration continu et le DA de l'Argile présente les constats partiels des démarches amorcées dans son centre. L'équipe de gestion décide de revoir les mandats des SEC et d'implanter le processus d'accueil, de soutien et de référence de l'élève dans tous ses centres.
- **Mai-juin 2022:** Présentation à l'ensemble des services éducatifs et services complémentaires le processus et les nouveaux mandats.
- **Année scolaire 2022-2023:** formation de tous les enseignants, formation des formateurs et création d'agents multiplicateurs.



Résistances, limites et autres obstacles

- Nécessite un engagement soutenu et des ressources humaines et financières;
- Résistances multiples et peur du changement;
- Bouleversement organisationnel (RAI);
- Manque d'adhésion des individus les plus récalcitrants (aussi ceux qui en ont le plus besoin!)
- Ce n'est pas facile à appliquer dans toutes les circonstances!

Le rayonnement pour les individus

- Développement des habiletés relationnelles;
- Rehaussement de l'autodétermination et du pouvoir d'agir;
- Co-développement et partage de l'expertise entre collaborateurs;
- Développement d'une posture réflexive;
- Optimisation du sentiment efficacité personnel;
- Amélioration des relations de travail.



Le rayonnement dans les centres

- Intégration de l'approche dans les différents projets en chantier;
- Modélisation de l'approche par les agents multiplicateurs à travers les interactions professionnelles du quotidien;
- Inclusion des balises relationnelles de l'approche dans les différents systèmes organisationnelles;
- Explicitation et formalisation des balises relationnelles comme fondement de la relation pédagogique;
- Amélioration du climat de travail et de la collaboration.

Le rayonnement dans l'organisation

- Mise en place d'une approche systémique;
- Optimisation de l'utilisation des ressources dans une optique de réponse à l'intervention;
- Développement d'une expertise à l'interne et du rôle-conseil des professionnels ;
- Partage de l'expertise et rapprochement entre les différents secteurs de formation (FP-FGA);
- 🐦 Adoption d'un langage commun et d'une nouvelle norme;
- Développement du sentiment d'appartenance.

Les suites de la démarche

- ☐ Compléter la formation du corps enseignant;
- ☐ Adapter la formation pour le secteur de la francisation;
- ☐ Adapter la formation et former le personnel de soutien;
- ☐ Mettre en place des CAP de l'approche par les agents multiplicateurs dans chacun des milieux;
- ☐ Arrimer les rôles et mandats du personnel dans une perspective de RAI;
- ☐ Développer le rôle conseil des directions et des professionnels;
- ☐ Adapter la formation pour outiller les élèves sur le plan de la communication;
- ☐ Réviser le code de vie dans une perspective de soutien aux comportements positifs, etc.



Approche relationnelle sur l'accueil, le soutien et la référence: rendre l'élève disponible à l'apprentissage

Partie 2

Atelier présenté par Eve-line Landry, Catherine Faucher et Nathalie Bouc

Partie 2: Expérimentation de la formation sur l'accueil, le soutien et l'intervention auprès des élèves indisponibles à l'apprentissage

Déroulement

- Les Intentions pédagogiques
- Présentation du déroulement habituel de la formation
- Expérimentation de certaines activités
- Exploration du modèle théorique en deux outils

Conclusion de l'atelier

La formation accueillir, soutenir et intervenir auprès de l'élève, en bref...

Durée approximative: 3 à 4 heures

Nombre de participants: 4 à 6 participants

Nombre de formateurs: 2 formateurs

Format de l'atelier: Approche expérientielle, counseling de groupe et enseignement explicite

Matériel: Vidéos, Powerpoint, documents papier et tableau interactif ou projecteur.

Nos intentions pédagogiques

- Expérimenter un contexte bienveillant où les participants peuvent partager librement et être écoutés sans jugement;
- Démystifier la santé mentale et l'impact des émotions sur l'apprentissage;
- Expérimenter et intégrer des techniques pour accueillir, soutenir et intervenir auprès de l'élève en déséquilibre, c'est-à-dire indisponible à l'apprentissage, en utilisant l'approche relationnelle réflexive.

Déroulement

Introduction: Intentions pédagogiques/ Activité Brise-Glace

Partie 1: Activité VRAI OU FAUX / Définition de la santé mentale / Conséquences des troubles de santé mentale et neurodéveloppementaux sur les individus.

Partie 2: Présentation de l'outil Accueillir, soutenir et intervenir auprès de l'élève.

Partie 3: Étude de cas Visionnement des vidéos / Observations, réflexion et partage

Activité pratique

Partie 4: Présentation du deuxième outil: Approche relationnelle sur l'accueil, le soutien et la référence

Conclusion et période de questions

Activité Brise-Glace

Quel est l'enseignant qui a été le plus significatif pour vous en influençant positivement votre parcours scolaire?

Expliquez votre réponse.

Énoncés sur la santé mentale: vrai ou faux

Exemple tiré du vrai ou faux:

« Pour bien intervenir avec des gens souffrants de problèmes de santé mentale, il est important d'avoir beaucoup de connaissances théoriques sur les différents troubles. »

Conséquences des troubles neurodéveloppementaux et des troubles de santé mentale



Selon vous, lesquelles des conséquences suivantes pourraient être vécues par une personne présentant les troubles de santé mentale et les troubles neurodéveloppementaux suivants? Cochez les cases.

Dépression

La dépression est une maladie mentale qui se caractérise par une perte de plaisir et une humeur triste soutenue pendant plusieurs semaines. De plus, la personne souffrira de problèmes de sommeil, de changement au niveau de son appétit, de perte de concentration, d'énergie, d'intérêt ou de motivation.

Tristesse ☐
Honte ☐
Culpabilité ☐
Colère ☐
Isolement ☐
Faible estime soi ☐
Sensibilité au stress++ ☐
Réactivité ☐
Difficulté à créer des liens significatifs ☐
Victimisation ☐

Trouble d'anxiété généralisée (TAG)

Les personnes qui présentent de l'anxiété généralisée ressentent un niveau élevé d'anxiété et s'inquiètent de façon continue. L'anxiété généralisée a des effets importants sur le fonctionnement de la personne dans sa vie de tous les jours. Elle affecte ses relations et ses activités familiales, sociales et professionnelles.

Tristesse ☐
Honte ☐
Culpabilité ☐
Colère ☐
Isolement ☐
Faible estime soi ☐
Sensibilité au stress++ ☐
Réactivité ☐
Difficulté à créer des liens significatifs ☐
Victimisation ☐

Trouble de la personnalité limite (TPL)

Les personnes atteintes d'un trouble de la personnalité limite ont une peur extrême ou exagérée de perdre leurs liens avec les membres de leur entourage. Elles se sentent facilement rejetées ou abandonnées par les autres, ce qui crée des conflits dans leurs relations sociales.

Tristesse ☐
Honte ☐
Culpabilité ☐
Colère ☐
Isolement ☐
Faible estime soi ☐
Sensibilité au stress++ ☐
Réactivité ☐
Difficulté à créer des liens significatifs ☐
Victimisation ☐

Trouble du déficit de l'attention (TDA/H)

Le trouble déficitaire de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDAH) est l'un des troubles les plus courants chez les jeunes. Il affecte le champ d'attention et la concentration, et peut s'accompagner d'impulsivité et d'hyperactivité.

Tristesse ☐
Honte ☐
Culpabilité ☐
Colère ☐
Isolement ☐
Faible estime soi ☐
Sensibilité au stress++ ☐
Réactivité ☐
Difficulté à créer des liens significatifs ☐
Victimisation ☐

Trouble du spectre de l'autisme (TSA)

Le trouble du spectre de l'autisme se caractérise par des altérations significatives dans deux domaines: communication et interaction sociale et comportements, activités et intérêts spécifiques. Les symptômes représentent un continuum qui varie de léger à sévère: ils limitent et altèrent le fonctionnement quotidien.

Tristesse ☐
Honte ☐
Culpabilité ☐
Colère ☐
Isolement ☐
Faible estime soi ☐
Sensibilité au stress++ ☐
Réactivité ☐
Difficulté à créer des liens significatifs ☐
Victimisation ☐

Trouble bipolaire

La personne atteinte de troubles bipolaires passe par des périodes durant lesquelles son humeur est très différente. Ces périodes sont appelées « épisodes ». Les 2 types d'épisodes caractéristiques des troubles bipolaires sont les suivants :

- épisode de manie (période de grande excitation ou d'énergie);
- épisode de dépression.

Tristesse ☐
Honte ☐
Culpabilité ☐
Colère ☐
Isolement ☐
Faible estime soi ☐
Sensibilité au stress++ ☐
Réactivité ☐
Difficulté à créer des liens significatifs ☐
Victimisation ☐

Trouble obsessionnel compulsif (TOC)

La personne atteinte se sent envahie par des pensées incontrôlées et répétitives, qui lui traversent l'esprit malgré son désir ou sa volonté. La personne est incapable de cesser d'avoir ces pensées, même si elle sait le plus souvent qu'elles n'ont pas de sens. Ces pensées deviennent alors des obsessions.

Tristesse ☐
Honte ☐
Culpabilité ☐
Colère ☐
Isolement ☐
Faible estime soi ☐
Sensibilité au stress++ ☐
Réactivité ☐
Difficulté à créer des liens significatifs ☐
Victimisation ☐

Personne n'ayant aucun diagnostic

Tristesse ☐
Honte ☐
Culpabilité ☐
Colère ☐
Isolement ☐
Faible estime soi ☐
Sensibilité au stress++ ☐
Réactivité ☐
Difficulté à créer des liens significatifs ☐
Victimisation ☐

Fédération québécoise de l'autisme, <https://www.autisme.qc.ca/tsa.html>
Gouvernement du Québec, <https://www.quebec.ca/sante/conseils-et-prevention/sante-mentale/informer-sur-troubles-mentaux/troubles-mentaux>
(2015). DSM-5 : manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux (traduit par J.-D. Gueff et M.



Présentation de l'outil réflexif

OBSERVER SANS JUGER
VOS PERCEPTIONS INFLUENCENT VOS RÉACTIONS



INTERVENIR
DANS LE CADRE DE SON RÔLE, AVEC BIENVEILLANCE, FAIRE DES INTERVENTIONS POUR APAISER L'ÉLÈVE ET LE RENDRE DISPONIBLE À L'APPRENTISSAGE.

+

VALIDER
S'ASSURER QUE L'ÉLÈVE TÉMOIGNE DE SA COMPRÉHENSION DE VOTRE INTERVENTION

OBSERVER SANS JUGER

VOS PERCEPTIONS INFLUENCENT VOS RÉACTIONS

Faire la différence entre un fait et un jugement.

- Ressentez-vous une émotion? Une envie de faire une action?
- En quoi le comportement de l'élève vous dérange?
- Avez-vous des idées préconçues sur les intentions de l'élève?
- Êtes-vous le plus objectif possible dans vos observations?

COMPRENDRE

VOTRE OBJECTIF N'EST PAS D'AVOIR RAISON,
MAIS
DE COMPRENDRE LA RÉALITÉ SUBJECTIVE DE
L'ÉLÈVE.

Nommer ce qu'on observe permet de partager à l'élève ce que l'on perçoit pour qu'il en prenne conscience.

Êtes-vous attentif aux réactions non-verbales de l'élève? Des vôtres?

- Avez-vous présenté vos observations sous forme d'hypothèses?

J'écoute : effort conscient et volontaire pour capter ce que l'élève dit, fait et vit.

Techniques pour écouter:

- Je fais écho (perroquet). Je fais des mhm-mhm.
- Je qualifie: «Qu'est-ce que tu veux dire par ...?»
- Je reformule: «Si j'ai bien compris, tu me dis que c'est difficile pour toi présentement car...? »

INTERVENIR

DANS LE CADRE DE SON RÔLE, AVEC BIENVEILLANCE, FAIRE DES INTERVENTIONS POUR APAISER L'ÉLÈVE ET LE RENDRE DISPONIBLE À L'APPRENTISSAGE.

+

VALIDER

S'ASSURER QUE L'ÉLÈVE TÉMOIGNE DE SA COMPRÉHENSION DE VOTRE INTERVENTION

Comprendre ce n'est pas excuser. On peut accueillir une émotion et ne pas accepter le comportement.

Questions pour alimenter la réflexion:

- Est-ce que c'est le bon moment pour intervenir? Le lien de confiance est-il établi?
- Avez-vous réfléchi, lorsque vous étiez disponible, aux limites à mettre en place pour favoriser l'apprentissage de vos élèves?
- Dans quel but intervenez-vous?
- Est-ce que l'élève souhaite aller chercher de l'aide ou vous souhaitez qu'il se fasse aider?

Il faut toujours valider la compréhension de l'élève à la suite de notre intervention.

«Qu'est-ce que tu comprends de ce que je viens de te nommer?»

«Qu'est-ce que tu as compris dans ce que je viens de te dire?»

Un peu de pratique...

Qu'en pensez-vous?

Quels sont les faits et les émotions que vous observez?

Qu'est-ce que vous comprenez de la situation?

Qu'avez-vous pensé des interventions de l'enseignant?



ACCUEILLIR, SOUTENIR ET INTERVENIR

Développer une relation qui fait du sens avec son élève

OBSERVER SANS JUGER VOS PERCEPTIONS INFLUENT VOS RÉACTIONS



INTERVENIR

DANS LE CADRE DE SON RÔLE, AVEC BIENVEILLANCE, FAIRE DES INTERVENTIONS POUR APAISER L'ÉLÈVE ET LE RENDRE DISPONIBLE À L'APPRENTISSAGE.

+

VALIDER

S'ASSURER QUE L'ÉLÈVE TÉMOIGNE DE SA COMPRÉHENSION DE VOTRE INTERVENTION

Nous ne pouvons pas contrôler le comportement de quelqu'un d'autre. Par contre, nous pouvons adopter des attitudes et des comportements qui favorisent le développement de la relation maître-élève où l'élève peut se sentir compris, accepté et validé dans ce qu'il est et ce qu'il ressent. Cela lui permet d'être plus disponible et proactif dans son apprentissage.



L'APPROCHE RELATIONNELLE SUR L'ACCUEIL, DE SOUTIEN ET LA RÉFÉRENCE

Centre multiservice des Samares

À l'usage des enseignants



Les étapes suivantes doivent avoir été complétées sans exception avant toute référence vers l'ensemble des services complémentaires

OBSERVER SANS JUGER

Vos perceptions influencent vos réactions

Observer:

- Comportements (discours inhabituel, absences fréquentes, retards récurrents, gestes inadéquats);
- État (apte/inapte à suivre en classe);
- Attitudes (perception de nonchalance ou d'arrogance, influence ou posture négative);
- Difficultés d'adaptation et d'apprentissage (difficulté de concentration, mémorisation difficile, lecture lente, mauvaise compréhension, anxiété débilatante, transfert insuffisant).
- Vos émotions, si vous avez des conflits de valeurs face à la situation.

Nummer:

- Vos hypothèses;
- Vos observations;
- Vos impressions.

Écouter pour comprendre, c'est:

- Accueillir l'émotion de l'élève sans jugement;
- Entendre sa version des faits sans répliquer.

Il est important de noter vos observations/interventions objectives pour laisser des traces de vos actions

INTERVENIR

Dans le cadre de son rôle, avec bienveillance, faire des interventions pour apaiser l'élève et le rendre disponible à l'apprentissage.

+

VALIDER

S'assurer que l'élève témoigne de sa compréhension de votre intervention

Intervenir ce n'est pas régler le problème de l'élève ou trouver des solutions à sa place.

Intervenir, c'est:

- Demander à l'élève s'il souhaite de l'aide;
- Lui demander s'il est conscient de son comportement, de ses difficultés et de l'impact de ceux-ci sur ses apprentissages et sa réussite;
- Numérotar vos attentes en les liant à un objectif pédagogique;
- Recadrer un comportement qui nuit à un milieu de vie sain, sécuritaire et aux apprentissages.

Valider, c'est:

- Vérifier que vos intentions d'intervention soient comprises;
- Demander à l'élève de vous répéter dans ses mots ce qu'il a compris de ce que vous venez de lui nommer.

Se faire accompagner c'est:

- Se faire écouter sans jugement;
- Développer des nouveaux moyens d'intervenir qui conviennent à votre réalité;
- S'assurer de répondre correctement aux besoins d'adaptation ou d'apprentissage des élèves en classe tout en développant votre pratique réflexive.

Référer c'est:

- Utiliser votre lien avec l'élève pour l'amener à aller chercher de l'aide;
- Répondre à un besoin spécifique de l'élève pour le rendre disponible à l'apprentissage;
- S'assurer d'avoir agi au préalable pour observer, comprendre, intervenir et valider.

Une problématique comporte toujours plusieurs dimensions qui touchent rarement un seul corps d'emploi. Afin de considérer la situation de l'élève dans son ensemble, il est conseillé de privilégier le travail en équipe multidisciplinaire en **collaboration** plutôt qu'en coopération.

Coopération Collaboration



Problématiques rencontrées

L'élève semble vivre des difficultés ponctuelles, mais son fonctionnement en classe n'est pas altéré pour plus de quelques jours. Ses comportements, ses attitudes et son état sont inhabituels ou ses difficultés récurrentes sont connues.

Services disponibles

Techniciennes en travail social

- Accompagner et soutenir les élèves présentant des problèmes psychosociaux;
- Référer vers des ressources spécialisées externes (dépendance, violence, difficultés financières, difficultés familiales, deuil, troubles de santé mentale) ou internes (enseignante en adaptation scolaire ou orthopédagogue, conseillère d'orientation, agente de réadaptation ou de service social).

Enseignantes en adaptation scolaire/orthopédagogues

- Suggérer des pistes d'intervention en classe à l'enseignant en lien avec les difficultés d'apprentissage de l'élève;
- Recommander des mesures adaptatives en lien avec les difficultés d'apprentissage des élèves;
- Évaluer le fonctionnement de l'élève et l'aider à développer ses stratégies d'apprentissage en classe ou en stage;
- Chercher des moyens de diffuser et transmettre plus efficacement la matière à un élève.

Agentes de réadaptation et de service social

- Suggérer des pistes d'intervention en classe à l'enseignant en lien avec les comportements, l'état ou les difficultés d'adaptation de l'élève;
- Recommander des mesures adaptatives en lien avec les difficultés comportementales et émotionnelles d'un élève;
- Évaluer le fonctionnement de l'élève et l'aider à développer ses stratégies d'adaptation en classe ou en stage;
- Chercher des moyens de faciliter l'adaptation des élèves en classe.

Conseillères d'orientation

L'élève émet des doutes sur sa formation, se connaît peu et se projette peu dans l'avenir.

- Transmettre de l'information scolaire et professionnelle;
- Évaluer le fonctionnement psychologique de l'élève pour l'aider à se comprendre;
- Accompagner l'élève à définir son objectif scolaire et/ou l'ajuster au besoin;
- Accompagner l'élève qui vit un deuil scolaire afin de déterminer de nouveaux objectifs.

Conseillers pédagogique

Les élèves ne démontrent pas leur compétence malgré les stratégies d'enseignement et de rétroaction mises en place. Les outils d'évaluation en place ne permettent pas de poser un jugement sur le degré d'acquisition de compétences des élèves.

- Soutenir les enseignants quant à l'interprétation et à l'application des programmes d'études, des normes et des modalités d'évaluation;
- Suggérer des pistes d'intervention en classe à l'enseignant en lien avec les difficultés d'apprentissage des élèves et de leurs comportements;
- Conseiller les enseignants quant aux méthodes, aux moyens, aux pratiques, aux approches, aux stratégies d'enseignement et à la différenciation pédagogique;
- Accompagner les enseignants dans le développement d'outils et de matériel pédagogique.

Lenise Forget CO, agente de service social; Eve-Line Landry CO, agente de réadaptation; Gabriel Fournier, direction adjointe. Portées prenantes à la consultation: Éliane Monette, enseignante; Nathalie Duboué, enseignante ressource; Guy Prud'homme, conseiller pédagogique; Andréanne Dumais, technicienne en service social; Annie-Pier Biland, technicienne en travail social.

Conclusion

- Questions? Commentaires?
- Quels éléments vous inspirent le plus?

Pour en savoir plus

✓ **Eve-line Landry**, c.o., agente de réadaptation; Centre d'Excellence en Santé, École hôtelière, SAE;

eve-line.landry002@cssamares.gouv.qc.ca

✓ **Catherine Faucher**, enseignante en adaptation scolaire
Centre d'Excellence en Santé, centres de formation St-Gabriel, Berthier et Manawan;

Catherine.faucher001@cssamares.gouv.qc.ca

✓ **Gabriel Fournier**, directeur adjoint, Centre de formation de l'Argile;

Gabriel.fournier001@cssamares.gouv.qc.ca