



# Guide de mise en œuvre Mesure 15021 – Volet 3

**- AGENT EN SOUTIEN AUX ÉLÈVES EN MILIEU DÉFAVORISÉ -**

**Coordination et rédaction**

Direction de soutien au milieu scolaire et aux partenaires de l'éducation (DSMSPE)  
Direction générale des services de soutien aux élèves (DGSSE)  
Milieux d'apprentissage et bien-être à l'école

**Pour information :**

Renseignements généraux  
Ministère de l'Éducation  
1035, rue De La Chevrotière, 27<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5A5  
Téléphone : 418 643-7095  
Ligne sans frais : 1 866 747-6626

© Gouvernement du Québec  
Ministère de l'Éducation

ISBN 978-2-550-91505-8 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022

21-062-30\_w2

## Table des matières

<b>MISE EN CONTEXTE.....</b>	<b>4</b>
<b>RÔLES DES AGENTS DE SOUTIEN.....</b>	<b>5</b>
<b>RAPPEL DE LA MESURE.....</b>	<b>6</b>
<b>ACTEURS PARTICIPANT À LA MISE EN ŒUVRE.....</b>	<b>7</b>
<b>POUR SUSCITER LA RÉFLEXION .....</b>	<b>9</b>
<b>FICHE SYNTHÈSE .....</b>	<b>10</b>
<b>PISTES D'INTERVENTION RECONNUES POUR FAVORISER LE LIEN ÉCOLE-FAMILLE .....</b>	<b>11</b>

## MISE EN CONTEXTE

Le 6 mai 2021, le ministre de l'Éducation a annoncé le [Plan de relance pour la réussite éducative](#) en réponse au contexte de crise sanitaire qui affecte les jeunes et leur famille, et particulièrement les populations vulnérables. Afin de garantir pour tous les élèves l'égalité des chances de réussir leur parcours scolaire, le Plan propose diverses mesures liées aux engagements présents au [Plan stratégique 2019-2023](#) du Ministère. L'une des mesures découlant de ce plan, soit la mesure 15021, comporte cinq volets, dont le **renforcement du lien école-famille** par la présence d'agents de soutien dans les écoles primaires et secondaires situées en milieu défavorisé. Ce volet, accompagné d'une enveloppe budgétaire, confirme la volonté ministérielle de prioriser les actions visant à soutenir l'engagement parental et à encourager les liens qui unissent la famille et les acteurs du milieu scolaire.

Le présent guide, inspiré du [référentiel de l'intervention en milieu défavorisé](#), a été élaboré en collaboration avec les acteurs du réseau scolaire. Il vise principalement à soutenir le déploiement de la mesure des agents en soutien conformément [à la règle budgétaire](#). S'ajoutant aux différentes sections qui le composent, une fiche synthèse, destinée aux agents de soutien, complète ce guide.

## RÔLES DES AGENTS DE SOUTIEN

La pandémie a mis à rude épreuve le quotidien des familles, particulièrement celles en situation de vulnérabilité. Des répercussions sur le développement des enfants et sur le parcours scolaire des élèves pourraient être observées au cours des prochaines années. Il convient donc, pour rétablir leur trajectoire scolaire dès maintenant, de miser sur un des facteurs de protection reconnu. Dans cette perspective, cette mesure allouée par le ministère de l'Éducation donne aux écoles l'occasion de mettre en place des conditions qui favoriseront le rapprochement des familles, du personnel scolaire et des partenaires de la communauté.

Pour jouer son rôle, l'agent en soutien aux élèves en milieu défavorisé saura déployer, en collaboration avec le personnel scolaire et les partenaires de la communauté, des interventions visant à établir une alliance entre les familles<sup>1</sup> et l'école sur laquelle l'élève pourra compter pour développer son plein potentiel. Ainsi, afin de consolider ce lien, l'agent sera appelé à intervenir auprès des familles notamment moins bien outillées ou plus éloignées de la culture scolaire :

- en étant à l'écoute des besoins des familles, en offrant un soutien permettant de clarifier les attentes du milieu scolaire et en démontrant l'importance de l'engagement des familles dans le parcours de leur enfant;
- en agissant auprès du personnel scolaire, notamment enseignant, pour soutenir les pratiques d'accueil et encourager le développement d'un lien de confiance mutuelle et de collaboration;
- en impliquant les partenaires de la communauté pour favoriser l'établissement et le maintien d'un lien avec les familles et l'école.

« Les écoles qui réussissent le mieux à créer un climat d'ouverture et de collaboration école-famille sont celles qui voient la diversité comme un atout et adoptent une position de leadership pour tisser des liens avec les familles. »

(Justine Gosselin-Gagné, citée dans Rioux, 2021<sup>2</sup>)

---

<sup>1</sup> **Famille** : dans certaines situations, il peut s'agir du tuteur, de la famille d'accueil, de la parenté élargie, etc.

<sup>2</sup> Rioux, M. (2021). 8 pratiques inclusives pour soutenir la collaboration école-famille. Repéré à <https://ecolebranchee.com/8-pratiques-inclusives-pour-soutenir-la-collaboration-ecole-famille/>

# RAPPEL DE LA MESURE

## Mesure 15021, volet 3 – Agents en soutien aux élèves en milieu défavorisé

Ce volet permet *l'embauche d'agents de soutien* consacrés au renforcement du lien entre l'école et la famille. Ces agents de soutien permettront *de créer et de consolider les liens entre l'école et la famille* dans le but de tisser un *filet de protection autour des jeunes issus de milieux défavorisés et présentant des facteurs de vulnérabilité*.

(Règles budgétaires de fonctionnement des centres de services scolaires et commissions scolaires pour les années scolaires 2021-2022 à 2023-2024)

### • L'embauche d'agents de soutien :

La mesure a pour objectif de mettre à la disposition des équipes-écoles une ressource dont le mandat est d'encourager le développement du lien de confiance et de collaboration entre les familles et le personnel des écoles primaires et secondaires situées en milieu défavorisé. L'agent de soutien assigné à ce mandat pourrait être recruté à l'externe ou faire partie du personnel de l'organisation et voir sa tâche augmentée ou redéfinie.

### • Créer et consolider les liens entre l'école et les familles :

La famille exerce une influence déterminante sur le développement de l'enfant. Le niveau d'engagement parental a des effets positifs sur la motivation, la persévérance, les aspirations scolaires et professionnelles du jeune de même que sa réussite éducative. Cet engagement des familles se manifeste par des attitudes et des comportements parentaux tels les suivants : encourager son enfant dans ses études, croire en sa réussite et avoir une attitude positive par rapport à l'éducation, à l'école et aux tâches scolaires.

La collaboration étroite entre l'école et la famille représente un des moyens les plus efficaces pour encourager l'engagement parental. Établir cette collaboration est toutefois parfois difficile et peut représenter un défi de taille, surtout si l'expérience scolaire des parents est négative. La crainte de se faire juger défavorablement au regard du comportement ou du rendement scolaire de leur enfant à l'école ou encore leur difficulté à suivre les apprentissages et à apporter l'aide nécessaire représentent d'autres entraves à la collaboration école-famille.

Pour favoriser le rapprochement avec les familles moins outillées ou plus éloignées de la culture scolaire, l'agent de soutien verra notamment à guider le personnel de l'école dans le renforcement d'un lien de confiance mutuelle basé sur le respect des compétences et des rôles de chacun. Ses interventions permettront ainsi d'appuyer le personnel enseignant dans son rôle auprès des familles.

## PROFIL SUGGÉRÉ

Différentes personnes peuvent jouer le rôle d'agent en soutien aux élèves en milieu défavorisé. Il peut s'agir de professionnels, de membres du personnel de soutien ou de toute autre personne détenant une formation lui assurant une bonne connaissance des interventions à privilégier en milieu défavorisé (MD).

L'agent de soutien doit adhérer aux fondements de l'intervention en milieu défavorisé (IMD), soit :

- croire en la capacité d'apprendre et de réussir de tous les élèves;
- croire en la capacité de chacun, notamment des parents, de soutenir l'apprentissage de tous les élèves.

Le candidat démontre une bonne connaissance du réseau de l'éducation. Il possède également une connaissance des besoins des familles moins bien outillées et de celles plus éloignées de la culture scolaire. Il tient compte du bagage expérientiel de chacun pour susciter la collaboration et l'engagement parental.

Il accorde une importance à la collaboration des partenaires de la communauté pour tisser un filet de protection autour des jeunes qui présentent des facteurs de vulnérabilité.

Le candidat doit avoir à cœur de collaborer, de partager ses connaissances et ses outils, de valider ses pratiques et de les bonifier au besoin. Bien qu'il mise sur le partage de pratiques, il tient compte des particularités des milieux et de la complémentarité entre les divers acteurs.

## ACTEURS PARTICIPANT À LA MISE EN ŒUVRE

Dans une perspective de complémentarité des rôles et de responsabilité partagée, plusieurs acteurs sont appelés à agir concrètement dans le déploiement des agents de soutien. À titre indicatif, le tableau suivant présente une liste d'acteurs concernés par cette mise en œuvre, une brève description des rôles qu'ils pourraient être appelés à jouer ainsi que des exemples de pistes d'intervention.

Acteurs et brève description de leurs rôles	Pistes d'intervention
<p><b>Centre de services scolaires/commission scolaire (CSS/CS)</b></p> <p>Il ou elle agit à titre de facilitateur en s'assurant d'offrir des conditions de succès pour que la direction d'établissement et l'agent puissent mettre en place les interventions visant à renforcer le lien école-famille. Son répondant IMD a pour rôle de soutenir et d'accompagner l'agent dans l'appropriation du référentiel de l'IMD et de l'appuyer dans ses interventions auprès du personnel des écoles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à l'application des directives propres au volet 3 de la mesure en tenant compte des orientations ministérielles;</li> <li>• Optimiser le déploiement de cette mesure en tenant compte des ressources budgétaires et humaines qui pourraient y être associées;</li> <li>• Proposer un projet de déploiement juste et équitable au comité de répartition des ressources selon les orientations du plan d'engagement vers la réussite (PEVR) et l'analyse des projets éducatifs (PE);</li> <li>• Favoriser l'adhésion des directions d'école en les mobilisant au regard de l'importance du lien école-famille;</li> <li>• Faciliter les liens entre l'agent et les répondants IMD pour qu'ils collaborent au développement professionnel du personnel scolaire;</li> <li>• Suivre les effets et rétroagir.</li> </ul>
<p><b>Direction d'école</b></p> <p>Elle agit à titre de facilitatrice en s'assurant d'offrir les conditions nécessaires pour que l'agent puisse exercer son rôle auprès des familles et des membres de l'équipe-école. Elle veille à ce que la réalisation du mandat de l'agent puisse s'inscrire dans l'esprit du projet éducatif de l'école, favorisant ainsi la mobilisation et l'adhésion de l'équipe-école.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selon les modalités de déploiement, participer à la gestion relative à l'agent et à sa supervision professionnelle;</li> <li>• Favoriser l'adhésion du personnel en mobilisant l'équipe-école à l'égard de l'importance du lien école-famille;</li> <li>• Clarifier les rôles de chacun des acteurs dans une approche basée sur la responsabilité partagée et complémentaire;</li> <li>• Cibler, en collaboration avec le personnel, les familles pour lesquelles un rapprochement avec l'école est à prioriser;</li> <li>• Faciliter la communication entre l'agent et les partenaires de la communauté;</li> <li>• Suivre l'effet des interventions menées sur la relation école-famille.</li> </ul>
<p><b>Agent de soutien</b></p> <p>Il agit à titre d'accompagnateur dans le développement d'une alliance entre les familles et le personnel enseignant. Pour ce faire, il agit auprès des familles moins bien outillées ou plus éloignées de la culture de l'école pour valoriser leur engagement parental. Également, il appuie le personnel scolaire, notamment enseignant, dans l'établissement d'une collaboration avec les familles, dans le respect des rôles et responsabilités de chacun.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître le portrait de l'école et du milieu où il intervient;</li> <li>• Cibler, avec le personnel de l'école, les familles avec lesquelles le lien est à renforcer;</li> <li>• Participer au développement professionnel des enseignants au regard des pratiques favorisant la collaboration avec les familles;</li> <li>• Bâtir avec les familles et les élèves une relation de confiance qui favorise les échanges relativement aux attentes des uns et des autres et aux besoins;</li> <li>• Soutenir, par divers moyens, l'engagement des familles dans le parcours scolaire de leur enfant;</li> <li>• Solliciter la collaboration des partenaires de la communauté selon les besoins et assurer le contact avec les familles.</li> </ul>
<p><b>Famille</b></p> <p>Les parents sont les premiers éducateurs de leur enfant. Leur engagement contribue à sa réussite éducative. La collaboration avec l'école est reconnue pour assurer une cohérence dans les actions posées pour le développement des jeunes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaître ses compétences en tant que parent et l'importance de son rôle dans le parcours scolaire de son enfant;</li> <li>• Accorder une valeur positive à l'école en tant que lieu d'apprentissage et de développement personnel et social;</li> <li>• Faire appel à l'expertise du personnel scolaire, en toute confiance.</li> </ul>
<p><b>Personnel enseignant</b></p> <p>Dans le cadre de ses fonctions, le personnel enseignant a la responsabilité de mettre en place les conditions favorisant la réussite éducative de tous les élèves qui lui sont confiés. La collaboration avec les familles est à soigner, car elle représente une condition déterminante pour la réussite des élèves, notamment ceux issus de milieux défavorisés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborer au dépistage des élèves pour lesquels un rapprochement entre l'école et leur famille est à prioriser;</li> <li>• Reconnaître les compétences parentales des familles et valoriser leur rôle dans la réussite des élèves;</li> <li>• Établir une relation de collaboration, d'échange et de partage avec tous les parents;</li> <li>• Faire appel à l'agent pour maintenir ou renforcer sa relation avec les parents et mettre en application les pratiques recommandées.</li> </ul>
<p><b>Personnel de l'équipe-école</b></p> <p>Le personnel professionnel et de soutien joue un rôle important dans la création du lien école-famille. Sa connaissance des élèves et sa proximité avec les familles contribuent à la compréhension des besoins, qui guident le choix des interventions à privilégier pour créer une réelle alliance.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborer au dépistage des élèves pour lesquels un rapprochement entre l'école et leur famille est à prioriser;</li> <li>• Établir une vision globale des besoins de l'élève et de sa famille;</li> <li>• Favoriser la complémentarité des actions des acteurs afin d'éviter le morcellement des services offerts;</li> <li>• Rechercher la cohérence des actions.</li> </ul>
<p><b>Partenaires de la communauté</b></p> <p>Ils constituent des collaborateurs essentiels pour agir sur les milieux de vie des élèves et de leur famille. Les services qu'ils offrent aux familles font d'eux des alliés pour bâtir des ponts et rapprocher les familles de l'école.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoriser l'éducation auprès des familles;</li> <li>• Démystifier le rôle et les attentes de l'école;</li> <li>• Contribuer à la prise de conscience des réalités familiales du personnel scolaire;</li> <li>• Participer au renforcement du lien école-famille.</li> </ul>

# CONDITIONS DE SUCCÈS DE LA MISE EN ŒUVRE

## ► Prioriser les milieux d'intervention

Le déploiement des agents qui se consacrent au renforcement du lien école-famille constitue un moyen offert aux écoles primaires et secondaires en milieu défavorisé qui souhaitent joindre les familles moins bien outillées et celles plus éloignées de la culture scolaire. Ainsi, l'agent pourrait prioritairement intervenir auprès des écoles :

- dont le lien école-famille représente l'une des priorités du projet éducatif;
- où le rapprochement avec certaines familles est à renforcer ou à créer pour éviter que l'absence de lien nuise au cheminement scolaire et à la réussite éducative de leur enfant.

Pour amorcer la mise en place des interventions, les équipes-écoles sont appelées, en collaboration avec l'agent de soutien, à dégager les enjeux auxquels sont confrontés les élèves sur le plan éducatif et familial et à prendre en compte ceux qui manifestent des signes de désengagement ou de décrochage scolaire précoce.

## ► Favoriser la concertation entre les acteurs

La mobilisation des acteurs au regard du soutien à l'engagement parental donne lieu à une variété d'initiatives. Dans ce contexte, il s'avère bénéfique d'assurer une collaboration entre les acteurs scolaires pour favoriser le partage d'expertise et la cohérence des actions posées auprès des familles. La contribution de l'agent de soutien facilitera l'établissement de cette cohérence et permettra ainsi de renforcer ou de consolider le lien école-famille.

## ► S'appuyer sur le projet éducatif comme levier de mobilisation et d'adhésion

L'adhésion et la mobilisation du personnel scolaire au regard du déploiement des agents de soutien seront facilitées par l'importance accordée au renforcement du lien école-famille dans le projet éducatif de l'école. Mener une réflexion à l'égard de la qualité du lien école-famille et de ses effets sur tous, soit les élèves, le personnel de l'école et les familles, constitue un levier de mobilisation du personnel.

## ► Mettre en commun les ressources disponibles

Dans un contexte où plusieurs intervenants agissent auprès des familles, une mise en commun et une coordination des ressources disponibles (financières, humaines, etc.) permettent d'assurer la cohérence des actions posées. Ce modèle d'organisation vise également à éviter la présence de divers agents auprès des mêmes familles, ce qui pourrait nuire à la communication.

## ► Assurer un suivi continu des actions menées

Pour s'assurer de renforcer le lien école-famille, les équipes-écoles sont appelées à se donner les moyens de suivre les effets des interventions réalisées et les difficultés rencontrées. Ce suivi permettra de mettre en évidence les stratégies favorables à déployer et celles à ajuster pour tisser ou renforcer les liens auprès des familles où l'absence d'un lien positif pourrait nuire au parcours scolaire d'un enfant.



# POUR SUSCITER LA RÉFLEXION

## Questions proposées pour guider la réflexion des équipes-écoles sur l'état du lien école-famille, les pratiques en cours et leurs effets

---

- Comment se manifeste le lien école-famille dans l'école?  
**Par exemple :** Les conditions d'accès des familles à l'école sont facilitées; des conseils, du soutien et des ressources sont offerts aux parents sous des formes variées et parfois personnalisées; une importance est accordée aux communications.
- Que remarquons-nous au sujet du lien école-famille dans le projet éducatif de l'école?  
**Par exemple :** Les interventions invitent le personnel à adapter les communications scolaires pour encourager un dialogue positif sur l'apprentissage; une consultation sera réalisée auprès des parents pour savoir comment ils souhaitent s'impliquer; l'équipe-école travaille à rendre l'école accueillante pour toutes les familles, notamment les plus éloignées du milieu scolaire.
- Comment pouvons-nous répondre aux besoins des familles de façon à favoriser la collaboration école-famille au bénéfice de la réussite des élèves?  
**Par exemple :** Le personnel se donne les moyens de connaître les attentes des familles à l'égard de l'école, il communique les siennes en vérifiant si les familles sont en mesure d'y répondre; l'école fait appel à des partenaires de la communauté en vue de répondre à certains besoins des enfants et des familles.
- Quels sont les obstacles qui mettent au défi la collaboration école-famille?  
**Par exemple :** Les réalités des familles sont nombreuses et il est parfois difficile d'entrer en contact avec certaines en raison de leur perception de l'école, de leur crainte d'être jugées, de la langue ou des horaires de travail atypiques; la présence d'une méfiance envers les familles ou l'absence de reconnaissance à l'égard de leur expertise.
- Comment pouvons-nous par nos actions favoriser l'implication des parents dans le parcours scolaire de leur enfant?  
**Par exemple :** En démontrant de l'ouverture; en diversifiant les moyens d'entrer en communication avec les familles; en démystifiant le rôle de l'école et des partenaires de la communauté; en transmettant des messages personnalisés et liés à l'apprentissage.

## Questions pour faciliter le déploiement de la mesure

---

- Quelle compréhension avons-nous du mandat de l'agent qui se consacre au renforcement du lien école-famille?
- Quelles sont les collaborations à prévoir entre le personnel de l'école, et quelles sont celles à développer avec les partenaires de la communauté pour optimiser nos interventions?
- Quelles sont les informations à mettre en commun pour renforcer davantage le lien école-famille auprès des familles les plus éloignées de la culture de l'école?

## Pour en savoir davantage

---

Référentiel de l'intervention en milieu défavorisé : <http://www.education.gouv.qc.ca/references/tx-solrtyperecherchepublicationtx-solrpublicationnouveaute/resultats-de-la-recherche/detail/article/referentiel-pour-guider-lintervention-en-milieu-defavorise-connaître-comprendre-et-intervenir/?a=a&cHash=1a0c1e6e95c5acdd8508a58b8b32eb37>

Intervention en milieu défavorisé : <http://www.education.gouv.qc.ca/intervention-milieu-defavorise/>

## Nous joindre

---

**Vous pouvez nous acheminer vos questions concernant la mesure 15021 (volet 3) :**

- |   |  |
|---|--|
| • Questions liées aux aspects financiers de la mesure : | Direction générale du soutien aux réseaux et du financement<br>Courriel : <a href="mailto:financement@education.gouv.qc.ca">financement@education.gouv.qc.ca</a> |
| • Questions liées à la mise en œuvre de la mesure :     | Direction des services de soutien et d'expertise<br>Courriel : <a href="mailto:IMD@education.gouv.qc.ca">IMD@education.gouv.qc.ca</a>                            |

# FICHE SYNTHÈSE

## Guide à l'intention des agents en soutien aux élèves en milieu défavorisé

Créer une alliance basée sur la confiance mutuelle avec les parents issus de milieux défavorisés peut constituer un défi de taille pour le personnel scolaire. Le rapprochement entre les familles et l'école est possible, et même essentiel pour la réussite des jeunes, particulièrement ceux issus de milieux défavorisés. Pour soutenir l'agent en soutien aux élèves en milieu défavorisé dans son rôle, le présent document propose une approche souple, propice aux échanges et adaptée aux particularités de chacune des écoles et de leur milieu. Comme il est suggéré dans le [Référentiel pour guider l'intervention en milieu défavorisé](#), l'agent est invité à travailler de concert avec les acteurs scolaires pour mettre en place les actions visant à renforcer, et parfois même à créer, une alliance avec les familles moins bien outillées ou plus éloignées de la culture scolaire. Parmi ces acteurs, on trouve notamment les répondants IMD, le personnel de l'école, dont le personnel enseignant, ainsi que les partenaires de la communauté.

### Intention

Afin de contribuer à la diminution de l'écart de réussite entre les élèves des écoles de milieux défavorisés et ceux des écoles de milieux favorisés, l'agent de soutien verra à rallier les familles et le personnel de l'école autour d'une alliance au service de la réussite des jeunes. Il aura pour rôle d'accompagner les familles et d'appuyer le personnel de l'école dans le renforcement ou la création d'un lien de confiance. C'est en consolidant ce lien entre le personnel scolaire, notamment enseignant, et les familles que l'école pourra accroître les chances de réussite des élèves.

### Rôle de l'agent de soutien

L'agent de soutien représente un modèle inspirant par son ouverture aux autres. Ses pratiques d'accueil proposent aux familles des expériences authentiques qui favorisent leur appartenance à l'école et valorisent leur engagement dans le soutien scolaire de leur enfant.

**Par exemple :** l'agent entend les craintes et les inquiétudes des parents, discute avec eux des différentes actions possibles pour accompagner leur enfant dans sa scolarité, les aide à se familiariser avec le vocabulaire et les exigences scolaires, partage des conseils sur la manière d'encadrer les devoirs de leur enfant, leur suggère des ressources présentes dans la communauté et les met en contact avec celles-ci.

L'agent de soutien est également appelé à agir en appui auprès du personnel scolaire afin de favoriser le rapprochement des familles moins outillées ou plus éloignées de la culture scolaire et chez qui cette situation a des impacts sur la réussite des élèves.

**Par exemple :** l'agent pourrait profiter de différentes occasions durant l'année pour tisser des liens avec le personnel et les partenaires de la communauté ainsi que pour discuter de la réalité des familles et des actions à poser pour favoriser la communication avec elles.

### Pistes de réflexion

#### Questions pour clarifier mon rôle d'agent :

- Est-ce que j'ai défini mes propres attentes quant à mon rôle? Est-ce que j'ai l'occasion de les partager avec mes collègues?
- Est-ce que j'ai la chance de réfléchir avec mes collègues à notre collaboration avec les familles et à nos objectifs collectifs en fonction de la mission de l'école?
- Est-ce que je propose des interventions qui mettent en valeur la diversité des élèves et de leurs familles?
- Est-ce que je mets à profit les connaissances du personnel scolaire, des parents et des partenaires de la communauté pour mieux connaître les besoins de soutien des élèves et de leurs familles?
- Est-ce que je suis en mesure d'observer les effets de mes actions auprès des élèves, des familles et de l'équipe-école?

#### Questions pour clarifier le portrait de l'école et du milieu :

- Quelles sont les particularités du milieu où se situe l'école? Quelle est la situation au regard du contexte socioéconomique de l'école et du territoire qu'elle dessert?
- Quelles sont les activités économiques de la région?
- Quelle est la situation socioéconomique des familles?
- Quelles sont les particularités linguistiques du milieu?
- Quels sont les partenaires communautaires présents pour soutenir les familles? Quels sont ceux avec lesquels l'école aurait avantage à établir des collaborations?
- Quels sont les moyens de communication utilisés avec les familles?
- Quels établissements publics constituent un lieu de rassemblement des familles (bibliothèque, centre communautaire, centre culturel, etc.)?
- Quels médias (journaux, réseaux sociaux, télévision, radio, etc.) accessibles aux familles pourraient servir à ouvrir la communication?

## PISTES D'INTERVENTION RECONNUES POUR FAVORISER LE LIEN ÉCOLE-FAMILLE

- **Aller à la rencontre des familles :** Dans certaines situations, il est souhaitable que les agents aillent à la rencontre des familles. Il s'agit d'un point de départ pour entrer en contact avec les familles et susciter leur engagement. Cela peut par exemple s'exprimer par la visite de certains lieux communautaires que fréquentent les familles ou par la planification et la participation à des activités dans leur quartier.
- **Offrir un accueil explicite :** Certains parents pourraient ne pas connaître le système scolaire québécois actuel et son fonctionnement. Afin de se sentir partie prenante de l'école de leur enfant, ils ont besoin d'être guidés par rapport au fonctionnement de l'école, accueillis et valorisés. Visite guidée de l'école et de la classe, rencontre avec le personnel, mise en contact avec des personnes-ressources sont des exemples d'activités à planifier.
- **S'associer avec les partenaires de la communauté :** Les partenaires de la communauté et l'école doivent être en constant dialogue. Il est important que les organismes sentent qu'ils peuvent collaborer à la mission de l'école. Cette collaboration est essentielle, car elle contribue au rapprochement des familles. Faire appel aux partenaires de la communauté permet également de se prévaloir d'« antennes » dans le milieu.
- **Diversifier les moyens d'entrer en relation avec les parents :** Il est usuel aujourd'hui de communiquer par courriel avec les parents. Cependant, tous n'ont pas accès à ce moyen de communication. Dans certains cas, il ne faut pas hésiter à téléphoner aux parents ou à transmettre des messages sur papier en s'assurant que le message, rédigé de manière simple, sera remis par l'intermédiaire des enfants.
- **Inviter les parents à l'école :** Les parents peuvent aussi trouver une place dans l'école en dehors des moments officiels. Ils peuvent devenir bénévoles dans les classes, à la bibliothèque ou lors d'activités spéciales. Ils peuvent venir partager des expériences de vie et des connaissances avec les élèves. Ce type d'accueil leur permet de mieux comprendre le rythme de vie de l'école et de vivre des expériences positives.
- **Être flexible sur le plan des communications :** En milieu défavorisé, plusieurs parents ont des horaires de travail atypiques, cumulent plusieurs emplois ou ne peuvent tout simplement pas s'absenter ou passer des appels téléphoniques pendant les heures de travail. Il faut parfois être disponible le soir ou la fin de semaine pour les joindre.
- **Entretenir le dialogue :** Les familles aiment être informées de ce qui se passe à l'école (et pas seulement des mauvaises nouvelles). Les équipes-écoles gagnent à mettre en place des pratiques servant à créer ou à maintenir le dialogue avec les parents. Les rencontres entre les membres du personnel sont des occasions d'échanger sur ces pratiques et leurs effets auprès des familles.
- **Communiquer dans la langue première des parents :** Certains parents ne maîtrisent pas assez le français ni l'anglais pour bien comprendre les communications transmises par l'école ou assister aux rencontres avec le personnel. Avoir recours à la traduction des documents remis ou rédiger une version en langage simple pourrait faciliter le dialogue. Avoir accès à des interprètes, quand ils sont disponibles, serait également à considérer.
- **Adopter une posture d'ouverture aux autres :** Certains parents pourraient être réticents à se rendre à l'école de leur enfant par crainte d'être jugés par le personnel scolaire. Il faut garder en tête que tous les parents visent le mieux pour leur enfant et cherchent à contribuer à sa réussite, peu importe leur origine socioéconomique, leur langue, leur implication ou leurs valeurs. Entretenir une relation saine et authentique avec les familles est une approche à privilégier.
- **Outiller les parents :** Malgré la pression du quotidien que subissent certaines familles, elles ont toutes à cœur d'aider leur enfant à réussir. Il ne faut pas hésiter à leur proposer les services complémentaires de partenaires du milieu (soutien scolaire, mentorat, etc.) qui pourraient les appuyer ou les seconder au long du parcours scolaire de leur enfant.

