

# GUICHET D'ACCUEIL

**Mylène Gadbois** (à gauche) et **Claudia Morel** (à droite) sont conseillères pédagogiques au Centre de services scolaire de la Capitale (CSSC). Elles coordonnent le guichet d'accueil, un dispositif d'accueil des élèves issus de l'immigration qui existe depuis une dizaine d'années. Cette initiative essentielle, vu



l'augmentation des vagues d'immigration, permet d'accueillir les nouvelles familles qui s'installent au Québec. Depuis la rentrée scolaire 2024-2025, elles ont rencontré plus de 900 élèves. La structure du guichet d'accueil facilite la création d'un premier contact avec les familles, ce qui permet de les rassurer, d'expliquer le fonctionnement du système scolaire québécois, de les orienter vers les bonnes ressources, d'atténuer certains chocs culturels et de répondre aux questions des parents en amont de l'entrée scolaire de leurs enfants.

## LE FONCTIONNEMENT DU GUICHET D'ACCUEIL

Les familles sont d'abord rencontrées et les élèves sont évalués sur leurs compétences en mathématiques et en littérature en français ou dans leur langue maternelle. Un résumé complet du portrait des élèves, incluant leurs besoins particuliers, est ensuite transmis à l'établissement d'enseignement. Les élèves intègrent par la suite le niveau scolaire adéquat selon leur zone proximale de développement.

Le guichet d'accueil permet aux équipes-écoles d'accueillir les élèves et leurs familles conformément à un protocole d'accueil qui prend en considération les besoins et les vulnérabilités des élèves. Cela est particulièrement important, car plusieurs familles sont des demandeurs d'asile ou des réfugiés ayant déjà vécu de multiples déracinements, Afin de les outiller et de permettre aux familles d'appivoiser le milieu scolaire québécois, Mylène organise des séances d'informations sur le système scolaire québécois. Cela facilite aussi la création d'un espace de dialogue bienveillant entre les familles et les différents acteurs scolaires.

## UNE INITIATIVE IMPORTANTE



Dans les régions de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches, le CSSC est le seul à offrir de tels services pour les élèves issus de l'immigration. Dans le contexte actuel où les interruptions de services de francisation entraînent la fermeture de ces classes, et ce, malgré une augmentation du niveau d'immigration au Québec (Desrosiers, 2024), le guichet d'accueil fait la différence en favorisant la réussite scolaire et éducative des élèves à long terme.

## FAVORISER LA COLLABORATION EN MILIEU SCOLAIRE

Le guichet d'accueil permet non seulement de renforcer la confiance des familles envers l'école de leur enfant, mais il favorise également la collaboration efficace entre l'école et les familles issues de l'immigration. L'évaluation initiale et l'adaptation des services en fonction des besoins des élèves préviennent ou atténuent les difficultés rencontrées par ceux-ci.

« Les parents remarquent le bien-être qu'éprouvent leurs enfants à l'école. » - Claudia Morel

« Les équipes-écoles se sentent plus outillées et préparées à accueillir les élèves. Le personnel scolaire se sent moins livré à lui-même dans cet accueil, ce qui diminue le stress et allège la pression ressentie. » - Mylène Gadbois

---

## POINT DE VUE DE LA RECHERCHE

Dans une approche de diversité des modes de collaboration possibles, la situation des familles immigrantes devient particulièrement importante (Vatz Laaroussi et al., 2008). En effet, en plus de vivre les complexités liées à leur parcours migratoire, elles sont aussi soumises aux attentes sociales portées par le monde scolaire, notamment en ce qui concerne leur intégration dans le système éducatif. Pour les milieux scolaires, le choix des modèles de services à offrir aux élèves dont la langue maternelle n'est pas celle du pays d'accueil se situe au cœur des défis auxquels ils sont confrontés (De Koninck et Armand, 2012). Alors que la collaboration entre l'école et la famille augmente les chances de réussite de l'enfant (Vatz Laaroussi et al., 2008), les entrevues initiales des élèves issus de l'immigration seraient un moyen d'esquisser un premier profil (Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2014). Afin de déterminer le type et l'importance du soutien nécessaire selon l'état du développement de leurs compétences langagières et mathématiques, la prise en compte des nombreux aspects de leurs parcours est nécessaire en raison des répercussions engendrées sur leurs apprentissages ultérieurs.

## **BIBLIOGRAPHIE**

De Koninck, Z. et Armand, F. (2012). *Portrait des services d'accueil et d'intégration scolaire des élèves issus de l'immigration*. <https://elodil.umontreal.ca/files/sites/249/2024/01/de-koninck-armand-portrait-services-accueil-rapport-2012.pdf>

Desrosiers, S. (2024, 24 octobre). « C'est dramatique » : les fermetures de classes de francisation se succèdent. *ICI Radio-Canada*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/2114626/fermetures-classe-francisation-education-immigration>

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. (2014). *Cadre de référence- Accueil et intégration des élèves issus de l'immigration au Québec: 3. Protocole d'accueil*. <https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/education/integration-education-interculturelle/Accueil-integration-protocole-accueil.pdf>

Vatz Laaroussi, M., Kanouté, F. et Rachédi, L. (2008). Les divers modèles de collaborations familles immigrantes-écoles: de l'implication assignée au partenariat. *Écoles et familles de minorités ethno culturelles*, 34(2), 291-311. <https://doi.org/10.7202/019682ar>

---

---

## **FÉLICITATIONS ET REMERCIEMENTS**

L'UMR Synergia tient à féliciter Mylène Gadbois et Claudia Morel, lauréates du prix des pratiques inspirantes 2025 - Axe 3, pour leur travail et leur implication dans le milieu de l'éducation. Ce prix leur a été décerné par le comité consultatif du CSS de la Capitale.

**Rédaction:** Laurie Gagné, auxiliaire de recherche et étudiante à la maîtrise en psychopédagogie à l'Université Laval; Laurie Hébert, auxiliaire de recherche et étudiante à la maîtrise en psychopédagogie à l'Université Laval; et Aude Gagnon-Tremblay, coordonnatrice de l'UMR Synergia et doctorante en psychopédagogie à l'Université Laval.

**Révision linguistique:** Catherine Mathis, étudiante à la maîtrise en linguistique et didactique des langues, Université Laval.

---