



LE CENTRE DE SOUTIEN BIENVEILLANT – NIVEAU SECONDAIRE

*Un centre de soutien pour les élèves
aux prises avec des troubles émotionnels et du comportement*

Texte rédigé par Eva de Gosztonyi et Martine Demers

DESCRIPTION SOMMAIRE

Certains élèves nécessitent davantage de soutien pour gérer leurs comportements et ce, de manière à compenser pour ce que l'enseignant peut leur procurer. Le centre de soutien bienveillant (CSB) ne consiste pas en une classe spéciale, mais plutôt en une ressource qui est allouée par l'école et dont le but est d'établir un plan d'intervention qui répond aux besoins spécifiques des élèves et qui leur permettent de continuer à assister aux cours qui sont offerts dans les classes régulières. Ce programme a été conçu pour fournir du soutien émotionnel, comportemental et académique dans le but de susciter la réussite des élèves.

Entre autres, son utilisation est guidée et supervisée par une équipe de soutien scolaire. Les élèves qui éprouvent des difficultés à se comporter adéquatement en classe lors des périodes non structurées et des périodes de transition bénéficient d'un temps de classe qui est réduit, d'options pour faire face aux situations problématiques, de soutien organisationnel et d'encadrement par les adultes qui sont présents. En outre, les centres de soutien bienveillant sont désormais utilisés efficacement dans les écoles primaires et secondaires.

LE MODÈLE INHÉRENT AU CENTRE DE SOUTIEN BIENVEILLANT (CSB)

Notre compréhension des facteurs qui influencent le comportement des jeunes s'est nettement améliorée au cours des quinze dernières années et ce, suite à l'avènement massif de l'information provenant de la recherche neuroscientifique. En combinant cette information avec le cadre théorique proposé par le paradigme développemental intégré qui se base sur l'attachement du docteur Gordon Neufeld, il est devenu évident que des approches alternatives devaient être implantées afin d'être en mesure de transiger avec les élèves qui peinent à se comporter convenablement en contexte scolaire.

Ce qui distingue le CSB des autres centres de soutien qui ont été introduits préalablement est le principe fondamental selon lequel des relations d'attachement profondes et bienveillantes avec des adultes significatifs, et des programmes d'intervention qui mettent l'emphase sur une structure flexible mais cohérente créeront, en temps voulu, les conditions propices à l'émergence du développement, qui se traduira éventuellement par une modification du comportement qui est durable.

Les adultes qui sont assignés au centre du soutien bienveillant partagent une vision et une philosophie qui sont communes. Leurs stratégies d'intervention sont soigneusement choisies et elles sont compatibles avec les principes fondamentaux qui sont issus des concepts de maturation, de vulnérabilité et d'attachement. Les prémisses de toutes les interventions reposent sur la compréhension que si les jeunes sont exempts d'attachements qui sont solides, sûrs et sécuritaires, ils ne seront pas aptes à grandir et à se développer tel que prévu, et conséquemment, l'établissement et le maintien d'un attachement véritable avec des adultes responsables devraient être privilégiés.

Il est incontestable que le comportement représente un enjeu de taille pour plusieurs. Toutefois, le cadre de référence variera pour chacun de ceux-ci. En d'autres termes, les troubles de comportement sont reconnus en tant que symptômes qui dévoilent que l'élève exhibe des problèmes manifestes de maturation et vulnérabilité. Le fait d'éprouver des difficultés à gérer de la frustration ou l'incapacité de régir de manière appropriée des exigences complexes en classe et à l'école ne sont aucunement perçus comme étant un

manque d'acquisition des compétences requises, mais bel et bien, comme relevant de l'immaturité et de la vulnérabilité propres à chaque élève. Pour ces motifs, il s'avère nécessaire de tenir compte de ces facteurs lors de la création du plan d'intervention individualisé qui sera assigné aux élèves.

Par conséquent, le centre de soutien bienveillant a été mis en place de façon à procurer du soutien aux élèves au moment où ils arrivent dans la pièce. De plus, le support et l'encadrement des adultes inciteront visiblement la participation des élèves aux diverses interventions qui ont été instituées.

Le centre de soutien bienveillant (CSB) est élaboré pour les élèves qui ont été identifiés par l'administration et le personnel comme nécessitant des interventions systématiques et continues et ce, pour les aider à satisfaire aux exigences comportementales en milieu scolaire. Il importe de mentionner que le CSB n'est pas censé correspondre à un centre d'accueil, à une salle disciplinaire ou à un « débarras ».

Les élèves qui détiennent un code de difficulté, soit pour des troubles du comportement ou pour des problèmes de santé mentale, sont pris en considération par le CSB. D'autres élèves qui n'ont pas de code formel sont également envisagés et ce, étant donné que les méthodes usuelles en gestion du comportement, les interventions individualisées et les mesures disciplinaires se sont avérées infructueuses quant à la résolution de leurs problèmes.

Il convient de souligner que la mise en œuvre du CSB tient compte des besoins et des circonstances qui sont exclusifs à chacun des élèves. Entre autres, les contraintes d'horaires, l'incidence des interactions négatives avec les pairs et le stress occasionné par des soucis familiaux, notamment la maladie d'un parent, les troubles mentaux ou d'autres enjeux problématiques, constituent des éléments qui seront retenus dans le cadre de l'admission de l'élève. À vrai dire, le niveau actuel de vulnérabilité qui est manifesté par un élève (par exemple, son degré d'anxiété, une sensibilité accrue ou le diagnostic d'un syndrome distinct) est aussi un facteur qui est primordial à considérer lors de l'admission d'un élève au CSB ainsi que pendant la formulation d'un plan d'action.

Les caractéristiques relatives aux troubles comportementaux des jeunes qui ont vécu des expériences défavorables au cours de leur enfance (c'est-à-dire des circonstances familiales troublantes ou un traumatisme de nature complexe) sont dorénavant jugées en tant que résultante des effets de ces incidents sur le développement du cerveau humain. En effet, des études récentes dans le domaine de la neuroscience ont démontré que le cerveau n'était pas suffisamment développé au niveau du corps calleux et au sein de certaines zones qui composent le cortex préfrontal et ce, sans distinction entre les sexes. D'autres recherches énoncent que certains jeunes qui sont victimes de négligence et d'abus, auraient un complexe amygdalien qui serait surexcité. Il semblerait que ce phénomène pousserait ces jeunes à réagir de manière excessive quand ils se trouvent en présence de situations qui sont pourtant banales et facilement gérables pour d'autres. Les jeunes qui démontreraient une amygdale davantage stimulée seraient principalement aux prises avec des troubles du comportement et ils profiteraient amplement d'une participation aux programmes offerts par le CSB.

Bien que ce ne soit pas toujours évident à accomplir, il est indispensable que les adultes demeurent en charge de la relation qu'ils entretiennent avec les élèves du CSB. En outre, les intervenants de première ligne, les spécialistes et les administrateurs doivent s'assurer de faire le pont avec les autres adultes concernés, et spécifiquement avec les enseignants avec lesquels les élèves doivent interagir.

En perspective, il s'avère que le changement se fait lentement, et à ce titre, les notions telles que « prendre son temps » et « de faire preuve de patience » sont inhérentes à la philosophie qui est véhiculée par le CSB. Or, en un tel contexte, les élèves ne seront pas bousculés par le personnel à entrer ou à sortir du programme.

LA MISE EN PLACE D'UN CENTRE DE SOUTIEN BIENVEILLANT

Une école qui souhaite aménager un centre de soutien bienveillant devra s'assurer que certaines conditions soient respectées avant que le centre puisse être introduit et fonctionnel.

Compréhension adéquate et adhésion à une approche développementale qui se fonde sur les traumatismes subis:

L'administration, le personnel et les membres de la commission scolaire doivent être influencés par leur connaissance de l'approche développementale et de celle qui se rapporte aux expériences négatives qui ont lieu durant l'enfance et qui affectent le développement global ainsi que le comportement des jeunes. L'affiliation à cette approche développementale implique de saisir convenablement que les changements prennent du temps et que certains jeunes peuvent avoir besoin d'un appui soutenu et de longue durée. En réalité, il est fortement conseillé de se familiariser avec le paradigme développemental de Neufeld de même qu'avec les travaux de spécialistes dans le domaine des traumatismes tels que Bruce Perry, Regalena Melrose, Delphine Colin-Vézina, Sonia Lupien et Bessel van der Kolk, pour ne citer que ceux-ci.

Support de la direction et/ou de l'administration ainsi que du personnel scolaire :

Le CSB nécessitera l'affectation ou la réaffectation des ressources scolaires, que ce soit en termes de personnel ou de budget. Il importe que le personnel de l'école et l'administration s'entendent et approuvent la mise en œuvre de ce projet afin que la nature des interventions soient bien comprises et pour éviter toute animosité quant à la façon dont les ressources disponibles seront attribuées ou redistribuées.

La contribution des professionnels qui sont affiliés à l'école et à la commission scolaire :

Compte tenu des besoins particuliers des élèves concernés, un soutien additionnel de la part des professionnels impliqués est essentiel pour effectuer une planification et une exécution efficaces des interventions. La commission scolaire doit être disposée à considérer son implication avec le CSB comme faisant partie du rôle et de la responsabilité des professionnels qui lui sont attitrés.

La création et l'implication de l'équipe centrale du CSB :

L'équipe centrale du CSB sera composée des individus qui prennent part à son fonctionnement. Plus précisément, cela inclut le **personnel** qui sera au CSB quotidiennement, **l'administrateur, l'orthopédagogue et un professionnel assigné (ex. psychologue, psychoéducateur, etc.)**. Des plages de temps doivent être prévues dans le but de permettre aux membres de l'équipe centrale du CSB de se réunir périodiquement afin d'évaluer et de planifier les interventions qui sont dédiées aux élèves.

Espace physique:

Les dimensions qui sont prescrites pour l'aménagement d'un CSB équivalent à celles d'une salle de classe de taille réglementaire. Par ailleurs, il est primordial que cet espace soit réservé à l'usage exclusif du CSB. Ce local devrait préférablement être muni d'un évier qui donne accès à de l'eau courante et de disposer d'une certaine capacité électrique qui permettrait d'alimenter un four à micro-ondes et un petit réfrigérateur. Conséquemment, une pièce plus grande serait recommandée.

Le personnel requis:

Idéalement, le CSB devrait détenir les fonds nécessaires pour être en mesure de combler **deux postes à temps plein**. En ayant l'effectif nécessaire, les élèves pourront se rendre au CSB tôt en matinée, à l'heure du dîner et à la fin de la journée scolaire.

Budget:

Le CSB devrait disposer de ressources financières suffisantes qui lui permettraient de se procurer des meubles, de l'appareillage, du matériel d'intervention, des fournitures scolaires de base de même que de la nourriture. De plus, il devrait avoir accès à un financement continu de manière à s'acquitter des dépenses quotidiennes. D'autre part, des fonds devraient également être disponibles pour les formations courantes qui sont destinées au personnel et ce, si les fonds pour le développement professionnel ne sont pas accessibles.

LES ÉLÈVES QUI SONT ORIENTÉS VERS LE CENTRE DE SOUTIEN BIENVEILLANT

Les élèves qui sont assignés au CSB rencontrent des difficultés considérables relativement à leurs comportements et à leur apprentissage. Il s'agit habituellement de jeunes qui vivent de nombreuses frustrations au quotidien. Certains élèves expriment ces frustrations en adoptant une mauvaise conduite ou des comportements destructifs tandis que d'autres se montrent plus introvertis dans leur façon de communiquer leur mécontentement. Ces deux catégories d'élèves choisissent le CSB à titre de lieu sécuritaire où ils peuvent extérioriser et gérer leurs émotions et ce, afin de pouvoir se réinvestir de nouveau dans leur apprentissage scolaire.

Identifier les élèves qui sont éligibles au programme

Le CSB est censé d'offrir du soutien aux:

- Élèves qui sont incapables de rester dans la classe au cours de périodes prolongées et qui nécessitent des horaires qui sont adaptés. Bien que ces derniers puissent parfois passer la majorité de leur journée scolaire au CSB, l'objectif recherché consiste à les réintégrer dans leur classe régulière et ce, dans les plus brefs délais.
- Élèves qui requièrent du support lors d'une période de classe préétablie ou d'une période qui se trouve dans leur horaire. Soit, au moment où un suppléant est dans la classe ou pendant une activité que l'élève ne maîtrise pas très bien.
- Élèves pour lesquels il est difficile de s'adapter aux transitions, soit en début de journée, aux pauses, au dîner ou en fin de journée.
- Élèves qui sont désignés parce qu'ils ont besoin d'aide dans le cadre de la gestion de leurs comportements et ce, dans une multitude de situations et qui exigent du support alors qu'ils sont affectés émotionnellement.
- Élèves qui nécessitent de l'aide pour maîtriser les niveaux substantiels d'anxiété et de stress qu'ils ressentent à des moments précis de la journée, de la semaine ou de l'année scolaire.
- Élèves pour lesquels les interventions comportementales conventionnelles et les stratégies de gestion de classe usuelles n'ont pas donné les résultats escomptés. Notamment, des discussions avec l'élève, l'implémentation de conséquences, les parents sont contactés par l'école et avoir recours aux détentions et aux suspensions, etc.
- Élèves qui expérimentent des circonstances éprouvantes dans leur vie personnelle, soit un placement en foyer d'accueil, la maladie grave ou le décès d'un parent ou être victime d'intimidation sont également éligibles au CSB.

Processus de référence des élèves au CSB

Un **processus de recommandation** est indispensable à une sélection appropriée des élèves. Certains élèves détiennent déjà un « code » du Ministère qui indique qu'ils ont des troubles de comportement et/ou de santé mentale qui sont sérieux. L'équipe du CSB déterminera par la suite lequel de ces élèves bénéficieraient davantage des services offerts par ce programme et quels sont les services qui seraient les mieux adaptés à leurs besoins spécifiques.

D'autres élèves sont orientés à l'équipe du CSB par le biais de leurs enseignants ou des administrateurs lorsque les références sont prises ou tout au long de l'année scolaire. L'équipe du CSB évaluera les besoins de chaque élève et elle déterminera si le centre de soutien bienveillant est un service qui saura leur convenir. Subséquemment, un plan d'intervention sera créé par l'équipe centrale du CSB.

Des consultations avec l'équipe scolaire de façon régulière ainsi que la tenue simple de dossiers sur une base continue permettront de préciser les prochaines étapes de la progression d'un élève.

LE PERSONNEL ET L'ÉQUIPE DU CENTRE DE SOUTIEN BIENVEILLANT

Il est pertinent de mentionner qu'il est préférable d'affecter au moins **deux adultes**, de manière continue en vue de maintenir un roulement efficace du CSB et ce, dans le but de prêter main-forte aux élèves au cours de leur journée scolaire. Dans la mesure du possible, il serait profitable que l'un de ces adultes soit un orthopédagogue ou un enseignant qui est pourvu d'une connaissance approfondie des troubles d'apprentissage et du comportement. D'autres options plausibles pourraient concerner le recrutement soit d'un technicien en comportement, d'un technicien et/ou d'un préposé en éducation spécialisée, ou d'un aide-enseignant.

Le psychoéducateur, le psychologue, le spécialiste en comportement ou tout autre professionnel qui est attiré aux services aux élèves de la commission scolaire tel qu'un spécialiste en éducation spécialisée, représentent des ressources précieuses pour l'équipe du CSB et l'équipe scolaire. Leur rôle consiste à collaborer systématiquement à l'élaboration, à l'évaluation et à la révision des plans d'intervention personnalisés (ou PIP) des élèves. Ces professionnels figurent au CSB afin de procurer une supervision étroite aux membres du personnel pour que ceux-ci acquièrent une meilleure compréhension des besoins émotionnels, comportementaux et académiques des élèves concernés. En outre, ils peuvent communiquer et faire le pont avec les parents de même qu'avec les organismes externes, et prendre les arrangements voulus pour obtenir les services extérieurs nécessaires.

La contribution **du directeur et du directeur adjoint** de l'école est essentielle au fonctionnement adéquat du CSB. Leur respect des lignes directrices, leur disposition à vouloir consulter l'équipe du CSB et leur dialogue avec les enseignants et les parents sont des éléments déterminants à une mise en œuvre réussie de ce service. De surcroît, le directeur de l'école devra autoriser et susciter la formation professionnelle auprès des membres de l'équipe scolaire ainsi que d'inviter les membres de l'équipe centrale du CSB à participer à d'autres programmes de perfectionnement professionnel qui sont plus avancés et exhaustifs.

Ce sont les **enseignants de la classe** qui demeurent responsables du parcours académique des élèves qui sont assignés au CSB. Ils prennent part à la création et à l'application quotidienne du plan stratégique de l'élève. Par ailleurs, ils font en sorte que les élèves aient du travail valorisant et significatif quand ils se trouvent au CSB. Les enseignants émettront leurs commentaires, sur une base continue, à l'équipe du CSB quant à l'efficacité du plan instauré. De plus, ces derniers continueront à recueillir les commentaires et les suggestions récurrents de l'équipe du CSB en lien avec la façon qui serait la plus appropriée pour rencontrer les besoins académiques, comportementaux et émotionnels des élèves impliqués.

S'ils ne sont pas inclus dans le personnel journalier, les **orthopédagogues (ou enseignants-ressources)** devraient être intégrés au service de soutien de l'équipe centrale du CSB pour fournir leur contribution aux programmes scolaires et ce, spécialement lorsqu'un élève est dans l'incapacité d'assister à ses cours. Les orthopédagogues offrent également des stratégies pédagogiques et des outils pour soutenir les élèves qui exhibent des difficultés d'apprentissage. En fait, ils aident à faire le pont entre le CSB et la salle de classe en ce qui concerne ces stratégies.

Les parents devraient être initiés et autorisés à visiter le CSB. En réalité, ils acceptent volontiers que leurs enfants soient les bénéficiaires des services qui sont prodigués par le CSB parce qu'ils perçoivent ce service comme étant une source de support plutôt qu'une punition ou une conséquence. Une communication soutenue entre le personnel et les parents est fortement encouragée. En outre, les parents sont invités à participer aux réunions au moment où des changements notables ont été apportés aux divers plans d'intervention.

L'équipe centrale du CSB : Elle est composée des personnes impliquées dans le fonctionnement du programme, c'est-à-dire le personnel qui travaille quotidiennement au CSB, l'administrateur, l'orthopédagogue et le professionnel désigné. Les membres de l'équipe centrale du CSB se réunissent régulièrement pour évaluer et planifier les interventions qui sont destinées aux élèves.

LES CARACTÉRISTIQUES PROPRES AU PERSONNEL OEUVRANT AU SEIN DU CSB

Les membres du personnel du CSB doivent connaître les besoins des jeunes qui manifestent des comportements inadéquats ou problématiques. Il est fondamental qu'ils détiennent une compréhension légitime du processus développemental, de l'immaturation, de la vulnérabilité et de l'incidence des expériences néfastes survenues lors de l'enfance sur le comportement des élèves. Le mode d'intervention qui est prôné par le personnel du CSB devrait être axé sur les relations avec les élèves. Par conséquent, les membres du personnel doivent simultanément avoir le désir de s'occuper des élèves qui éprouvent des difficultés tout en étant en mesure d'assumer et de maintenir un rôle alpha; c'est-à-dire qu'ils doivent se sentir confortables à l'idée de régir le comportement de ces élèves. De surcroît, ils doivent démontrer de l'empressement à vouloir créer un environnement chaleureux, bienveillant et solidaire pour les jeunes qui sont immatures. Bref, alors qu'ils gèrent les comportements des élèves, le personnel du CSB devrait favoriser l'établissement de structures et de routines préférablement à l'emploi de conséquences.

Les élèves qui sont référés au CSB sont difficiles à superviser et conséquemment, les membres du personnel attirés à ce programme doivent constamment réévaluer ce qui fonctionne ou ce qui ne fonctionne pas quant à l'approche qu'ils privilégient. En effet, les membres de l'équipe doivent être à l'aise à l'idée de repenser les méthodes qu'ils utilisent. Il est important qu'ils ne perçoivent pas la remise en question de leurs interventions sous forme de critique, mais au contraire tel un moyen de comprendre les modalités afférentes à une manière de procéder qui s'avèrerait davantage efficace. Dans cette perspective, une analyse approfondie sera entamée afin de déterminer ce qui s'est passé, la façon dont les événements se sont déroulés, et la dynamique en jeu dans cette situation particulière et ce, dans le but de savoir où, quand et comment les interventions peuvent être améliorées dans l'intention de mieux soutenir les élèves du CSB.

INSTITUER UNE CULTURE À L'ENSEMBLE DE L'ÉCOLE QUI APPUIE LE CSB

Le CSB est un service qui figure parmi une panoplie d'interventions qui sont données aux élèves et au personnel de l'école. Il est essentiel que les membres du personnel scolaire soient informés de la philosophie sous-jacente au CSB et ce, afin qu'ils saisissent le rôle qu'il remplit en lien avec le soutien qu'il procure aux élèves qui sont en proie à des difficultés.

Tous les membres de l'équipe scolaire devraient avoir la possibilité de prendre part à une présentation qui explique la philosophie et les types d'interventions qui sont offerts au CSB et ce, de manière à ce que le personnel comprenne le but qui est à la base de certaines de ces interventions. Sous cet angle, il devrait devenir évident, pour les membres du personnel scolaire, que le CSB est une source additionnelle de support pour les élèves et les enseignants.

Lorsque l'espace physique sera aménagé, il serait approprié d'organiser une « journée portes ouvertes » pour permettre aux personnes concernées de visiter le CSB. Cette façon de procéder permettra de clarifier les raisons pour lesquelles la pièce est conçue avec des aires individuelles et que les interventions se tiennent dans chacune de celles-ci.

Au moment où les élèves se présentent au CSB, ils interagissent avec divers matériels d'intervention au sein de postes de travail qui ont été disposés en fonction de leurs besoins propres en termes de soutien. Un éventail imposant et varié d'équipements et de ressources sont utilisés pour susciter l'intérêt et la participation des élèves dans un but précis. Néanmoins, ceci peut devenir une source de confusion pour certains adultes. La tenue d'une « journée portes ouvertes » procure l'opportunité d'expliquer la raison pour laquelle certaines interventions et fournitures sont sélectionnées. En procédant de la sorte, il est possible d'éviter d'éventuels malentendus.

LE SOUTIEN AU PROGRAMME, LE DÉVELOPPEMENT ET L'ÉVALUATION CONTINUE

Dans le but de répondre correctement aux besoins des élèves, il est nécessaire d'effectuer une évaluation continue de leurs plans d'intervention. Pour ce faire, le CSB requiert un engagement substantiel de la part de l'équipe scolaire et ce, afin d'allouer aux élèves des services qui sont intégrés et exhaustifs.

Réunions de coordination de l'équipe centrale du CSB

Des **réunions périodiques** doivent se tenir entre le personnel du CSB, l'administrateur qui est assigné au service et le (ou les) professionnel(s) responsable(s) des services aux élèves. De plus, elles doivent avoir lieu au moins à toutes les quatre à six semaines et ce, en dépit des horaires chargés des différents individus concernés et des imprévus qui peuvent survenir à l'école.

L'équipe centrale du CSB équivaut à un comité de coordination. À cet effet, les membres élaborent des stratégies à propos de la logistique afférente à la réalisation du programme et ils privilégient une approche qui est préventive. Ils travaillent en équipe pour discuter des difficultés rencontrées et pour trouver des solutions efficaces quant au fonctionnement du CSB dans le contexte de la communauté scolaire. Entre autres, ils développent divers moyens de communication, ils échangent sur la répartition et l'obtention des ressources, ils planifient les horaires et les différentes responsabilités propres aux membres du personnel, et ils s'immiscent dans le perfectionnement professionnel.

Des réunions opérationnelles générales se déroulent pour consolider la philosophie du programme, fixer les objectifs et résoudre les questions d'ordre pratique et logistique. Ces réunions se tiendront au cours de l'année scolaire, lors de journées pédagogiques et/ou en dehors de l'horaire scolaire des élèves.

FONCTIONNEMENT DU CSB

Les horaires des élèves: À qui s'adressent les horaires adaptés et pour combien de temps sont-ils valides?

Au CSB, chaque élève est considéré comme un individu à part entière. Pour ce motif, son horaire sera personnalisé pour satisfaire ses besoins courants. Conséquemment, plusieurs

options seront envisagées et elles s'appuieront sur les besoins d'encadrement et de soutien de cet ou cette élève.

Un suivi régulier des interventions est essentiel pour prendre note des progrès accomplis et pour faire les ajustements aux interventions instaurées. En outre, il est primordial que l'équipe du CSB et l'équipe scolaire soient patientes et encourageantes en vue d'amorcer les conditions propices à la croissance souhaitée. Il n'existe pas de calendrier préétabli pour prédire la durée au cours de laquelle un élève bénéficiera d'un horaire adapté. Toutefois, il importe de souligner qu'à chaque petit pas de progrès effectué, le retour progressif aux exigences régulières sera nettement sollicité par les adultes et ce, afin de s'assurer que l'élève se sente suffisamment en sécurité et en confiance pour éventuellement gérer ses progrès par lui-même.

Avant le début des classes:

Certains élèves se rendent au CSB pour se préparer à entreprendre leur journée d'école et ce, en révisant leur horaire journalier et en s'assurant qu'ils disposent du matériel nécessaire. Durant cette période, les membres du personnel ont l'occasion d'évaluer si un élève est prêt émotionnellement à se rendre en classe. D'autre part, ils peuvent décider de garder cet élève au CSB s'ils remarquent qu'il éprouve des difficultés suite à un trajet en autobus qui s'est avéré particulièrement pénible, à des problèmes familiaux ou à toutes autres circonstances conflictuelles. Il convient d'ajouter que certains élèves bénéficient de casiers, pour leur usage personnel, qui sont disponibles dans le CSB.

Pendant les heures de cours:

Il peut arriver que des élèves expérimentent des contrariétés à des moments précis de la journée ou avec certaines matières scolaires. L'équipe du CSB, en collaboration avec l'enseignant de la classe régulière, peuvent décider qu'il serait préférable qu'un élève bénéficie d'une période prévue au CSB et ce, dans le but de lui procurer du support académique et émotionnel à des moments ponctuels. Il est important de mentionner que cette intervention sera révisée sur une base périodique. Certains élèves requièrent un environnement calme et serein pour être en mesure d'essayer de faire ou de compléter les tâches qui leur ont été attribuées. Par conséquent, le fait de se trouver dans un espace qui est moins stimulant ou distrayant peut faire toute la différence.

Les élèves peuvent tirer profit des périodes prévues en compagnie d'un orthopédagogue (ou enseignant-ressource) et ce, notamment si ce dernier fait partie de l'équipe du CSB. Ces périodes peuvent se tenir individuellement ou en petits groupes, et leur but est d'offrir du soutien et de l'enseignement académique aux élèves concernés. L'enseignant qui est affecté au CSB travaillera de concert avec celui de la salle de classe de façon à concilier les interventions et le soutien qui ont été alloués aux élèves.

Lors des périodes de transition:

Il convient de préciser que certains élèves se désorganisent pendant les périodes de transition. En vérité, ils sont incapables de se contrôler en raison de bruits dérangeants, du trop grand nombre de personnes qui les entourent ou d'un manque d'espace personnel. Pour cette raison, si certains élèves se présentent au CSB quelques minutes avant une période de transition (par exemple, durant la pause ou l'heure du dîner), cela peut occasionner une différence notable entre le fait d'être apte à se débrouiller seul ou d'être ébranlé et désorganisé. Il est pertinent d'indiquer que les manifestations comportementales ont tendance à se dévoiler généralement au cours des périodes de transition. Ce type d'intervention incite les élèves à se gérer efficacement et graduellement. En conséquence, les élèves seront réintégrés progressivement à leur groupe au moment des périodes de transition puisqu'ils sont désormais aptes à faire face à quelques défis, tels que d'être en mesure de tolérer un nombre significatif de gens dans leur espace vital.

Pendant l'heure du dîner :

Il est fortement recommandé d'offrir l'option du dîner-refuge aux élèves qui se sentent envahis sur le plan émotionnel et/ou sensoriel à l'heure du dîner. Pour certains élèves, le simple fait de se rendre à la cafétéria peut donner le ton au reste de leur journée. Le fait d'être au CSB accorde aux élèves l'opportunité de manger en compagnie d'un groupe restreint de jeunes où les bruits et les distractions sont moindres. De surcroît, cela leur permet de « remettre les pendules à l'heure » dans un environnement paisible et d'obtenir le support des adultes lors de leurs interactions avec leurs pairs. Au fur et à mesure que les élèves sont capables de se gérer davantage, ceux-ci seront graduellement réintégrés dans leur groupe durant la pause du dîner. Entre autres, certains élèves qui sont plus âgés peuvent également devenir des mentors pour les plus jeunes au cours de cette période de temps qui a été prédéterminée.

À la fin de la journée:

Certains élèves arrivent au CSB à la fin de la journée de manière à acquérir de l'aide avec l'élaboration de leurs devoirs et la planification de leurs activités du lendemain. Dans certaines circonstances, de l'accompagnement sera procuré afin d'aider ces élèves à gérer leur retour à la maison et de planifier leur temps lorsqu'ils se trouvent à leur domicile.

Utilisation d'un « laissez-passer »: Au moment où l'équipe du CSB évalue que l'usage d'un « laissez-passer » serait profitable pour un élève, celui-ci et son enseignant se verront remettre un ou plusieurs de ces laissez-passer et ce, de façon à faciliter les déplacements de l'élève entre la salle de classe et le CSB. Entre autres, voici quelques exemples de laissez-passer qui sont possibles : « J'ai besoin d'une pause », « J'ai un rendez-vous », « J'aimerais parler avec un adulte », « J'ai besoin d'un endroit calme pour travailler ». Cependant, il est possible de créer d'autres fiches pour répondre à des besoins qui sont autres que ceux mentionnés ci-haut.

Fournitures scolaires

Les paniers de travail s'avèrent être un outil indispensable pour les élèves. En effet, quand ils sont prêts, ils se verront attribuer des activités appropriées qui susciteront leur intérêt et leur implication quant à leur apprentissage scolaire. Les fournitures doivent être offertes par leur enseignant attitré et ce, afin que le temps consacré à la classe et qui se passe au CSB, soit le plus conforme possible à une journée scolaire usuelle. Ces paniers englobent également des tâches qui peuvent être effectuées alors que les devoirs habituels n'ont pas encore été remis. Bien que ces tâches ne fassent pas partie des exercices qui soient inclus dans le curriculum des élèves, elles sont favorables au parcours académique de ces derniers. Si un élève a un PIP, une trousse PIP sera conçue qui incorporera des outils et des stratégies qui appuient ses objectifs afférents au PIP. Par ailleurs, cette trousse devra être insérée dans son panier de travail.

Documentation et tenue de dossiers

Tous les efforts devraient être amorcés dans le but de tenir des dossiers d'une manière qui se veut efficace et adaptable. Un registre quotidien des élèves et de leurs progrès facilitera grandement la planification future.

LA CONFIGURATION PHYSIQUE DU CSB

Un CSB fonctionnera convenablement par le biais de zones qui sont clairement délimitées. De plus, la pièce doit être suffisamment grande pour abriter les aires décrites ci-dessous. Afin de visualiser les diverses photos de ces pièces, nous vous suggérons de consulter **L'ANNEXE A.**

- ⊖ **UNE AIRE D'ACCUEIL OU ZONE D'APPRIVOISEMENT** pour que les élèves soient en mesure d'entrer dans le CSB d'une façon qui ne perturbera pas les autres élèves, mais pour qu'ils soient aisément repérables et qu'ils puissent être accueillis par le personnel.
- **UN ESPACE PÉDAGOGIQUE** qui est aménagé avec des tables et/ou des bureaux pour les élèves de même que des aires de travail pour les adultes. Des postes de travail individuels sont implantés parce qu'ils confèrent aux élèves une certaine intimité et ils restreignent les distractions lorsque ceux-ci nécessitent un endroit tranquille pour accomplir leurs travaux d'école. Les élèves qui sont assignés au CSB ont des paniers qui contiennent des devoirs, des outils personnalisés, des stratégies et du matériel d'intervention.
- **UNE AIRE DE SOCIALISATION** où les élèves sont réunis lors de la pause et au dîner afin de manger ensemble, de socialiser entre eux et avec les adultes qui sont présents dans la pièce. En outre, des collations et des fruits sont fournis dans le but de respecter les besoins propres aux élèves. L'acquisition d'un réfrigérateur, d'un four à micro-ondes et d'un évier est un atout pour le centre et ses participants.
- Deux **AIRES PRIVÉES** qui sont plus petites et auxquelles il est possible d'accéder en passant par l'aire principale. Ces espaces offrent une certaine intimité de manière à ce que les adultes soient en mesure de rencontrer les élèves, les encadrer, les enseigner et ce, sans être assujettis à l'interférence de leurs pairs. Ces deux aires sont également employées à titre de zone tranquille pour les élèves qui ont besoin d'une pause parce qu'ils sont surexcités.
- Deux **ZONES DE COCOONING** qui procurent également un espace aux élèves qui sont anxieux et stressés et qui requièrent un endroit qui est calme où ils peuvent gérer leurs émotions. Les élèves se voient remettre des outils qui leur permettent d'exprimer discrètement leurs émotions ou de se tranquilliser.

Mobilier et autres fournitures

Le CSB devrait être muni de bureaux, de chaises, de tables, d'étagères, d'espaces de rangement ainsi que d'un petit réfrigérateur, d'un four à micro-ondes, d'un l'évier et de tout autre équipement nécessaire qui saurait répondre aux besoins des élèves. Vous trouverez à l'Annexe A une liste de photos illustrant les divers ameublements et fournitures qui sont proposés pour l'instauration d'un CSB au niveau secondaire.

LES INTERVENTIONS EN SITUATION DE CRISE

L'école doit déterminer les procédures qui incluent les endroits et les personnes avec lesquels le CSB doit s'adresser au moment où un élève est en situation de crise. En établissant de telles mesures, le CSB s'assure de demeurer un environnement qui est psychologiquement sécuritaire pour les élèves qui lui sont assignés. En principe, les élèves peuvent revenir au CSB quand ils auront regagné une certaine maîtrise d'eux-mêmes. Il importe de spécifier que la réadmission de l'élève repose sur un entretien qui a lieu entre les adultes qui sont en charge.

Les meilleures méthodes lors de situations de crise doivent être claires et simples à mettre en pratique et ce, dans l'éventualité où le comportement d'un élève s'exacerberait pendant son séjour au CSB. À vrai dire, il serait pertinent que le personnel reçoive une formation telle que celle qui est dispensée par le centre des ressources de prévention de la violence du CPI dans le but de gérer les incidents et ce, tout en ne nuisant pas aux élèves impliqués.

De plus, il est essentiel que les membres du personnel du CSB prennent le temps requis pour formuler un compte-rendu suite à une situation de crise et ce, principalement si une contrainte a dû être imposée. En fait, un tel compte-rendu est obligatoire dans certaines commissions scolaires pour des fins de planification et de tenue de dossiers.

LA SALLE DES ÉMOTIONS : La mise en place d'une salle des émotions peut s'avérer bénéfique lorsqu'il reste un espace inexploité dans une école. La salle des émotions consiste en un endroit qui est sécuritaire et supervisé par des adultes responsables, et où il est possible pour un élève en situation de crise d'exprimer ses émotions intenses en toute liberté. Cette méthode d'intervention met à la disposition un lieu d'expression pour les élèves qui vivent une multitude d'émotions dont ils peuvent se libérer et ce, sans craindre les risques de répercussions. Or, la salle des émotions procure un contexte privé où la dignité de l'élève est sauvegardée. Il convient de mentionner que l'élève sera continuellement accompagné d'un adulte lors de son passage dans cette salle. Pour de plus amples renseignements en lien avec la Salle des émotions, nous vous invitons à consulter le site web suivant :
<https://www.cebm.ca>

LE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

La formation professionnelle continue est essentielle au maintien de l'intégrité du programme proposé par le CSB. Il est primordial de former les membres du personnel selon le paradigme développemental intégré qui se base sur l'attachement du docteur Gordon Neufeld. En outre, il est considéré indispensable que le personnel détienne une connaissance approfondie de l'incidence des traumatismes subis et des privations sur le développement du cerveau humain ainsi que sur le comportement de l'élève.

Il est fortement recommandé que l'équipe du CSB s'engage à suivre des cours à toutes les années et que le modèle de la communauté des apprenants professionnels (CPA) soit employé. En adoptant ce modèle, l'information présentée pourra être assimilée en petite quantité et discutée en profondeur et ce, de façon à ce que la théorie puisse être appliquée rigoureusement à la pratique.

Au cours de l'année scolaire 2020-2021, le Centre d'excellence en gestion du comportement (CEBM) proposera une série de présentations en ligne pour ceux qui souhaiteraient aménager et utiliser le modèle du Centre de soutien bienveillant. Nous vous suggérons de consulter le site web www.cebm.ca pour en savoir davantage sur ce sujet.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier les personnes suivantes pour leur précieuse collaboration relative à la création et au développement du modèle du CSB :

Monsieur Bernard Messier, Psychoéducateur (retraité),
Commission scolaire Eastern Townships, Québec

Madame Kathy Mauro, Psychologue (retraîtée),
Commission scolaire Eastern Townships, Québec

L'administration et le personnel de l'école secondaire Massey-Vanier,
(CSET), Cowansville, Québec

Madame Jackie Hann, enseignante, Stephie Woima Elementary School,
Chinook's Edge School Division, Sylvan Lake, Alberta

« Lorsque nous traitons avec les immatures, nous devons gagner leur cœur en premier lieu afin que leurs esprits s'ouvrent à notre influence » **Gordon Neufeld, PhD**

« La clé de toute intervention consiste à 'lire' l'élève qui se trouve devant nous et de faire correspondre l'intervention qui lui conviendra le mieux à cet instant. Cette façon de procéder sera bénéfique à l'élève, mais également à l'enseignant, à la classe et à l'école dans son intégralité. »

Martine Demers, Conseillère en comportement, CSR, CEBM

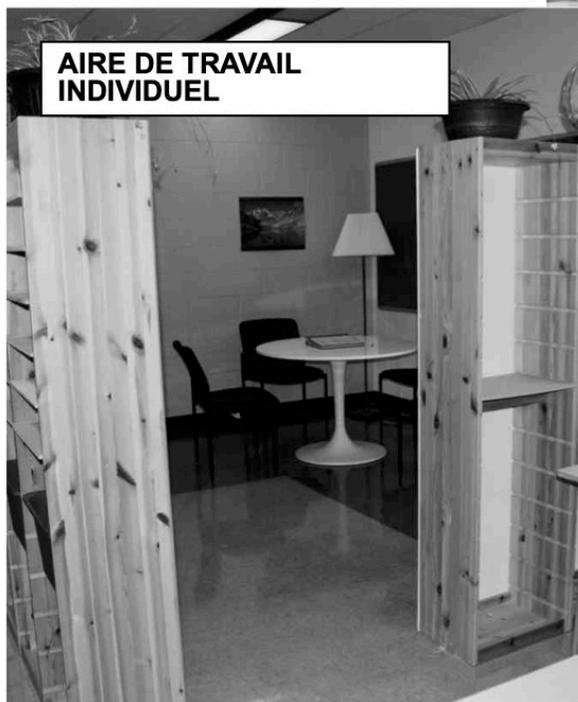
Pour de plus amples renseignements relatifs au modèle du centre de soutien bienveillant, veuillez communiquer avec :

Madame Eva de Gosztanyi, Coordonnatrice du Centre d'excellence en gestion du comportement (CEBM)

Cellulaire : (514) 771-4649, Courriel : edegosztanyi@rsb.qc.ca

LISTE DE RESSOURCES

1. **Retrouver son rôle de parent** - Gordon Neufeld, PhD et Dr Gabor Maté, Les Éditions de l'Homme, 2005
2. **Reclaiming our Students** Hannah Beach & Tamara Strijack | Page Two Books | 2020
3. **Why Students Underachieve** Dr. Regalena Melrose, | Rowman & Littlefield Educ. | 2006
www.drmelrose.com
4. **Lincoln High School in Walla Walla WA, tries new approach to school discipline — suspensions drop 85%** Stevens, J. E. (2012a) from:
<http://acestoohigh.com/2012/04/23/lincoln-high-school-in-walla-walla-wa-tries-new-approach-to-school-discipline-expulsions-drop-85/>
5. **Adverse Childhood Experiences Study**
<http://www.cdc.gov/violenceprevention/acestudy/about.html>
6. **The Boy who was Raised as a Dog** Bruce D. Perry & Maia Szalavitz |Basic Books| 2006
www.childtrauma.org/
7. **The Body Keeps Score: Brain, Mind and Body in the Healing of Trauma** Bessel van der Kolk |Penguin Books| 2014
8. **Waking the Tiger: Healing Trauma** Peter A. Levine | North Atlantic Books | 1997
9. **Unconditional Teaching** Alfie Kohn |Educational Leadership| 2005
<http://www.alfiekohn.org/teaching/uncondtchg.html>
10. **Educating Oppositional and Defiant Children** Philip S. Hall and Nancy D. Hall |Association for Supervision and Curriculum Development| 2003
11. **L'enfant explosif** - Ross W. Greene, PhD, Le Courrier du Livre, 2017
12. **The First Days of School: How to be an Effective Teacher** Harry K. Wong |Harry K. Wong Publications| 2004 <http://teachers.net/gazette/wong.html>
13. **Secrets of Discipline for Parents and Teachers and With All Due Respect – Keys for building effective school discipline** Ronald G. Morrish These books are available from
www.realdiscipline.com
14. **Real Boys** William S. Pollack |Owl Books| 1999
15. **Jouer, Grandir, S'épanouir – Le rôle de l'attachement dans le développement de l'enfant** – Dre Deborah MacNamara, PhD, Les Éditions du Carré, 2017

ANNEXE A: Configuration d'un CSB**AIRE D'ACCUEIL****PIÈCE PRINCIPALE****CUISINE/ ARE DE SOCIALISATION****AIRE DE TRAVAIL****AIRE DE TRAVAIL INDIVIDUEL****AIRE DE CASIERS**

ANNEXE B: CSB – Liste de mobilier et de fournitures recommandés

Aire d'accueil	Aire d'enseignement
<ul style="list-style-type: none"> – Une affiche de bienvenue accueillante qui incite l'enfant à vouloir entrer – Des livres pour examiner – Des objets sensoriels – Du papier et des crayons 	<ul style="list-style-type: none"> – Postes de travail individualisés – Panier communautaire de fournitures requises pour faire les tâches assignées – Un tableau blanc interactif, un ordinateur et un projecteur – Un grand tableau effaçable à sec
Aires Privées	Aire de repas commune
<ul style="list-style-type: none"> – Deux espaces situés dans différentes zones de la pièce – L'artisanat et le matériel sensoriel sont facilement accessibles – Espaces et indices visuels pour le yoga – Activités de motricité fine – Chaises confortables 	<ul style="list-style-type: none"> – Une table et des chaises – Un réfrigérateur – Un four à micro-ondes – Une étagère ou une armoire pour ranger la nourriture, les ustensiles et les produits nettoyants – Un évier, si possible
Aire réservée au personnel	Postes de travail individualisés
<ul style="list-style-type: none"> – Une table ou un bureau qui sont placés stratégiquement pour assurer une supervision optimale – Une chaise par élève pour un bureau afin d'offrir un « un espace de conférence intime » – Des outils d'intervention « accessibles » qui sont prêts à être distribués aux élèves en difficulté 	<ul style="list-style-type: none"> – Fournitures nécessaires pour exécuter les tâches à chaque poste de travail
Outils et stratégies académiques	Table de projets communautaires
<ul style="list-style-type: none"> – Dossiers qui comprend du matériel de soutien visuel en maths, en français (FSL) ou en anglais (ELA) – Outils organisationnels qui rendent les tâches imposantes gérables – Diverses options qui aident à faire la transition entre le travail écrit et d'autres supports 	<ul style="list-style-type: none"> – Construction et création en cours: Créations avec de la laine (tricot, tricoton, tressage, tissage), fabrication de couettes, créations avec du fil et des billes – Casse-têtes – Peinture et création d'une murale, construction d'un mur en blocs LEGO
Aire de lecture	Espace Physique
<ul style="list-style-type: none"> – Sièges confortables ou des « poufs » 	<ul style="list-style-type: none"> – Des bibliothèques ou des étagères pour créer des espaces de rangement pour le matériel d'intervention, les jeux et les fournitures – Paniers pour trier, organiser ou placer les différents items – Lampes pour faire un éclairage tamisé

ANNEXE C:

LE RÉCIT D'OASIS, UN CENTRE DE SOUTIEN BIENVEILLANT INTRODUIT PAR L'ÉCOLE SECONDAIRE MASSEY-VANIER, CSET

Un défi a été proposé au personnel de l'école secondaire Massey-Vanier de la commission scolaire Eastern Townships (CSET) du Québec afin d'élaborer une intervention qui transforme la théorie en pratique. À vrai dire, cette intervention a engendré le programme OASIS qui a permis de conceptualiser le cadre théorique du concept du centre de soutien bienveillant.

Le centre OASIS (Organisation/ Aceptation/ Sécure/ Individualisé/ Soutien) a été mis sur pied à l'école secondaire Massey-Vanier de la commission scolaire Eastern Townships (CSET) en 2008. Notamment, des élèves (environ 700 jeunes) qui sont issus de communautés réparties sur un vaste secteur géographique ont été acheminés vers cette école secondaire qui se situe en milieu rural.

Dans cet ordre d'idées, un petit groupe d'adultes déterminés ont proposé l'instauration d'un centre qui était axé sur la mise en œuvre d'une mesure de protection en contexte scolaire pour les élèves qui étaient incapables de faire face aux exigences imposées parce qu'ils se trouvaient dans une grande école secondaire et ce, sans le soutien d'adultes. Ce centre avait pour objectif d'inclure un groupe d'élèves qui affichaient des comportements agressifs et un groupe d'élèves qui vivaient de la détresse émotionnelle, ou une combinaison des deux. Le but recherché avec les élèves du premier groupe consistait à les empêcher de se comporter d'une manière qui pourrait entraîner leur suspension de l'école, tandis que l'intention afférente au second groupe avait pour nature de leur procurer du soutien et ce, de façon à leur permettre de persister dans leurs efforts pour répondre aux exigences de l'école.

Avant la mise en place de l'OASIS, les élèves qui fréquentaient l'école Massey-Vanier et qui exhibaient des comportements perturbateurs, se voyaient tous assignés à une salle de retenues selon un paradigme comportemental classique qui faisait appel à des récompenses et à des conséquences, à des feuilles de réflexion, à des contrats et à des formations d'aptitudes sociales, ou tout simplement à une association de certaines de ces méthodes. Par ailleurs, les élèves qui étaient affectés par des difficultés émotionnelles autres que des comportements perturbateurs bénéficiaient rarement de services pour les aider. Par conséquent, le personnel de l'école, dont les enseignants, les administrateurs et les individus attirés aux services aux élèves, était mécontent du sort réservé aux élèves. Or, l'approche fondée sur les récompenses et sur les punitions n'a favorisé aucunement la formation de relations positives entre les élèves et les adultes présents à l'école, et elle n'a pas réussi à modifier de manière significative le comportement des élèves qui manifestaient fréquemment des difficultés.

En raison de l'insatisfaction à l'égard de l'approche comportementale, un nombre croissant d'enseignants, d'administrateurs et de professionnels ont reçu une formation portant sur le paradigme développemental intégré qui se base sur l'attachement de Gordon Neufeld et sur les interventions qui se fondent sur les traumatismes subis. Et c'est ainsi que la création de l'OASIS s'est déroulée!

Il importe de mentionner que le modèle du centre de soutien bienveillant repose sur les nombreuses années d'expérience des membres du personnel qui œuvrent à l'intérieur et en collaboration avec le centre OASIS.

Au fil du temps, ce centre continue d'évoluer, en examinant et en révisant continuellement les meilleures pratiques qui sont en conformité avec le paradigme développemental basé sur l'attachement ainsi que par le biais des recherches en matière de traumatismes subis.

L'environnement paisible et propice à l'épanouissement qui a été implanté est habituellement bien accueilli par les élèves au début de leur expérience ou peu de temps après. Il convient de noter que le centre OASIS n'est pas perçu par les élèves comme étant un moyen punitif. Pour ce motif, ceux-ci font souvent appel à ce service et ils sont davantage enclins à se laisser guider par les adultes qui sont présents à l'école.

En outre, cette école a observé une diminution du nombre de suspensions et une augmentation du nombre d'élèves qui ont complété leurs études. Finalement, il importe de divulguer que le programme OASIS est en opération depuis les 12 dernières années.