



Trousse de procédures

à l'intention des intervenantes et des intervenants scolaires

Interventions en situation de crise

Trousse de procédures

**à l'intention des intervenantes
et des intervenants scolaires**

Interventions en situation de crise



Fédération du personnel
de soutien scolaire (CSQ)

L'école...

**un milieu sécuritaire
et respectueux pour
toutes et tous !**

Comité de vie professionnelle en adaptation scolaire FPSS-CSQ

Patricia Ferlatte

technicienne en éducation spécialisée de la Commission scolaire René-Lévesque

Sylvie Lanctôt

technicienne en éducation spécialisée de la Commission scolaire des Patriotes

Éric Vézina

technicien en éducation spécialisée de la Commission scolaire des Trois-Lacs

Joanne Quévillon

vice-présidente aux relations du travail et à la vie professionnelle de la
Fédération du personnel de soutien scolaire (FPSS-CSQ)

Trousse de procédures à l'intention des intervenantes et des intervenants scolaires : interventions en situation de crise

Publication de la Fédération du personnel
de soutien scolaire (FPSS-CSQ)

FPSS-CSQ/Montréal

9405, rue Sherbrooke Est, Montréal (Québec)
H1L 6P3, Téléphone : 514 356-8888
Télécopie : 514 493-3697

FPSS-CSQ/Québec

320, rue St-Joseph Est, Bureau SS-045
Québec (Québec)
G1K 9E7, Téléphone : 418 649-8888
Télécopie : 418 263-1971
Courriel : fpss@csq.qc.net
Adresse internet :
www.fpss.csq.qc.net

Rédactrice en chef : Joanne Quévillon

Rédaction : Patricia Ferlatte, Sylvie Lanctôt,
Éric Vézina

Secrétariat : Josée Beaupré

Relecture : Andrée Bérubé

Chef de projet : Guy Bazin

Conception graphique : Johanne Boucher

Assistante à la production scriptovisuelle :
Louisette St-Gelais

Tirage : 6 000

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du
Québec, Bibliothèque nationale du Canada

Cote CSQ : D12001

1

Mise en place d'un protocole

Implication

Discussion

Direction

Au même titre que tout autre protocole dans l'école (postvention, plan d'évacuation d'incendie, confinement), la direction d'école se doit d'être la responsable de la mise en œuvre d'un protocole d'intervention en situation de crise afin d'assurer la sécurité, le respect et l'intégrité des élèves et du personnel de l'école.



Partage

Comité

Le comité doit être composé de personnes représentant la direction de l'école, le personnel enseignant, le personnel professionnel et de soutien œuvrant auprès des élèves.

Collaboration

Échange

* Consulter le CD pour un canevas de protocole à compléter.

Leadership

2

Présentation du protocole et des définitions communes à toute l'équipe-école



À cette étape, il est important que la direction convoque tout le personnel de l'école, appartenant ou fréquentant l'établissement, pour la présentation du protocole mis en place par le comité. Et, dans un même temps, pour s'assurer d'une vision commune de l'ensemble du personnel, une présentation des définitions utiles est à faire.

2

DÉFINITIONS UTILES ET COMMUNES À TOUTE L'ÉQUIPE ÉCOLE

Urgence

Situation où la sécurité de l'élève ou celle de toute autre personne est compromise et pouvant même mener à des lésions corporelles.

Retrait

L'élève peut être en retrait dans un coin de la classe avec la possibilité ou non de voir l'activité en cours. Il peut aussi être retiré du groupe s'il est accompagné d'un intervenant.

Isolement

Action qui consiste à soustraire l'élève de son milieu pour un temps déterminé afin de le confiner dans un endroit où il ne peut sortir librement.

Contention chimique

Action qui consiste à contrôler la capacité d'action d'un élève par une médication prescrite par un médecin (surtout utilisée dans les écoles spécialisées).

Contention

Immobiliser en tout ou en partie l'élève dans un but thérapeutique en utilisant la force mécanique ou la force humaine nécessaire.

Crise

Accès bref et violent d'un état nerveux ou émotif à la suite d'un malaise que la personne ne peut ni fuir ni résoudre avec ses moyens habituels.

Mesures contraignantes

Il s'agit de limitation, soit par la contention ou l'isolement.

N. B. :

Distinction importante à faire entre les termes *retrait* et *isolement*.

Implication, concertation et collaboration

Consignes de sécurité



Consignes de sécurité lors d'intervention avec un élève en situation de crise

- **Assurer la sécurité du groupe, l'éloigner de la situation.**
- **Nommer l'élève et bien faire connaître nos intentions.**
- **Enlever tout objet qui pourrait blesser l'élève ou qu'il pourrait utiliser pour agresser.**
- **Le plus possible, demeurer à une distance de un mètre tout en adoptant une attitude rassurante.**
- **Ne pas demeurer dans un endroit isolé.**
- **S'assurer de la présence d'un autre adulte.**
- **Éviter de toucher l'élève en crise ; ce geste pourrait être interprété comme la permission de nous toucher et d'agresser pour se défendre.**
- **Parler d'une voix calme et rassurante.**

Symptômes apparents et suggestions d'intervention¹

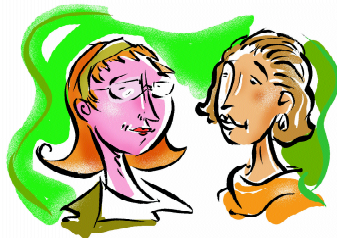
Symptômes apparents

- Opposition
- Refus de répondre aux demandes
- Agitation motrice
- Augmentation de l'anxiété
- Comportements perturbateurs

Pistes d'intervention suggérées

- Écoute active
- Ignorance intentionnelle
- Reformuler la demande de façon claire et précise
- S'assurer qu'il a compris l'exigence
- Proposer à l'élève de choisir une activité pour se calmer (ex. : aller boire de l'eau, aller à la toilette, prendre des respirations à l'extérieur du local...)
- Permettre à l'élève de verbaliser ses émotions
- Décontamination de la tension par l'humour

Annoncer à un autre adulte que l'on est à la première étape du protocole afin d'assurer une proximité au besoin.



1 Inspiré du document *Les mesures contraignantes à l'école : une question éducative, légale et éthique*, novembre 2007, Éducation Montréal, 36 p.

4

Mesures d'encadrement

Symptômes apparents et suggestions d'intervention¹

Symptômes apparents

- Défi de l'autorité
- Colère, pleurs

- Agressivité verbale
- Menace d'agression physique

Pistes d'intervention suggérées

- Aider l'élève à mettre des mots sur ses émotions
- Annoncer les limites
- Retrait préventif (T.E.S., psychoéducatrice...)

- Utiliser un ton de voix calme
- Faire connaître les conséquences de ses actes
- Donner des consignes (courtes, précises, une à la fois...)
- Retirer l'élève
- Demander qu'un autre intervenant prenne le relais (au besoin)



1 Inspiré du document *Les mesures contraignantes à l'école : une question éducative, légale et éthique*, Éducation Montréalégie.

5

Mesures contraignantes

Symptômes apparents et suggestions d'intervention¹

On fait appel à ces mesures en dernier recours, alors qu'il y a compromission de la sécurité pour lui-même ou pour les autres.

Symptômes apparents

- Agression physique sur les autres
- Automutilation
- Comportement dangereux pour lui ou pour les autres

Pistes d'intervention suggérées

- Utiliser un ton de voix calme
- Sécuriser l'environnement
- Faire appel à la sécurité publique (au besoin)
- Faire valider la nécessité de l'utilisation de la mesure contraignante par le deuxième intervenant en présence
- Utilisation d'une mesure contraignante (arrêt d'agir) si l'élève est dangereux pour lui ou pour les autres
- Prévenir les parents de la situation
- Accepter ou demander qu'un autre intervenant prenne le relais (au besoin)

- **Toujours agir en présence de deux adultes.**
- **S'assurer que quelqu'un avise la direction de l'utilisation imminente d'une mesure contraignante.**

1 Inspiré du document *Les mesures contraignantes à l'école : une question éducative, légale et éthique*, Éducation Montérégie.

6

Quoi faire après la crise ?

- 1- Vérifier que les parents ont été prévenus.**
- 2- Offrir un support aux intervenants (répit, ventilation, etc.).**
- 3- Compléter le rapport d'événement pour l'utilisation d'une mesure (consulter le CD).**
- 4- Remplir le registre d'évènements de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) (consulter la direction).**
- 5- Retour sur la situation avec la direction, les intervenants, l'élève et les parents.**
- 6- Mettre des mesures en place pour éviter une autre crise du même genre tel que : plan d'intervention, plan d'action ou contrat de fréquentation (consulter les documents en référence sur le CD).**

Si la situation est récurrente ou si aucune mesure n'est mise en place, les intervenants peuvent exercer un droit de refus (consulter le CD).

7

Paramètres légaux

Le Code criminel vous offre la protection nécessaire si jamais vous étiez appelé à utiliser la force raisonnable pour accomplir vos fonctions. Cette protection vous est accordée à la condition que vous puissiez justifier vos actions, car le Code criminel vous rend également responsable de toute force excessive que vous pourriez employer.

Il est important de souligner une fois de plus que dans tous les cas où l'on a recours à la force, il faut avoir des motifs raisonnables de le faire (compromission de la sécurité de l'élève en crise, des autres élèves ou du personnel...).

Voici les différents articles de lois que l'on retrouve sur le CD, qui réfèrent aux paramètres légaux :

- responsabilité civile,
- Charte des droits et libertés de la personne du Québec,
- responsabilité criminelle,
- Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST),
- mesures disciplinaires.



8

Quelques formations disponibles

- **Formation Oméga de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS) : Apprendre à gérer les crises de violence**
Tél. : 514 253-6871 ou 1 800 361-4528
Courriel : info@asstsas.qc.ca
- **Tolérer l'intolérable ou faire œuvre d'éducation**
Égide Royer, Université Laval, Québec
Courriel : egide.royer@fse.ulaval.ca
- **Les conduites agressives à l'école : perspectives d'interventions**
Égide Royer, Université Laval, Québec
Courriel : egide.royer@fse.ulaval.ca
- **Présenter son intégrité physique**
Cégep de Trois-Rivières
(Services aux entreprises)
Tél. : 819 376-1721 poste 2064
- **Programmes, services et ressources CPI d'intervention et de prévention de la violence**
www.crisisprevention.com
info@crisisprevention.com
Tél. : 1 800 558-8976
- **L'intervention physique et les personnes à risque**
Cégep de Trois-Rivières
(Services aux entreprises)
Tél. : 819 376-1721 poste 2064
- **L'intervention non agressive auprès des enfants en souffrance d'être**
Jean-Yves Bujold et Jacques Cauvier
Tél. : 418 391-2447
- **Congrès biennal du Comité québécois pour les jeunes en difficulté de comportement (CQJDC)**
Tél. : 418 628-7666
Courriel : adm@cqjdc.org



BERNIER, Sylvain et Louis LEGAULT (2008). *Où se situe l'intervention en situation de crise dans l'histoire de la classe, de l'école ?*, Services régionaux, Saguenay–Lac-Saint-Jean, octobre, 1 p.

Commission scolaire des Rives-du-Saguenay (2006). *Politique sur l'utilisation des mesures contraignantes*, septembre, 5 p.

Commission scolaire des Rives-du-Saguenay. *Protocole d'application des mesures contraignantes*, annexe à la Politique sur l'utilisation des mesures contraignantes, 9 p.

Éducation Montérégie (2007). *Les mesures contraignantes à l'école : une question éducative, légale et éthique*, novembre, 36 p.

MORIN, Marie-Claude et Pierre LEFEBVRE (2008). *Quelques balises légales relatives à la maîtrise physique de personnes en situation de crise*, CSO, Service des relations du travail, avril, 28 p. (A07-SST-026)

Québec (Province). Ministère de l'Éducation (1999). *Une école adaptée à tous ses élèves : plan d'action en matière d'adaptation scolaire*, MEQ, 15 p.

Québec (Province). Ministère de l'Éducation (1999). *Une école adaptée à tous ses élèves : politique de l'adaptation scolaire*, MEQ, 50 p.

Québec (Province). Ministère de l'Éducation (2001). *Politique relative à l'organisation des services éducatifs aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage pour une école adaptée à tous ses élèves*, guide d'élaboration, MEQ, 87 p.

Québec (Province). Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. *La violence à l'école : ça vaut le coup d'agir ensemble*, plan d'action pour prévenir et traiter la violence à l'école 2008-2011, MELS, 4 p. (Version abrégée)

ROUSSEAU, Pierre, psychoéducateur.
Stratégies d'interventions en situation de crise, SISC, 19 p.





Remerciements aux collaborateurs

Daniel Jolin
Technicien en éducation spécialisée
Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île

M^e Marie-Claude Morin
Avocate aux services juridiques
Centrale des syndicats du Québec (CSQ)

Pierre Lefebvre
Conseiller syndical en santé et sécurité du travail
Centrale des syndicats du Québec (CSQ)

Sylvain Bernier, psychologue et
Louis Legault, orthopédagogue
Services régionaux
Saguenay-Lac-St-Jean

Cette trousse a été réalisée par les membres du Comité de vie professionnelle en adaptation scolaire de la Fédération du personnel de soutien scolaire (FPSS-CSQ).

Remerciements

Au nom de la Fédération du personnel de soutien scolaire (FPSS-CSQ), nous remercions la Fédération des syndicats de l'enseignement (CSQ) et la Fédération des professionnelles et professionnels de l'éducation du Québec (CSQ) pour leur contribution à la *Trousse de procédures à l'intention des intervenantes et des intervenants scolaires – Interventions en situation de crise*.

10

Table des matières du CD

Documents de référence

- *Exercer un droit de refus, CSST*
- *Droit de refus, (dépliant), CSST*
- *Plan d'action pour prévenir et traiter la violence à l'école 2008-2011, MELS*
- *Les mesures contraignantes à l'école : une question éducative, légale et éthique, Éducation Montérégie*
- Présentation PowerPoint de *Les mesures contraignantes à l'école : une question éducative, légale et éthique, Éducation Montérégie*
- Politique de l'adaptation scolaire de *Une école adaptée à tous ses élèves, MEO*
- Plan d'action en adaptation scolaire de *Une école adaptée à tous ses élèves, MEO*

Quelques formations disponibles

- Cégep de Trois-Rivières
- Égide Royer, Université Laval
- Congrès COJDC
- Intervention non agressive par Jean-Yves Bujold et Jacques Cauvier
- Formation Oméga de l'ASSTSAS
- Crisis Prevention Institute, inc. (CPI)



Formulaires et guide

- Protocole d'intervention en situation de crise
- Rapport d'intervention
- Rapport d'évènement pour l'utilisation d'une mesure contraignante
- Guide pour analyser la crise (postvention)
- Fiche d'observation systématique
- Fiche d'escalade
- Processus décisionnel pour l'utilisation de mesures contraignantes
- Guide : protocole d'intervention en situation de crise
- Aide-mémoire : intervention en situation de crise

Volet juridique

- Notions juridiques
- Paramètres légaux

Trousse d'intervention en situation de crise (version imprimable)