



# 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](mailto:fpss@csq.qc.net)  
Adresse internet :  
[www.fpss.csq.qc.net](http://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'intervention<sup>1</sup>

### 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'intervention<sup>1</sup>

#### 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'intervention<sup>1</sup>

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<sup>e</sup> 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)