



Prévention et prise en charge de la violence envers le personnel scolaire

GUIDE PRATIQUE D'ACCOMPAGNEMENT

Août 2025

Avis

Le présent guide pratique d'accompagnement concernant la prévention et la prise en charge de la violence envers le personnel scolaire constitue un tout, c'est-à-dire que le contenu du document principal doit être lu en complémentarité avec les annexes. Le lecteur pourra, s'il le désire, utiliser l'annexe III à des fins pratiques tout en se référant au contenu principal.

Coordination et rédaction

Direction des relations du travail du personnel d'encadrement, professionnel et de soutien
Direction générale des relations du travail
Sous-ministériat de la réussite éducative et de la main-d'œuvre

Pour information

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

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation

ISBN 978-2-555-02049-8 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

25-107-28_w6

Table des matières

Contexte.....	1
Introduction	2
1 Orientations	3
1.1 Définitions et cadre légal, dont les contrats de travail.....	3
1.2 Principes directeurs	3
1.3 Engagement et collaboration de tous les acteurs	3
1.4 Les actions à poser avant, pendant et après un événement violent	4
1.4.1 Mesures de prévention (avant).....	4
1.4.1.1 Élimination à la source et remplacement : éviter la survenance d'un événement violent et favoriser des comportements visant un climat sain et sécuritaire	6
1.4.1.2 Contrôle technique : aménager l'environnement de travail de façon sécuritaire	6
1.4.1.3 Sensibilisation à la présence du risque : promouvoir les conditions et les actions favorables au maintien d'un milieu de travail sain et sécuritaire	7
1.4.1.4 Mesures administratives : développer et maintenir une culture organisationnelle axée sur la prévention et la prise en charge de la violence	7
1.4.1.5 Équipements de protection individuelle (EPI) : fournir, lorsque cela est requis, des EPI au personnel scolaire	8
1.4.2 Mesures d'intervention (pendant).....	9
1.4.3 Mesures de suivi (après)	11
1.4.3.1 Accompagnement du personnel	11
1.4.3.2 Pratiques organisationnelles et actions administratives.....	12
Conclusion	16
Annexe I – Définitions relatives à la violence	17
Annexe II – Encadrements légaux	20
Annexe III – Modèle visant l'application du guide	29
Annexe IV – Exemples d'outils.....	40
Annexe V – Mesures administratives détaillées	43
Références.....	47

Contexte

Dans le cadre de la Semaine de la prévention de la violence et de l'intimidation dans les écoles tenue du 17 au 21 mars 2025, le ministre de l'Éducation (MEQ) a annoncé la mise en place d'une table de travail chargée d'élaborer, à l'intention des centres de services scolaires (CSS), des commissions scolaires (CS) et de l'ensemble de leur personnel, un guide visant à prévenir la violence envers le personnel scolaire et à mieux encadrer les actions à poser lorsqu'elle survient.

L'initiative découle de divers constats établis au fil des années et de l'importance que le ministre accorde notamment à la prévention de la violence envers le personnel scolaire.

Ces travaux ont été menés en collaboration avec plusieurs partenaires : la Fédération des centres de services scolaires du Québec (FCSSQ); l'Association des commissions scolaires anglophones du Québec (ACSAQ); la Centrale des syndicats du Québec (CSQ) et ses trois fédérations du secteur scolaire, soit la Fédération des syndicats de l'enseignement (FSE), la Fédération du personnel de soutien scolaire (FPSS) et la Fédération des professionnelles et professionnels de l'éducation (FPPE), ainsi que l'Association provinciale des enseignantes et enseignants du Québec (APEQ); le Syndicat des professionnelles et professionnels de Laval-Rive-Nord (SPPLRN); la Fédération des employées et employés de services publics (FEESP); le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) le Syndicat des employées et employés professionnels et de bureau (SEPB); l'Union des employés et employées de service, section locale 800 (UES-800); l'Association indépendante des employés(ées) de soutien de la Commission scolaire Western Québec (IAWQ-AIWQ); l'Union indépendante des employés de soutien de la Commission scolaire Lester B. Pearson; et des associations représentant le personnel d'encadrement, soit la Fédération québécoise des directions d'établissement d'enseignement (FQDE), l'Association québécoise du personnel de direction d'école (AQPDE), l'Association montréalaise des directions d'établissement scolaire (AMDES), l'Association québécoise des cadres scolaires (AQCS), l'Association des administrateurs des écoles anglaises du Québec (AAESQ) et l'Association des cadres scolaires du Grand Montréal (ACSGM). La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) a également été consultée.

Chez l'ensemble des acteurs, il existe incontestablement une volonté commune d'agir concrètement et de s'engager à prendre en charge, de manière proactive, les situations de violence envers le personnel scolaire par un accompagnement optimal des personnes qui en sont victimes.

Introduction

L'environnement scolaire est un lieu où les relations sont interconnectées, que ce soit avec les élèves, leurs parents ou entre les membres du personnel scolaire. Ces derniers sont appelés à œuvrer auprès de plusieurs personnes ayant des profils et des besoins diversifiés.

Bien que dans la plupart des situations, ces relations soient saines et enrichissantes, des événements de violence peuvent survenir et affecter le bien-être physique et psychologique d'un ou de plusieurs membres du personnel scolaire.

En santé et sécurité du travail (SST), la violence physique ou psychologique, y compris la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel, fait partie des risques psychosociaux liés au travail reconnus, tout comme le harcèlement et l'exposition à un événement potentiellement traumatique. La violence n'est pas propre au milieu scolaire et peut survenir dans tous les secteurs d'activité. Qu'elle soit intentionnelle ou non, elle doit être prise en charge.

Il peut arriver que des situations qui correspondent à du harcèlement au travail (harcèlement psychologique, harcèlement sexuel ou cyberharcèlement) comprennent une ou plusieurs formes de violence. Les efforts déployés pour favoriser le respect, la civilité et la gestion des conflits dans un milieu de travail peuvent contribuer à prévenir le harcèlement et la violence au travail. Il arrive aussi que des travailleurs exposés à de la violence en milieu de travail développent des problèmes de santé psychologique en lien avec un ou des événements potentiellement traumatiques. De plus, des facteurs de risques psychosociaux peuvent influencer la santé physique et psychologique des travailleurs. Il s'agit de l'autonomie décisionnelle, du soutien par les collègues et les supérieurs, de la justice organisationnelle, de la reconnaissance et de la charge de travail.

Dans le cadre de ce guide, les actes de violence envers le personnel scolaire posés par un élève, un parent ou encore tout autre employé du CSS ou de la CS sont essentiellement visés. Certaines situations sont ainsi abordées succinctement, notamment les situations de violence familiale, conjugale et à caractère sexuel.

Dans le milieu scolaire, la *Loi sur l'instruction publique* (LIP) balise notamment les actions à déployer lorsqu'un élève est victime de violence et d'intimidation. En cas de violence envers un membre du personnel scolaire, ce sont les obligations prévues à la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) qui s'appliquent.

En vue d'outiller l'ensemble du personnel scolaire et de l'aider ainsi à faire face à une situation de violence, les lignes qui suivent, qui s'inspirent d'une démarche éprouvée en santé et sécurité du travail, sont adaptées à la réalité du milieu scolaire. D'abord, les orientations et les principes directeurs encadrant les actions du personnel scolaire sont exposés. Ensuite, les actions à poser avant, pendant et après un événement violent sont traitées de manière détaillée et rigoureuse dans le but de permettre de bonifier les pratiques actuelles des CSS et CS. Enfin, une synthèse est effectuée et suivie des annexes pertinentes, dont l'annexe III, qui est nécessaire à la fine compréhension des actions à mener.

1 Orientations

1.1 Définitions et cadre légal, dont les contrats de travail

Les définitions relatives à la violence sont présentées à l'annexe I dans le but de ne pas alourdir le texte.

La santé et la sécurité du personnel scolaire sont bien encadrées sur le plan juridique, que ce soit dans la *Charte des droits et libertés de la personne*, les lois ou les conventions collectives et ententes nationales. Les principaux extraits pertinents de celles-ci sont reproduits à l'annexe II.

1.2 Principes directeurs

- Bien que les actions proposées tiennent compte des droits et des besoins des élèves, le présent guide vise principalement la protection du personnel scolaire.
- Les employeurs et les travailleurs ont des obligations en matière de santé et de sécurité du travail. Il s'agit d'une responsabilité partagée.
- Le succès de la démarche repose sur l'engagement non seulement des employeurs et des travailleurs, mais aussi de tous les acteurs concernés par la prévention de la violence (parents, réseau de la santé, partenaires communautaires, etc.).
- Plusieurs milieux scolaires ont déjà mis en place, à la suite de nombreuses discussions et ententes avec les parties prenantes et de diverses expérimentations sur le terrain, différentes mesures visant la prise en charge du risque de violence dont les résultats sont concluants. Le présent guide permettra de bonifier ces pratiques, le cas échéant.
- L'approche en santé et sécurité du travail retenue est basée sur la hiérarchie des mesures de prévention, c'est-à-dire que lorsqu'un risque ne peut être éliminé à la source, des mesures doivent être mises en place pour le corriger et le contrôler. Cette hiérarchie des mesures est présentée plus en détail dans la section portant sur les mesures de prévention.

1.3 Engagement et collaboration de tous les acteurs

Outre les employeurs et les travailleurs du réseau scolaire, d'autres parties prenantes peuvent jouer un rôle non négligeable dans la prévention, la prise en charge ou le suivi des situations de violence en rehaussant le soutien auprès de la famille, de l'école ou de la communauté :

- Le réseau de la santé et des services sociaux, appelé à offrir des services selon les besoins et à augmenter le soutien auprès des élèves à l'école et à l'extérieur de l'école;
- Les organismes communautaires, qui offrent des services pouvant rehausser le soutien auprès de l'élève, du parent ou du tuteur ainsi que du personnel scolaire et d'encadrement;

- La CNESST, qui rend disponibles des documents de référence et des guides sur la gestion des risques, notamment psychosociaux, dont la violence au travail. La CNESST donne également accès à des conseillers en prévention des risques psychosociaux. Ses inspecteurs, qui appliquent la LSST et ses règlements, visitent aussi les milieux à la suite d'un événement ou, parfois, dans une visée préventive;
- Les parents, par les engagements qu'ils doivent prendre en vue d'empêcher, le cas échéant, la répétition de tout acte d'intimidation ou de violence, ainsi que par leur collaboration aux différentes actions posées par l'établissement (plan d'action, plan d'intervention, mesures de soutien et d'encadrement, sanctions disciplinaires, accessibilité à des services externes);
- Le [Protecteur national de l'élève](#) et les protecteurs régionaux de l'élève, qui protègent les droits des élèves et de leurs parents en leur permettant d'exprimer leurs insatisfactions envers les services scolaires qu'ils reçoivent de la part de leur école;
- Le ou les corps de police de la région, qui peuvent intervenir lors d'une urgence ou d'une enquête.

1.4 Les actions à poser avant, pendant et après un événement violent

Cette section présente les actions qui visent la prévention, l'intervention et l'analyse à la suite d'un événement violent. À l'annexe III, un modèle visant l'application du guide propose des actions concrètes pouvant être réalisées avant, pendant et après un acte de violence.

D'entrée de jeu, il importe de considérer que des facteurs de risque (ex. : absence d'une action) peuvent devenir des facteurs de protection (ex. : mise en place de l'action).

1.4.1 Mesures de prévention (avant)

Lorsqu'il est question de prévention en milieu scolaire, différents modèles peuvent servir à catégoriser les actions déployées ou à mettre en place, par exemple la pyramide de prévention adaptée par Beaumont (2023) ou le modèle « 3 x 3 » (CSSMB, 2016).

Néanmoins, en contexte de santé et de sécurité du travail, c'est à partir de la **hiérarchie des mesures de prévention** qu'il faut réfléchir les actions préventives à déployer ou les correctifs à apporter en considération des risques identifiés et priorisés. Il s'agit d'une méthode reconnue provenant du domaine de la santé et de la sécurité du travail.

Les employeurs, qui sont assujettis à la LSST, doivent ainsi faire des démarches pour **identifier, analyser et prioriser les risques** en milieu de travail.

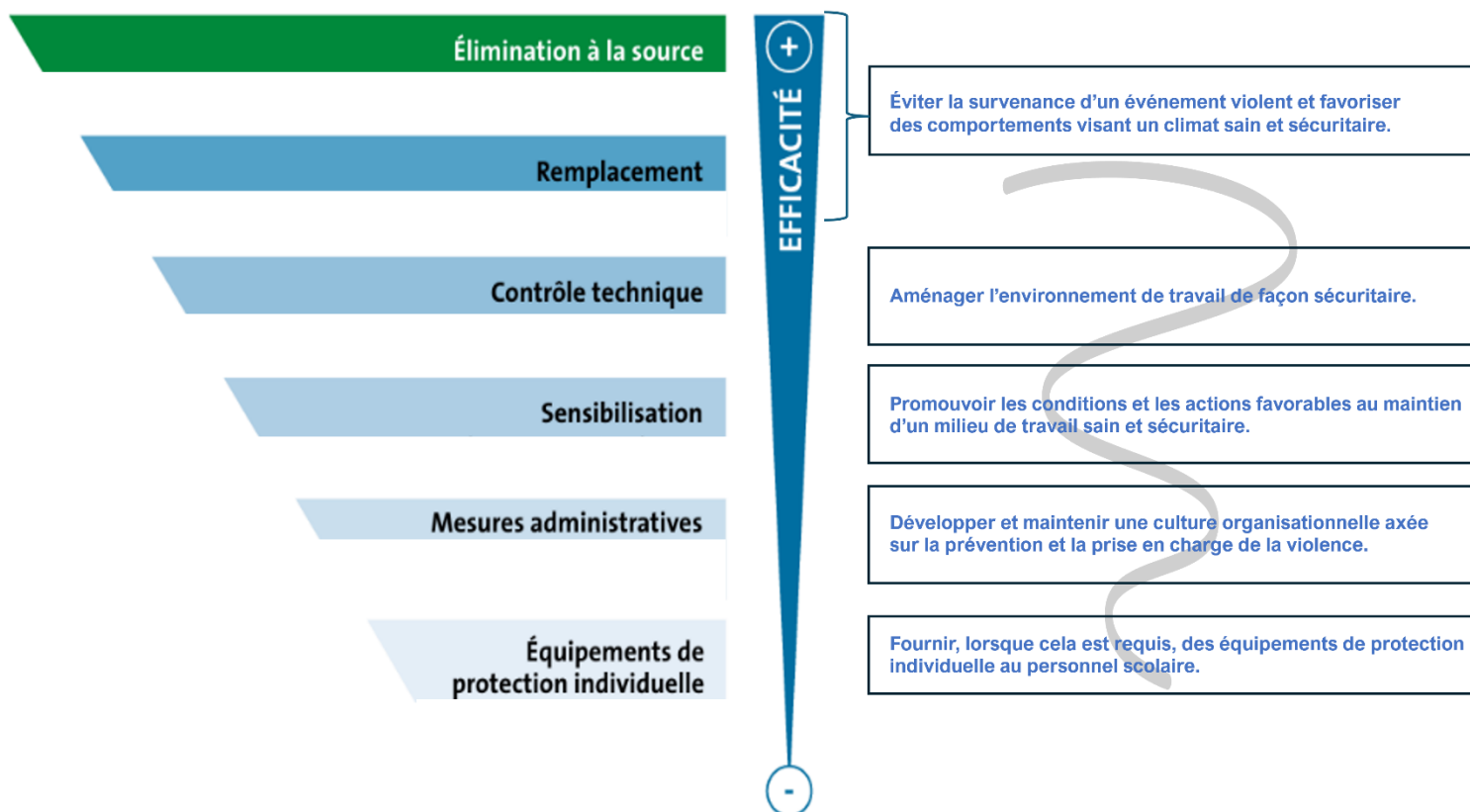
Par exemple, examiner la situation de l'école et identifier des zones de vulnérabilité telles que l'aménagement physique, les caractéristiques des individus ou l'horaire des élèves et du personnel scolaire peut contribuer à l'analyse du risque.

Ensuite, des moyens doivent être mis en place pour **éliminer, réduire ou contrôler les risques** à l'aide de la hiérarchie des mesures de prévention.

Il s'agit d'une séquence de recherche de solutions où l'on privilégie l'application de la solution la plus efficace avant de considérer la solution la moins efficace. La combinaison de plusieurs mesures de prévention est encouragée et s'avère plus efficace pour contrôler un même risque.

En milieu scolaire, la hiérarchie des mesures de prévention se veut dynamique. Elle est représentée dans la partie de droite de la figure 1. On considère qu'appliquée adéquatement, elle permettra d'atteindre un haut niveau d'efficacité dans la recherche de mesures visant à contraindre la violence auprès du personnel scolaire. La figure 1 est adaptée au milieu scolaire en concordance avec le modèle de la CNESST (CNESST, 2022b, p. 10).

Figure 1 : Hiérarchie des mesures de prévention en milieu scolaire



Les lignes qui suivent abordent chacun des éléments caractérisant l'**adaptation** de la hiérarchie des mesures de prévention au milieu scolaire.

1.4.1.1 Élimination à la source¹ et remplacement : éviter la survenance d'un événement violent et favoriser des comportements visant un climat sain et sécuritaire

Toutes les mesures que le milieu de travail et les différents acteurs mettent en place visent à éliminer le risque à la source ou à le réduire. Ainsi, chaque fois qu'un événement violent est évité ou que sa gravité est diminuée en raison des actions et des efforts de chacun, cela constitue en soi une réussite. C'est ce que l'on vise dans un premier temps pour favoriser un climat sain et sécuritaire, empreint de respect et de civilité.

Exemples : mise en œuvre d'interventions éducatives et préventives à l'intention de l'ensemble des élèves (mesures universelles), d'ateliers, d'activités d'enseignement, de renforcement, des mesures de prévention du plan de lutte contre l'intimidation et la violence ainsi que des règles de conduite².

1.4.1.2 Contrôle technique : aménager l'environnement de travail de façon sécuritaire

Cette action consiste à aménager l'environnement pour réduire le risque d'agression (voir l'annexe IV). Elle se réalise notamment par l'aménagement de l'environnement physique (classes, bureaux administratifs, salles, corridors, espaces extérieurs, etc.) en fonction des caractéristiques des individus. Il s'agit entre autres de faciliter les déplacements rapides et sécuritaires, de diminuer la présence de projectiles potentiels, de prévenir le risque de chute et de permettre d'obtenir plus efficacement l'assistance requise à l'aide d'un système de communication pouvant notamment être utilisé en situation d'urgence.

Exemples : porter une attention particulière aux objets pouvant servir de projectile et/ou d'arme, inspecter et désencombrer les lieux (classes, réception, corridors, bureaux administratifs, espaces extérieurs, etc.), orienter le mobilier pour faciliter la sortie rapide du personnel scolaire (classes, réception, bureaux administratifs, etc.), utiliser des outils de communication fiables et adaptés au milieu (interphone, émetteur-récepteur portatif, etc.), assurer un éclairage adéquat, s'assurer que les améliorations sont maintenues dans le temps et contrôler les accès aux bâtiments.

¹ L'élimination à la source est difficilement applicable lorsqu'il est question de risques psychosociaux. L'adaptation du modèle de la hiérarchie des mesures de prévention au milieu scolaire propose des pistes visant à éviter la survenance d'un événement violent et à favoriser des comportements propices au maintien d'un climat sain et sécuritaire.

² Concernant les mesures de prévention, les CSS et CS peuvent notamment bénéficier du soutien des agents de soutien régional au dossier Climat scolaire, violence et intimidation, des agents des services régionaux de soutien et d'expertise ou des centres d'excellence pour le réseau anglophone.

1.4.1.3 Sensibilisation à la présence du risque : promouvoir les conditions et les actions favorables au maintien d'un milieu de travail sain et sécuritaire

Cette sensibilisation se traduit par la promotion de comportements attendus lors de situations susceptibles de donner lieu à des événements violents. Ces mesures améliorent notamment la capacité des personnes qui interagissent avec le personnel scolaire de demeurer vigilantes et de détecter les risques.

Exemples : installation d'affiches thématiques prônant des comportements positifs au secrétariat (ex. : « Je reste calme lorsque je demande des renseignements »), bulletin d'information de la direction encourageant l'adoption de comportements respectueux à l'égard du personnel scolaire, message d'accueil téléphonique incitant au respect et promotion d'attitudes positives auprès de la population.

1.4.1.4 Mesures administratives : développer et maintenir une culture organisationnelle axée sur la prévention et la prise en charge de la violence

Les mesures administratives sont multiples et complémentaires (voir l'annexe V). Elles servent à encadrer et à soutenir la prévention et la prise en charge de la violence dans les établissements scolaires. Elles incluent notamment les lois, les politiques et les pratiques de gestion. Il est important qu'elles soient accessibles et communiquées, de même que comprises et appliquées par l'ensemble des intervenants.

Soutenir l'appropriation et l'intégration des obligations, politiques et procédures par l'ensemble des intervenants

- Politique du CSS ou de la CS concernant la prévention et la prise en charge de la violence;
- Règles de conduite, mesures de sécurité et plan de lutte contre l'intimidation et la violence;
- Cadre de référence sur les mesures de contrôle en milieu scolaire;
- Plan d'intervention scolaire;
- Mesures d'urgence;
- Organisation du travail et procédures de travail;
- Autres mesures, s'il y a lieu.

Informar, former et entraîner le personnel scolaire et le personnel d'encadrement

Il s'agit d'**informer** le personnel afin d'améliorer les connaissances quant aux risques de violence. Il faut aussi prévoir une façon adaptée au milieu de travail d'informer le personnel nouvellement embauché ou effectuant un remplacement ainsi que les stagiaires et les bénévoles des risques présents dans les milieux, mais également des moyens à leur disposition pour prévenir la violence et intervenir de façon sécuritaire.

Exemples : discussion, présentation en rencontre, retour sur les outils disponibles, capsule d'information traitant de la violence ou d'autres sujets tels que le bien-être du personnel, la santé psychologique, les habitudes de vie, la gestion du stress ou la reconnaissance des signes de fatigue.

De plus, **former** et **entraîner** les membres du personnel leur permet de s'approprier les connaissances nécessaires et de développer les habiletés requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. Une bonne connaissance des besoins et des particularités des élèves est un atout pour prévenir certaines situations de violence.

Exemples : programme de formation sur la prévention et l'intervention en situation de crise (ex. : programme Oméga, formations du Crisis Prevention Institute (CPI) et programme Intervention thérapeutique lors de conduites agressives (ITCA)), exercices de simulation, coaching, activité de mise à jour, plan de mesures d'urgence (PMU), formations sur d'autres sujets tels que la civilité, le respect, la gestion des conflits, les risques psychosociaux ou la fatigue de compassion.

Mettre d'autres mesures pertinentes en place

Des mesures spécifiques à certaines situations de travail sont nécessaires.

Exemples : introduire des pratiques en matière d'habillement sécuritaire du personnel (voir les outils présentés à l'annexe IV), établir la trajectoire de déclaration des événements, incidents et accidents du travail et les étapes de gestion subséquentes, puis les communiquer au personnel (voir la section 1.4.3.2 et l'annexe IV), s'assurer de la présence de secouristes en milieu de travail (soins physiques et psychologiques) et planifier ou organiser le soutien psychologique.

1.4.1.5 Équipements de protection individuelle (EPI) : fournir, lorsque cela est requis, des EPI au personnel scolaire

Dans les situations où toutes les mesures de prévention ne parviennent pas à assurer la santé et la sécurité du personnel et ne permettent pas d'effectuer le travail de façon sécuritaire, l'utilisation d'équipement de protection individuelle peut être envisagée. Puisqu'il s'agit d'une mesure de dernier recours (ce n'est pas la première solution à retenir), les efforts déployés pour mettre en place des mesures de prévention plus efficaces devraient se poursuivre.

Exemples : gants, manchons en kevlar en cas de morsures, d'égratignures ou de pincements.

En résumé :

Mesures de prévention (avant)

- **Mettre en œuvre** des interventions éducatives et préventives à l'intention de l'ensemble des élèves (mesures universelles), des ateliers, des activités d'enseignement, du renforcement, les mesures de prévention du plan de lutte contre l'intimidation et la violence et les règles de conduite;
- **Aménager** l'environnement de travail de façon sécuritaire, notamment par l'implantation d'un système de communication efficace et l'aménagement physique des classes, des salles et des corridors en fonction des caractéristiques des individus;
- **Promouvoir** les comportements attendus lors de situations susceptibles de donner lieu à des événements violents;
- **Soutenir** l'appropriation et l'intégration des obligations, politiques et procédures par l'ensemble des intervenants;
- **Inform**er le personnel afin d'améliorer les connaissances quant aux risques de violence;
- **Former et entraîner** les membres du personnel pour leur permettre de s'approprier les connaissances nécessaires et de développer les habiletés requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié;
- **Fournir** au personnel les équipements de protection individuelle (EPI) lorsque cela est requis.

1.4.2 Mesures d'intervention (pendant)

Malgré la mise en place de mesures de prévention appropriées, le personnel scolaire peut tout de même faire face à des situations de crise ou d'agressivité nécessitant des interventions différenciées, selon le contexte.

Le choix des interventions permettant d'assurer la sécurité de tous doit résulter d'une réflexion du milieu considérant notamment :

- La culture organisationnelle;
- Les politiques et les procédures en place;
- L'apport des différentes parties impliquées, telles que le secteur SST des CSS et CS, les services éducatifs, les ressources matérielles et le comité paritaire de santé et de sécurité.

De plus, l'adoption de comportements sécuritaires est à privilégier en situation de violence. Les divers apprentissages issus de formations sur la prévention et l'intervention en situation de crise pourront être mis en application. À titre d'exemple, on peut relever l'habileté à déterminer s'il y a un risque pour la sécurité, à pacifier une situation de crise, à favoriser une diminution de la tension, à adopter une distance et un positionnement sécuritaires, à utiliser le débit et le volume de voix appropriés ou à projeter le calme.

Des stratégies visant le retour à un état de calme sont à privilégier dès les premières manifestations comportementales précurseurs d'une situation de crise, présentant un potentiel d'agressions. Tous les efforts faits en amont de la désorganisation d'un individu (élève, intervenant ou parent) contribuent à une prise en charge efficace et sécuritaire de la situation tant pour le personnel que pour les personnes impliquées.

L'évaluation de la situation et son évolution détermineront si le port d'EPI est nécessaire et si l'aide des collègues est requise pour la prise en charge de la situation. Au besoin, il faudra mettre en application les modalités de communication préalablement déterminées pour demander de l'aide, sécuriser l'environnement, communiquer tout au long de l'intervention, informer la direction et communiquer avec les services d'urgence.

En cas d'escalade de crise, l'utilisation de techniques de protection apprises lors de formations pourrait être requise. Dans des situations très précises impliquant des agressions physiques, des techniques d'intervention physiques sécuritaires pourraient être utilisées par le personnel scolaire, sous réserve qu'il ait reçu la formation requise.

Finalement, il est essentiel de se rappeler que les stratégies éducatives utilisées dans les établissements scolaires sont des interventions complémentaires aux stratégies de santé et de sécurité du travail pouvant contribuer à la sécurité de tous. L'application des interventions prévues dans les plans d'intervention scolaires ou dans les protocoles reliés au Cadre de référence sur les mesures de contrôle en milieu scolaire s'avère favorable à la sécurité tant du personnel scolaire que des élèves.

En résumé :

Mesures d'intervention (pendant)

- **Déterminer** s'il y a un risque pour la sécurité;
- **Appliquer** les interventions prévues dans les plans d'intervention scolaires ou les protocoles;
- **Adopter** des comportements et utiliser des stratégies visant le retour à un état de calme :
 - **Pacifier** une situation de crise;
 - **Favoriser** une diminution de la tension;
 - **Adopter** une distance et un positionnement sécuritaires;
 - **Utiliser** le débit et le volume de voix appropriés et projeter le calme.
- **Porter** les EPI, si cela est requis;
- **Déterminer** si l'aide des collègues est requise pour la prise en charge de la situation et, le cas échéant, mettre en application les modalités de communication préalablement déterminées;
- **Appliquer**, lorsque la situation le requiert, les techniques d'intervention physiques sécuritaires apprises lors de formations.

1.4.3 Mesures de suivi (après)

La présente section, visant précisément le personnel scolaire victime d'un geste de violence, aborde les interventions à réaliser suivant une agression.

Pour la prise en charge de l'élève auteur de l'agir agressif ou violent, le plan de lutte contre l'intimidation et la violence, le plan d'intervention de l'élève ou d'autres documents servent à identifier les interventions à actualiser. De même, pour ce qui est des élèves ayant été témoins d'une situation de violence, le plan de lutte, notamment, sert à réfléchir aux actions à mettre en place pour intervenir et les soutenir.

1.4.3.1 Accompagnement du personnel

Apporter du soutien immédiat au personnel, qu'il soit victime ou témoin

À la suite d'une situation ou d'une intervention difficile, il est important d'informer promptement la direction de l'établissement et de s'assurer d'une présence bienveillante et empathique auprès du personnel. Cette présence sera offerte par la direction elle-même, des collègues ou les personnes désignées du milieu (ex. : secouriste). En présence de blessures physiques, le secouriste en milieu de travail pourra apporter les soins requis et faire les suivis conformément aux protocoles de premiers secours et de premiers soins (ex. : besoin d'un transport ambulancier).

Les émotions et les réactions peuvent être très différentes d'un individu à l'autre. L'écoute, la qualité de la présence et la réassurance seront importantes. À ce moment, le but est de rétablir un sentiment de sécurité, de permettre de trouver du réconfort et de retrouver un état de calme relatif. Il est donc important que le personnel impliqué ou témoin bénéficie du temps nécessaire pour regagner la disponibilité requise avant de reprendre ses activités.

Certains besoins et préoccupations du personnel peuvent émerger immédiatement et guideront le soutien à offrir dans l'immédiat (voir la section « Offrir des ressources de soutien »).

Enfin, il est important de démontrer de la disponibilité et d'offrir du soutien à court et moyen terme ou selon les modalités prévues dans le milieu de travail.

Assurer un suivi dans le temps auprès du personnel

Dans le délai convenu avec la personne, selon ses besoins ou selon ses observations ou celles de ses collègues ou de ses proches, un suivi permet d'assurer du soutien dans le temps. Le soutien peut également être divisé en plusieurs moments de suivi, selon la personne. Ces interventions d'une durée limitée peuvent se faire en présentiel ou en virtuel. Elles permettent d'offrir une assistance pratique, de garder le lien et d'informer ou d'orienter la personne vers des services spécialisés si son état le demande (ex. : en présence de difficultés d'adaptation qui persistent après une période de deux à quatre semaines). Ces actions procurent à la personne le sentiment d'être écoutée, respectée et soutenue. Il peut aussi arriver que la personne ayant vécu un événement démontre certains symptômes ou réactions, mais qu'elle refuse le soutien ou ne semble pas ouverte à en obtenir. Dans cette éventualité, il est possible, par

exemple, de renvoyer à la personne le reflet des comportements que l'on observe (ex. : « je remarque que tu es souvent dans tes pensées pendant les pauses »). Si la personne demeure fermée au soutien offert, il importe de lui rappeler que la porte demeure ouverte si elle veut échanger, et que le soutien reste disponible dans le temps.

Offrir des ressources de soutien

Il existe plusieurs ressources pouvant offrir du soutien au personnel à l'extérieur du milieu de travail. À la suite d'un événement, le réflexe est de diriger le personnel vers le programme d'aide aux employés (PAE). Il est à noter que les services offerts par le PAE varient d'un CSS ou d'une CS à l'autre.

D'autres ressources (services d'aide, ressources communautaires, etc.) sont également disponibles selon le niveau d'urgence requis, sous différentes formes (par téléphone, par texto, par clavardage et parfois en présentiel). Certaines sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et d'autres selon des heures plus réduites.

Un outil de soutien psychologique (voir l'outil présenté à l'annexe IV) peut être accessible au personnel dans l'intranet du CSS ou de la CS, déposé dans la salle des employés et/ou remis par la personne qui offre du soutien (supérieur, collègue ou personne désignée du milieu de travail (ex. : secouriste)).

1.4.3.2 Pratiques organisationnelles et actions administratives

Procéder à la déclaration de l'événement, de l'incident ou de l'accident du travail comme prévu dans la trajectoire de l'organisation

La déclaration de l'événement, de l'incident ou de l'accident du travail doit suivre la trajectoire habituelle de l'organisation en matière de santé et de sécurité du personnel. En l'absence d'une telle trajectoire, le modèle ci-dessous pourrait être utilisé et adapté selon les milieux. Il permet de colliger les informations nécessaires à l'analyse de la situation survenue et de procéder aux étapes de gestion de manière à répondre aux exigences prévues à la LSST (art. 51 (5) et (9)) :

1. Événement (accident, incident ou malaise);
2. Intervention et gestion de l'événement, selon la situation;
3. Premiers secours et premiers soins, si cela est nécessaire;
4. Déclaration de l'événement à l'aide du formulaire prévu à cet effet;
5. Enquête et analyse de l'événement par le supérieur, identification des causes;
6. Mise en place des mesures correctives, lorsque cela est nécessaire;
7. Suivi auprès de la personne concernée;
8. Ajustement des procédures de travail et mise en place de mesures préventives, si cela est requis.

À la suite d'un événement de nature violente, il y a un certain équilibre à trouver entre la collecte de l'information immédiatement nécessaire auprès de la personne victime ou témoin et la mise en place d'un environnement favorable pour qu'elle puisse s'adapter à la situation. À ce sujet, les recherches tendent à démontrer, entre autres, qu'il est favorable de donner le moins de « détails graphiques³ » possibles et qu'il peut être aidant pour la personne d'être assistée par une autre personne pour la déclaration (Geoffrion, 2025). Le personnel impliqué est invité à établir les faits le plus objectivement possible dans un court délai suivant l'événement.

Le plan de lutte de chaque établissement prévoit des modalités applicables pour effectuer un signalement ou pour formuler une plainte concernant un acte d'intimidation ou de violence. Pour les actes de violence commis par un élève et conformes à la définition de la LIP (art. 13), il est opportun d'interpréter la déclaration d'événement comme un signalement d'un acte d'intimidation et de violence. De plus, selon la LIP (art. 96.12), en cas d'acte de violence à caractère sexuel, un rapport sommaire doit être transmis⁴ au protecteur régional de l'élève et au directeur général du CSS ou de la CS.

Transmettre les informations pertinentes aux personnes concernées

Selon la nature de l'événement, les différentes questions suivantes pourraient être prises en considération pour déterminer à qui doit être acheminée l'information tout en s'assurant de **respecter la confidentialité** :

- Si l'auteur est un élève, est-ce que les parents ont été informés?
- Est-ce que l'ensemble des élèves sont concernés? Doit-on élaborer une communication à tous les parents pour encadrer l'information en collaboration avec le CSS ou la CS?
- Est-ce qu'une enquête policière est nécessaire? Est-ce que la victime veut porter plainte à la police?
- Est-ce que la situation pourrait mener à une intervention de la CNESST?
- Pourrait-il y avoir un impact médiatique? Est-ce que le CSS ou la CS a été informé rapidement? Est-il nécessaire d'informer le MEQ?
- Est-ce que la situation demande que le syndicat soit informé?
- Est-ce que d'autres acteurs doivent être informés?

³ On entend par « détails graphiques » des contenus explicites qui vont au-delà de ce qui est nécessaire pour comprendre et analyser la situation.

⁴ L'envoi d'un rapport sommaire par le directeur de l'école est exigé pour toutes les plaintes relatives à un acte d'intimidation ou de violence et pour chaque signalement concernant un acte de violence à caractère sexuel dont il est saisi. Cela est vrai également lorsque la personne auteure de l'acte est un élève et que la personne victime est membre du personnel scolaire.

Prévoir un retour sur l'événement pour analyser la situation

Lorsque le personnel scolaire se trouve dans l'action (en gestion de crise), il doit agir rapidement et appliquer les procédures connues afin de régler efficacement la situation. Cependant, lors d'une intervention, des difficultés peuvent être rencontrées et la rendre difficile à réaliser. Ces difficultés peuvent être de natures diverses (humaines, techniques, environnementales, etc.) et mettent parfois en évidence certaines lacunes des procédures en place. De façon générale, les freins au bon fonctionnement des interventions sont identifiés au cours de l'enquête et de l'analyse de l'événement (au cours du processus de déclaration de l'événement, de l'incident ou de l'accident du travail). Les constats qui en découlent permettent d'ajuster le tir en matière de mesures à mettre en place pour prévenir des situations de même nature. Les apprentissages tirés de l'analyse de ces situations permettront aux CSS, aux CS et à leurs établissements d'améliorer la prévention et la prise en charge des risques.

Une pratique gagnante consiste à impliquer les différents acteurs, afin de discuter des causes identifiées ainsi que des mesures préventives à instaurer pour ainsi bonifier les pratiques et mieux protéger la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychique de tous. La prise en charge dans le milieu est à privilégier. Le comité de santé et sécurité du travail peut participer à cette démarche.

Bien qu'en matière de santé et sécurité du travail, il soit toujours préférable que les situations ne mènent pas à des incidents ou à des accidents entraînant des conséquences pour les travailleurs, il faut utiliser ceux-ci comme source d'apprentissage et les réinvestir en tant qu'occasions d'amélioration des processus et des procédures de travail.

Ainsi, la mise en place des correctifs et le suivi des recommandations et des modifications permettront de maintenir les améliorations dans le temps.

En cas d'arrêt de travail, prévoir les mesures à mettre en place pour favoriser la réussite et la pérennité du retour au travail

Un événement de violence peut parfois entraîner un arrêt de travail. Afin de favoriser la réussite et la pérennité du retour au travail suivant un tel événement, le CSS ou la CS devrait prévoir diverses mesures de soutien et d'accompagnement pour les personnes concernées. Le soutien du supérieur immédiat et des collègues de travail est d'ailleurs essentiel pour créer un environnement accueillant et respectueux.

Selon la situation, des mesures de sécurité supplémentaires pourraient être mises en place, un soutien psychologique pourrait être offert, au besoin, et différentes initiatives pourraient être prises pour faciliter la réintégration des personnes concernées.

Finalement, à la demande des personnes concernées, diverses mesures d'accommodement pourraient devoir être analysées et mises en place.

Savoir comment se préparer s'il y a exercice d'un droit de refus, plainte ou intervention d'un inspecteur de la CNESST

Certaines situations de travail ou événements peuvent mener à l'exercice d'un droit de refus ou à une plainte auprès de la CNESST (voir les outils présentés à l'annexe IV). Il s'agit de droits du travailleur prévus à la LSST. Il arrive aussi que les inspecteurs effectuent des visites d'inspection sans motif particulier.

Dans toutes ces situations, les interventions sont paritaires, c'est-à-dire qu'elles nécessiteront la présence de la partie « employeur » et de la partie « travailleur ». Il est conseillé de se préparer adéquatement, d'être entouré des personnes pertinentes pour le dossier et de développer un climat d'ouverture, de collaboration et de transparence envers l'inspecteur. Un rapport est habituellement rédigé à la suite de l'intervention et peut mener à l'identification de dérogations menant à des avis de correction dans un délai déterminé. Les CSS, CS et leurs établissements ont aussi des droits à travers ce processus, dont celui de contester les dérogations émises dans un délai prescrit.

En résumé :

Mesures d'intervention (après)

- Apporter du **soutien immédiat** au personnel;
- **Inform**er **promptement la direction** de l'établissement et s'assurer d'une présence bienveillante et empathique auprès du personnel;
- **Assurer un suivi** dans le temps auprès du personnel concerné;
- **Offrir des ressources** de soutien au personnel à l'extérieur du milieu de travail;
- **Procéder à la déclaration** de l'événement, de l'incident ou de l'accident du travail;
- **Inform**er les personnes concernées, s'il y a lieu;
- Prévoir un **retour sur l'événement** pour analyser la situation, puis **actualiser, au besoin, le plan d'intervention** de l'élève ou d'autres documents servant à identifier les interventions requises;
- Prévoir les mesures à mettre en place pour **favoriser la réussite et la pérennité d'un retour au travail**;
- Savoir comment **se préparer** s'il y a exercice d'un droit de refus, plainte ou intervention d'un inspecteur de la CNESST.

Conclusion

Nul n'est à l'abri d'un malheureux incident de nature violente dans la vie de tous les jours. Il en est de même dans le milieu scolaire, où les interactions sociales sont multiples, sans compter que la socialisation des élèves jeunes et adultes est partie intégrante de la mission de l'école québécoise. De plus, une démarche qui, sans négliger les nombreuses interactions quotidiennes entre les membres de la communauté éducative (parents, intervenants du milieu scolaire), repose sur des actions préventives en matière de santé et sécurité du travail est à privilégier.

Afin d'atténuer les impacts potentiels de situations de nature violente, il est important de s'y préparer. Le présent document s'inscrit dans cette lignée. Ainsi, après une mise en contexte de la violence en milieu scolaire et l'introduction de la nécessité de l'engagement des principaux acteurs du milieu scolaire à collaborer afin d'atténuer le plus possible l'émergence de tels actes, les orientations guidant les actions ont été présentées. Ensuite, la description d'une démarche éprouvée, adaptée au milieu scolaire, indiquant les actions à poser avant, pendant et après un incident de nature violente, a donné aux membres du personnel des établissements scolaires les outils nécessaires pour pallier de telles situations.

Enfin, l'importance de maintenir des milieux de travail sains et sécuritaires dépasse largement le simple bien-être au travail. Il s'agit d'un élément fondamental qui contribue, sans aucun doute, à la réussite éducative des élèves jeunes et adultes.

Annexe I – Définitions relatives à la violence

Loi sur l'instruction publique (LIP)

Violence

Toute manifestation de force, de forme verbale, écrite, physique, psychologique ou sexuelle, exercée intentionnellement contre une personne, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse, de la léser, de la blesser ou de l'opprimer en s'attaquant à son intégrité ou à son bien-être psychologique ou physique, à ses droits ou à ses biens. (LIP, art. 13, par. 3)

Note : Malgré cette définition tirée de la LIP, lorsqu'il s'agit de travailleurs, la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) s'applique et la violence, qu'elle soit intentionnelle ou non, doit être prise en charge.

Santé et sécurité du travail (SST)

Violence au travail

Toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable, par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée dans le cadre ou du fait direct de son travail. (Organisation internationale du travail, 2003)

Violence interne

Se manifeste entre les membres du personnel provenant de tous les niveaux hiérarchiques d'une même organisation, y compris par le personnel d'encadrement. (CNESST, 2025a; INSPQ, 2025)

Violence externe

Peut s'exprimer entre des travailleurs et toute autre personne présente dans le milieu de travail sans lien d'emploi avec celui-ci, comme un client, un patient, un élève ou un fournisseur. (CNESST, 2025; INSPQ, 2025)

Violence physique

Usage de la force physique contre une autre personne ou un groupe de personnes, qui peut entraîner un préjudice physique, sexuel ou psychologique. (CNESST, 2025b)

Violence psychologique

Se manifeste par des actions et des conduites généralement répétées (mais pas nécessairement) qui sont dirigées contre une ou plusieurs personnes. Ces comportements non désirés par la victime peuvent être commis délibérément ou inconsciemment, mais entraînent manifestement de l'humiliation, une offense ou de la détresse. Ils peuvent aussi interférer avec la performance au travail ou engendrer un environnement de travail désagréable. (CNESST, 2025b)

Violence à caractère sexuel

Toute forme de violence visant la sexualité ou toute autre inconduite se manifestant notamment par des gestes, des pratiques, des paroles, des comportements ou des attitudes à connotation sexuelle non désirés, qu'elles se produisent à une seule occasion ou de manière répétée, ce qui inclut la violence relative à la diversité sexuelle et de genre. (LSST, art. 1)

Violence familiale

Est exercée par une personne dans le but de contrôler ou de faire du tort à un membre de sa famille. La violence familiale peut prendre différentes formes de maltraitance physique, psychologique, sexuelle et économique. Elle comprend aussi des comportements abusifs ainsi que de la négligence. La violence familiale peut aussi se manifester en ligne sous forme de cyberviolence. (CNESST, 2025b)

Violence conjugale

Peut être exercée par l'une ou l'autre des personnes qui composent une relation maritale, extraconjugale ou amoureuse, se manifester sous forme de violence physique, psychologique, sexuelle et économique ou se produire en ligne, sous forme de cyberviolence. (CNESST, 2025b)

La violence conjugale suit un cycle précis chez l'agresseur. Le Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale présente ce cycle de violence qui se produit chez l'agresseur et explique comment réagit et se sent la victime.

Certains signes sont à surveiller pour reconnaître et détecter les manifestations de violence conjugale ou familiale.

Cyberviolence

Correspond à l'utilisation des nouvelles technologies de communication pour contrôler une personne. La cyberviolence inclut notamment les courriels, le clavardage, les textos, la géolocalisation et la publication de contenu sur le Web. Elle peut être utilisée en combinaison avec les autres formes de violence. (CNESST, 2025b)

Harcèlement psychologique

Conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne salariée et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour la personne salariée. (*Loi sur les normes du travail* (LNT), art. 81.18)

Civilité

Ensemble de normes implicites ou explicites qui encadre les comportements favorisant des relations harmonieuses et productives, au bénéfice de tous les membres d'un groupe. Ces comportements font référence aux normes de respect, de politesse, de courtoisie, de savoir-vivre et de collaboration. En contrepartie, une incivilité est un comportement, une parole ou un geste qui est contraire à ces normes et qui crée un effet négatif pour la personne qui le subit. (Gouvernement du Québec, 2020)

Annexe II – Encadrements légaux

Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12)

« 40 : Toute personne a droit, dans la mesure et suivant les normes prévues par la loi, à l’instruction publique gratuite.

[...]

46 : Toute personne qui travaille a droit, conformément à la loi, à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique.

[...]

9.1 : Les droits et libertés de la personne s’exercent dans le respect des valeurs démocratiques, de la laïcité de l’État, de l’importance accordée à la protection du français, de l’ordre public et du bien-être général des citoyens du Québec.

[...]

La loi peut, à cet égard, en fixer la portée et en aménager l’exercice. »

Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ, c. S-2.1) (LSST)

Obligations des employeurs (LSST, art. 51)

« L’employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l’intégrité physique et psychique du travailleur. Il doit notamment :

1° s’assurer que les établissements sur lesquels il a autorité sont équipés et aménagés de façon à assurer la protection du travailleur;

[...]

3° s’assurer que l’organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l’accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur;

[...]

5° utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur;

[...]

7° fournir un matériel sécuritaire et assurer son maintien en bon état;

[...]

9° informer adéquatement le travailleur sur les risques reliés à son travail et lui assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que le travailleur ait l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié;

[...]

11° fournir gratuitement au travailleur tous les moyens et équipements de protection individuels choisis par le comité de santé et de sécurité conformément au paragraphe 4° de l'article 78 ou, le cas échéant, les moyens et équipements de protection individuels ou collectifs déterminés par règlement et s'assurer que le travailleur, à l'occasion de son travail, utilise ces moyens et équipements;

[...]

16° prendre les mesures pour assurer la protection du travailleur exposé sur les lieux de travail à une situation de violence physique ou psychologique, incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel, et prendre toute autre mesure que peut déterminer un règlement pour prévenir ou faire cesser une situation de violence à caractère sexuel.

Aux fins du paragraphe 16° du premier alinéa, dans le cas d'une situation de violence conjugale ou familiale, l'employeur est tenu de prendre les mesures lorsqu'il sait ou devrait raisonnablement savoir que le travailleur est exposé à cette violence. »

Obligations des travailleurs (LSST, art. 49)

« Le travailleur doit :

1° prendre connaissance du programme de prévention qui lui est applicable;

2° prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ou psychique;

3° veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique ou psychique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité des lieux de travail;

[...]

5° participer à l'identification et à l'élimination des risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles sur le lieu de travail;

[...] »

Droits des travailleurs (LSST, art. 9 et 10)

« 9. Le travailleur a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique et psychique.

10. Le travailleur a notamment le droit conformément à la présente loi et aux règlements :

1° à des services de formation, d'information et de conseil en matière de santé et de sécurité du travail, particulièrement en relation avec son travail et son milieu de travail, et de recevoir la formation, l'entraînement et la supervision appropriés;

[...] »

Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (RLRQ, c. A-3.001) (LATMP)

La LATMP a pour objet la réparation des lésions professionnelles et des conséquences qu'elles entraînent pour les bénéficiaires. Certaines présomptions y sont prévues en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle. Notamment, une blessure qui arrive sur les lieux du travail alors que le travailleur est à son travail est présumée être une lésion professionnelle. Ainsi, un acte de violence causant une blessure permettrait à un travailleur de faire une réclamation auprès de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). Le travailleur victime d'une lésion professionnelle pourrait alors avoir droit à une indemnité de remplacement du revenu s'il devenait incapable d'exercer son emploi en raison de cette lésion.

Loi sur les normes du travail (RLRQ, c. N-1.1) (LNT)

En lien avec le harcèlement psychologique tel qu'il est défini plus haut, la LNT prévoit que toute personne salariée a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique venant de toute personne et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser. Il doit notamment adopter et rendre disponible à l'intention de ses personnes salariées une politique de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement psychologique dont le contenu minimal est prévu à l'article 81.19 de la LNT. Cette politique doit entre autres prévoir les méthodes et les techniques utilisées pour identifier, contrôler et éliminer les risques de harcèlement psychologique, et inclure un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel.

Loi sur l’instruction publique (RLRQ, c. I-13.3) (LIP)

« 18.1. : L’élève doit adopter un comportement empreint de civisme et de respect envers le personnel du centre de services scolaire ainsi qu’envers ses pairs.

Il doit contribuer à l’établissement d’un milieu d’apprentissage sain et sécuritaire. À cette fin, il est tenu de participer aux activités de l’école qu’il fréquente concernant le civisme, la prévention et la lutte contre l’intimidation et la violence.

[...]

75.1. : Le conseil d’établissement adopte, selon la forme prescrite par le ministre, le plan de lutte contre l’intimidation et la violence et son actualisation proposés par le directeur de l’école. Ce plan a principalement pour objet de prévenir et de contrer toute forme d’intimidation et de violence à l’endroit d’un élève, d’un enseignant et de tout autre membre du personnel de l’école. Le plan doit notamment prévoir, en outre des éléments que le ministre peut prescrire par règlement :

1° une analyse de la situation de l’école au regard des actes d’intimidation et de violence;

2° les mesures de prévention visant à contrer toute forme d’intimidation ou de violence motivée, notamment, par le racisme, l’orientation sexuelle, l’identité sexuelle, l’homophobie, un handicap ou une caractéristique physique;

3° les mesures visant à favoriser la collaboration des parents à la lutte contre l’intimidation et la violence et à l’établissement d’un milieu d’apprentissage sain et sécuritaire;

4° les modalités applicables pour effectuer un signalement ou pour formuler une plainte concernant un acte d’intimidation ou de violence à l’établissement et, de façon plus particulière, celles applicables pour dénoncer une utilisation de médias sociaux ou de technologies de communication à des fins de cyberintimidation;

5° les actions qui doivent être prises lorsqu’un acte d’intimidation ou de violence est constaté par un élève, un enseignant, un autre membre du personnel de l’école ou par quelque autre personne ou qu’un signalement ou une plainte est transmis à l’établissement par le protecteur régional de l’élève;

6° les mesures visant à assurer la confidentialité de tout signalement et de toute plainte concernant un acte d’intimidation ou de violence;

7° les mesures de soutien ou d’encadrement offertes à un élève victime d’un acte d’intimidation ou de violence ainsi que celles offertes à un témoin ou à l’auteur d’un tel acte;

8° les sanctions disciplinaires applicables spécifiquement au regard des actes d’intimidation ou de violence selon la gravité ou le caractère répétitif de ces actes;

9° le suivi qui doit être donné à tout signalement et à toute plainte concernant un acte d’intimidation ou de violence.

Une section distincte du plan de lutte contre l'intimidation et la violence doit être consacrée aux violences à caractère sexuel. Cette section doit prévoir [...] les éléments suivants :

1° des activités de formation obligatoires pour les membres de la direction et les membres du personnel;

2° des mesures de sécurité qui visent à contrer les violences à caractère sexuel.

Un document expliquant le plan de lutte contre l'intimidation et la violence est distribué aux parents. [...]. Le conseil d'établissement veille à ce que ce document soit rédigé de manière claire et accessible.

Le plan de lutte contre l'intimidation et la violence est révisé annuellement et, le cas échéant, il est actualisé. [...]

75.2. : [Le plan de lutte] doit également prévoir les démarches qui doivent être entreprises par le directeur de l'école auprès de l'élève qui est l'auteur de l'acte et de ses parents et préciser la forme et la nature des engagements qu'ils doivent prendre en vue d'empêcher, le cas échéant, la répétition de tout acte d'intimidation ou de violence.

76. : Le conseil d'établissement approuve les règles de conduite et les mesures de sécurité proposées par le directeur de l'école.

[Les règles de conduite doivent notamment prévoir les attitudes et le comportement devant être adoptés en toute circonstance par l'élève; les gestes et les échanges proscrits en tout temps, quel que soit le moyen utilisé, y compris ceux ayant lieu par l'intermédiaire de médias sociaux et lors de l'utilisation du transport scolaire; les sanctions disciplinaires applicables selon la gravité ou le caractère répétitif de l'acte répréhensible.

Les règles de conduite et les mesures de sécurité sont présentées aux élèves lors d'une activité de formation sur le civisme que le directeur de l'école doit organiser annuellement en collaboration avec le personnel de l'école. Elles sont également transmises aux parents de l'élève au début de l'année scolaire.]

77. : Le plan de lutte contre l'intimidation, les règles de conduite et les mesures de sécurité sont élaborés avec la participation des membres du personnel de l'école.

96.12. : Sous l'autorité du directeur général du centre de services scolaire, le directeur de l'école s'assure de la qualité des services éducatifs dispensés à l'école. [...]

Le directeur de l'école voit à la mise en œuvre du plan de lutte contre l'intimidation et la violence. Il traite avec diligence tout signalement et toute plainte concernant un acte d'intimidation ou de violence qu'il reçoit ou que le protecteur régional de l'élève lui transmet.

Le directeur de l'école qui est saisi d'une plainte concernant un acte d'intimidation ou de violence doit, après avoir considéré l'intérêt des élèves directement impliqués, communiquer promptement avec leurs parents afin de les informer des mesures prévues dans le plan de lutte contre l'intimidation et la violence. Il doit également les informer de leur droit de demander l'assistance de la personne que le centre de services scolaire doit désigner spécialement à cette fin. [...]

Le directeur de l'école transmet au directeur général du centre de services scolaire, au regard de chaque plainte relative à un acte d'intimidation ou de violence et de chaque signalement relatif à un acte de violence à caractère sexuel dont il est saisi, un rapport sommaire qui fait état de la nature des événements qui se sont produits et du suivi qui leur a été donné. Le rapport concernant un acte de violence à caractère sexuel est également transmis au protecteur régional de l'élève.

Le directeur de l'école doit désigner, parmi les membres du personnel de l'école, une personne chargée, dans le cadre de sa prestation de travail, de coordonner les travaux d'une équipe qu'il doit constituer en vue de lutter contre l'intimidation et la violence.

96.13 : Le directeur de l'école assiste le conseil d'établissement dans l'exercice de ses fonctions et pouvoirs et, à cette fin :

[...]

1.2° il coordonne l'élaboration, la révision et, le cas échéant, l'actualisation du plan de lutte contre l'intimidation et la violence.

110.4 : Les articles 75.1 à 75.3, 77, 80 à 82, 83.1, 89.2 et 93 à 95 s'appliquent au conseil d'établissement du centre, compte tenu des adaptations nécessaires.

Le document visé au quatrième alinéa de l'article 75.1 et au deuxième alinéa de l'article 83.1 est également transmis aux élèves.

[...]

110.13 : [...] les troisième, quatrième, cinquième et sixième alinéas de l'article 96.12, le paragraphe 1.2° du premier alinéa de l'article 96.13 [...] s'appliquent au directeur du centre, compte tenu des adaptations nécessaires.

[...]

210.1 : Le centre de services scolaire veille à ce que chacun de ses établissements offre un milieu d'apprentissage sain et sécuritaire de manière à ce que tout élève qui le fréquente puisse y développer son plein potentiel, à l'abri de toute forme d'intimidation ou de violence. À cette fin, il soutient les directeurs de ses établissements au regard de la lutte contre l'intimidation et la violence. »

Règlement sur les règles de conduite au primaire et au secondaire

« 2. : Les règles de conduite doivent énoncer les principes suivants :

1° le droit des élèves et du personnel de l'école d'évoluer dans un milieu propice à l'apprentissage et à l'épanouissement et dans un environnement respectueux, bienveillant, accueillant, tolérant, sécuritaire, sain et inclusif, au sein duquel la collaboration, l'entraide et l'écoute sont des valeurs partagées;

2° le devoir des élèves de faire preuve de civisme en tout temps envers les autres élèves et le personnel de l'école, de respecter l'autorité et leur milieu d'apprentissage et de cultiver des comportements positifs qui favorisent leur engagement dans leur réussite scolaire.

3. Les règles de conduite doivent prescrire aux élèves d'adopter un comportement empreint de civisme et plus particulièrement :

1° de respecter l'autorité du personnel de l'école ainsi que les règles de fonctionnement de l'école, dont notamment celles de la classe;

2° d'agir et de communiquer de manière respectueuse, courtoise et polie avec les autres élèves et le personnel de l'école, en tout temps et quel que soit le moyen utilisé;

3° de ne poser aucun acte d'intimidation ou de violence;

4° de vouvoyer le personnel de l'école;

5° d'utiliser le titre de « madame » ou de « monsieur » pour s'adresser au personnel de l'école;

6° de respecter la réputation et la vie privée des autres élèves et du personnel de l'école, notamment en obtenant leur consentement et celui du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur de l'élève, le cas échéant, avant de capter leur image ou leur voix et en utilisant de façon appropriée les réseaux sociaux;

7° d'être assidu et ponctuel en respectant notamment les horaires et les échéanciers applicables;

8° de prendre soin du matériel scolaire ainsi que des infrastructures et des équipements de l'école;

9° de respecter le code vestimentaire de l'école, le cas échéant. »

Code civil du Québec (RLRQ, c. CCQ-1991)

L'article 2087 du *Code* prévoit que l'employeur, outre qu'il est tenu de permettre l'exécution de la prestation de travail convenue et de payer la rémunération fixée, doit prendre les mesures appropriées à la nature du travail, en vue de protéger la santé, la sécurité et la dignité du salarié.

Notion de diligence

Bien que la LSST ne mentionne pas spécifiquement l'obligation de diligence, à l'instar de l'article 96.12 de la LIP qui prévoit que le directeur traite avec diligence tout signalement et toute plainte concernant un acte d'intimidation ou de violence qu'il reçoit ou que le protecteur régional de l'élève lui transmet, les situations qui concernent les membres du personnel scolaire doivent être traitées avec cette même diligence. En effet, un employeur doit être en mesure de démontrer qu'il a été diligent en matière de prévention sans quoi il pourrait faire face à des conséquences pénales ou même criminelles, notamment en cas de négligence grossière. En effet, un employeur pourrait faire face à des accusations criminelles s'il ne prend pas les mesures nécessaires pour assumer ses devoirs de prévoyance, d'efficacité et d'autorité en matière de santé et de sécurité du travail⁵.

⁵ Voir les articles 217.1, 219, 220 et 221 du *Code criminel* (L.R.C. (1985), ch. C-46).

Ententes nationales et locales et conventions collectives

Toutes les ententes nationales et conventions collectives applicables aux personnes œuvrant dans les CSS et CS font référence à la définition du harcèlement psychologique prévue à la LNT et précisent que celle-ci comprend le harcèlement sexuel.

Sur le fondement de cette définition, elles établissent un énoncé de principe suivant lequel le personnel des CSS et CS a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique et qu'à cet effet, le CSS ou la CS doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser.

L'entente nationale 2023-2028, intervenue avec le personnel affilié à la Fédération autonome de l'enseignement (FAE), comprend en plus de cet énoncé de principe en matière de harcèlement psychologique une disposition particulière en matière de violence suivant laquelle les parties reconnaissent au personnel enseignant le droit à un milieu de travail exempt de violence et prévoit l'obligation pour le CSS de prendre les moyens raisonnables pour prévenir la violence à l'occasion du travail.

Certaines ententes nationales contiennent également des dispositions particulières. C'est le cas, par exemple, de celles applicables au personnel professionnel, qui rappellent l'obligation du CSS d'assurer la protection sur les lieux du travail de la personne victime de violence physique ou psychologique, y compris de violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel, en réaffirmant l'obligation pour le CSS ou la CS de prendre des mesures lorsqu'il sait ou devrait raisonnablement savoir que la personne professionnelle est exposée à cette violence.

Annexe III – Modèle visant l’application du guide

Avis concernant l’utilisation de l’annexe : Cette annexe peut être utilisée indépendamment du contenu principal. Cependant, il est recommandé de se référer au guide pratique d’accompagnement concernant la prévention et la prise en charge de la violence envers le personnel scolaire lors de son utilisation puisque celui-ci constitue un tout.

Avis concernant les actions auprès des élèves : L’application des interventions prévues dans les plans d’intervention scolaires ou dans les protocoles reliés au Cadre de référence sur les mesures de contrôle en milieu scolaire s’avère favorable à la sécurité tant du personnel scolaire que des élèves. **Il est donc important de se référer au protocole-élève et au protocole-école.**

Mesures de prévention (avant)

Actions préventives à déployer et correctifs à apporter en considération des risques identifiés et priorisés

Prévoir des modalités pour identifier, analyser et prioriser les risques
Tous les employeurs doivent faire des démarches pour identifier, analyser et prioriser les risques pour la santé et la sécurité en milieu de travail. Dans les milieux scolaires, les risques reliés à la violence et aux agressions sont présents. Cela nécessite, dans les CSS, CS et leurs établissements, la mise en place de moyens pour les éliminer, les réduire et les contrôler.

Prévoir des moyens pour éliminer, réduire ou contrôler les risques	
Actions suggérées	Bonnes pratiques
Élimination à la source et remplacement Éviter la survenance d’un événement violent et favoriser des comportements visant un climat sain et sécuritaire	Exemples (non exhaustifs) : mise en œuvre en continu d’interventions éducatives et préventives à l’intention de l’ensemble des élèves (mesures universelles), d’ateliers, d’activités d’enseignement, de renforcement, des mesures de prévention du plan de lutte contre l’intimidation et la violence, des règles de conduite et de gestion rapide et efficace des conflits ainsi que d’activités de promotion d’un climat empreint de respect et de civilité tant pour le personnel scolaire que pour les élèves.

Prévoir des moyens pour éliminer, réduire ou contrôler les risques	
Actions suggérées	Bonnes pratiques
Contrôle technique Aménager l'environnement de travail de façon sécuritaire	Exemples (non exhaustifs) : porter une attention particulière aux objets pouvant servir de projectile et/ou d'arme, inspecter et désencombrer les lieux (classes, réception, corridors, bureaux administratifs, etc.), orienter le mobilier pour faciliter la sortie rapide du personnel scolaire (classes, réception, bureaux administratifs, etc.), utiliser des outils de communication fiables et adaptés au milieu (interphone, émetteur-récepteur portatif, etc.), assurer un éclairage adéquat, s'assurer que les améliorations sont maintenues dans le temps et contrôler les accès aux bâtiments.
Sensibilisation à la présence du risque Promouvoir les conditions et les actions favorables au maintien d'un milieu de travail sain et sécuritaire	Exemples (non exhaustifs) : installer des affiches thématiques prônant des comportements positifs, préparer un bulletin d'information de la direction encourageant l'adoption de comportements respectueux à l'égard du personnel scolaire, enregistrer un message d'accueil téléphonique incitant au respect, promouvoir des attitudes positives auprès de la population.

Mesures administratives Développer et maintenir une culture organisationnelle axée sur la prévention et la prise en charge de la violence	
Actions suggérées	Bonnes pratiques
Soutenir l'appropriation et l'intégration des obligations, politiques et procédures par l'ensemble des intervenants	▪ Politique du CSS ou de la CS concernant la prévention et la prise en charge de la violence; ▪ Règles de conduite, mesures de sécurité et plan de lutte contre l'intimidation et la violence; ▪ Cadre de référence sur les mesures de contrôle en milieu scolaire; ▪ Plan d'intervention scolaire; ▪ Mesures d'urgence;

Mesures administratives Développer et maintenir une culture organisationnelle axée sur la prévention et la prise en charge de la violence	
Actions suggérées	Bonnes pratiques
	■ Organisation du travail et procédures de travail (procédure de travail en lien avec un individu présentant des comportements perturbateurs (enfant, parent, citoyen, etc.) et précisant ce que le personnel peut faire quand la personne franchit la limite prévue, procédure écrite de communication relative au besoin d'assistance, liste à cocher préalablement à l'accueil d'un nouvel élève pour que toutes les mesures préventives soient mises en place avant son arrivée, etc.); ■ Autres mesures, s'il y a lieu (mesures de prévention lors des rencontres de parents, autoquestionnaire concernant la santé psychologique du personnel, etc.).
Informé, former et entraîner le personnel scolaire et le personnel d'encadrement	■ Identifier une personne-ressource qui offrira les informations et l'accompagnement aux nouveaux employés; ■ Informer le personnel quant aux risques de violence à l'aide de modalités variées (exemples : discussion, présentation en rencontre, retour sur les outils disponibles, capsule d'information traitant de la violence ou d'autres sujets tels que le bien-être du personnel, la santé psychologique, les habitudes de vie, la gestion du stress ou la reconnaissance des signes de fatigue); ■ Former et entraîner le personnel, qui devra avoir les connaissances et habiletés requises en lien avec la prévention et l'intervention en situation de crise ou d'urgence. Pour ce faire, assurer une mise à jour régulière des connaissances, offrir un programme de formation à cet effet (ex. : programme Oméga, formations du Crisis Prevention Institute (CPI), programme Intervention thérapeutique lors de conduites agressives (ITCA)) et soutenir l'appropriation des pratiques suggérées dans le Cadre de référence sur les mesures de contrôle en milieu scolaire; ■ Planifier au besoin des exercices de simulation, du coaching, etc.

Mesures administratives Développer et maintenir une culture organisationnelle axée sur la prévention et la prise en charge de la violence	
Actions suggérées	Bonnes pratiques
Mettre d'autres mesures pertinentes en place	Exemples : ■ Introduire des pratiques en matière d'habillement sécuritaire du personnel si cela est pertinent (il ne s'agit pas des EPI); ■ Établir la trajectoire de déclaration des événements, incidents et accidents du travail et les étapes de gestion subséquentes, puis les communiquer au personnel – voir les procédures applicables aux CSS et CS (formulaire, outil informatisé, etc.); ■ S'assurer de la présence de secouristes en milieu de travail et organiser le soutien psychologique; ■ Faciliter l'identification et la prise en charge des risques inhérents au milieu de travail (ex. : disponibilité d'un formulaire permettant de soulever un problème matériel associé à une situation à risque).
Équipements de protection individuelle (EPI) Fournir, lorsque cela est requis, des EPI au personnel scolaire	■ Le besoin d'EPI varie en fonction des risques propres à chaque milieu, mais également des comportements observés chez les élèves. ■ Voici des exemples d'EPI (non exhaustifs) : gants et manchons en kevlar.

Mesures d'intervention (pendant)

Actions à poser lorsqu'un acte de violence envers le personnel est susceptible de se produire ou est constaté	
Rôles du personnel victime	■ Appliquer les apprentissages issus de formations sur la prévention et l'intervention en situation de crise; ■ Privilégier des stratégies visant le retour à un état de calme dès les premières manifestations comportementales précurseurs d'une situation de crise.

Actions à poser lorsqu'un acte de violence envers le personnel est susceptible de se produire ou est constaté	
Rôles du personnel témoin	■ Appliquer les apprentissages issus de formations sur la prévention et l'intervention en situation de crise; ■ Utiliser les modalités de communication préalablement déterminées afin de demander de l'aide; ■ Sécuriser l'environnement; ■ Communiquer tout au long de l'intervention; ■ Informer la direction; ■ Privilégier des stratégies visant le retour à un état de calme dès les premières manifestations comportementales précurseurs d'une situation de crise; ■ Contribuer à la gestion rapide et efficace des conflits. L'évaluation de la situation et son évolution détermineront s'il est nécessaire de requérir l'aide des collègues pour prendre en charge la situation.
Rôles du personnel formé (prévention et intervention en situation de crise)	■ Appliquer les apprentissages issus de formations sur la prévention et l'intervention en situation de crise; ■ Utiliser les modalités de communication préalablement déterminées afin de demander de l'aide; ■ Sécuriser l'environnement; ■ Communiquer tout au long de l'intervention. En cas d'escalade de crise, l'utilisation de techniques de protection apprises lors de formations pourrait être requise. Dans des situations très précises impliquant des agressions physiques, des techniques sécuritaires de gestion physique pourraient être utilisées par le personnel scolaire, sous réserve qu'il ait reçu la formation requise. L'évaluation de la situation et son évolution détermineront s'il est nécessaire de requérir l'aide des collègues pour prendre en charge la situation.
Rôles de la direction d'établissement (ou de son substitut)	■ Communiquer avec les services d'urgence si cela est requis; ■ Contribuer à la gestion rapide et efficace des conflits en collaboration avec les services concernés du CSS ou de la CS.

Mesures de suivi (après)

Accompagnement du personnel

Apporter du soutien immédiat au personnel, qu'il soit victime ou témoin	
Rôles de la direction d'établissement	▪ S'assurer d'une présence bienveillante et empathique auprès du personnel, victime ou témoin; ▪ Démontrer de l'écoute, une présence de qualité, de la réassurance et de la disponibilité ou s'assurer qu'une personne désignée (ex. : secouriste, collègue) est en mesure d'accompagner le personnel; ▪ Offrir le soutien immédiat en fonction des besoins et des préoccupations du personnel; ▪ Offrir du soutien à court et moyen terme (ex. : planifier un suivi avec le personnel touché).
Rôles du personnel victime ou témoin	▪ Informer promptement : • la direction de l'établissement; • le secouriste en milieu de travail; ▪ Collaborer avec les personnes qui offrent le soutien.
Rôles du secouriste en milieu de travail	Offrir les soins requis et les suivis conformément aux protocoles de premiers secours et de premiers soins (ex. : appeler un transport ambulancier au besoin, remplir le registre).
Rôles de toute personne désignée par la direction pour offrir le soutien	▪ Démontrer de l'écoute, une présence de qualité, de la réassurance et de la disponibilité; ▪ Offrir le soutien immédiat en fonction des besoins et des préoccupations du personnel; ▪ Offrir du soutien à court et moyen terme (ex. : planifier un suivi avec le personnel touché).

Assurer un suivi dans le temps auprès du personnel	
Rôles de la direction d'établissement	▪ Faire un ou des suivis (en présentiel ou en virtuel) dans le délai convenu avec la victime ou le témoin ou selon : • les besoins de la victime ou du témoin; • les observations des collègues ou des proches; ▪ Orienter la victime ou le témoin vers des ressources de soutien ou des services spécialisés; ▪ Faire preuve d'écoute, de respect et de soutien; ▪ Observer et, au besoin, utiliser la technique du reflet; ▪ Mentionner à la victime ou au témoin sa disponibilité.
Rôles du personnel victime ou témoin	▪ Collaborer avec les personnes qui assurent le ou les suivis; ▪ Tenter d'identifier et de nommer ses besoins afin d'aider les personnes qui assurent le suivi à offrir un soutien qui y répondra le mieux possible.
Rôles des collègues	Démontrer de l'écoute et du soutien envers un collègue victime ou témoin d'un événement de nature violente.
Toute personne désignée par la direction pour offrir le soutien	Faire un ou des suivis (en présentiel ou en virtuel) dans le délai convenu avec la victime ou le témoin ou selon : ▪ les besoins de la victime ou du témoin; ▪ les observations des collègues ou des proches.

Offrir des ressources de soutien	
Rôles de la direction d'établissement et/ou du CSS ou de la CS	▪ Connaître les services offerts par le programme d'aide aux employés (PAE) de son CSS ou de sa CS; ▪ Orienter le personnel vers le PAE; ▪ Informer la victime ou le témoin de l'existence de ressources et de services d'aide (gouvernementaux et communautaires) offerts selon les besoins. Un outil de soutien psychologique peut être remis ou rendu disponible dans l'intranet ou la salle des employés.
Rôles du personnel victime ou témoin	▪ Prendre connaissance de l'offre de soutien qui existe dans la région pour connaître l'ensemble des ressources disponibles; ▪ Ne pas hésiter à utiliser les services de soutien offerts.

Pratiques organisationnelles et actions administratives

Procéder à la déclaration de l'événement, de l'incident ou de l'accident du travail comme prévu dans la trajectoire de l'organisation	
Rôles du personnel victime	▪ Remplir la déclaration de l'événement, de l'incident ou de l'accident; ▪ S'assurer de suivre la trajectoire prévue par le CSS ou la CS pour acheminer la déclaration aux personnes désignées par l'employeur; ▪ Collaborer avec l'employeur dans la démarche de déclaration; ▪ Se questionner sur ses pratiques et proposer des pistes de solution pour éviter un prochain événement.
Rôles de la direction d'établissement et/ou du CSS ou de la CS	▪ Procéder à l'enquête et à l'analyse de l'événement afin d'en identifier les causes*; ▪ Identifier et mettre en place des mesures correctives*; ▪ Faire le suivi auprès de la personne qui a rempli la déclaration; ▪ Informer le personnel des changements apportés, si cela est pertinent; ▪ Maintenir les mesures préventives et correctives dans le temps; ▪ Recevoir les déclarations comme un signalement en vertu du plan de lutte, lorsque cela est approprié, tout en s'assurant de respecter la confidentialité. * Selon la complexité de la situation ou selon les besoins, il peut être pertinent de faire un retour sur l'événement avec les différents acteurs du milieu (voir la section « Prévoir un retour sur l'événement pour analyser la situation »).
Rôles du personnel scolaire concerné	▪ Collaborer avec l'employeur à la démarche de déclaration; ▪ Appliquer les mesures correctives et s'assurer de leur maintien, le cas échéant.

Transmettre les informations pertinentes aux personnes concernées	
Rôles de la direction d'établissement et du CSS ou de la CS	▪ Respecter la confidentialité; ▪ S'assurer de transmettre l'information pertinente aux bonnes personnes ou aux bons acteurs (parents d'un élève en particulier, tous les parents, police, CNESST, services des communications et secrétariat général du CSS ou de la CS, autres services concernés du CSS ou de la CS, MEQ, syndicat, autres).

Prévoir un retour sur l'événement pour analyser la situation	
Rôles de la direction d'établissement et/ou du CSS ou de la CS	- À la suite d'un événement et d'une déclaration d'événement, d'incident ou d'accident par la victime ou le témoin, il est possible que : - les causes soient identifiées et mènent à des correctifs sans nécessité de mobiliser plusieurs personnes; - la situation, les causes et les moyens retenus pour corriger la situation soient plus complexes et qu'il soit nécessaire de faire un retour à l'aide de plusieurs acteurs pour mener les étapes; - Envisager des solutions de rechange; - Vérifier l'efficacité des interventions réalisées et limiter l'impact psychologique négatif chez les personnes qui ont vécu l'événement; - Mettre en lumière les apprentissages à tirer de l'événement; - Déterminer les mesures de soutien à mettre en place ou à intensifier.
Rôles du personnel victime ou témoin et du personnel scolaire invité à la rencontre de retour sur la situation	- Partager ses idées; - Participer à la recherche de diverses pistes de solution avec l'employeur pour améliorer les situations de travail; - Envisager des solutions de rechange; - Vérifier l'efficacité des interventions réalisées et limiter l'impact psychologique négatif chez les personnes qui ont vécu l'événement; - Mettre en lumière les apprentissages à tirer de l'événement; - Déterminer les mesures de soutien à mettre en place ou à intensifier.

Arrêt de travail

Prévoir les mesures à mettre en place pour favoriser la réussite et la pérennité du retour au travail	
Rôles de la direction d'établissement et/ou du CSS ou de la CS	Planifier et mettre en place des mesures de soutien et d'accompagnement pour la personne en retour au travail et des personnes concernées, s'il y a lieu. Selon les situations, des mesures de sécurité supplémentaires, du soutien psychologique ou des mesures d'accommodement pourraient être demandés.
Rôles du personnel victime ou témoin	Collaborer aux mesures d'accompagnement et de soutien.
Rôles des collègues	- Collaborer aux mesures d'accompagnement et de soutien; - Offrir, par du soutien, un environnement accueillant et respectueux.

Droit de refus

Savoir comment se préparer s'il y a exercice d'un droit de refus, plainte ou intervention d'un inspecteur de la CNESST	
Partie « employeur »	▪ Se préparer adéquatement; ▪ Impliquer les personnes pertinentes dans le dossier; ▪ Développer un climat d'ouverture, de collaboration et de transparence envers l'inspecteur; ▪ Bien lire le rapport d'intervention de l'inspecteur; ▪ En cas de dérogations, s'assurer de corriger les éléments non conformes dans les délais indiqués. La contestation d'une dérogation peut être faite dans le délai prescrit.
Partie « travailleur »	▪ Se préparer adéquatement; ▪ Impliquer les personnes pertinentes dans le dossier; ▪ Développer un climat d'ouverture, de collaboration et de transparence envers l'inspecteur; ▪ Bien lire le rapport d'intervention de l'inspecteur; ▪ En cas de dérogations, collaborer avec l'employeur à la mise en place des correctifs.

Mesures et suivi auprès de la personne ayant commis l'acte de violence

Appliquer des mesures et faire le suivi auprès de l'auteur de l'acte de violence	
Élève	Analyser la situation et identifier les interventions à entreprendre, soit les mesures de soutien et d'encadrement, les sanctions disciplinaires et le suivi, dont celui auprès des parents de l'élève, à partir du plan de lutte contre l'intimidation et la violence, du plan d'intervention de l'élève ou d'autres documents pertinents.

Appliquer des mesures et faire le suivi auprès de l’auteur de l’acte de violence	
Parent	▪ Chercher à comprendre les motifs derrière l’acte du parent; ▪ Orienter le parent vers des ressources d’aide psychosociale; ▪ Faire de la médiation, en y incluant des partenaires lorsque cela est opportun; ▪ Établir des balises claires dans les modalités de communication et de contact avec l’école et expliquer les mesures qui seront prises si les balises ne sont pas respectées; ▪ En dernier recours, interdire au parent d’accéder à l’école ou de communiquer avec le personnel scolaire.
Membre du personnel	▪ Chercher à comprendre les motifs derrière l’acte du membre du personnel; ▪ Orienter le membre du personnel vers des ressources d’aide psychosociale; ▪ Faire de la médiation, en y incluant des partenaires lorsque cela est opportun. Selon la situation, le membre du personnel pourrait s’exposer à des mesures administratives ou disciplinaires.

Mesures et suivi auprès des personnes témoins de l’acte de violence

Appliquer des mesures et faire le suivi auprès des témoins	
Élèves	Le plan de lutte sert à réfléchir aux actions à mettre en place pour soutenir les élèves témoins.
Parents	▪ Prévoir une communication visant à rassurer les parents quant à la prise en charge de l’événement; ▪ Prévoir du temps pour accueillir les parents si nécessaire; ▪ Orienter les parents vers des ressources d’aide au besoin.
Membres du personnel	Pour les membres du personnel, le contenu a été intégré aux sections précédentes.

Annexe IV – Exemples d’outils

Les outils qui suivent émanent du Comité spécial sur la violence et les risques d’agression en milieu scolaire, formé de personnes issues de la FCSSQ et de 11 CSS.

Aménagement sécuritaire de la classe et habillement sécuritaire du personnel

MESURES PRÉVENTIVES

AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE DE LA CLASSE

L'une des façons de prévenir des accidents de travail en lien avec le risque de violence et d'agression est d'appliquer les mesures préventives en matière d'aménagement sécuritaire de la classe. En combinaison avec les autres mesures préventives, l'aménagement veille à protéger le personnel scolaire ainsi que les élèves.

LA CLASSE

- ☐ Faciliter les entrées et les sorties rapides et la circulation dans la classe
- ☐ S'assurer que les accès à la classe soient dégagés et fonctionnels
- ☐ Permettre aux collègues d'ouvrir les portes (saines) en cas de besoin d'assistance
- ☐ S'assurer que la classe soit bien éclairée
- ☐ Utiliser des caches-prises pour sécuriser les prises électriques accessibles aux élèves
- ☐ Ranger, dissimuler ou fixer les câbles et les cordons de manière sécuritaire
- ☐ Privilégier les poignées de porte en bec de canne ou poignée à lever

LE MOBILIER

- ☐ Localiser le bureau de travail de l'enseignante ou enseignant le plus près de la porte
- ☐ Orienter le bureau de manière à ce que le personnel soit assis le plus près possible de la porte par rapport aux personnes qui l'accompagnent
- ☐ Sécuriser les coins avec des protecteurs d'angle
- ☐ Fixer le mobilier servant de séparation dans la classe
- ☐ Privilégier l'achat de tableaux magnétiques plutôt que ceux à punaises

LES PETITS OBJETS

- ☐ Vérifier l'intégrité du matériel, puis le réparer ou le remplacer au besoin
- ☐ Ranger tout matériel d'activité pointu, tranchant, contondant, cassant ou dangereux dans un espace prévu et verrouillé. Un bonne pratique est de ranger immédiatement après l'activité ou leur utilisation
- ☐ Retirer, ranger, fixer ou contrôler les objets pouvant être utilisés comme projectiles
- ☐ Retirer les petits appareils électriques susceptibles de causer des coupures ou des brûlures

LES MOYENS DE COMMUNICATION

- ☐ Avoir des moyens de communication efficaces pour permettre de recevoir du soutien rapidement et en tout temps
- ☐ Établir une procédure pour le système d'appel à l'aide, adaptée à la réalité de l'établissement
- ☐ S'assurer que tout le personnel est informé et formé à l'utilisation du système d'appel ainsi qu'à la procédure qui s'y rattache
- ☐ Vérifier à intervalles réguliers le bon fonctionnement du système d'appel à l'aide et la réponse obtenue par les personnes en soutien

– Comité spécial sur la violence et les risques d'agression en milieu scolaire –

  1

À jour le 28-03-2025

MESURES PRÉVENTIVES

HABILLEMENT SÉCURITAIRE

L'une des façons de prévenir des accidents de travail en lien avec le risque de violence et d'agression est d'appliquer les mesures préventives en matière d'habillement sécuritaire. En combinaison avec les autres mesures préventives, un habillement sécuritaire contribue à protéger les travailleuses et travailleurs.

CHEVEUX  Avoir les cheveux attachés, si la longueur le permet. Une queue de cheval basse ou un chignon serrés sont des options appropriées.	BOUCLES D'OREILLES  Privilégier le port de petites boucles d'oreilles sans pendif, directement sur le lobe.
VÊTEMENTS  Porter des vêtements adaptés aux activités de travail, permettant de se déplacer aisément lors des interventions. Il est préférable d'éviter les vêtements amples.	BIJOUX  Privilégier une tenue sans port de bijoux au cou et aux poignets.
ÉCHARPE, CAPUCHON ET CORDONS  Privilégier une tenue sans écharpe, sans capuchon et sans col avec cordon.	ONGLES  Privilégier une manucure avec ongles courts.
CHAUSSURES  Porter des chaussures fermées, à talon plat et à semelle antidérapante.	FOULARD  Pour les catégories de travailleurs pouvant porter le foulard de type hijab, il est privilégié d'insérer le foulard à l'intérieur du col de son vêtement.

– Comité spécial sur la violence et les risques d'agression en milieu scolaire –

  1

À jour le 28-03-2025

COMITÉ SPÉCIAL SUR LA VIOLENCE ET LES RISQUES D'AGRESSION EN MILIEU SCOLAIRE

FICHE - AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE DE LA CLASSE

Lorsqu'une situation à risque de débordement survient en classe, le personnel scolaire doit agir rapidement et n'a pas toujours le temps de mettre en place les mesures adéquates pour assurer la sécurité. C'est pourquoi une réflexion approfondie sur l'aménagement de la classe permet de limiter les risques d'accident, tant pour le personnel que pour les élèves.

En santé et sécurité du travail, l'objectif premier est d'éliminer à la source les risques en milieu de travail. Cependant, quand un risque ne peut pas être éliminé, il faut trouver des moyens pour le réduire et le maîtriser en utilisant la hiérarchie des mesures de prévention (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail [CNESST], 2025).

Dans la présente fiche, les mesures de prévention présentées sont principalement en lien avec la mise en place de contrôles techniques pour faire de la classe un lieu sécuritaire pour l'ensemble du personnel et des élèves. Cette mesure permet de réduire le risque en prévenant ou en limitant l'accès ou l'exposition au risque, en réduisant l'énergie disponible ou en changeant la façon d'être en contact avec le risque (CNESST, 2025).

À considérer

En plus de penser à l'aménagement sécuritaire de la classe, il importe de bien réfléchir au matériel qui sera utilisé dans la classe :

- Est-il vraiment nécessaire?
- Pourrait-il être remplacé par du matériel plus sécuritaire?
- Est-il en bon état?
- Pourrait-il causer des blessures?
- Est-il utilisé au bon moment de la journée? (Ex. prendre en compte le niveau de fatigue, de concentration, autant des élèves que du personnel, etc.)

Il faut savoir que l'aménagement sécuritaire de la classe est l'une des mesures préventives demandées lors des interventions de la CNESST.

  1

COMITÉ SPÉCIAL SUR LA VIOLENCE ET LES RISQUES D'AGRESSION EN MILIEU SCOLAIRE

FICHE - HABILLEMENT SÉCURITAIRE DU PERSONNEL EN MILIEU SCOLAIRE

Lorsqu'il est appelé à intervenir dans une situation à risque de débordement, le personnel scolaire n'a pas le temps de changer de tenue. Pourtant, celle-ci peut avoir un impact significatif lors d'une intervention. Pour prévenir et réduire les risques, des consignes vestimentaires de sécurité peuvent être établies ou, à tout le moins, recommandées.

En santé et sécurité du travail, l'objectif premier est d'éliminer à la source les risques en milieu de travail. Cependant, quand un risque ne peut pas être éliminé, il faut trouver des moyens pour le réduire et le maîtriser en utilisant la hiérarchie des mesures de prévention (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail [CNESST], 2025).

Dans la présente fiche, les mesures de prévention présentées sont principalement en lien avec la mise en place de mesures administratives. Il s'agit de méthodes qui améliorent la capacité du personnel à travailler en toute sécurité à l'aide, par exemple, de la formation, de méthodes de travail, d'instructions sur les responsabilités et l'organisation du travail, etc. (CNESST, 2025).

À considérer

Certaines recommandations ou bonnes pratiques en matière d'habillement sécuritaire peuvent être mises de l'avant par le centre de services scolaire (CSS). Bien qu'on ne réfère pas ici à des équipements de protection individuelle (EPI), ces consignes en matière d'habillement visent à assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel scolaire, notamment dans les milieux spécialisés ou dans les classes où la clientèle peut représenter certains risques pour le personnel.

De façon générale, il est reconnu en droit du travail que l'employeur peut fixer des exigences quant à la tenue vestimentaire de ses employés, cela constitue un droit de l'employeur. Cependant, nous vous conseillons de ne pas imposer unilatéralement des exigences vestimentaires, action qui pourrait nuire à vos relations de travail. Il est fortement recommandé d'impliquer les associations accréditées concernées dans le processus, notamment le comité paritaire de santé et sécurité du travail (CPST) de l'établissement et/ou du regroupement concerné.

  1

Modèle de formulaire de déclaration et d'enquête d'incident ou d'accident du travail (modifiable par l'organisation)

Vostra logo

RAPPORT D'ENQUÊTE ☐ INCIDENT ☐ ACCIDENT

Une enquête sert à identifier les causes d'un incident/accident afin de le prévenir une prochaine fois.

1. IDENTIFICATION

Nom : _____ Prénom : _____
 Date de naissance : _____ Matricule : _____
 Téléphone : _____ Courriel : _____
☐ Enseignant ☐ Professionnel ☐ Soutien ☐ Cadre ☐ Autres : _____

2. DESCRIPTION DE L'ÉVÉNEMENT

Date : _____ Heure : _____
 Établissement : _____
 Lieu de l'événement : _____
 Élève(s) impliqué(s) : ☐ Non ☐ Oui - initiales : _____
 Autre(s) personne(s) impliquée(s) : ☐ Non ☐ Oui - nom(s) : _____
 Témoin(s) : ☐ Non ☐ Oui - nom(s) fonction : _____

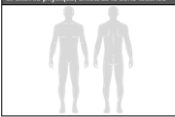
Description précise de l'événement (rapporter des faits et non des impressions. Décrivez la tâche effectuée au moment de l'événement, élément déclencheur, gestes posés par les personnes impliquées, matériellement impliquées, mise en œuvre, état des lieux, protection utilisée, premier incident avec autres élèves, etc.) :

Selon vous, comment cet événement aurait-il pu être évité ? _____

3. BLESSURE/MALADIE ET PREMIERS SECOURS/PREMIERS SOINS

☐ Aucune blessure ou maladie

☐ Si atteinte physique, entourez la zone touchée : ☐ Si atteinte psychologique, décrivez :



Premiers secours/premiers soins reçus : ☐ Physiques ☐ Psychologiques
 Nom(s) aide(s) secouriste(s) : _____

4. SIGNATURE ET DATE

Cochez la case si vous désirez être contacté(e) par un membre de l'équipe de prévention ☐
 Signature : _____ Date : _____

Les sections suivantes sont remplies par le supérieur immédiat ou la personne identifiée par l'employeur

5. ANALYSE ET IDENTIFICATION DES CAUSES PRINCIPALES

À la suite de l'analyse des faits, quelles sont les causes identifiées ?

1. _____

2. _____

3. _____

6. MESURES PRÉVENTIVES

Corrections/recommandations	Responsable	Échéancier
Relative ? ☐ Non, pourquoi ? ☐ Oui, date : _____		
Relative ? ☐ Non, pourquoi ? ☐ Oui, date : _____		
Relative ? ☐ Non, pourquoi ? ☐ Oui, date : _____		

7. SUIVIS

Est-ce que la situation a nécessité : un transport en ambulance ☐ visite chez le médecin ☐

Est-ce que la personne a été : ☐ contactée ☐ rencontrée Date : _____ ☐ Non

Qui a participé au contact/rencontre ? _____

Informations complémentaires

8. PERSONNES RESPONSABLES DE L'ENQUÊTE

Nom et prénom	Fonction	Signature	Date

Cochez si d'autres documents (ex. plans, croquis, feuille d'informations supplémentaires, etc.) ont été reçus pour compléter ce rapport d'enquête (si oui, merci de les joindre à ce rapport) : ☐

Indiquez ici le cheminement que doit prendre le formulaire une fois complété conformément à vos procédures.

Document proposé par la FCSSQ, version finale 2024-04-25

Outil de référence – Soutien en santé psychologique pour le personnel (liste non exhaustive)

 La Fédération des centres de services scolaires du Québec Outil de référence - Soutien en santé psychologique pour le personnel (Liste non exhaustive)		
Nom de la ressource	Services offerts et résumé	Contact et horaire
Programme d'aide aux employés (PAE)	Inscrire les services offerts au personnel de votre CSS	Inscrire les informations
Info-Social 811	Service de consultation téléphonique gratuit et confidentiel. Service qui permet d'obtenir de l'aide ou de l'information concernant votre santé mentale ou celle d'un proche ou pour obtenir une assistance immédiate. Un intervenant psychosocial répond aux urgences et, au besoin, vous dirige vers une ressource appropriée dans le réseau de la santé et des services sociaux ou une ressource communautaire.	Téléphone : 811 (Info-Santé), choisir option 2 pour l'Info-Social Horaire : 24 heures par jour / 7 jours par semaine
Prévention du suicide par l'Association québécoise de prévention du suicide et de nombreux partenaires	Service téléphonique, par message texte (texto) ou clavardage (chat). Service gratuit et confidentiel. Service professionnel qui s'adresse aux : - personnes pensant au suicide - personnes en détresse - inquiètes pour un proche - endeuillées par suicide - intervenants qui travaillent auprès de clientèles vulnérables	Téléphone : 1 866 APPELLE (1-866-277-3553) Texte : 535353 Clavardage : suicide.ca Site Web : suicide.ca Horaire : 24 heures par jour / 7 jours par semaine
Service d'urgence 911 (Urgence immédiate)	Service téléphonique d'urgence. Service à utiliser si vous êtes témoin ou victime d'une situation d'urgence qui menace votre sécurité, celle des autres, vos biens ou l'environnement.	Téléphone : 911
Écoute Entraide	Ligne d'écoute et service de référence gratuits, anonymes et confidentiels. Services pour toute personne qui vit des difficultés : situation difficile, anxiété, séparation, recherche de solutions, besoin de s'exprimer, briser l'isolement, etc. Service de groupes d'entraide et de partage pour toutes et tous ou pour les hommes seulement. vous permettant d'échanger avec des gens qui traversent eux aussi une période difficile. Ces groupes de soutien sont offerts à Montréal.	Téléphone : Montréal : 514-278-2130 Sans frais : 1 855 EN LIGNE (365-4463) Site Web : https://www.ecoute-entraide.org Horaire : 7 jours par semaine, de 8 h à 22 h

Droit de refus en milieu scolaire – Aide-mémoire et bonnes pratiques



PRÉSENCE AU TRAVAIL & SST
DROIT DE REFUS EN MILIEU SCOLAIRE
AIDE-MÉMOIRE ET BONNES PRATIQUES

Note aux lecteurs

Le terme « **employeur** » réfère au centre de services scolaire et ses représentants (dirigeants, directions, gestionnaires et cadres).

Le terme « **travailleur** » réfère à tous les individus qui effectuent une prestation de service pour le centre de services scolaire, salarié ou non (employés salariés, stagiaires et bénévoles).

CADRE LÉGISLATIF DU DROIT DE REFUS

La Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) accorde au travailleur le **droit de refuser d'exécuter un travail** lorsqu'il a des **motifs raisonnables** de croire que l'exécution de celui-ci l'**expose à un danger** pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ou psychique ou peut avoir l'**effet d'exposer une autre personne** à un semblable danger. On réfère alors à l'exercice d'un droit de refus¹.

L'article 13 de la LSST prévoit que le travailleur **ne peut** cependant exercer le droit que lui reconnaît l'article 12, si :

- le refus d'exécuter ce travail **met en péril immédiat** la vie, la santé, la sécurité ou l'intégrité physique ou psychique d'une **autre personne**, ou
- si les **conditions d'exécution de ce travail sont normales** dans le genre de travail qu'il exerce.

Une **condition d'exécution du travail** est normale lorsque tous les risques associés ont été éliminés ou réduits, en tenant compte des contraintes excessives.

PISTE DE RÉFLEXION — ÉVALUER SI LES CONDITIONS DE TRAVAIL SONT NORMALES

1. Est-ce que le travail s'effectue selon les règles de l'art ? (Méthodes reconnues sécuritaires)
2. Est-ce que toutes les mesures de sécurité adéquates ont été prises en lien avec la tâche à effectuer ?

¹Le droit de refus est encadré par les articles 12 à 31 de la LSST (RLRQ, ch. S-2.1)



1

Plainte à la CNESST – Aide-mémoire et bonnes pratiques



PRÉSENCE AU TRAVAIL & SST
PLAINTES À LA CNESST
AIDE-MÉMOIRE ET BONNES PRATIQUES

Note aux lecteurs

Le terme « **employeur** » réfère au Centre de services scolaire et ses représentants (dirigeants, directions, gestionnaires et cadres).

Le terme « **travailleur** » réfère à tous les individus qui effectuent une prestation de service pour le Centre de services scolaire, salarié ou non (employés salariés, stagiaires et bénévoles).

Les travailleurs et travailleuses peuvent déposer une plainte dans plusieurs contextes auprès de la CNESST, soit en matière de normes du travail, d'équité salariale et de santé et sécurité du travail.

Selon la nature de la plainte, les délais pour déposer celle-ci à la CNESST peuvent varier de quarante-cinq (45) jours à deux (2) ans à partir de la date de l'événement en cause.

Dans le document qui suit, nous traiterons exclusivement des **plaintes en matière de santé et sécurité du travail**.

1. Plainte en matière de santé et sécurité du travail

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) ainsi que la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP), tous les travailleurs peuvent déposer une plainte ou signaler une situation dangereuse ou à risque à la CNESST.

Les travailleuses et travailleurs peuvent déposer une plainte en santé et en sécurité du travail concernant :

- Une lésion professionnelle (blessure ou maladie)
- L'exercice d'un droit reconnu par la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP)
- L'exercice d'une fonction ou d'un droit reconnu par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST)
- Le programme « Pour une maternité sans danger » (PMSD)

Le travailleur ou la travailleuse peut déposer sa plainte via la ligne téléphonique de garde ou via la page web de la CNESST prévue à cet effet.



1

Annexe V – Mesures administratives détaillées

Politique du CSS ou de la CS concernant la prévention et la prise en charge de la violence

Il s'agit d'un énoncé formel de principe confirmant l'engagement d'un CSS ou d'une CS à prévenir la violence. La politique de prévention et de prise en charge de la violence doit être respectée par les membres du personnel ainsi que les personnes qui sont en interrelation avec le milieu.

La politique a un impact direct sur le plan autant de la réussite et de la mission éducative que du bien-être des travailleurs et des élèves d'un CSS ou d'une CS. Elle permet également de respecter les exigences en matière de SST, et est d'ailleurs exigée en cas d'interventions de la CNESST.

Règles de conduite, mesures de sécurité et plan de lutte contre l'intimidation et la violence

Les règles de conduite viennent préciser aux élèves et aux membres du personnel les attitudes et le comportement devant être adoptés en toute circonstance par l'élève, les gestes et les échanges proscrits en tout temps ainsi que les sanctions disciplinaires applicables selon la gravité ou le caractère répétitif de l'acte répréhensible.

Le plan de lutte a principalement pour objet de prévenir et de contrer toute forme d'intimidation et de violence à l'endroit d'un élève, d'un enseignant et de tout autre membre du personnel de l'école. Il doit notamment prévoir des mesures ou des actions qui visent à analyser la situation de l'école, à mettre en place des mesures de prévention, à inscrire des modalités à suivre pour effectuer un signalement ou pour formuler une plainte ainsi qu'à mettre en place des mesures de soutien et d'encadrement ou des sanctions disciplinaires et des mécanismes de suivi.

Cadre de référence sur les mesures de contrôle en milieu scolaire

Le [Cadre de référence sur les mesures de contrôle en milieu scolaire](#) vise à soutenir les interventions préventives et adéquates en situation de crise ou d'urgence pouvant nécessiter l'utilisation de mesures de contrôle auprès des élèves. Considérant les risques de préjudices psychologiques et physiques associés à l'utilisation des mesures de contrôle, tant pour les élèves que pour le personnel, ce document suggère des orientations favorables à la santé et à la sécurité de tous.

Les annexes du document comprennent différents outils utiles pour les établissements (ex. : protocole-école, protocole-élève, aide-mémoire, modalités postsituationnelles).

Plan d'intervention scolaire

Le [plan d'intervention](#) est sous la responsabilité de la direction d'école. Il est réalisé en collaboration avec les membres de l'équipe-école gravitant autour de l'élève, les parents et l'élève (à moins qu'il en soit incapable) (LIP, art. 96.14). Parfois, le plan d'intervention est réalisé avec la collaboration d'intervenants externes au milieu scolaire.

- Le plan d'intervention permet de planifier des actions concertées et coordonnées dans le but de soutenir la réussite éducative et le bien-être de l'élève handicapé ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (HDAA).
- Ce sont les besoins et les capacités de chaque élève qui permettent de déterminer le choix des interventions.
- Le plan d'intervention inclut les objectifs fixés pour l'élève ainsi que les moyens et les ressources nécessaires pour favoriser leur atteinte. Les acteurs responsables de la mise en œuvre des moyens sont désignés. Les échéanciers et les modalités prévues pour la révision du plan d'intervention et l'évaluation des progrès de l'élève y sont généralement inscrits.

Mesures d'urgence

« En contexte d'urgence, l'entente⁶ doit contenir les modalités particulières suivantes : les rôles, les responsabilités et les procédures à suivre lorsque survient un événement nécessitant une intervention policière d'urgence, en tenant compte de la mission respective des parties et, le cas échéant, de tout plan d'urgence ou autre modalité d'intervention applicable. » (LIP, r. 6.1)

La communication et la préparation à l'application du plan des mesures d'urgence en amont de l'événement sont importantes. Ainsi, si la situation se présente, chaque membre du personnel connaît son rôle et applique les procédures prescrites.

Certaines situations d'urgence bien précises (ex. : tireur actif) font l'objet de procédures connues et incluses notamment dans le plan de mesures d'urgence. La gestion de ces situations est planifiée méticuleusement avec les services d'urgence et doit être suivie telle qu'elle est prévue.

⁶ « Un centre de services scolaire [ou une commission scolaire] et l'autorité de qui relève chacun des corps de police desservant son territoire doivent conclure une entente concernant les modalités d'intervention des membres du corps de police en cas d'urgence ainsi que lorsqu'un acte d'intimidation ou de violence leur est signalé et visant à mettre en place un mode de collaboration à des fins de prévention et d'enquêtes. » (LIP, art. 214.1)

Organisation du travail et procédures de travail

Les procédures de travail sont des outils qui accompagnent une politique et qui précisent les actions concrètes à mettre en place, à l'aide d'instructions établies en étapes prédéterminées, et ce, pour permettre d'accomplir et de respecter les principes généraux de la politique. En matière de prévention de la violence, l'évaluation de l'organisation du travail et la mise en place de procédures de travail sont des moyens concrets de contrôle du risque. Elles peuvent prendre plusieurs formes : procédure de travail en lien avec un individu présentant des comportements perturbateurs (enfant, parent, citoyen, etc.) et précisant ce que le personnel peut faire quand la personne franchit la limite prévue, procédure écrite de communication relative au besoin d'assistance, liste à cocher préalablement à l'accueil d'un nouvel élève pour que toutes les mesures préventives soient mises en place avant son arrivée, etc.

Autres mesures, s'il y a lieu

D'autres mesures administratives peuvent être mises en place par les milieux : mesures de prévention lors des rencontres de parents autoquestionnaire concernant la santé psychologique du personnel, etc.

Trajectoire de déclaration des événements, incidents et accidents

Dans le cadre de la démarche de prévention de l'employeur, la déclaration des événements est importante pour l'identification des risques et de leurs causes dans le milieu de travail ainsi que pour la planification des mesures correctives et des moyens de prévention à mettre en place.

L'employeur identifie des personnes responsables de mener les enquêtes et analyses, à la suite des événements, et s'assure que ces personnes sont formées. Ensuite, le personnel scolaire doit être sensibilisé à l'importance de déclarer les événements et informé de la trajectoire de déclaration des événements, incidents et accidents du travail ainsi que des étapes de gestion subséquentes. Le milieu scolaire peut se servir de ces événements pour se questionner sur ses pratiques et proposer des pistes de solution afin d'éviter un prochain événement.

Un exemple de formulaire de déclaration d'événement est disponible à l'annexe IV.

Présence de secouristes en milieu de travail (soins physiques et psychologiques) et planification ou organisation du soutien psychologique

Dans chaque établissement scolaire, l'employeur est tenu de respecter les exigences en matière d'organisation des premiers secours et des premiers soins (PSPS). Ainsi, des secouristes en milieu de travail doivent être prêts à intervenir rapidement et efficacement sur les lieux de travail. À la suite de la formation de 16 heures, en plus de maîtriser les techniques de base de la réanimation, ces secouristes sont en mesure de donner les premiers secours aux personnes en détresse en milieu de travail. (CNESST, 2022a)

En plus des PSPS, certains milieux scolaires ont mis de l'avant des pratiques, sous différentes formes, visant plus spécialement le soutien psychologique (ex. : pairs aidants parmi le personnel, réseau de sentinelles, premiers secours psychologiques, etc.).

Il est fort utile de déterminer à l'avance les rôles et responsabilités des intervenants concernés quant au soutien psychologique à apporter immédiatement après un événement et au suivi à effectuer dans le temps. Dans certaines situations, cela peut mener à des procédures et nécessiter de la formation.

Références

- Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur Affaires municipales (APSAM), Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS), Centre de recherche de l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal (CRIUSMM), Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST) et Santé Québec. (2025). *Les premiers soins psychologiques : une approche adaptée aux travailleurs pour le soutien post-traumatique*. CRIUSMM.
- Beaumont, C. (2023). *Promouvoir à la fois la santé mentale, un climat scolaire positif et la prévention de la violence : guide de planification pour soutenir de manière continue le bien-être à l'école*. Université Laval, Faculté des sciences de l'éducation, Chaire de recherche Bien-être à l'école et prévention de la violence.
- Brun, J.-P. (2024). *La prévention du harcèlement en milieu de travail : de grandes avancées et encore des défis* [communication orale et présentation du conférencier]. Conférence d'ouverture de l'événement Le Grand Rendez-vous de la CNESST, Québec. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/prevention-harcelement-milieu-travail.pdf>
- Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys (CSSMB). (2016). *Référentiel – Mesures d'encadrement à l'école*. [Référentiel-sur-les-mesures-dencadrement-20-avril-2018.pdf](#)
- Charte des droits et libertés de la personne. RLRQ, c. C -12. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/C-12>
- Code civil du Québec. RLRQ, c. CCQ-1991. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/ccq-1991>
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2025a). *Violence en milieu de travail*. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/violence-en-milieu-travail>
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2025b). *Différentes formes de violence*. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/sante-psychologique/differentes-formes-violence>
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2025c). *Exposition à un événement potentiellement traumatique*. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/exposition-un-evenement-potentiellement>
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2023). *Aide-mémoire – Violence en milieu de travail*. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/formulaires-publications/aide-memoire-violence-en-milieu-travail>

- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2022a). *Manuel de secourisme en milieu de travail – 9^e édition*, 286 p. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/formulaires-publications/secourisme-en-milieu-travail>
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2022b). *Outil d'identification des risques*. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/outil-didentification-des-risques.pdf?cid=1661447411>
- Geoffrion, S. (2025, 16 avril). *Les premiers soins psychologiques en milieu de travail* [conférence]. Les Rendez-vous de la science, Montréal.
- Gouvernement du Québec. Ministère de l'Éducation. (2024). *Cadre de référence sur les mesures de contrôle en milieu scolaire*. https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/education/publications-adm/soutien-etablissements/Cadre-reference_Mesures-controle.pdf
- Gouvernement du Québec. (2020). *Politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail*. https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/publications/politique_cadre_prevention_traitement_incivilite_conflit_harcelement_psychologique_sexuel.pdf
- Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) (2025). *Les définitions et les formes de violence en milieu de travail*. <https://www.inspq.qc.ca/rapport-quebecois-sur-la-violence-et-la-sante/la-violence-en-milieu-de-travail/les-definitions-et-les-formes-de-violence-en-milieu-de-travail#:~:text=La%20violence%20interne%20inclut%20toute,de%20diff%C3%A9rentes%20%C3%A9quipes%20ou%20directions>
- Loi sur la santé et la sécurité du travail. RLRQ, c. S-2.1. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/s-2.1>
- Loi sur les normes du travail. RLRQ, c. N-1.1. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/N-1.1>
- Loi sur l'instruction publique. RLRQ, c. I-13.3. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/I-13.3%20/>
- Organisation internationale du travail (2003). *Recueil de directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à combattre ce phénomène*. <https://www.ilo.org/fr/media/270626/download>

