

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.