

# Mesures d'encadrement à l'école

## Assurer une intervention adéquate en situation d'urgence ou de crise

### PROTOCOLE-ÉCOLE Maria-Goretti

#### Ce qu'est une situation de crise

«En contexte éducatif, l'expression « situation de crise » [...] réfère à la désorganisation d'un élève pouvant menacer sa sécurité ou celle des autres.<sup>1</sup>»

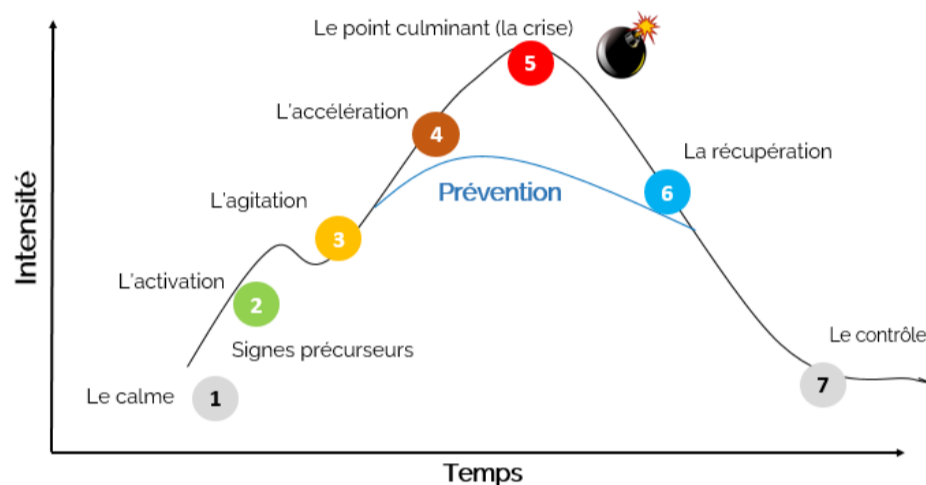
En état de crise (intériorisée ou extériorisée), un élève en surcharge (émotive, cognitive, sensorielle) ne parvient pas à faire face à une situation qu'il juge intolérable en fonction de ses ressources ou de ses moyens habituels.<sup>2</sup> Trois réactions sont possibles : foncer, fuir ou figer. « La crise est une tentative de la personne de maintenir un équilibre entre ses besoins et les contraintes du milieu.<sup>1</sup> » Celle-ci peut se résorber à l'aide d'interventions préventives de désamorçage. Elle peut se détériorer et mener à une situation d'urgence<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Tiré de la formation : Le point sur le TDAH: comprendre, soutenir et accompagner les jeunes en milieu éducatif, Université Laval, octobre 2019.

<sup>2</sup> Inspiré du référentiel de la CS Marguerite-Bourgeois sur les mesures d'encadrement, janvier 2016.

#### Les phases de la crise

**MISE EN GARDE :** Ces manifestations comportementales sont à titre indicatif. Les élèves sont tous différents et peuvent varier dans leurs manifestations. Pour certains élèves, le comportement habituel peut inclure des éléments assignés dans les diverses phases de la crise.



Adaptation du schéma tiré de : Commission scolaire Marguerite-Bourgeois. (2016). Référentiel sur les mesures d'encadrement : Assurer une intervention préventive et éducative en situation complexe et une intervention adéquate en situation d'urgence ou de crise, janvier 2016, p.34.

#### 1 Calme

- Est en maîtrise de lui-même.
- A un comportement acceptable.
- Est disponible (aux autres, aux apprentissages).
- Respecte les consignes.
- Répond aux demandes.
- Répond aux renforcements.
- Coopère.

#### 2 Activation

- Semble préoccupé.
- Est plus volubile ou peu volubile.
- S'impatiente.
- Est irritable.
- Semble insécure.
- Est hypervigilant.
- Réagit promptement lorsque contrarié.
- Se replie sur soi, démontre une certaine fermeture.

#### 3 Agitation

- ↑ son activité motrice :
  - Se déplace fréquemment
  - S'agite, fait du bruit
  - A des réponses brèves, peu explicites.
  - Augmente le ton et le débit de voix.
- ↓ son activité motrice :
  - Est dans la lune.
  - A une attitude de retrait
  - A peu d'intonation dans la voix.
  - A ses mains contenues.

#### 4 Accélération

- A un impact sur les autres.
- A une attitude défensive.
- Argumente.
- Utilise un langage inapproprié.
- S'oppose, provoque, refuse, confronte.
- Est passif.
- Utilise la menace
- Cherche l'alliance de pairs.
- Teste les limites.

#### 5 Crise

- Perd de contrôle, prend de contrôle.
- Crie, hurle, frappe, menace.
- N'écoute personne.
- Agresse physiquement, bouscule, détruit du matériel.
- Fugue, fuit.
- S'automutile.
- A un comportement dangereux, à haut risque.

#### 6 Récupération

- Diminue son agitation (motrice, verbale).
- Présente une posture moins rigide.
- Peut présenter des signes de fatigue.
- Tolère la présence de l'adulte.
- Améliore sa réceptivité aux directives.

#### 7 Contrôle

- Retourne au calme.
- Répond avec cohérence aux questions.
- Collabore avec l'adulte.
- Démontre une ouverture pour faire un retour sur la situation.
- Accepte la conséquence logique.

#### Interventions préventives de désamorçage identifiées à chacune des phases du cycle du passage à l'acte, selon les interventions reconnues efficaces pour l'ensemble des élèves

<b>Phase 1</b> <b>Calme</b> →Prévention	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer sa classe de façon éducative (se référer au document <i>l'encadrement comportemental : pratiques gagnantes</i>).</li> <li>• Enseigner de façon explicite le comportement attendu.</li> <li>• Rappeler et pratiquer le comportement attendu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer une vigie au regard des comportements et du bien-être de l'élève.</li> <li>• Créer un lien avec l'élève.</li> <li>• Connaître les besoins de l'élève.</li> <li>• Renforcer de façon positive les comportements.</li> </ul>
<b>Phase 2</b> <b>Activation</b> →Observation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être présent et observer les signes précurseurs usuels.</li> <li>• Porter attention à l'état de frustration ou d'insécurité.</li> <li>• Tenter d'identifier la source de frustration.</li> <li>• Verbaliser à l'élève son état physique (mettre des mots sur ce qu'on voit).</li> <li>• Offrir à l'élève de verbaliser ses émotions.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre des mots sur les émotions perçues chez l'élève.</li> <li>• Intervenir discrètement.</li> <li>• Demeurer vigilant face à une détérioration possible.</li> <li>• Faire un rappel à l'élève de ses moyens pour se calmer.</li> <li>• Valoriser les bons choix de l'élève.</li> <li>• Utiliser la diversion.</li> </ul>
<b>Phase 3</b> <b>Agitation</b> →Écoute	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser la diversion.</li> <li>• Favoriser des stratégies susceptibles d'apaiser (décharge motrice, apaisement, occupationnelles).</li> <li>• Donner du temps et de l'espace pour favoriser le retour au calme (accepter que pour cet élève la routine de la journée soit mise de côté).</li> <li>• Se rapprocher de l'élève.</li> <li>• Signifier qu'on a remarqué son état.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser l'écoute empathique.</li> <li>• Impliquer l'élève dans la recherche de solutions.</li> <li>• Se montrer confiant et rassurant.</li> <li>• Adapter l'organisation du travail ou de la tâche (« demandes incompatibles »).</li> <li>• Impliquer l'élève dans la recherche de solutions.</li> <li>• Offrir un choix dirigé gagnant-gagnant.</li> <li>• Utiliser la technique du « disque rayé ».</li> </ul>
<b>Phase 4</b> <b>Accélération</b> →Intervention	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépersonnaliser l'intervention.</li> <li>• Définir les limites (être clair et succinct).</li> <li>• Utiliser peu de mots, éviter la morale et les discours.</li> <li>• Être plus directif dans nos interventions (directives alpha).</li> <li>• Offrir du support.</li> <li>• Avoir un ton ferme et calme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser la technique de « disque rayé » ou d'un choix dirigé qui inclus comme une des alternatives un retrait.</li> <li>• Demander à l'élève de se retirer, à l'abris du regard des autres, à un endroit désigné.</li> <li>• Nommer autrement le « non » ou le refus, utiliser le « oui quand...; oui si... ».</li> <li>• Offrir à l'élève un délai pour adopter le comportement attendu.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser un langage corporel non brusque, non intrusif.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se préoccuper des autres élèves.</li> </ul>	
<b>Phase 5</b> <b>Crise</b> <b>→ Sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer sa propre disponibilité à intervenir.</li> <li>Demander de l'aide (intercom, élève messenger).</li> <li>Assurer sa protection et celle d'autrui en évaluant le degré de dangerosité de la situation.</li> <li>Respecter l'espace personnel de l'élève (0,5 à 1,0 m).</li> <li>Adopter une position stationnaire, stable et de biais à l'élève.</li> <li>Écarter au besoin les objets dangereux</li> <li>Sortir ou faire sortir (éliminer l'audience le plus possible). La diversion pourrait être utilisée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être directif (éviter l'agressivité).</li> <li>Changement d'intervenant au besoin.</li> <li>Toujours avoir l'élève à l'œil.</li> <li>Avoir une approche calme et rassurante.</li> <li>Utiliser peu de mots. Être attentif à notre langage corporel.</li> <li>Maintenir le contact avec l'élève.</li> <li>Annoncer nos actions et nos déplacements.</li> </ul>	<b>Évaluer le risque :</b> <b>→ Prévisibilité :</b> Suis-je certain que cela va se produire? <b>→ Dangerosité :</b> Est-ce un risque réel pour la sécurité de l'élève ou les autres? <b>→ Immédiateté :</b> Ai-je le temps de faire une autre intervention qui sera efficace?

**SITUATION : PRÉVISIBLE, DANGEREUSE, IMMÉDIATE.**

<b>Phase 6</b> <b>Récupération</b> <b>→ Rétablissement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retirer (au besoin) l'élève du lieu de l'incident, dans un endroit sécuritaire et sous surveillance.</li> <li>Allouer un temps à l'élève pour décompresser.</li> <li>Proposer à l'élève une activité simple de type occupationnelle qui peut aider à se calmer, sans insister.</li> <li>Reprendre le groupe en main.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervenir auprès des autres élèves fragiles ou contaminés.</li> <li>Permettre à l'intervenant de décompresser.</li> <li>Éviter de faire perdre la face à l'élève devant ses pairs.</li> <li>Entamer une réflexion permettant d'annoncer une suite à l'élève (conséquence et réparation).</li> <li>Fixer avec l'élève un moment ultérieur pour revenir sur l'événement.</li> <li>Rédiger un rapport.</li> </ul>
<b>Phase 7</b> <b>Contrôle</b> <b>→ Réparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'assurer que l'élève est disposé à écouter.</li> <li>Effectuer un retour avec l'élève pour rétablir la relation et le responsabiliser.</li> <li>Éviter de moraliser. Parler au « je » de ses sentiments.</li> <li>Appliquer les conséquences définies au code de vie.</li> <li>Fournir à l'élève l'occasion de réparer les torts causés à autrui, au matériel ou à l'environnement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer une entente sur les engagements de l'élève.</li> <li>Définir et assurer le suivi avec l'élève (plan d'intervention, mesures éducatives, ...).</li> <li>Impliquer les parents dans le suivi.</li> <li>Renforcer les comportements positifs de l'élève, mettre l'emphase sur ses compétences et ses forces.</li> <li>Remercier l'élève de sa collaboration.</li> <li>Retour sur la situation avec les élèves témoins.</li> </ul>

**Modalités à déployer en situations d'urgence ou de crise, avec application de la mesure exceptionnelle ou non**

**Déploiement d'actions adaptées pendant que la situation se déroule**

<b>Choix de la mesure</b> <b>(selon les éléments de contexte)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser le moyen le moins contraignant.</li> <li>Utiliser le moyen seulement le temps nécessaire.</li> <li>Utiliser le moyen dans un environnement qui assure à l'élève une discrétion.</li> </ul>
<b>Mesures de surveillance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garder un contact visuel constant avec l'élève.</li> <li>S'assurer d'être deux adultes dans la mesure du possible (aménager la surveillance des autres élèves selon les circonstances).</li> </ul>
<b>Intervenants impliqués : s'assurer d'être deux en tout temps</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le ou les adulte(s) en présence de l'élève lors de la crise.</li> <li>Un adulte à proximité pour soutenir avant l'arrivée des services complémentaires.</li> <li>Faire appel aux services complémentaires pour obtenir un soutien (voir procédure de communication ci-dessous).</li> <li>Au besoin, faire appel à un 3<sup>e</sup> adulte pour assurer le relais et se libérer pour faire l'appel aux parents ou à une ressource externe.</li> </ul>
<b>Partenaires externes impliqués lorsque la situation l'exige (besoin d'accompagner le parent, blessures, situations hors de contrôle)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour soutenir un parent qui se sent dépassé par la situation, rejoindre le CLSC / accueil psychosocial-accès jeunesse pour lui permettre d'obtenir un soutien : 1 833 771-3716</li> <li>Policier lors de fugue hors du terrain de l'école <u>ou</u> lors d'une crise pour laquelle on n'arrive pas à obtenir le contrôle et qui menace la sécurité de l'élève ou des autres: 911</li> <li>Ambulancier lorsqu'il y a blessure ou que l'on soupçonne une blessure : 911</li> </ul>

**Moyens de communication**

<b>Code utilisé pour déclencher une demande d'aide (les services complémentaires et les adultes libres viennent prêter secours)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Code pour la désorganisation : prendre le téléphone, composer le 777, raccrocher. Une sonnerie est activée sur tous les appareils et indique le local visé (voir le plan d'école).  → Équipe-école sur la cour d'école : utiliser la radio-émettrice, nommer le besoin + endroit sur la cour</li> <li>Code pour la fuite/fugue :  → Équipe-école en temps de classe et sur la cour d'école : utiliser la radio-émettrice, nommer le besoin + nom de l'intervenant + se répartir à divers endroits dans l'école et à l'extérieur pour les zones de surveillance  → Service de garde : utiliser la radio-émettrice, nommer nom de l'élève + intérieur ou extérieur</li> </ul>
<b>Façon de joindre la direction en cas de besoin (crise qui se maintient dans le temps, appels fait aux services d'urgence, décision rapide à prendre pour un suivi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Texto ou téléphone à la direction (poste 2410, cellulaire 450.881.2861).</li> <li>Téléphone à la direction-adjointe Manon Gélinas (poste 3010 450.517. 0231)</li> <li>Téléphone à la direction-mentore Natalie Massicotte (poste 6003 ou 450.881.0593 )</li> </ul>
<b>Personne qui fait l'appel aux parents après la crise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'adulte qui est en présence de l'élève (car il connaît le contexte de la situation), au moment opportun dans les plus brefs délais.</li> </ul>

**Modalités postsituationnelles**

<b>Intervenant(s) pour colliger l'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>S'il y a une mesure exceptionnelle</u> : L'adulte qui est en présence de l'élève lors de la crise (car il connaît le contexte de la situation) complète l'annexe 5 (se trouve dans le TEAMS de l'école, dossier Encadrement\Protocole mesures d'encadrement, qui est ensuite imprimée et remise à la direction) <ul style="list-style-type: none"> <li>L'adulte qui a rempli l'annexe laisse une trace dans Mozaïk dans l'observation SOI qui a été créée à la suite à cet évènement. Une trace est laissée dans Évio le cas échéant.</li> </ul> </li> <li><u>S'il n'y a pas une mesure exceptionnelle</u> : l'adulte qui est en présence de l'élève lors de la crise laisse une trace dans Mozaïk et dans Évio le cas échéant.</li> </ul>
<b>Personnes désignées - rencontre de l'élève</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les services complémentaires (l'intervenant attiré à la classe) et la direction.</li> </ul>
<b>Personnes désignées pour faire un retour sur la situation de crise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les services complémentaires et/ou la direction complète(nt) ou se réfèrent à l'annexe 4.</li> </ul>

**Membres du comité**

Nom (poste) :	Nom (poste) :	Nom (poste) :
Nom (poste) :	Nom (poste) :	Nom (poste) :
Nom (poste) :	Nom (poste) :	Nom (poste) :
Nom (poste) :	Nom (poste) :	Nom (poste) :

