

PRÉVENTION ET GESTION DES CRISES

Guide du chef d'établissement

Remerciements

Le guide du chef d'établissement pour la prévention et la gestion des crises a été réalisé par la mission ministérielle chargée de la prévention et de la lutte contre les violences en milieu scolaire. Il intègre des outils développés en académie ou issus de la recherche et du partenariat.

Nos remerciements aux académies de Versailles, Rennes, Créteil, Nice, Poitiers, Lille, aux Equipes Mobiles de Sécurité, au CAAEE-EMS (Versailles), à l'INHESJ de Paris et à l'ESENER de Poitiers.

Merci aux personnels de la police et de la gendarmerie pour leur précieuse contribution.

Mise à jour : mars 2017

GUIDE DU CHEF D'ÉTABLISSEMENT

INTRODUCTION

GUIDE DU CHEF D'ÉTABLISSEMENT.....	2
PRÉAMBULE	4
QUAND PEUT-ON PARLER DE SITUATION DE CRISE ?.....	5
AVANT LA CRISE	7
LA PLANIFICATION : ANTICIPER, S'ORGANISER.....	7
PENDANT LA CRISE	8
LA GESTION DE CRISE.....	8
PROTÉGER – ALERTER – SECOURIR (TTU)	11
COMMUNICATION DE CRISE (TU)	11
DE LA DÉCISION À L'ACTION (TU)	13
APRÈS LA CRISE	15
LE DÉBRIEFING DE CRISE	15
LE RETOUR D'EXPÉRIENCE	15

RESSOURCES

A. FICHES MÉTHODOLOGIQUES	16
COMPOSER SA CELLULE DE CRISE	17
REPÉRER ET PARTAGER DES SIGNAUX DISCRETS	19
ÉVALUER DES MENACES	21
INFORMER COMMUNIQUER	23
COMMUNIQUER AVEC LES AUTORITÉS	25
COMMUNIQUER AVEC LES FAMILLES	26
COMMUNIQUER ET AGIR AUPRÈS DES PERSONNELS	27
COMMUNIQUER ET AGIR AUPRÈS DES ÉLÈVES	28
COMPRENDRE LES ATTENTES DES DIFFÉRENTS INTERLOCUTEURS	29
ACTIVER LA CELLULE D'ÉCOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT	30
CONDUIRE LE DÉBRIEFING DE CRISE	32
RÉALISER UN RETOUR D'EXPÉRIENCE (RETEX)	33
B. FICHES OUTILS	34
ANNUAIRE DE CRISE SECOND DEGRÉ	35
FACILITER L'INTERVENTION DES FORCES DE POLICE ET DE GENDARMERIE	36
QUESTIONNAIRE POUR L'ORGANISATION D'UN DISPOSITIF DE GESTION DES CRISES	37
QUESTIONNAIRE POUR LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHO SOCIAUX (RPS)	38
PROTOCOLE D'ALERTE DES SECOURS	39
LA MAIN COURANTE	40
MESSAGE TÉLÉPHONIQUE AUX AUTORITÉS	41
MODÈLE D'ÉCRITURE DE COURRIER AUX AUTORITÉS	42
POINT DE SITUATION	43
FICHE COMMUNIQUÉ DE PRESSE	44
FICHE INTERVIEW	45
FICHE AIDE À LA DÉCISION	46
C. FICHES ÉVÈNEMENTS	47

ACCIDENT GRAVE.....	48
CONDUITE INADAPTÉE D'UN PERSONNEL.....	49
LA RUMEUR.....	50
SUICIDE D'UN ÉLÈVE HORS ÉTABLISSEMENT.....	51
EXPOSITION AU GAZ LACRYMOGÈNE.....	52
ENGINS EXPLOSIFS.....	53
INCENDIE.....	54
INTRUSIONS D'INDIVIDUS EXTÉRIEURS À L'ÉTABLISSEMENT.....	55
VIOLENCES PHYSIQUES ENTRE PARENTS DANS L'ÉTABLISSEMENT.....	56
VIOLENCES GRAVES RÉVÉLÉES PAR UN ÉLÈVE MINEUR.....	57
REPRENDRE CONTACT AVEC UN ADOLESCENT EN CRISE.....	59
OBJET, COLIS POTENTIELLEMENT PIÉGÉ.....	61
DANGER IMMINENT – DROIT DE RETRAIT.....	62
D. ANNEXES.....	64
PRISE DE FONCTION ET PRÉVENTION DES CRISES.....	65
DES DROITS DE L'ENFANT A LA PROTECTION DE L'ENFANCE.....	66
QU'EST-CE QUE LE SECRET PROFESSIONNEL ?.....	67
DU SIGNALEMENT À LA PROTECTION DE L'ENFANCE.....	69
MESURES CONSERVATOIRES.....	71
APOLOGIE DE CRIMES.....	72
E. LIENS UTILES.....	73
<i>Guides des parents d'élèves Ecole, collèges et lycées.....</i>	73
<i>Des guides pour accompagner la communauté éducative.....</i>	73
<i>Le diagnostic de sécurité de l'EPLE.....</i>	73
<i>Protection de l'enfance.....</i>	73
<i>Prévenir les crises en classe.....</i>	73
<i>Ressources en ligne de l'ESENESR.....</i>	73
<i>Le site climat scolaire.....</i>	73

PRÉAMBULE

La prévention des crises s'inscrit dans le cadre de l'amélioration du climat scolaire, pour réduire les risques de déstabilisation de tout ou partie de l'établissement scolaire. Elle intéresse tant les aspects matériels et organisationnels que les relations interpersonnelles dans l'EPL. Lorsque survient un événement particulièrement déstabilisant ou que se répètent des faits perturbant la vie de l'établissement, la crise peut se nourrir de l'isolement des personnels ou des retards apportés à la prise en compte de la situation mais aussi des multiples facettes de la communication interne ou médiatique. C'est dire que la gestion d'une crise est une compétence professionnelle des chefs d'établissements.

Notre ministère a souhaité les accompagner par la mise en place de formations nationales et la diffusion de documents de référence. Le présent guide s'inscrit dans cette démarche.

Les multiples configurations de crise, différentes par leur ampleur, leur durée, les faits et les situations à partir desquels elles se développent, nécessitent des modes de gestion adaptés aux circonstances de leur déclenchement, à leur évolution, dans le contexte toujours singulier d'un établissement, en relation avec son environnement administratif, géographique, social et l'ensemble de ses composantes humaines.

L'objectif du présent document, outre le rappel des dispositions liées au traitement de l'urgence, est de permettre au chef d'établissement d'anticiper et de prévenir les situations de crise, parce qu'il aura envisagé les circonstances auxquelles renvoient les fiches « événements ». Ces dernières décrivent, selon les thèmes abordés, les priorités d'action, les vigilances, les contacts institutionnels et le partenariat que peuvent développer le chef d'établissement et ses collaborateurs pour gérer la crise et éviter qu'elle se propage.

Les chefs d'établissement trouveront donc dans ce guide des annexes contenant des protocoles de gestion de crise et des éléments pour l'élaboration et l'adaptation des procédures, ainsi que des outils pratiques d'aide à la prise de décision: le guide apporte avant tout des propositions concrètes, pour une approche pragmatique du pilotage de l'établissement en situation de crise.

QUAND PEUT-ON PARLER DE SITUATION DE CRISE ?

Une situation de crise peut trouver son origine dans deux types d'événements :

- la répétition d'actes qui ne sont pas d'une gravité exceptionnelle crée un climat de surtension et un énième incident provoque alors une crise ;
- un incident grave provoque la situation de rupture.

La situation de crise se caractérise par des faits qui ont un retentissement sur la communauté éducative, qui suscitent un émoi parmi ses membres. Elle provoque une déstabilisation de l'ensemble ou d'une partie de la communauté éducative pouvant aller jusqu'à la remise en cause de l'Ecole et des valeurs fondamentales sur lesquelles elle est bâtie.

Elle correspond au moment où des membres de la communauté éducative ne sont plus capables seuls ou en équipe de gérer une situation, où leurs réactions risquent de ne plus s'inscrire dans une cohérence, où les prises de position sont souvent divergentes. La crise se traduit concrètement par l'arrêt total ou partiel du système. Des phénomènes de violence peuvent en être à l'origine, la violence pour Hannah Arendt, étant « l'intrusion de l'inattendu sous sa forme la plus redoutable ». On peut distinguer dès lors ce qui relève de l'imprévu, de l'imprévisible et de l'impensable.

Une définition :

« Une crise dans les organisations est une situation qui menace les buts essentiels des unités de prise de décision, réduit le laps de temps disponible pour la prise de décision, et dont l'occurrence surprend les responsables. » Charles F. Hermann

Elle traduit un événement qui fait perdre à la communauté éducative ses repères habituels et en fragilise l'équilibre émotionnel.

Quatre grands types de crise peuvent être identifiés. La crise liée à :

- un risque sanitaire (épidémie, intoxication alimentaire, maladie...)
- un risque majeur (risques naturels, technologiques, transport de marchandises dangereuses...)
- un décès, suicide, tentative de suicide d'un personnel ou d'un élève dans ou hors de l'établissement
- un événement grave qui porte atteinte à la sécurité des personnes, des biens, des valeurs ou à la sûreté de l'établissement (nomenclature application nationale « Faits Etablissement »)

Quelques exemples de situations de crise :

- atteintes physiques pouvant ou non entraîner la mort d'une ou plusieurs personnes (accident, agression, suicide ...),
- événements potentiellement dangereux pour l'intégrité physique des personnes (défectuosité de matériel ou de bâtiment, alerte à la bombe...), ou résultant du comportement menaçant d'une personne ou d'un groupe violent (intrusion...),
- climat de tension extrême ou agressivité impliquant un groupe d'élèves ou de personnels (agitation, manifestation...),
- catastrophes naturelles (inondation, séisme, avalanche...)

Le chef d'établissement ou le directeur d'école, garant de la sécurité des personnes et des biens va donc devoir faire face à des situations de crise aux multiples configurations, différentes par leur ampleur, leur durée, les faits. Elles vont donc nécessiter des modes de gestion adaptés aux circonstances et pour lesquels il est impératif de s'y préparer, d'y avoir réfléchi.

Pour ce faire, un protocole de gestion de crise doit être réalisé dans chaque école ou chaque établissement. Etabli en amont de manière collective, actualisé à chaque rentrée scolaire, il pourra s'appuyer sur le présent guide et être mis en œuvre dans le cadre d'un exercice PPMS, incendie et permettra un retour d'expérience sur tout type d'incident.

Un protocole de gestion d'une crise s'articule en trois grandes étapes :

- **AVANT LA CRISE** : C'est ce qu'on appelle la planification de crise qui va permettre d'anticiper, de s'organiser pour mieux affronter la crise lorsqu'elle arrivera,
- **PENDANT LA CRISE** : C'est la gestion même de la crise qui va s'articuler autour de gestes d'urgence, de secours, d'alerte, de protection, d'information,
- **APRES LA CRISE**: C'est une étape indispensable qui va permettre de tirer les enseignements et de retrouver un fonctionnement normal.

AVANT LA CRISE

LA PLANIFICATION : ANTICIPER, S'ORGANISER

La planification de crise permet de rassembler l'ensemble des données et des moyens nécessaires pour répondre à l'urgence de la situation.

Avant la crise	
Protocole de gestion de crise (culture de la sécurité)	<ul style="list-style-type: none"> • Composer la cellule de crise • Mobiliser l'ensemble de la communauté scolaire puis les acteurs locaux. • Questionner les signes éventuels annonciateurs d'une crise • Envisager quelques scénarios (événements endogènes, exogènes, individuels, en groupe, du classique à l'exceptionnel) • Tenir à jour son diagnostic de sécurité, PPMS voire diagnostic de sureté • Anticiper toute absence de la direction / Déléguer à qui, quoi ? • Elaborer un annuaire des partenaires, un document d'aide à l'intervention (DAI),...
Organisation humaine	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluer les ressources humaines • Identifier les effectifs et les compétences (au-delà des professionnels reconnus, PSC1, psys,...) • Attribuer les rôles de chacun (doublons) en fonction des postes et des savoirs faire. Prévoir l'absence du chef • Définir la composition de la cellule de crise (nombre adapté) • Repérer les personnels vulnérables et attribuer des missions adaptées (ne pas les écarter)
Organisation matérielle	<ul style="list-style-type: none"> • Investir dans des moyens techniques • Identifier des espaces dédiés à la gestion de crise • Identifier des espaces dédiés à la mise à l'abri et aux confinements
Communication	<ul style="list-style-type: none"> • Définir le circuit et les moyens de communication en interne sur les situations à risque et en cas de crise • Afficher aux endroits stratégiques le protocole « appel secours » • Disposer des coordonnées téléphoniques des partenaires institutionnels, mairie, médecin etc. • Décider des modalités d'information avec les parents d'élèves selon la gravité des événements (supports, format, couleur ...)
Formations à l'interne	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des formations à l'attention des personnels (secourisme / gestion des intrusions / communication conflictuelle / travail en équipe) • Faciliter l'accès aux formations académiques

PENDANT LA CRISE

LA GESTION DE CRISE

Il s'agit, dans l'urgence, de mobiliser toutes les ressources humaines disponibles et utiles.

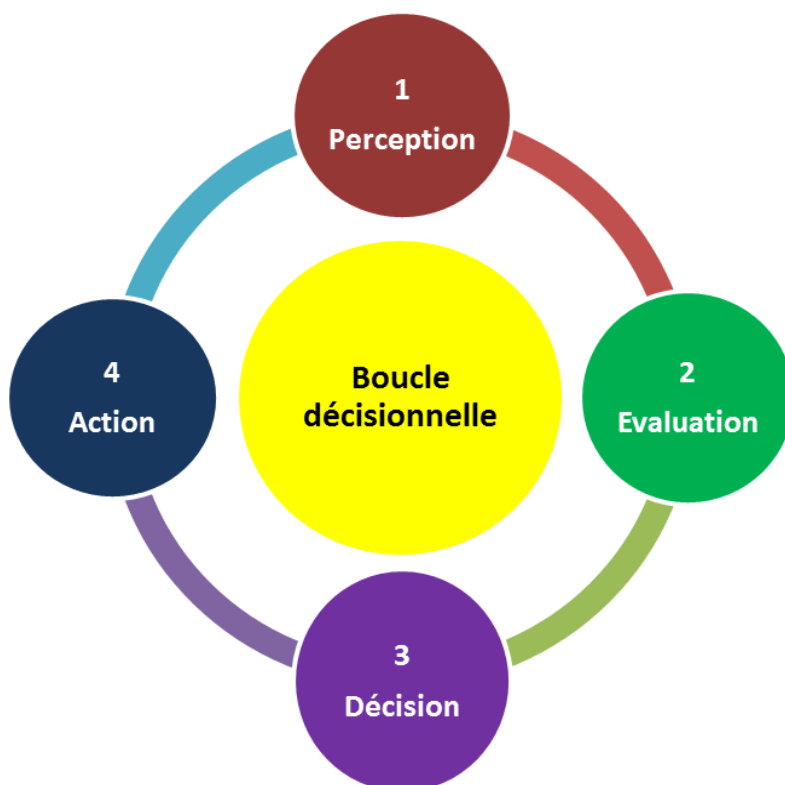
Il sera, préalablement à toute action, indispensable pour le chef d'établissement de procéder à une analyse rapide de la situation selon le procédé ci-dessous nommé

« Boucle décisionnelle ». Cette étape peut être très rapide (2 à 3 minutes) mais elle est essentielle.

1. Perception : Je prends connaissance des faits
2. Evaluation : J'analyse la situation et j'évalue les conséquences
3. Décision : Je décide des mesures à prendre
4. Action : J'agis et/ou je fais agir

Il s'agit, dans l'urgence, de mobiliser toutes les ressources humaines disponibles et utiles.

Il sera, préalablement à toute action, indispensable pour le chef d'établissement ou le directeur d'école de procéder à une analyse rapide de la situation selon le procédé ci-dessous nommé « boucle décisionnelle ». Cette étape peut être très rapide (2 à 3 minutes) mais elle est essentielle.



PERCEPTION (Phase 1)

QUOI ?

- De quoi s'agit-il ? Que s'est-il passé ?
- Qu'attend-on de moi ?
- Quel est le résultat à obtenir ?
- Existe-t-il un danger imminent ?
- Quelles sont mes prérogatives ?
- Qu'est-ce que la loi m'autorise à faire ou me demande de faire ?

Où ?

- A quel endroit précis se sont déroulés les faits ?
- Puis-je m'y rendre en toute sécurité ?
- Dois-je m'y rendre accompagné ?

QUAND ?

- A quelle heure se sont déroulés les faits ?
- Y a-t-il un degré d'urgence à mon intervention
- Combien de temps va durer mon intervention
- Quel est le moment le plus favorable pour intervenir ?

EVALUATION (Phase 2)

QUI ?

- Qui sont les personnes concernées par l'évènement ?
- Sont-ils favorables ou défavorables à mon action ?
- Puis-je ou dois-je demander des renforts ? (internes, externes)
- Dois-je avertir ma hiérarchie dans l'immédiat ?
- Des journalistes sont-ils présents sur les lieux ou déjà informés de l'évènement ?

COMMENT ?

Par quel moyen vais-je me rendre sur les lieux et tenter de traiter au mieux l'évènement ?

- Que vais-je faire dans un premier temps pour ramener le calme et la normalité ?
- Que vais-je privilégier dans le choix du mode d'action : la discrétion totale ou la communication autour de l'évènement ?

DECISION (Phase 3)

ACTION (Phase 4)

Cette phase est essentielle pour prioriser les actions qui doivent être exécutées immédiatement, en urgence et dans des temps un peu longs ([cf fiche opérationnelle n° 13, p 34 / cf fiche priorité Matthieu Court ?](#))

Pendant la crise	
Perception	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier la nature du danger • Repérer toute situation de blessures ou de mise en danger • Localiser le danger et repérer les accès « à risque »
Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluer la nature de l'événement et les conséquences
Décisions	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas mettre ni soi, ni les autres en danger !! • Verbaliser le danger et être ferme dans les conduites à tenir
Actions (TTU en gras) (TU italique) Urgent normal	<ul style="list-style-type: none"> • Porter secours à la victime (application des protocoles de secourisme) • Appeler les secours (protocole- affichage) police, SAMU, pompiers • Maintenir en lieu protégé le ou les agresseurs identifiés et maîtrisés • Organiser la mise à l'abri des personnes • Contenir les élèves • Activer la cellule de crise • <i>Alerter les personnels et élèves sortis de l'établissement (classe en sortie, personnel prenant son service..)</i> • <i>Avertir : les autorités hiérarchiques / les collectivités territoriales / les écoles et les établissements voisins / les partenaires institutionnels / correspondant police- gendarmerie sécurité école</i> • <i>Organiser l'accueil des secours</i> • Aider à l'enquête (protection des preuves / maintien des lieux en l'état /éviter enquête interne) • S'assurer de l'état de santé des victimes • Les accompagner dans leurs démarches (plainte, médecin..) • Maintenir la vigilance, ne pas lever trop vite le dispositif

PROTÉGER – ALERTER – SECOURIR (TTU)

Protéger l'intégrité physique et psychique des membres de la communauté scolaire

Selon la nature de l'évènement, on pourra ou devra :

- Mettre fin à l'acte,
- Séparer, isoler,
- Faire évacuer le bâtiment conformément aux consignes du registre de sécurité ou du plan d'évacuation des locaux,
- Opter pour une mise à l'abri simple...
- Donner l'alerte en interne

Alerter les services de secours -112- et organiser leur accueil

- SAMU : 15
- Police ou Gendarmerie : 17
- Pompiers : 18

Alerter, le cas échéant, les services compétents en matière pénale

- Le Procureur de la République
- Le correspondant sécurité-école police ou gendarmerie

Secourir la ou les victimes en attendant les secours et en veillant à ne pas aggraver son état

En laissant intervenir le médecin scolaire ou l'infirmière s'ils sont sur place ou les personnes formées à la pratique des "gestes qui sauvent" (PSC 1)

A défaut, on peut :

- Inviter une personne qui se plaint ou qui est blessée à rester assise ou allongée
- Couvrir un blessé
- Lui parler et le rassurer
- Mettre en place un périmètre de sécurité
- Prévoir un espace dédié à l'accueil des victimes

POINTS DE VIGILANCE (A éviter ou à proscrire)

Intervenir de manière inappropriée : ne pas déplacer un blessé sauf urgence vitale, ne pas lui donner à boire, ne pas retirer son casque à un motard

Ne pas intervenir peut constituer une infraction à l'article 223-6 du code pénal dans le cadre de la non-assistance à une personne en danger

COMMUNICATION DE CRISE (TU)

Informer, communiquer, c'est éviter les rumeurs, les interprétations fausses ou hâtives, c'est aussi contribuer à redonner corps à la communauté éducative.

Communication interne à l'éducation et communication externe

Toujours communiquer en interne y compris en direction des familles avant les médias

INFORMER en se limitant à une description objective des faits :

Les autorités académiques, (cf *fiche méthodologique n°2, p 20/ fiche méthodologique n°3, p 21*)

- Par téléphone,
- Par courriel (cf *fiche méthodologique n° 11, p 32*)

Les familles concernées (cf *fiche méthodologique n°4, p 23*)

- Par téléphone,
- En se déplaçant au(x) domicile(s) des parents de victimes décédées
- En organisant un point d'information dans l'établissement

Informer les personnels le plus rapidement possibles et prévoir une information régulière au fur et à mesure de l'évolution de la situation (cf *fiche méthodologique n 9, p 31*)

Informer les élèves en organisant l'information dans toutes les classes, réunir les Délégués (cf *fiche méthodologique n° 8, p 29*)

Les collectivités territoriales de rattachement selon la nature des faits (commune, conseil départemental, conseil régional)

Les représentants de parents d'élèves

Les médias

- Lors d'une crise mineure, le chef d'établissement, pourra être autorisé par l'IA-DASEN à communiquer vers les médias. (cf *fiche méthodologique N°10, p 31*)
- Lors d'une crise majeure, les autorités hiérarchiques (IA-DASEN ou Recteur) se chargeront de la communication notamment envers les médias, sauf situation particulière.

POINTS DE VIGILANCE (à éviter ou à proscrire)

- ✓ Ne rien signaler et tenter d'étouffer certaines affaires embarrassantes (Syndrome SIGNA)
- ✓ Dans le cadre de l'application de l'article 40 du code pénal, tout fonctionnaire qui acquiert la connaissance d'un crime ou d'un délit est tenu d'en donner avis sans délai au procureur de la république
- ✓ Procéder à une enquête interne en cas de faits qualifiés pénalement. Un chef d'établissement n'a pas le statut d'OPJ

DE LA DÉCISION À L'ACTION (TU)

Se conformer aux directives des responsables des services de secours présents sur les lieux. Activer la cellule de crise de l'établissement (fiche op. N°5)

Réunir l'équipe d'encadrement en vue de prendre des décisions ou d'expliquer les décisions envisagées. Il peut être pertinent d'impliquer d'autres personnels dans la prise de décision, afin de créer un sentiment de solidarité et d'obtenir un consensus.

Prendre des décisions relatives à la gestion de la communauté scolaire.

« S'il y a urgence, et notamment en cas de menace ou d'action contre l'ordre dans les enceintes et locaux scolaires de l'établissement, le chef d'établissement, sans préjudice des dispositions générales réglementant l'accès aux établissements, peut :

- Interdire l'accès de ces enceintes ou locaux à toute personne relevant ou non de l'établissement, ([Article R.421-12 du code de l'éducation](#)).
- Suspendre des enseignements ou autres activités au sein de l'établissement.
- Le chef d'établissement informe le conseil d'administration des décisions prises et en rendre compte à l'autorité académique, au maire, au président du Conseil départemental ou du Conseil régional et au représentant de l'Etat dans le département.
» ([Article R.421-12 du code de l'éducation](#)).

Donner ou redonner la parole, au dialogue entre les acteurs, ce qui permet :

- de canaliser et d'apaiser les situations,
- de donner forme et sens à une situation vécue,
- d'analyser et de comprendre une situation dont on n'a pas été témoin,
- de ne pas dramatiser, ni minimiser le problème.
- de renforcer l'esprit d'équipe et les liens entre les personnels

Solliciter des renforts extérieurs

- Auprès de l'IA-DASEN (personnes ressources es-qualités, cellule d'écoute et d'accompagnement...). Des renforts extérieurs, issus des services académiques et/ou départementaux peuvent être sollicités par le chef d'établissement ou le directeur d'école (exemple : EMS)
- Selon le traumatisme engendré par la situation, le chef d'établissement peut solliciter la mise en place d'une cellule d'écoute et d'accompagnement : Auprès de l'IA-DASEN pour les élèves, auprès de la SGA-DRH pour les personnels
- Auprès des autorités locales : intervention police/gendarmerie, police municipale,

Ces impératifs peuvent être satisfaits parallèlement. Le chef d'établissement, n'étant pas seul mais au contraire entouré d'une équipe qui doit agir de façon coordonnée et cohérente.

En fonction de la gravité de la crise, la cellule de crise sera immédiatement mise en place.

Porter plainte

En cas d'infraction pénale, la victime a la faculté de déposer plainte. Le dépôt de plainte s'effectue :

- soit auprès de la brigade de gendarmerie ou du commissariat de police de rattachement,
- soit directement par lettre adressée au procureur de la République (Tribunal de grande instance).

Le chef d'établissement peut s'associer à la plainte de la victime. En cas de crime ou de délit le chef d'établissement ou le directeur d'école sera soumis à l'obligation de signalement auprès du procureur de la république (article 40 du code de procédure pénale).

Accompagner les victimes

- Les élèves :
 - mettre en place une relation d'aide et de suivi des élèves, à l'interne avec l'assistante sociale, l'infirmière, le médecin scolaire, et le conseiller d'orientation psychologue ou le psychologue scolaire qui passeront si nécessaire le relais aux structures spécialisées d'aide médico-psychologique.
 - les informer de l'aide possible de l'Institut National d'Aide aux Victimes Et de Médiation (INAVEM).
- Les personnels :
 - leur apporter un soutien attentif et chaleureux (équipe d'encadrement)
 - les informer sur les possibilités de prise en charge psychologique (ex : cellule d'écoute ...), et sur le dispositif académique mis en place pour l'accompagnement des personnels victimes de violences au travail.
 - les accompagner dans la démarche de dépôt de plainte
 - demander l'application de la convention entre les autorités académiques et les compagnies d'assurance, auprès du service juridique du Rectorat (en cas d'atteintes aux biens).

Accompagner les auteurs

- consulter l'assistante sociale, l'infirmière, le médecin scolaire, le conseiller d'orientation psychologue (COP), le psychologue scolaire,
- passer, si nécessaire, le relais aux structures spécialisées, service d'aide médico psychologique, saisine du procureur de la République du lieu de domicile de l'élève,
- Eviter de prendre des sanctions trop rapidement sous le coup de l'émotion ou de la pression. Sauf évidence indiscutable, essayer de se ménager un temps minimum d'information et de réflexion en prenant une mesure conservatoire.

Accompagner les témoins

- S'assurer de l'état psychologique des témoins
- Aider à l'enquête judiciaire
- Protéger les preuves
- Maintenir les lieux en l'état

POINTS DE VIGILANCE (A éviter ou à proscrire)

- ✓ A éviter ou à proscrire : rester seul
- ✓ Traiter à l'interne des problèmes graves (pénal) enquêter, faire parler les victimes, s'improviser psychologue ou secouriste,
- ✓ Ignorer la parole et/ou ne pas donner suite (harcèlement)
- ✓ -Dramatiser ou minimiser les faits

APRÈS LA CRISE

LE DÉBRIEFING DE CRISE

Définition

Le débriefing de crise est une analyse collective, a posteriori, d'une crise au sein de l'établissement scolaire permettant, via un échange d'impressions et de points de vue, d'interpréter, de comprendre et de tirer des conclusions sur la gestion de l'évènement.

LE RETOUR D'EXPÉRIENCE

Définition

Le retour d'expérience est une analyse méthodique et rigoureuse d'un évènement dans le but de comprendre les mécanismes ayant conduit à cette situation afin d'en tirer tous les enseignements pour l'avenir. Le débriefing de crise, réalisé immédiatement après l'évènement, est un élément constitutif du retour d'expérience.

Éventuellement dégager des facteurs de progrès en s'appuyant sur les sept facteurs interdépendants qui favorisent un climat scolaire serein.

Tirer les conséquences de la crise pour mieux anticiper

Dans la semaine qui suit la résolution de la crise, il est nécessaire de réunir l'équipe ressource mobilisée. Ceci permettra d'analyser les situations rencontrées afin de tirer les enseignements des évènements vécus et de mesurer la nécessité de la poursuite d'un suivi (psychologique par exemple).

- A. Aborder les questions organisationnelles
 - A l'interne
 - Dans l'institution
 - Avec les partenaires

- B. Apporter les réponses aux besoins immédiats, soutenir les élèves et les personnels
 - Les victimes éventuelles ont-elles été accompagnées dans leurs démarches (dépôt de plainte, accès à l'aide médicale, psychologique, juridique) ?
 - La reprise des activités a-t-elle été préparée, solennisée?
 - Approfondir les questions organisationnelles sur le moyen terme
 - Apporter les réponses à ces questions
 - Analyser les causes et envisager la remédiation (questions structurelles)
 - Effectuer un bilan relatif à la prévention des Risques Psycho-sociaux en relation avec l'épisode de crise (Renseigner le questionnaire ad hoc pour l'évoquer en CHSCT cf fiche RPS)
 - Observer la situation des personnels durant les épisodes de crise

A. FICHES

MÉTHODOLOGIQUES

COMPOSER SA CELLULE DE CRISE.....	17
REPÉRER ET PARTAGER DES SIGNAUX DISCRETS	19
ÉVALUER DES MENACES.....	21
INFORMER COMMUNIQUER.....	23
COMMUNIQUER AVEC LES AUTORITÉS.....	25
COMMUNIQUER AVEC LES FAMILLES.....	26
COMMUNIQUER ET AGIR AUPRÈS DES PERSONNELS.....	27
COMMUNIQUER ET AGIR AUPRÈS DES ÉLÈVES.....	28
COMPRENDRE LES ATTENTES DES DIFFÉRENTS INTERLOCUTEURS	29
ACTIVER LA CELLULE D'ÉCOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT	30
CONDUIRE LE DÉBRIEFING DE CRISE	32
RÉALISER UN RETOUR D'EXPÉRIENCE (RETEX).....	33

COMPOSER SA CELLULE DE CRISE

DÉFINITION

Organe de gestion, de réflexion et de propositions capable de réagir immédiatement en cas d'événements graves ou de risques majeurs afin de permettre au chef d'établissement de prendre les dispositions les mieux adaptées.

RÔLE

Conseiller et proposer au chef d'établissement les actions concrètes visant à mettre en sécurité et à protéger les élèves et le corps enseignant et à limiter les effets de l'évènement à l'origine de la crise.

Faciliter leur mise en œuvre et assurer la diffusion de l'information (en interne et en externe).

COMPOSITION (exemple)

Structurée en plusieurs équipes sous le contrôle d'une équipe de direction

Equipe « direction »	<ul style="list-style-type: none"> • Le chef d'établissement (le décideur) • L'adjoint au chef d'établissement (le coordinateur) • Secrétariat
Equipe « encadrement »	<ul style="list-style-type: none"> • CPE • Professeurs • Assistants d'éducation • ...
Equipe « santé »	<ul style="list-style-type: none"> • COPS • Infirmière • ...
Equipe « logistique »	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionnaire du matériel • Adjoint au gestionnaire du matériel • ...
Equipe « accueil »	<ul style="list-style-type: none"> • Personnel « loge » • ...

LOCALISATION

De préférence, dans des locaux de l'établissement utilisés au quotidien par le corps enseignant dans le cadre de ses missions (salle de classe, salle de réunion). Ces lieux pourront être éventuellement aménagés de manière à être facilement et rapidement transformables en dispositif de crise à toute heure du jour et de la nuit.

ÉQUIPEMENT

Postes téléphoniques, télécopieurs, téléphones portables, micro-ordinateur et une imprimante, annuaires de crise (internes et externe), ensemble de ressources en papeterie (bloc, stylos...), ...

QUELQUES REGLES DE FONCTIONNEMENT

- Effectuer une **première réunion rapide** pilotée, par l'équipe direction, lors de la mise en place de la cellule de crise avec les différents acteurs:
 - ✓ Exposer la **situation de crise**
 - ✓ Définir le **rôle de chacun**
 - ✓ en s'appuyant sur les fiches de poste et les fiches réflexes établies préalablement (cf. fiche « Planification de crise »)
- Mener l'action à l'aide du **plan de crise** (cf. fiche « Planification de crise »)
- Etablir ☐ **une main courante** ☐ afin d'assurer le suivi de la situation (voir ci-dessous)
- **Informé et communiquer :**
 - ✓ **Fixer** les règles de **diffusion** de l'information et les règles de **confidentialité**
 - ✓ **Assurer l'information et la communication**
 - **En interne :**
 - au sein de la cellule de crise : en temps réel, lors de point de situation (cf. fiche « Point de situation »)
 - vers le reste de l'établissement (information du personnel, élèves, ...)
 - **En externe :**
 - à destination de la chaîne hiérarchique, des familles, des organismes associés
 - vers les médias (cf. fiches « Communiqué de presse » et « Interview »)

REPÉRER ET PARTAGER DES SIGNAUX DISCRETS

I. LES SIGNAUX FAIBLES

Les signaux faibles sont *un ensemble de petits signaux précurseurs ou non d'évènements, souterrains, non repérés, négligés, auxquels il faut donner un sens, en les analysant dans un contexte lié à une problématique traitée (santé, sécurité, violence,...).*

II. ÊTRE A L'ÉCOUTE DES SIGNAUX FAIBLES

Il convient pour cela d'en arriver à *un degré de paranoïa raisonnable*. Or d'une part il n'y a pas de culture française du risque à l'anglo-saxonne, ensuite les organisations sont le plus souvent verticales et privilégient les approches techniques au détriment des approches sociologiques... Être à l'écoute des signaux faibles est donc le plus souvent un acte volontaire.

III. CLASSER LES SIGNAUX FAIBLES

La classification que nous proposons des situations pouvant engendrer une crise suffit à mettre en évidence la diversité et la multiplicité des signaux faibles. La veille informationnelle portera sur différents indicateurs dans l'établissement (tableau de bord, enquêtes locales), au niveau local proche (quartier, commune,...) ou même au niveau national, voire international.

IV. PERCEVOIR, MÉMORISER, UTILISER... DES COMPÉTENCES A DÉVELOPPER

La mise en œuvre de certaines compétences limiteront les risques de passage à la crise :

VEILLE	TRACABILITÉ	SYNTHÈSE
capacité à "percevoir" ces signaux	capacité à les "stocker"	capacité à les "croiser"
aptitude spontanée à l'observation	aptitude à la mémorisation	aptitude à la synthèse
formation visant à la développer	formation visant à la développer	formation visant à la développer
organisation favorisant l'observation : développement de l'écoute, Enquête Locale de Climat Scolaire (ELCS), couverture géographique de l'école ou de l'établissement par les adultes, sensibilisation de tous les personnels,...)	organisation favorisant la trace écrite : notes personnelles ; composantes du tableau de bord de l'école, de la circonscription, de l'établissement	organisation favorisant la juxtaposition : réunions "de direction", "de pilotage", "de service", "intérieure", conseils des maîtres,...) organisées de telle sorte qu'elles permettent l'expression et le repérage des "ressentis" au-delà d'un ordre du jour établi

V. S'APPUYER SUR LES SIGNAUX FAIBLES POUR ÉVITER LA CRISE

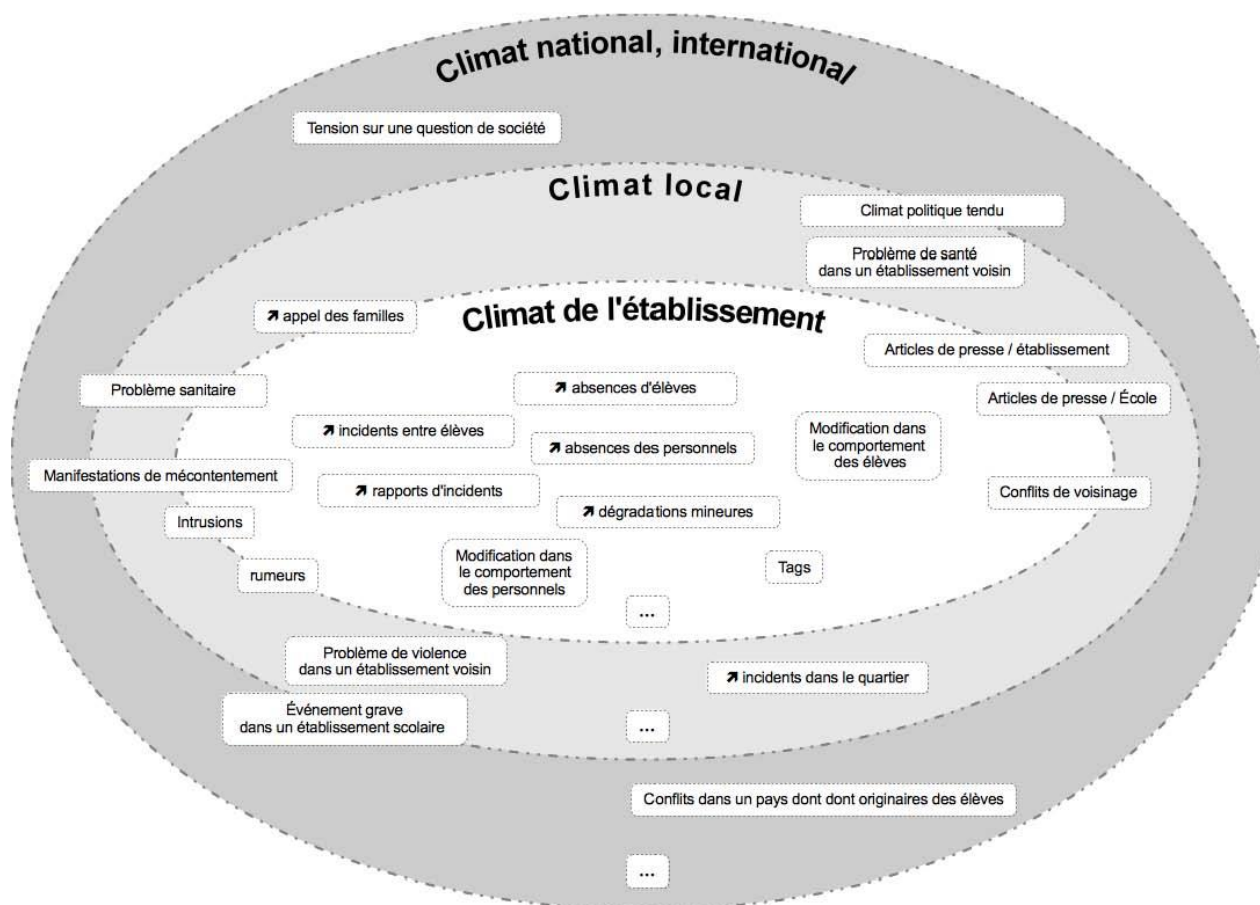
CONCLUSION

Gérer une situation de crise, c'est donc tout autant

- Prévenir la crise AVANT
- La maîtriser PENDANT
- Etablir une nouvelle situation de stabilité et tirer les conséquences du vécu APRÈS IMMÉDIAT
- Tirer les leçons de ce qui a été vécu APRÈS PLUS LOINTAIN

N.B. : Les passages en écriture italique sont extraits de textes de Laurence Baillif, chargée du développement et du management du pôle "Risques et Crises" pour diverses sociétés.

Prendre en compte les signaux faibles Académie de Lille- Novembre 2013



ÉVALUER DES MENACES

Le code pénal prévoit la répression des menaces délictuelles (dégradations, destructions à caractère dangereux pour les personnes) avec aggravation des peines (menaces de mort, menaces sous condition, fonctions de de la victime, menaces fondées sur une discrimination) et contraventionnelles (lorsque la menace ne comporte pas de caractère de dangerosité pour les personnes).

Par leurs gestes, leurs propos, leurs écrits, les élèves peuvent parfois, entre eux ou à l'encontre de différents publics dont les personnels de l'établissement, se livrer à des menaces. En certains lieux, selon diverses circonstances (effet de groupe), elles peuvent se multiplier, se banaliser, appartenir à des postures plus que relever clairement d'une réelle intention. Elles peuvent cependant contribuer à la dégradation du climat scolaire, fonder ou aggraver des situations de harcèlement.

Pour en assurer la prise en compte systématique dans l'établissement scolaire, et éviter ainsi leur banalisation, Dewey Cornell propose de distinguer menaces transitoires et menaces réelles. Les différentes étapes de l'évaluation des menaces sont autant d'occasions d'inscrire le suivi éducatif de l'auteur et la recherche de relais (autorité, éducation, soins, alerte de l'autorité judiciaire) comme protection des potentielles victimes et de la communauté scolaire.

Menace portée à la connaissance du responsable

Etape 1.

- Obtenir une information précise à propos de la menace en interrogeant l'auteur, la ou les victimes et les témoins de la menace.
- Rédiger une description complète des contenus, circonstances de la menace tels que décrits par chaque partie.
- Considérer les circonstances dans lesquelles la menace a été proférée et évaluer les intentions de l'auteur.

Etape 2.

- Evaluer s'il s'agit d'une menace transitoire ou d'une menace réelle.
- Considérer l'âge de l'auteur, sa crédibilité et ses éventuels antécédents disciplinaires.

La menace est clairement transitoire

La menace est clairement avérée ou la signification n'est pas claire

Etape 3.

- Répondre à la menace transitoire
- Les réponses peuvent inclure réprimande, alerte des parents
- Réponses disciplinaires adaptées et recherche de médiation
- Recherche de toute solution d'apaisement du conflit, incluant des excuses

Etape 4.

- Evaluer s'il s'agit d'une menace avérée sérieuse ou très sérieuse
- Une menace sérieuse viserait des coups à l'encontre de la victime
- Une menace très sérieuse porterait sur des faits de nature criminelle

La menace est très sérieuse

Etape 5.

- Répondre à la menace avérée et sérieuse
- Prendre de suite des précautions pour protéger la victime potentielle
- Alerter la victime potentielle et ses parents
- Aviser les parents de l'auteur
- Effectuer un rappel de la Loi
- Renvoyer l'auteur à des conseils, à la médiation ou à toute solution appropriée
- Envisager les sanctions disciplinaires à hauteur de la gravité et de la situation de réitération

Etape 6.

- Conduire ou faire conduire une évaluation de la situation de l'élève
- Prendre de suite les précautions pour protéger la victime potentielle d'un passage à l'acte
- Alerter la victime potentielle et ses parents
- Aviser les parents de l'auteur
- Prendre l'attache des services de justice
- Prendre les mesures disciplinaires appropriées

Etape 7.

- Mettre en œuvre un plan de sécurité
- Rédiger un plan écrit
- Garder le contact avec l'auteur
- Modifier le plan en tant que de besoin

D'après Dewey Cornell « The Virginia Modell for Student Threat Assessment ».

Circonstances entourant un comportement pouvant représenter une menace potentielle. L'élève :

- A-t-il fait l'objet d'une attention particulière ?
- A-t-il tendance à chercher l'attention de ses pairs ou la situation semble-t-elle traduire une détresse déjà installée (événements antérieurs le laissant supposer) ?
- A-t-il été harcelé – humilié spécialement en public ?
- Est-il en échec ?
- A-t-il vécu une perte significative ?
- Que se passe-t-il en ce moment dans sa vie ?
- Comment gère-t-il sa situation personnelle ?
- Dans quel environnement vit-il ?
- A-t-il eu des idées suicidaires ou d'homicide ou les deux ?
- Y a-t-il d'autres personnes qui sont préoccupées par son potentiel de violence
- Certaines personnes ont-elles été témoins de changement récents ou d'une escalade dans l'humeur et le comportement de l'élève ?
- Comment la relation avec la famille est-elle construite (ponctuelle, régulière, liée ou non à des incidents)?

Canada : Prévention des violences

Le document est le fruit du travail conjoint d'universitaires (Université des Trois-Rivières à Québec, Laval, et de la centrale des syndicats du Québec. On y trouve, notamment, p11 à 15 un guide destiné aux personnels ayant à faire face à des conduites agressives d'élèves.

Pour en savoir plus :

https://www.intranet.fse.ulaval.ca/fichiers/public/prof/pub_1423__Guide_Violence.pdf

INFORMER COMMUNIQUER**Informez, rendre compte, communiquer**

Communication en situation de crise. (Source Dasen du Val de Marne)

INFORMER	RENDRE COMPTE	COMMUNIQUER
À chaud, en temps réel	L'urgence est traitée	La crise est en cours de résolution
Il convient en priorité d'appeler le cabinet de la direction académique. En l'absence de réponse du cabinet, il faut joindre sur son téléphone portable un membre de l'équipe de direction	Envoi par courriel à la direction académique d'un rapport détaillé précisant le déroulé des opérations heure par heure et fréquence déterminée par l'importance des événements qui se succèdent.	Évaluation de la nécessité et des modalités de la communication : <ul style="list-style-type: none"> à l'interne à destination des professeurs, des autres personnels et des élèves ; à l'externe à destination des parents, des collectivités territoriales, des élus (maire, député, conseil général)
Exemples de questions pour évaluer la situation : Attention : la communication doit porter sur des éléments factuels et communs quelle que soit la personne de l'équipe qui communique. À noter : ne pas délivrer d'information touchant à la vie privée.	1) Que s'est-il passé ? 2) Quel est le danger présenté par la situation ? 3) Quel est le nombre et l'état des personnes concernées ? 4) Que fait-on pour ramener la situation à la normale ? 5) Combien de temps cette situation va-t-elle durer ?	6) Quel est l'impact et le besoin d'écoute des personnes témoins de l'événement 7) Des journalistes sont-ils présents? Quels médias représentent-ils ?

Cas particulier de la communication avec les médias :

Aucune communication n'est faite sans l'accord du rectorat ou de la DASEN.

Diriger les médias vers le rectorat et la DASEN.

Si vous êtes dans l'obligation de répondre, interrogez le cabinet de la DASEN, restez prudent et préparez un document écrit sur les faits.

Dites les choses simplement : mieux vaut deux phrases simples (sujet-verbe-complément) qu'une phrase complexe.

Préparer des éléments d'information, organiser leur diffusion

Un texte est rédigé et constitue un élément de base d'un communiqué éventuel, reprenant les aspects factuels de la situation, son évolution et les actes accomplis par les autorités en charge de la situation.

- Décrire la situation, sous ses aspects factuels
- Préciser la situation, la présence de victimes éventuelles, le climat dans l'établissement, à proximité, les conséquences immédiates de la situation, les actions en cours, les contacts effectifs avec des intervenants (police, secours), la présence des intervenants, l'évolution potentielle de la situation.
- Transmettre téléphoniquement, par courriel, aux autorités.
- Éventuelle communication d'un point de situation aux médias, en accord avec les autorités hiérarchiques.
- Informer les personnels
 - Organiser le plus rapidement possible une réunion générale d'information
 - Etablir chaque jour, ou plus fréquemment en situation d'évolution rapide des faits, une communication à destination des personnels
 - Construire avec les personnels les conditions d'une reprise sereine des activités de l'établissement (travail d'atelier, rentrée solennelle des élèves, hommages).
- Informer les élèves
- Organiser l'information de l'ensemble des classes, réunir les délégués
- Informer les parents d'élèves
 - Organiser l'information des représentants des parents d'élèves
 - Organiser l'accès à un point d'information pour les parents d'élèves
 - Organiser dès que possible une réunion des parents d'élèves

COMMUNIQUER AVEC LES AUTORITÉS

Se reporter aux fiches outils suivantes :

- **Fiche outil n° 6** «Message téléphoniques aux autorités»
- **Fiche outil n° 7** «Modèle d'écriture courrier aux autorités»
- **Fiche outil n° 8** «Point de situation»

COMMUNIQUER AVEC LES FAMILLES

ATTENTION : AVERTIR LES FAMILLES AVANT TOUTE COMMUNICATION EXTERNE

LA COMMUNICATION AVEC LA/LES FAMILLES DE LA/DES VICTIMES

Le chef d'établissement ou le directeur d'école prend contact avec la ou les familles de la ou des victimes, selon la forme la mieux adaptée, en fonction de la gravité de la situation. Dans le cas d'un décès, l'information de la famille de la victime sera faite en concertation avec les forces de sécurité (Police ou Gendarmerie). Dans les autres cas, le chef d'établissement ou directeur d'école :

- assure les familles de la sympathie de l'ensemble de la communauté scolaire
- donne des informations sur les circonstances de l'accident s'il s'est produit dans l'établissement en accord avec le Procureur de la République si une enquête judiciaire est diligentée
- s'enquiert de l'état de santé de la ou des victimes
- propose l'aide de l'établissement ou de l'école
- demande à la famille quelles informations peuvent être divulguées
- les informe sur le dispositif mis en place.

Le chef d'établissement ou le directeur d'école pourra être amené à recontacter les familles suivant les souhaits des élèves (organisation de cérémonie, remise de témoignages de sympathie...)

En cas de décès, il demande à la famille si l'établissement (élèves et personnels) est autorisé à assister à la cérémonie des obsèques.

LA COMMUNICATION AVEC LES AUTRES FAMILLES

Le chef d'établissement ou le directeur d'école organise la communication en direction des parents :

- pour informer sur l'évènement et couper court à toute rumeur, en accord avec le Procureur de la République si une enquête judiciaire est diligentée
- pour apporter des informations sur le dispositif mis en place et le climat de l'établissement ou de l'école
- pour apporter des informations sur la reprise de fonctionnement normal de l'établissement ou de l'école

COMMUNIQUER ET AGIR AUPRÈS DES PERSONNELS

L'expérience montre que l'information interne est souvent négligée lors d'une gestion de crise alors que les attentes des personnels sont fortes. Cette information est d'autant plus importante que les personnels se réfèrent à l'équipe de direction afin d'obtenir des réponses.

ÉVITER LES RUMEURS

Pour éviter les rumeurs, le chef d'établissement doit informer tous les personnels de l'établissement. Cette information doit être la plus rapide possible, en délivrant un message de confiance, de vérité. Il s'agit de prendre le temps de préparer cette information

COMMENT INFORMER ?

Le chef d'établissement ou son représentant prend rapidement les dispositions pour informer les personnels selon les formes suivantes :

- Réunions ou assemblée plénière des personnels
- Points de situation de la crise
- Informations délivrées par courriel (attention les écrits restent – les travailler)

LE MESSAGE A DÉLIVRER

Le chef d'établissement délivre :

- Un message d'empathie,
- Un message clair, rapide et exact,
- Un message de remerciement et de confiance pour les équipes.

IL FAUT VEILLER :

- à informer régulièrement,
- à la cohérence des messages,
- à être présent sur le terrain pour rassurer.

POINTS DE VIGILANCE

L'information interne est très souvent oubliée : cet oubli peut avoir trois conséquences préjudiciables :

- un risque de démobilisation durable, la survenance de la crise pouvant affecter la légitimité de votre action.
- se priver d'une capacité de relais positif auprès de l'extérieur,
- un manque de cohérence de la communication, voire la révélation d'informations inappropriées ou confidentielles.

COMMUNIQUER ET AGIR AUPRÈS DES ÉLÈVES

Il est important de faire fonctionner l'établissement dans son cadre habituel le plus vite possible, mais sans coercition.

LES RASSEMBLEMENTS

Le chef d'établissement :

- fait accompagner les rassemblements inhabituels par le personnel de la vie scolaire et les enseignants,
- empêche tout débordement.

MODALITÉS DE RENCONTRE AVEC LA CELLULE D'ÉCOUTE

- Le chef d'établissement ou son adjoint présente les modalités de rencontre des membres de la cellule d'écoute pour les élèves,
- Un décès est toujours annoncé par le chef d'établissement ou son représentant, oralement et directement aux élèves après information des adultes, si besoin avec un membre de la cellule d'écoute (qui peut être un personnel médico-social de l'établissement),
- Penser à rédiger en cellule de crise le communiqué officiel, à anticiper les questions des élèves.

LES ELEVES ABSENTS

Le chef d'établissement :

- fait vérifier le motif des absences en faisant téléphoner au domicile des élèves qui ne sont pas venus en cours,
- s'assure qu'aucun élève ne quitte l'établissement sans discussion et accord préalable et sans avoir averti les parents.

L'ORGANISATION DES RITES SOCIAUX

- C'est le chef d'établissement qui organise le cas échéant les dispositions autour des funérailles en accord avec la famille.

REMARQUES ET COMPLÉMENTS D'INFORMATION

- Avec chaleur mais fermeté les élèves sont invités à regagner leur salle de classe habituelle
- Accompagner les élèves qui ne veulent pas rentrer en cours.
- Il est important de faire le lien entre les membres de la communauté éducative et la cellule.
- Avec ses mots, ses émotions. [Aide préalable de la cellule et accompagnement pendant et après l'annonce].
- Avec les élèves, veiller à dissocier l'annonce du décès et l'organisation des obsèques.
- Vacances des cours pour les élèves répertoriés et encadrés allant aux funérailles.
- Mise à disposition d'un mur d'expression libre, collecte, publication d'un avis de décès dans le journal.
- Pas de sanctuarisation d'un lieu (classe de l'élève ou de l'enseignant)

COMPRENDRE LES ATTENTES DES DIFFÉRENTS INTERLOCUTEURS

Dans une certaine mesure, il est possible d'établir un inventaire des questions éventuelles posées par les journalistes, les élus, des parents d'élèves.

Les réponses à ces questions concernent avant tout le chef d'établissement, comme éléments de connaissance nécessaires à la gestion de la crise : les questions motivées par une situation sont généralement structurées autour des faits, des décisions prises par les responsables, de la réactivité de ces derniers, du caractère de prévisibilité ou non des faits.

Se préparer à répondre à ces questions est aussi se préparer à construire un cadre de communication, à proposer des éléments de langage pour les responsables hiérarchiques.

Quelques questions clefs :

- Que s'est-il réellement passé ?
- Quelles en sont les conséquences ?
- Comment avez-vous réagi ?
- Les secours sont-ils intervenus rapidement ?
- Quelles sont les responsabilités en jeu ?
- A-t-on identifié des causes, des coupables ? (attention, seule l'autorité judiciaire peut communiquer à propos d'information concernant des personnes mises en cause)
- Le personnel de l'établissement est-il en cause ?
- Les protagonistes sont-ils connus pour leur comportement ?
- Le matériel en cause a-t-il été vérifié récemment ?
- Y a-t-il trace de ces vérifications ?
- La justice est-elle saisie ?
- Quelle est la situation des victimes ?
- Que fait votre établissement pour faire face à de telle situation ?
- Quand avez-vous appris la situation ? - Qu'avez-vous fait ? - Y a-t-il un moyen pour éviter ce type de situation ?
- Pourquoi votre établissement n'a-t-il pu éviter cette situation
- Pouvait-on prévoir l'événement ? Les faits sont-ils récurrents ?

ACTIVER LA CELLULE D'ÉCOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT

Le chef d'établissement, l'IEN ou le directeur d'école peut solliciter la mise en place d'une cellule d'écoute et d'accompagnement, au profit des élèves, auprès de l'IA-DASEN.

S'agissant d'un besoin au profit des personnels, la demande est à exprimer auprès de la SGA-DRH. Qui fera intervenir le médecin de prévention du département.

COMPOSITION

La cellule d'écoute et d'accompagnement est composée de personnels internes à l'Education nationale (médecins, psychologues scolaires, infirmier(e)s, assistants sociaux, psychologue clinicienne de l'Equipe académique de sécurité, conseiller(e)s d'orientation psychologue, renforcée au besoin par la Cellule d'urgence médicopsychologique de l'hôpital (CUMP). Sa composition et le nombre de ses membres peut varier selon la gravité de la situation et le traumatisme causé par l'évènement.

La coordination de la cellule d'écoute et d'accompagnement est assurée par le médecin conseiller technique de l'IA-DASEN. Il est en lien avec la CUMP et les associations agréées d'aide aux victimes du département

MISSION

Les membres de la cellule :

- rencontrent dans un premier temps, le chef d'établissement ou le directeur d'école pour :
 - confronter les informations sur l'évènement et les compléter le cas échéant
 - adapter si nécessaire le dispositif d'origine en fonction des nouveaux éléments recueillis
 - repérer les élèves et les adultes les plus en difficulté
 - proposer un dispositif d'organisation (temps et espaces)
 - demander les salles adaptées pour rencontrer des groupes ou faire de l'accueil individuel

- rencontrent les adultes de l'établissement pour :
 - se présenter
 - échanger à partir d'éléments concrets apportés par chacun sur les mesures déjà prises et l'impact sur l'environnement scolaire
 - transmettre des données factuelles permettant aux enseignants d'aborder le sujet en classe sans alimenter des rumeurs
 - présenter le dispositif proposé
 - écouter leurs ressenti et témoignages et répondre à leurs questions

- Mettent en place des groupes de paroles avec les élèves
 - les groupes de parole sont introduits par le chef d'établissement ou le directeur d'école
 - ils sont conduits par deux intervenants de profession différente dans un souci de complémentarité des approches et de respect de la pluridisciplinarité
 - les intervenants apprécient l'opportunité de la présence ou non de l'enseignant

- Reçoivent individuellement les élèves

OBJECTIFS

- Permettre de verbaliser l'évènement en terme de « vécu » (faits, émotions, pensées)
 - en fixant le cadre :

DGESCO – Mission ministérielle chargée de la prévention et de la lutte contre les violences en milieu scolaire

- espace intime et confidentiel, réservé au groupe ou à la prise en charge individuelle
 - l'intervenant mène la prise de parole en la proposant aussi à ceux qui ne disent rien
 - l'intervenant gère le temps d'intervention
- en aidant à la verbalisation de l'évènement par des questions simples et chaleureuses :
 - comment ça s'est passé ?
 - qu'avez-vous fait ?
 - comment avez-vous appris la nouvelle ?
 - comment allez-vous maintenant ?
 - en accompagnant les réactions émotionnelles immédiates et en contenant d'éventuels débordements.
- Tenter de repérer les élèves les plus en difficulté
 - Communiquer sur les relais existants :
 - a. internes : équipe médico-psycho-sociale de l'établissement
 - b. externes : services médico-sociaux, thérapeutes, associations d'aide aux victimes.
 - Veiller au suivi

EN FIN D'INTERVENTION

3.1 Réunion bilan

En fin de journée, les membres de la cellule d'écoute se retrouvent pour :

- échanger sur les interventions, les réactions des groupes élèves
- exprimer leur ressenti personnel, leurs difficultés, leurs satisfactions
- élaborer la stratégie à adopter pour le ou les jours suivants

3.2 Rencontre avec le chef d'établissement ou le directeur d'école pour :

- rendre compte du déroulement des séances
- échanger sur l'évolution de l'atmosphère de l'établissement
- repérer les éléments nouveaux
- élaborer, si nécessaire, la stratégie à mettre en place pour le lendemain
- amorcer le retour au fonctionnement habituel de l'établissement
- apporter des éléments pour la communication en interne et en externe

3.3 Si le chef d'établissement ou le directeur d'école le souhaite, le compte rendu de cette rencontre peut faire l'objet d'une information aux adultes

3.3 L'arrêt de la cellule d'écoute et d'accompagnement sera décidé par l'IA-DASEN sur proposition du coordonnateur en concertation avec le chef d'établissement, l'IEN ou le directeur d'école.

CONDUIRE LE DÉBRIEFING DE CRISE

DÉFINITION

Analyse collective, a posteriori, d'une crise au sein de l'établissement scolaire permettant, via un échange d'impressions et de points de vue, **d'interpréter, de comprendre et de tirer des conclusions** sur :

- Les décisions prises
- Les actions effectuées
- L'organisation du dispositif
- L'information délivrée
- Le comportement des acteurs
- Le débriefing de crise est un élément constitutif du **retour d'expérience**.

MISE EN OEUVRE

- A effectuer **immédiatement** après l'évènement, « à chaud » (mémoire des acteurs)
- D'une **durée** relativement brève
- Conduit **par l'équipe direction**
- Doit permettre à **chaque acteur de s'exprimer et de verbaliser son ressenti**
- Prise en compte des aspects **positifs** et **négatifs** de la gestion de crise

POINTS A ABORDER (liste non exhaustive)

- **Rappel de l'évènement** : exposé chronologique des grandes phases de la crise
- **Analyse des actions et des décisions prises** :
 - Sécurisation de l'établissement
 - Sécurisation des élèves, du corps enseignant et du personnel de l'établissement
 - Demande d'appuis externes : forces de l'ordre, proviseur de vie scolaire, mairie, ...
- **Analyse du dispositif de crise** :
 - Organisation fonctionnelle : humaine et matérielle
 - Fonctionnement du dispositif
- **Analyse de l'information et de la communication** lors de la crise :
 - Recueil et validation des informations
 - Cohérence de la communication

En interne :

Au sein de la cellule de crise (ex : échanges d'information insuffisants entre les cellules, ...)

Vers le reste de l'établissement (information du personnel, ...)

En externe :

A destination de la chaîne hiérarchique, des familles, des organismes associés

Vers les médias

RÉALISER UN RETOUR D'EXPÉRIENCE (RETEX)

DÉFINITION

Analyse méthodique et rigoureuse d'un évènement dans le but de comprendre les mécanismes ayant conduit, au moment de son traitement, à des dysfonctionnements ou des innovations afin d'en tirer tous les enseignements pour l'avenir. **Le débriefing de crise, réalisé immédiatement après l'évènement, est un élément constitutif du retour d'expérience (cf. fiche « Débriefing de crise »).**

OBJECTIFS

Le retour d'expérience est un élément de progrès indispensable à toute organisation. Sa mise en œuvre doit être systématique après un exercice ou un évènement. Il est utile pour comprendre la nature et l'amplitude des écarts entre le cadre méthodologique (contenus de plans ...) et les pratiques mises en œuvre lors de la gestion de l'évènement. Au-delà de sa capacité à faire évoluer les organisations, il constitue avant tout une opportunité de partage et d'apprentissage pour l'ensemble des acteurs quel que soient leur statut et leur niveau hiérarchique.

MISE EN ŒUVRE

Piloté par le chef d'établissement, la conduite du RETEX s'articule autour de 5 étapes :

- 1ère étape: **COLLECTER LES INFORMATIONS**: la collecte d'information (main courante, article de presse, ...) doit permettre de reconstituer chronologiquement le déroulement des évènements.
- 2ème étape: **CONDUIRE LES ENTRETIENS INDIVIDUELS**: conforter et enrichir la collecte d'informations sur la base du témoignage des acteurs. Les entretiens avec une 1ère phase d'écoute libre suivie d'une 2ème phase d'écoute dirigée au cours de laquelle l'auditeur va s'efforcer de comprendre les facteurs qui ont motivé les prises de décisions et les actions.
- 3ème étape : **ANALYSER ET FORMALISER L'HISTOIRE COMMUNE**: « l'histoire » de la gestion de l'évènement peut être découpée sous la forme de séquences centrées sur un cycle de prise de décision (diffusion de l'alerte, évacuation, regroupement des personnes, mise à l'abri, ...). Chaque séquence centrée sur la prise de décision peut donc faire apparaître :
 - le contexte de la situation
 - la description de la phase d'analyse (hypothèses étudiées)
 - les décisions et actions entreprises
 - les effets et conséquences des décisions et actions entreprises
- 4ème étape: **ORGANISER UNE REUNION DE SYNTHÈSE** : cette réunion rassemble tous les acteurs ayant participé à la gestion de l'évènement et est, avant tout, un espace de dialogue où les acteurs peuvent échanger et confronter leurs expériences. Elle s'appuie sur la présentation des différents cycles de décision et doit permettre la mise en lumière des raisons qui ont permis la prise de bonnes décisions et l'évitement de mauvaises.
- 5ème étape: **FORMALISER UN PLAN D'ACTIONS**:
 - Formaliser des objectifs correctifs retenus
 - Désigner d'un coordonnateur pour suivre chaque action programmée
 - Définir l'échéancier

B. FICHES OUTILS

ANNUAIRE DE CRISE SECOND DEGRÉ	35
FACILITER L'INTERVENTION DES FORCES DE POLICE ET DE GENDARMERIE	36
QUESTIONNAIRE POUR L'ORGANISATION D'UN DISPOSITIF DE GESTION DES CRISES	37
QUESTIONNAIRE POUR LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHO SOCIAUX (RPS)	38
PROTOCOLE D'ALERTE DES SECOURS	39
LA MAIN COURANTE	40
MESSAGE TÉLÉPHONIQUE AUX AUTORITÉS	41
MODÈLE D'ÉCRITURE DE COURRIER AUX AUTORITÉS	42
POINT DE SITUATION	43
FICHE COMMUNIQUÉ DE PRESSE	44
FICHE INTERVIEW	45
FICHE AIDE À LA DÉCISION	46

ANNUAIRE DE CRISE SECOND DEGRÉ

Contact	Téléphone	Téléphone portable	Télécopie	Adresse électronique
IA DASEN				
DAASEN				
Directeur de cabinet				
PVS				
EMS				

SAMU	15
POMPIERS	18
POLICE/GENDARMERIE	17

Équipe ressource

Chef d'établissement				
Chef d'établissement adjoint, gestionnaire				
CPE				
Infirmière scolaire				
Médecin scolaire				
Assistant de service social				
Conseiller d'orientation psychologue				

Cellule de crise ou réseau de crise (établissement rural)

FACILITER L'INTERVENTION DES FORCES DE POLICE ET DE GENDARMERIE

Le document suivant permettra au chef d'établissement d'établir un dossier d'intervention à l'usage des forces de police ou de gendarmerie, et des secours en situation de crise majeure



TRAME COMMUNE GIGN-RAID DOSSIER D'INTERVENTION



1 – OBJECTIF

Conjointement élaboré par le RAID et le GIGN, cette trame a pour but de collecter dans un dossier les principales informations fondamentales dont une Force d'Intervention du Ministère de l'Intérieur aura besoin dans le cadre de la gestion d'une crise majeure.

Il doit impérativement être clair, précis, facile à comprendre et ne pas créer d'ambiguïté.

2 – GENERALITES

Pour une plus grande facilité de lecture et avoir un fichier de taille réduite, il est préférable de fournir le dossier d'intervention en **format PDF**.

En plus de ce dossier, il est demandé de fournir en format PDF les **plans originaux d'évacuation ou d'intervention (à privilégier)**.

L'idéal est de mettre à jour ce dossier une fois par an.

3 – CONTENU

- **Généralités sur le site** : nom, adresse, coordonnées GPS, type d'établissement, superficie, nombre de personnes affectés à la sécurité & sûreté, nombre de personnes présentes sur le site, service de police ou gendarmerie territorialement compétent (*nom et téléphone*), risques particuliers...
- **contacts principaux** avec en priorité des numéros **24/7** (*directeur sûreté, directeur technique, PC sécurité, PC Incendie...*)
- **vue satellite avec les accès renseignés** (*piéton, véhicule, issue de secours...*)
- **plan de type évacuation ou d'intervention (à privilégier) par niveau** (*sous-sols, tous les étages, galeries techniques, toitures*) avec les accès renseignés (*piéton, véhicule, issue de secours, crinoline...*)
- **photographies des façades**
- emplacement sur un plan du ou des **PC Sécurité et / ou Sûreté**
- **système de vidéoprotection** : emplacement de tous les retours vidéos internes ou externes au site, accès possible sur tablette ou Smartphone (*adresse IP, port, login et mot de passe*), plan d'implantation des caméras, baie technique, lieu d'extraction des images, nœuds de raccordement
- **système de détection** : localisation, type, couplage avec le système de vidéoprotection, lieu de gestion
- **contrôle d'accès** : localisation, type (*badges, clefs, biométrie, ouverture commandée...*), couplage avec le système de vidéoprotection, lieu de gestion
- emplacement sur un plan des **coupures des sources d'énergie** (*électricité, gaz*)
- emplacement sur un plan du ou des **groupe(s) électrogène(s)**
- emplacement sur un plan des **zones de stockage des produits dangereux**
- **moyens d'ouverture de tous les accès** (*type "passe général"*) : qui en détient, emplacement des doubles (*renseigné sur un plan*)

CONFIDENTIEL

Mars 2016

QUESTIONNAIRE POUR L'ORGANISATION D'UN DISPOSITIF DE GESTION DES CRISES

Anticiper, se poser les bonnes questions	Oui	Non	Améliorer
Identification des points forts et points faibles (cf diagnostic de sécurité)			
Connaissance des éléments potentiellement déstabilisants dans l'environnement ou le fonctionnement de la structure			
Perception de signes avant-coureurs			
L'alerte relative à ces signaux est-elle prévue ?			
Les coordonnées des services de secours sont-elles affichées ?			
Les coordonnées des différents services de secours sont-elles visibles ?			
L'organisation de la cellule (du réseau) de crise est-elle effective ?			
L'entraînement de la cellule (du réseau) de crise est-il effectif ?			
L'annuaire de crise est-il renseigné ?			
L'annuaire de crise est-il actualisé ?			
Quels sont les moyens pour alerter les personnels ? <ul style="list-style-type: none"> • Téléphonie • Courriel • Sonnerie • Alerte directe, par agent désigné • Sonorisation de l'établissement • Autres (préciser) 			
La procédure d'information des personnels est-elle bien connue des intéressés ?			
Plans et clefs sont-ils accessibles, pour les services de secours ?			
Les moyens matériels sont-ils accessibles et efficaces ?			
Lieux d'accueil et de mise en sécurité du public			
Lieux d'accueil de la presse			
Moyens humains mobilisables (exceptionnellement)			
Secours (personnel formé)			
Encadrement (personnels volontaires)			
Sécurité (personnels volontaires)			
Post-crise			
L'ensemble des personnels a-t-il pu être alerté dans des délais compatibles avec la sécurité ? Commentaire.....			
En combien de temps les autorités de tutelle ont-elles été alertées ? Commentaire.....			
Les personnels impactés par la crise ont-ils bénéficié d'une proposition de soutien ? Commentaire.....			
A-t-on connu des difficultés d'encadrement des élèves ? Commentaire.....			

QUESTIONNAIRE POUR LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHO SOCIAUX (RPS)

Anticiper, se poser les bonnes questions	Oui	Non
Durant la crise, ou au cours des épisodes qui l'ont encadrée, les personnels ont-ils été exposés à des tensions particulières ?		
Durant la crise, ou au cours des épisodes qui l'ont encadrée, les personnels ont-ils été menacés ou mis en danger ? Commentaire.....		
Des personnels ont-ils été particulièrement exposés ? Commentaire.....		
Des personnels ont-ils été victimes de violences physiques? Commentaire.....		
Des personnels ont-ils été victimes de violences verbales Commentaire.....		
Des personnels ont-ils été victimes de violences liées à une discrimination ? Commentaire.....		
Les personnels victimes de violence ont-ils bénéficié d'un appui particulier ?		
Si oui, lequel ?		
Si non, pourquoi ?		
Durant la crise un dispositif d'appui aux personnels a-t-il été déployé ?		
Si oui, sous quelle forme ?		
Des personnes, victimes ou témoins ont-elles, à votre connaissance, un vécu antérieur de victimation ?		
Un retour d'expérience a-t-il été mis en œuvre, en associant les personnels ?		
L'expression des personnels a-t-elle été facilitée, durant la crise et les moments qui l'ont encadrée ?		
Les représentants du CHSCT ont-ils rencontré les personnels ?		

PROTOCOLE D'ALERTE DES SECOURS

MESSAGE TYPE D'ALERTE TRANSMIS AU 112 - 15 - 17 - 18 - 04

NOM ET QUALITE DE L'APPELANT :

ICI :

ECOLE, COLLEGE, LYCEE :

ADRESSE PRECISE :

TELEPHONE :

TELECOPIE :

MAIL :

NATURE DE L'EVENEMENT :

.....

NOMBRE DE BLESSES :

ETAT DES VICTIMES (si possible) :

Mettre une croix ou compléter selon le cas

Nom - Prénom	Age Sexe	Bilan fonctionnel			Signes associés		
		Inconscient (Ne répond pas)	Ne respire pas	Saigne beaucoup	Forts maux de tête	Vomissements	Somnolence, sueurs, pâleurs...
1							
2							
3							
4							
5							
6							

POINT D'ACCUEIL DES SECOURS :

ACCES PAR :

MESURES PRISES (ex: confinement, évacuation, premiers soins, etc).....

RISQUES EVENTUELS DE SUREVENEMENT :

Ne pas raccrocher avant que votre interlocuteur ne vous le permette

LA MAIN COURANTE

EXEMPLE DE MAIN COURANTE OU JOURNAL CHRONOLOGIQUE DE CRISE

ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE :

TYPLOGIE DE L'ÉVÈNEMENT :

LIEU :

DATE ET HEURE D'OUVRETURE DE LA MAIN COURANTE :

DOCUMENT TENU PAR :

DATE HEURE	EXPEDITEUR	DESTINATAIRES	EVENEMENTS	ACTIONS	BILAN

MESSAGE TÉLÉPHONIQUE AUX AUTORITÉS

DESTINATAIRES : DSDEN – RECTORAT – EMS

ET SELON LES CIRCONSTANCES : COLLECTIVITE TERRITORIALE – PARQUET – PREFECTURE- UNITE
POLICE OU GENDARMERIE

NOM DE L'ETABLISSEMENT - SITUATION DE CRISE + TYPE D'INCIDENT (Incendie – violences-
manifestations - etc..)

- 1 . Date, heures et lieu des faits (au plus précis)
- 2 . Description objective des faits
- 3 . Conséquences sur les personnes et les biens : (nombre de victimes, nature des dégradations et destructions, nature des troubles sur les comportements etc.)
- 4 . Victime (s) : Nom, prénom, qualité (élève, enseignant, personne extérieure à l'établissement) adresse, téléphone (éventuellement)
- 5 . Personnes impliquées à d'autre titre que victime : Nom, prénom, qualité ou Identité inconnue, ou groupe de personnes (dans ce cas indiquer la nature, l'importance numérique et l'attitude des personnes concernées).
- 6 . Personne en charge de l'établissement au moment des faits :
Nom, prénom, fonction et numéro de téléphone fixe et portable.
- 7 . Circonstances particulières accompagnant les faits : (exemple : présence des médias, action des parents d'élèves, expression d'un droit de retrait, accès à l'EPL bloqué, etc.)
- 8 . Mesures prises : (depuis le début de l'incident jusqu'à la rédaction du présent message) – avis transmis aux secours, aux forces de sécurité intérieure, etc.
- 9 . Expression des besoins : indiquer ici quels sont les besoins immédiats, urgents ou dès que possible.
10. Renseignements complémentaires : Indiquer ici toute autre information vous paraissant utile.



MODÈLE D'ÉCRITURE DE COURRIER AUX AUTORITÉS

RÉDACTEUR DE LA PRÉSENTE CHRONOLOGIE
 Chef d'établissement ☐ ☐☐Cellule DASEN

DESTINATAIRE :

☐. RECTEUR ☐. IA DASEN ☐. PVS ☐. EMS

1. Rappels de contexte :

☐ Rappel des circonstances :

.....

☐ Lieu de gestion de la crise :

.....

☐ Mesures déjà prises :

.....

2. Place dans la chronologie :

☐ Date de la précédente chronologie :

☐ Destinataire de la précédente chronologie :

3. Éléments nouveaux depuis la précédente chronologie : (concernant le déroulement de la gestion mise en place, le traitement des relations extérieures, les relations des personnels à l'interne, les éléments d'assistance complémentaires sollicités)

.....

POINT DE SITUATION

DÉFINITION

Le **point de situation** permet, à un moment choisi par l'équipe direction, de réunir l'ensemble des membres de la cellule de crise afin :

- de partager les informations détenues par chacun et d'analyser la situation
- de réfléchir collectivement aux stratégies de réponse afin de proposer différentes options au décideur

PARTAGER / ANALYSER / DECIDER / AGIR

MISE EN OEUVRE

QUAND ? :

- **Régulièrement** au cours de la crise, sans perturber le fonctionnement de la cellule de crise
- **A une heure** pouvant être fixée par le décideur (ex. : toutes les heures) avec une annonce préalable pour permettre aux acteurs de s'y préparer
- **Sur décision du décideur** (ex. : survenance d'un événement majeur)

PAR QUI ? : conduit par le **chef d'établissement** et/ou son **adjoint**

COMMENT ? :

- Avec les **chefs de cellule**, le **secrétariat** et la **personne chargée de la synthèse** (veiller à ne pas dégarnir les cellules afin de ne pas perturber le fonctionnement de la cellule de crise : la crise continue...)
- **Sa durée** ne doit pas être, ni trop longue car la crise continue, ni trop courte car il doit permettre à chacun de s'exprimer
- **Ne pas** se laisser distraire et le mener jusqu'au bout
- A l'issue du point de situation, les **conclusions doivent être transmises** à l'ensemble des acteurs pour assurer une vision commune de l'évolution de la crise

POINTS A ABORDER (liste non exhaustive)

- **Pour l'ensemble des problématiques affectant l'établissement au moment du point de situation :**
 - **Analyser** (diagnostic):
 - Environnement, contexte
 - Conséquence(s)
 - Difficultés actuelles ou potentielles
 - Proposer des stratégies de réponse en évaluant les effets et les difficultés potentielles
 - **Choisir la stratégie** à mettre en œuvre
 - **Définir les actions :**
 - Aspects techniques
 - Evaluer les moyens à mettre en œuvre
 - Répartir les actions

FICHE COMMUNIQUÉ DE PRESSE**STRUCTURATION**

- **Date de publication, heure et organisme**
- **Un titre court, accrocheur et explicite**
- **L'accroche du communiqué (3 lignes max)**
- **Le corps du communiqué**
- **Le corps du texte** doit répondre aux questions suivantes
 - Quoi ?
 - Qui ?
 - Pourquoi ?
 - Où ?
 - Quand ?
 - Comment
- **La fin du communiqué de presse**
- **Les contacts**
 - ✓ Nom et fonction, téléphone et mail
 - ✓ Ne pas oublier de mettre les contacts

QUELQUES RÈGLES

- Toujours se demander quel est le lecteur ou le public ciblé
- Rendre le texte accessible au grand public
- Vulgariser l'information
- Aller du général au spécifique ;
- Faire des phrases courtes : une phrase = une idée et simples : sujet/verbe/complément
- Eviter le jargon trop technique, les sigles ;
- Attention au vocabulaire, éviter les termes trop négatifs et anxiogènes
- Associer éventuellement des documents (photos, éléments factuels, éléments de langage...)

QUAND LE DIFFUSER ?

Le premier communiqué de presse **doit être publié rapidement** avec des éléments factuels

VERS QUI LE DIFFUSER ?

- Si l'évènement **est de niveau local**, le diffuser seulement aux médias concernés (L'envoi d'une dépêche aux agences nationales peut parfois se révéler être un facteur aggravant et accentuant le champ de la crise ainsi que ses conséquences)
- A contrario, si l'évènement **a une incidence large**, le diffuser à une agence de presse (cette procédure doit être validée par la hiérarchie)

FICHE INTERVIEW**PRÉPARATION**

1. **Pourquoi** vais-je devant les journalistes ? Est-ce que j'ai un message d'alerte à diffuser, des recommandations,
2. **A qui** dois-je m'adresser en priorité ? **Se renseigner** sur la radio ou la chaîne qui propose l'interview
3. **Comment** se mettre en scène ?
 - ✓ Choisir le **bon porte-parole** : sexe, âge, fonction, degré d'entraînement, ...
 - ✓ Choisir un **lieu adapté**
 - ✓ Veiller au **décor** (attention à « l'arrière-plan » : poster, évènement en cours, ...)
 - ✓ **Veiller à ce que la caméra** soit positionnée de face et non latéralement
 - ✓ Adopter une **posture et une tenue vestimentaire adaptée**

QUELQUES RÈGLES

- **Avoir un regard « caméra »**
- Soigner la **première phrase et les transitions**
- **Préparer son contenu** : la situation, les conséquences, les moyens pour y répondre, ...
- (vous devez en savoir plus que les médias)
- Intégrer ou (intérioriser) **ce que l'on ne veut surtout pas dire**
- Utiliser les **silences** pour temporiser le discours
- **Eviter si possible de lire** des notes (tolérer cependant pour donner un bilan)
- **Avoir de l'empathie** pour les victimes, les familles, ...
- **Terminer son allocution** avec une phrase si ce n'est optimiste, tout au moins positive

FICHE AIDE À LA DÉCISION

Questions organisationnelles

	Nécessaire	Oui	Non	Compétence	Suivi par (de la cellule crise)	Commentaire
Remplacement				Rectorat DASEN	Adjoint Professeur Y	Personnel mis à disposition. à partir de
Moyens hse pour appui exceptionnel						
Mise à disposition de personnel pour permettre la concertation sur site				DASEN IEN		
Affectations de personnels Remplacement des AED				Rectorat		Arrivée du professeur, le...en attente, présence de...
Sécurisation des entrées sorties dans l'établissement				Vie Scolaire EMS APS		Surveillance Point fixe...
Sécurisation des abords				Police/gendarmerie Police Municipale Médiateurs		Prévoir transmission d'information (nature, fréquence)

Réponses immédiates

	Nécessaire	oui	Non	Compétence	Suivi par	Commentaire
Organisation de cellule d'écoute						
Réunion de concertation						
Accueil solennel des élèves et des familles						
Intervention de l'IEN, de l'IA IPR						
Filtrage des entrées						
Rappel de la Loi						
Formation sur site						
Diagnostic de sécurité,						
Diagnostic de sûreté						
Avenant du diagnostic de sécurité						
Appui de la collectivité territoriale						

C. FICHES ÉVÈNEMENTS

ACCIDENT GRAVE.....	48
CONDUITE INADAPTÉE D'UN PERSONNEL.....	49
LA RUMEUR.....	50
SUICIDE D'UN ÉLÈVE HORS ÉTABLISSEMENT.....	51
EXPOSITION AU GAZ LACRYMOGÈNE.....	52
ENGINS EXPLOSIFS.....	53
INCENDIE.....	54
INTRUSIONS D'INDIVIDUS EXTÉRIEURS À L'ÉTABLISSEMENT.....	55
VIOLENCES PHYSIQUES ENTRE PARENTS DANS L'ÉTABLISSEMENT.....	56
VIOLENCES GRAVES RÉVÉLÉES PAR UN ÉLÈVE MINEUR.....	57
REPRENDRE CONTACT AVEC UN ADOLESCENT EN CRISE.....	59
OBJET, COLIS POTENTIELLEMENT PIÉGÉ.....	61
DANGER IMMINENT – DROIT DE RETRAIT.....	62

ACCIDENT GRAVE

MORT SUBITE NATURELLE - SUICIDE D'UN ÉLÈVE - SUICIDE D'UN ADULTE (dans l'établissement)

À FAIRE TOUT DE SUITE	À METTRE EN ŒUVRE	VIGILANCE PARTICULIÈRE
<p>Appeler le SAMU : 15 / 17</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prévenir l'infirmière de l'établissement Faire, si besoin, les gestes de 1er secours, avec le SAMU au téléphone ✓ Ecarter le public éventuel ✓ empêcher la vue du corps ✓ empêcher le passage aux accès ✓ Figurer les lieux ✓ Accorder une attention particulière aux témoins ☒ ne pas les laisser quitter l'établissement ! ✓ Organiser l'accès de tout intervenant autorisé (police, autorités) et poster une personne à l'entrée ✓ Prévenir la famille de façon adaptée (se mettre en accord avec la police ou la gendarmerie) 	<p>Impératif !</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Réunir la cellule de crise de l'établissement ✓ Rappeler les rôles de chacun et les modalités d'échange d'informations <p>Communiquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ à toute la communauté scolaire de l'établissement ✓ aux parents d'élèves et aux élèves ✓ Installer les équipes extérieures dans local adapté ✓ Aider au recueil d'informations de la police ou de la gendarmerie (coordonnées fratrie, famille, témoins) ✓ Permettre l'accès au casier et affaire personnelle de la personne <p>selon le cas : organiser le nettoyage du lieu après la levée du corps (après avis à OPJ) (ex : traçage à la craie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ S'ASSURER DU DÉCÈS DE LA PERSONNE - si information d'origine non identifiée ➤ Ne pas répondre aux médias (ceux-ci doivent contacter le cabinet de l'IA DASEN) ➤ Transmettre des éléments de langage au personnel de loge ➤ Organiser une information au personnel absent pour prévenir toute action extérieure (médias, parents d'élèves) <p>Important !</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ s'agissant du décès d'un élève : <ul style="list-style-type: none"> ✓ empêcher tout envoi de SMS par vie scolaire pour signaler absence aux parents ✓ empêcher tout envoi de bulletin scolaire ➤ Dans un temps différé ➤ repérer les jeunes qui « rejouent » l'évènement en actes ou en mots
QUI CONTACTER ?	QUI INFORMER ?	CONSEILS ACCOMPAGNEMENT
<p>L'IA DASEN, saisit la cellule départementale qui va se mettre en rapport avec l'établissement</p> <p>Prévenir le chef d'établissement ou directeur d'école accueillant d'autres membres de la fratrie pour assurer vigilance voir protection.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informer l'IA DASEN : <ul style="list-style-type: none"> - date des faits - nature - lieu ✓ Selon les cas, mairie, conseil général ou préfet 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aide à la communication en interne ✓ Lien partenariat police / gendarmerie ✓ Sécurisation élèves / médias ✓ Aide à l'organisation cellule d'écoute

CONDUITE INADAPTÉE D'UN PERSONNEL

À FAIRE TOUT DE SUITE	À METTRE EN ŒUVRE	VIGILANCE PARTICULIÈRE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Protéger les élèves ➤ Isoler l'adulte ou éloigner les élèves Suivant la configuration des lieux isoler la personne "perturbée", ➤ Essayer d'évaluer le risque et selon les cas : <ul style="list-style-type: none"> ✓ rechercher le plus vite possible la présence d'un autre adulte ✓ faire asseoir la personne, pour tenter de l'apaiser la laisser parler, l'écouter (pas de jugement, contradiction, interruption) - écarter tout objet dangereux Éviter d'appeler la police ou le groupe d'urgence devant la personne 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Faire un rapport écrit à la hiérarchie ➤ Éventuellement, prévoir une rencontre avec le service social et l'équipe éducative pour réfléchir aux conduites à tenir ➤ Informer par écrit les familles ➤ Organiser un temps de parole pour élèves témoins ➤ Communiquer aux élèves et aux parents pour maîtriser toute rumeur ➤ Informer les parents d'élèves si évènement survenu en classe <p style="text-align: center;">Interdire accès</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ne pas laisser la situation se développer en présence des enfants ➤ Ne pas entamer le dialogue devant les enfants ➤ Éviter de s'isoler avec la personne ➤ Dans certains cas, ne pas laisser la personne rentrer seule à son domicile
QUI CONTACTER ?	QUI INFORMER ?	CONSEILS ACCOMPAGNEMENT
<ul style="list-style-type: none"> ➤ En cas d'actes de violence envers elle-même ou autrui, alerter police 17 pompier 18 SAMU 15 ➤ Selon le cas, appeler : <ul style="list-style-type: none"> • le médecin de prévention, l'infirmière ou l'assistante sociale des personnels, si l'adulte est un personnel dans l'incapacité d'assurer sa fonction (ex : état d'anxiété, d'ébriété) • la mairie • un proche de la personne pour la raccompagner à son domicile 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informer téléphoniquement le DASEN ➤ Selon la profession de la personne concernée : la mairie, le Conseil général, le Conseil régional ➤ Personnel EN : demander au DRH de suivre le dossier et d'anticiper l'accompagnement de la personne 	

LA RUMEUR

QU'EST-CE QUE LA RUMEUR ?	LES CONSÉQUENCES	AGIR FACE À LA RUMEUR
<p>Information non vérifiée qui circule généralement de bouche à oreille</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La rumeur n'a pas d'auteur à la différence de l'information qui a un auteur et une source authentifiée. ✓ La rumeur transmise par les réseaux informels peut être à l'origine de situation de crise, avec des effets dommageables lorsqu'elle se propage à l'extérieur ✓ Des propagations de rumeurs (hoaxes) par les réseaux sociaux peuvent prendre source ou être relayées dans l'établissement par jeu, malveillance, provocation. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La rumeur a un impact certain soit à l'égard de la personne, sujet de la rumeur, soit pour l'établissement, donc l'image peut être ternie. ➤ Facebook (et autres réseaux sociaux) multiplient sa diffusion ➤ Le chef d'établissement peut organiser une vigilance sur les réseaux de communication ➤ Nécessité de réunir l'équipe éducative – élargie si besoin) pour croiser les données, évaluer l'ampleur et se questionner sur le bénéfice de la rumeur pour les conséquences pour l'établissement ➤ Nécessité éventuelle de questionner les partenaires (rumeur de violences urbaines – d'agressions survenues dans le quartier...) 	<p>En parler</p> <p>Se faire aider</p> <p>Porter plainte</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prouver que la rumeur était fausse en montrant le contraire ✓ Il faut des actes et non des mots ✓ À NE PAS FAIRE : ne pas démentir, car cela renforce la rumeur
QUI CONTACTER ?	QUI INFORMER ?	CONSEILS ACCOMPAGNEMENT
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Faire le 17 ➤ Les services de secours si besoin (pompiers...) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aviser le policier référent de l'établissement <p>Selon la nature :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aviser le DASEN, l'IEN ✓ Aviser les parents dont les enfants ont été incommodés 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Assurer une présence d'adulte dans les lieux propices au déclenchement

SUICIDE D'UN ÉLÈVE HORS ÉTABLISSEMENT

À FAIRE TOUT DE SUITE	À METTRE EN ŒUVRE	VIGILANCE PARTICULIÈRE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ S'assurer de la véracité de l'information auprès de la gendarmerie ou de la police, sauf si l'information est donnée directement par la famille, l'autorité judiciaire ➤ S'entourer de collègues (adjoint, CPE...) ➤ Préparer les données suivantes (pour informer le DASEN) <ul style="list-style-type: none"> a) la victime : nom-prénom, date de naissance, classe, adresse b) les faits : nature, lieu, date, heure c) l'impact sur la communauté scolaire : qui est informé? comment ? par qui ? (médias, transports...) ➤ Mettre en place la cellule de crise: <ul style="list-style-type: none"> Adjoindre l'infirmière, le médecin, l'assistante sociale, le conseiller d'orientation psychologue 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mettre en place la cellule d'écoute. ➤ Laisser du temps pour la libre expression des émotions. ➤ Donner le choix aux élèves de participer aux obsèques et de s'associer à la préparation de la cérémonie, demander l'autorisation écrite des parents, organiser le transport. ➤ Organiser la communication sur la forme et son contenu à la communauté éducative, élèves compris. ➤ Organiser la prise en charge des élèves après les obsèques. ➤ Écarter tout objet ou affaire personnelle du jeune décédé. ➤ La cellule de crise décide de la conduite à tenir, éventuellement aidée de la cellule départementale 	<p>Ne pas rester seul</p> <p>Ne pas se précipiter</p> <p>Ne pas écouter la rumeur</p> <p>Ne pas répondre aux sollicitations des médias (ceux-ci doivent contacter le cabinet du directeur académique des services départementaux de l'éducation nationale)</p> <p>Attention : Empêcher tout envoi de SMS ou d'avis d'absence de l'élève à la famille – vie scolaire</p> <p>Empêcher tout envoi de bulletin scolaire à la famille</p>
QUI CONTACTER ?	QUI INFORMER ?	CONSEILS ACCOMPAGNEMENT
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contacter le policier ou gendarme référent ☒ en cas d'absence, le commissaire de police ou le commandant de gendarmerie ➤ Contacter le service d'appui/EMS/DASEN/Rectorat ➤ Contacter le (s) chef (s) d'établissement ayant un membre de la famille scolarisé 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informer le Cabinet du DASEN : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Restituer les éléments préparés ✓ Exprimer les besoins de l'établissement : questions précises, besoin de conseils, d'un médecin, d'un psychologue... <p>Le Cabinet du DASEN se charge de saisir ses services qui se mettront en rapport avec l'école ou l'établissement dans les plus brefs délais</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Réfléchir aux points suivants : <ul style="list-style-type: none"> ✓ A-t-on l'aval de la famille pour évoquer la cause du décès, le suicide ? ✓ Quel support pour informer les élèves ?

EXPOSITION AU GAZ LACRYMOGÈNE

À FAIRE TOUT DE SUITE	À METTRE EN ŒUVRE	VIGILANCE PARTICULIÈRE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prévenir du danger et donner des consignes aux enseignants et à tous les personnels périscolaires. ➤ Prévenir l’infirmière de l’établissement <p>Maintenir les élèves dans leur classe si la bouteille ou l’engin explosif est placé sur un lieu de passage incontournable des élèves et des personnels</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Selon les lieux et les circonstances, mettre en place un périmètre de sécurité autour de l’objet (ruban bicolore, cordeau, etc.). ➤ Contrôler soigneusement l’entrée de l’EPL ➤ Ventiler les salles si diffusion de gaz ➤ Aérer et évacuer dans le calme les lieux exposés. ➤ Donner pour consigne : <ul style="list-style-type: none"> ✓ de ne pas se toucher le visage ✓ ne pas se frotter les yeux ni avec les mains, ni avec les vêtements ✓ se moucher et cracher pour évacuer les produits chimiques ✓ se rincer abondamment le visage à l’eau froide 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Repérer les personnes les plus fragiles (asthmatiques, femmes enceintes, handicapées) ➤ Organiser l’accueil de personnes indisposées, par les services médicaux de l’établissement (infirmier, médecin scolaire). ➤ Dépôt de plainte ➤ Neutralisation et confiscation de la bombe lacrymogène 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En cas de réitération prévoir un contrôle des sacs en partenariat avec les équipes mobiles de sécurité. Demander l’ouverture des sacs
QUI CONTACTER ?	QUI INFORMER ?	CONSEILS ACCOMPAGNEMENT
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Faire le 17 ➤ Les services de secours si besoin (pompiers...) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aviser le policier référent de l’établissement <p>Selon la nature :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aviser le DASEN, l’IEN ✓ Aviser les parents dont les enfants ont été incommodés 	<p>Assurer une présence d’adulte dans les lieux propices au déclenchement</p>

ENGINS EXPLOSIFS

À FAIRE TOUT DE SUITE	À METTRE EN ŒUVRE	VIGILANCE PARTICULIÈRE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prévenir du danger et donner des consignes aux enseignants et à tous les personnels périscolaires <ul style="list-style-type: none"> -Prévenir l'infirmière -Mobiliser les secouristes ➤ Maintenir les élèves dans leur classe si la bouteille ou l'engin explosif est placé sur un lieu de passage incontournable des élèves et des personnels ➤ Selon les lieux et les circonstances, mettre en place un périmètre de sécurité autour de l'objet (ruban bicolore, cordeau, etc.) ➤ Contrôler soigneusement l'entrée de l'EPL ➤ Ventiler les salles si diffusion de gaz 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recueillir les éventuels témoignages et faire un rapport circonstancié ➤ Par la suite, débriefing en équipe sur l'évènement pour valider ou modifier le protocole de traitement de ce type d'incident ➤ Selon les circonstances, communiquer ou non en direction des parents d'élèves ou de leurs représentants ➤ Dépôt de plainte 	<p>IMPÉRATIF !</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ne toucher à rien sans l'accord des services de police ou de gendarmerie ➤ Établir un périmètre de sécurité ➤ Modifier le parcours des élèves et adultes. <p>NB : Plusieurs cas de figures :</p> <p style="padding-left: 40px;"><u>Dans le cas d'une bouteille non fermée :</u></p> <p>En milieu ouvert le risque est limité s'il n'y a pas de flamme à proximité de la bouteille. Des précautions seront prises à cause des gaz dégagés (aération des locaux intérieurs). Il est toutefois essentiel d'éloigner tout public.</p> <p style="padding-left: 40px;"><u>Dans le cas d'une bouteille fermée :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ S'il s'agit d'une bouteille en verre, le risque d'éclatement est peu probable mais non nul. ➤ S'agissant d'une bouteille en plastique fermée, il y a un risque d'éclatement avec un risque de projection d'acide sur le visage et le corps. Dans tous les cas, il ne faut pas chercher à ouvrir une bouteille suspecte. Une effervescence intérieure témoigne de sa potentialité de nuisance. Il convient alors de s'en écarter immédiatement.
QUI CONTACTER ?	QUI INFORMER ?	CONSEILS ACCOMPAGNEMENT
<p>Appeler en urgence la police ou la gendarmerie Samu 15 Police 17 Pompier 18</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informer rapidement les autorités (DASEN, municipalité) ➤ Selon la nature de l'intervention, informer les parents 	

INCENDIE

À FAIRE TOUT DE SUITE	À METTRE EN ŒUVRE	VIGILANCE PARTICULIÈRE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alerter les secours 18 (qui alerteront la police) et organiser d'autorité l'évacuation des lieux où les services de secours vont devoir intervenir ➤ En précisant : la présence éventuelle de victimes à secourir ; la nature de l'incendie (fuite de gaz, etc.) ➤ Rester en ligne tant que les secours le demandent ➤ Désigner une personne pour accueillir les secours à l'entrée, avec un trousseau de clés qui donne accès à tout le bâtiment ➤ éventuellement, fournir un plan des lieux ➤ S'assurer que les locaux ont été complètement évacués et que les portes des salles de classe restent ouvertes ➤ Si possible essayer d'éteindre le feu avec des moyens adaptés. ➤ Eviter les attroupements de personnes, d'élèves à proximité du feu. ➤ Identifier toute personne ayant inhalé de la fumée, et l'orienter vers le médecin des pompiers. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contacter l'Inspecteur d'Académie, DASEN, ou l'IEN ➤ Faire un rapport à la hiérarchie ➤ Prévoir la rencontre avec l'équipe éducative pour réfléchir aux conduites à tenir ➤ Prendre des photos pour pouvoir justifier les dommages déclarés ➤ Conserver les biens abimés, pour estimation des dommages causés par l'incendie ➤ Constituer un dossier de déclaration de sinistre. ➤ Dépôt de plainte. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ne pas laisser la situation se développer en présence d'élèves ou d'adultes ➤ S'éloigner du feu Si aucun moyen d'éteindre le feu, ne pas essayer de l'éteindre pour éviter de nourrir le feu ➤ Isoler les personnes qui ont inhalé de la fumée. ➤ Vérifier qu'aucun élève ne manque à l'appel. ➤ Laisser les autorités compétentes gérer l'incendie ➤ Avoir à disposition un plan de l'établissement (penser également aux plans de la loge du gardien, des locaux annexes, logements de fonction) à fournir aux services de secours si besoin. ➤ Organiser l'accès des secours et leur déplacement
QUI CONTACTER ?	QUI INFORMER ?	CONSEILS ACCOMPAGNEMENT
<p>Samu : 15</p> <p>Police : 17</p> <p>Pompiers : 18</p>	<p>Informers les familles</p> <p>Mairie</p> <p>Parents des élèves</p>	<p>Dans le cas d'un feu par fuite de gaz :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La seule et bonne manière d'éteindre un feu de gaz consiste à fermer la vanne d'alimentation. ✓ Si l'extinction de la flamme est nécessaire, il faut employer du CO₂, ou de la poudre

INTRUSIONS D'INDIVIDUS EXTÉRIEURS À L'ÉTABLISSEMENT

À FAIRE TOUT DE SUITE	À METTRE EN ŒUVRE	VIGILANCE PARTICULIÈRE
<p>Analyser la situation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier le nombre d'individus avec ou sans arme ✓ Évaluer la dangerosité (visage dissimulé, arme, objets dangereux) ✓ Repérer si possible le motif de l'intrusion (vol ou dégradation, acte désespéré individuel, vengeance, intention de nature terroriste...) <p>Action :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prévenir immédiatement les services de Police ou de Gendarmerie au plus vite, en composant le ☎ 17 : <ul style="list-style-type: none"> • préciser son identité, le lieu et le motif de l'intervention • noter la présence éventuelle d'armes par destination (bâtons, barres de fer...) • indiquer s'il y a des blessés ✓ Protéger les élèves en les dirigeant fermement vers un lieu protégé ou à l'écart ✓ Constituer très rapidement un groupe d'adultes s'il est possible d'intervenir en toute sécurité ✓ Désigner une personne pour être aux côtés des victimes 	<p>➤ Constaté :</p> <p>1/ repérer le lieu où les individus se sont dissimulés dans l'établissement (pour éviter une nouvelle intrusion)</p> <p>2/ professeur avec ses élèves à l'extérieur : essayer de ne pas faire revenir le groupe d'élèves au moins jusqu'à la fin de l'événement</p> <p>➤ Organiser :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ intervention des forces de l'ordre et des secours ✓ désigner une personne pour les accueillir et les intervenants en possession des clés ✓ s'assurer que les accès pour l'entrée de secours sont dégagés <p>les informer du lieu où les individus se sont dissimulés dans l'établissement</p> <p>diriger les secours vers les personnes blessés</p> <p>➤ Alerter :</p> <p>tout enseignant en sortie à l'extérieur de l'établissement afin de sécuriser ou différer le retour du groupe d'élève</p>	<p>➤ Ne pas intervenir seul devant ce conflit (ne pas se mettre ou mettre autrui en danger)</p> <p>➤ Ne pas prendre le risque de nourrir le conflit (individus dangereux, individus ne souhaitant pas dialoguer)</p> <p>En cas d'intrusion dans une classe :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Contenir les élèves si intrus non localisés ✓ Alerter un adulte à proximité pour avertir le chef d'EPLE ✓ Sauf nécessité, laisser les lieux et les objets en l'état <p>Pour toutes découvertes d'arme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'écarté de la vue des jeunes par déplacement du pied, par un jet de vêtement <p>NE JAMAIS S'EMPARER D'UNE ARME A FEU</p> <p>Pour toute intrusion accompagnée de violences : Identifier les témoins, les maintenir dans les lieux jusqu'à avis aux parents</p>
QUI CONTACTER ?	QUI INFORMER ?	CONSEILS ACCOMPAGNEMENT
<p>Appel 17 (cf. protocole secours)</p> <p>Appel 15 ou 18 selon gravité</p>	<p>Le DASEN</p> <p>Éventuellement contacter le Procureur de la République</p> <p>Faire un rapport écrit à la hiérarchie</p>	<p>Service d'appui (EMS, DASEN, Rectorat)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Référent police ou gendarme, ✓ Le cabinet du Maire (police municipale, Médiateur) ✓ Le département ou la région (pour l'équipement ou la surveillance hors temps scolaire...).

VIOLENCES PHYSIQUES ENTRE PARENTS DANS L'ÉTABLISSEMENT

À FAIRE TOUT DE SUITE	À METTRE EN ŒUVRE	VIGILANCE PARTICULIÈRE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Essayer d'apaiser sans prendre partie ➤ Contacter la police SECOURS : 17 ✓ Disperser tout attroupement ✓ verbaliser l'éventuel danger ✓ interdire tout enregistrement filmé ➤ Proposer toutes prises en charge médicales pour les blessés. ✓ Protéger les victimes ✓ écarter tout objet dangereux ✓ isoler les personnes concernées ➤ Prendre les dispositions nécessaires pour les entrées et sorties des élèves et des adultes ➤ si aux abords de l'établissement ou de l'école, prendre les dispositions pour réguler la circulation des véhicules motorisés 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Réunir la cellule de crise de l'établissement qui décide de l'information à donner dans l'établissement, de prévenir ou pas l'équipe santé-social, si nécessaire ➤ Alerter l'équipe santé-social de l'établissement ou de la DSDEN si la prise en charge des témoins s'avère nécessaire ➤ S'entretenir avec les enfants des parents concernés. ➤ Définir les modalités de communication en interne : Vers qui ? Pourquoi ? Dans quelles formes ? 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ne pas se mettre soi-même ou un tiers en danger ➤ Organiser un dispositif de vigilance lors des jours suivants l'incident <ul style="list-style-type: none"> ✓ pour les élèves, témoins oculaires ou auditifs, évaluer la nécessité de débriefing sur l'évènement dans un temps différé ✓ identifier le ou les élèves agité(s), apeuré(s), perturbé(s) par l'évènement (risque de réactivation d'évènement personnel) et signaler au personnel social ou de santé Conseils <ul style="list-style-type: none"> ✓ si infraction annexe commise (intrusion, dégradation) : dépôt de plainte ✓ garder trace écrite de l'évènement, possibilité d'être entendu comme témoin ✓ se réserver droit déposer plainte si communication dans la presse (préjudice à l'image de l'établissement) ✓ si les intéressés quittent les lieux avant la police, faire main courante ➤ Dans un temps différé, prendre connaissance des suites judiciaires (réfèrent) et, avec lui éventuellement, organiser une rencontre "médiation"
QUI CONTACTER ?	QUI INFORMER ?	CONSEILS ACCOMPAGNEMENT
<p>Selon les cas, appeler le :</p> <p>17 (Police / Gendarmerie) 15 (SAMU en cas de blessures) La police municipale</p>	<p>Le DASEN</p> <p>Le réfèrent Police /Gendarmerie</p> <p>Les fédérations de parents d'élèves</p>	<p>Cf. ci-dessus</p>

VIOLENCES GRAVES RÉVÉLÉES PAR UN ÉLÈVE MINEUR

À FAIRE TOUT DE SUITE	À METTRE EN ŒUVRE	VIGILANCE PARTICULIÈRE
<p>Si l'agression vient de se produire (à l'intérieur ou extérieur du site scolaire) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Protéger la victime =>ne pas la laisser seule et la mettre à l'abri de toute indiscretion ☑ Lui prodiguer les premiers soins ☑ Alerter immédiatement le service police ou gendarmerie en composant le 17* ou n° téléphone Csp ou Gie (ne pas prendre le risque de laisser un message sur téléphone du référent scolaire) <p>Si agression à caractère sexuel Ecouter l'élève victime avec bienveillance, l'informer que tout est mis en œuvre pour le protéger</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Ne pas lui donner à boire, ☑ Ne pas la laisser se laver ni le visage, ni les mains <p>Alerter les personnels santé-sociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Appeler les représentants légaux de la victime (cet appel peut être différé selon instructions OPJ - ex : agression entre jeunes au domicile de la victime) -Signalement au procureur de la république avec double à la CRIP <p>*Appel 17 (selon les cas) pour une prise en charge médicale immédiate – investigations biologiques, conservations des preuves et indices Interpellation du présumé auteur</p> <p>Si agresseur désigné est élève présent sur le site :</p> <ul style="list-style-type: none"> - isoler l'agresseur de la victime, le surveiller jusqu'à l'arrivée de police ou gendarmerie - s'assurer qu'il n'est porteur d'aucun objet dangereux (pratiquer une palpation) - écarter tout objet dangereux dans la salle (ciseaux...) <p>☑ Ne pas prendre l'initiative d'appeler la famille sans concertation avec l'OPJ</p> <p>Si agresseur désigné est élève absent</p>	<p>Selon les cas suivants :</p> <p>Si éléments d'information (agression sur site) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - interdire tout accès sur les lieux de la commission d'une infraction criminelle (ex : viol dans les toilettes) - ne pas modifier l'état des lieux sauf cas exceptionnel d'urgence <p>Réunir la cellule de crise pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - croiser les informations - prendre en charge les éventuels témoins - décider de la diffusion de l'information (à qui, comment, pourquoi) en s'assurant du respect de trois notions : <ul style="list-style-type: none"> • crédit temporaire de bonne foi pour la victime • présomption d'innocence pour la personne suspectée • respect des élèves et des familles concernées <p>Solliciter si besoin cellule d'écoute auprès des services DA Organiser la prise en charge et le retour de la personne agressée et de l'éventuel mis en cause ☑ mesures de précaution / mesures conservatoires pour l'élève mis en cause</p> <p>Anticiper la diffusion de l'information dans les médias ☑ mettre en garde les personnels sur toute communication intempestive</p> <p>NB Aucune situation ne justifie un envoi du signalement tardif Toute personne est habilitée à adresser un signalement au procureur. Il est conseillé auparavant d'échanger avec les personnels santé-sociaux Toute personne doit signaler sans délai dès lors qu'elle connaît la commission d'un acte délictuel ou criminel ☑ Cf. article 226-4 du code pénal et article 40 du code de procédure pénale</p>	<p>Dans ce type de situations (délit ou crime) mettant en cause des mineurs</p> <p>Ne pas interroger la victime (le fait qu'elle dise avoir été agressée – éventuellement où, quand, par qui – justifie l'appel police /Gie) => Il est dans l'intérêt de tous de lui éviter de raconter les détails de son agression</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Ne pas interroger l'agresseur (tout individu mis en cause a des droits) ; il est du ressort du chef EPLE de collaborer mais pas d'enquêter ☑ Ne pas investiguer ☑ Ne pas entraver le travail de la gendarmerie, de la police <p>Attention !</p> <p>En aucun cas, la fiche de remontées d'incident ne fait office d'un signalement au procureur de la République</p> <p>Ne pas laisser le mineur ayant révélé des agressions (même anciennes) rentrer seul ☑ vigilance sur les pauses méridiennes ou annulation de cours</p> <p>Pour toute révélation faite au sein de l'Éducation nationale ou tout acte commis dans le site scolaire, faire un écrit au procureur, indépendamment de la plainte envisagée ou déposée par les parents de la victime (sauf si audition faite au Csp ou Gie)</p> <p>Communication : Ne pas répondre aux médias : ceux-ci doivent contacter le cabinet de l'Inspecteur d'académie.</p> <p>Cf. modèle communication</p>

<p>sur le site :</p> <p>en informer la police ou la gendarmerie prévenir la CPE qui informera la Direction du retour en cours le cas échéant</p> <ul style="list-style-type: none"> - alerte des personnels santé-sociaux <p>Signalement au procureur de la république et double à la CRIP-</p> <ul style="list-style-type: none"> - mettre en place protection de la victime et prévoir un accompagnement <p>Si agression ancienne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contacter les parents de la victime (sauf si les accusations sont contre l'un d'eux) - joindre l'équipe santé-social de l'établissement ou de la DSDEN - rédiger sans délai un signalement au Procureur de la République - éviter la multiplicité des interlocuteurs 		
<p>QUI CONTACTER ?</p>	<p>QUI INFORMER ?</p>	<p>CONSEILS ACCOMPAGNEMENT</p>
<p>Appeler le 17 (Police/Gendarmerie) ou la gendarmerie ou le commissariat de police locale</p> <p>Si besoin le 15</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Contacter le cas échéant le référent scolaire pour conseils ☑ Joindre l'équipe médico-sociale de l'établissement ou du secteur ou de la direction académique 	<p>Pour toute situation de crime ou délit en lien avec l'établissement scolaire ou l'école</p> <p>Informé sans délai le DASEN / IEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - date des faits - nature - lieu - victime <p>Si besoin, contacter téléphoniquement la permanence Parquet</p>	<p>☑ Centre ressources DSDEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • aide à la communication en interne • renfort de sécurisation dans l'enceinte de l'établissement • accompagnement dans la gestion de la rumeur (cf. fiche événement n°4) • vigilance vis-à-vis de l'ampleur de la communication (respect de la vie privée. risque de fausses allégations, présomption d'innocence)

REPRENDRE CONTACT AVEC UN ADOLESCENT EN CRISE

De multiples raisons peuvent expliquer des comportements particulièrement difficiles, se traduisant par des violences verbales et/ou physiques. Si la première action est toujours la protection des autres élèves, l'appel des secours ; la protection de l'élève « en crise » peut passer par une tentative d'apaisement, par le dialogue, elle peut permettre l'attente d'un appui ou, le cas échéant, la prise en charge par un service spécialisé.

- Clarifier l'état de l'adolescent en utilisant l'écoute active c'est-à-dire entendre, ne pas interpréter, utiliser la reformulation sans pour autant reprendre les termes mot à mot.
- L'encourager à parler, à exprimer ses émotions.
- S'interdire toute attitude et propos relatifs à la description d'un état psychologique « tu es énervé, arrête de faire n'importe quoi, ... » ou moralisant, culpabilisant, infantilisant.
- Être conscient de ce que représente pour lui l'autorité
- Accepter le fait que le chef d'établissement ne soit pas le bon interlocuteur pour l'adolescent.
- Ne pas contredire ses accusations, à ce stade (s'il blâme autrui ou rejette ses problèmes sur les autres)
- Lui proposer de trouver des solutions alternatives, des solutions de rechange réalistes
- Trouver un compromis
- Alimenter son besoin de maîtrise : « oui vous pouvez faire ça.. »
- Garder de la distance, ne pas s'énerver- rester calme – malgré les insultes ou les menaces
- Ne pas exiger un propos réaliste ou objectif
- Ne pas se fermer à une discussion
- Ne pas installer un chantage
- Éviter de le placer en situation d'accusé, sur la défensive, mais le considérer comme un partenaire, dans la recherche d'une solution
ex : j'entends bien ce que vous me dites, je souhaite que nous trouvions une solution.
- Le laisser parler pour lui donner l'impression d'avoir le contrôle et par la suite lui permettre de s'apaiser d'une façon honorable

Questions à poser à l'adolescent

*Attention à ne pas le tutoyer d'emblée !!

*Garder une distance (éloignement, courtoisie, fermeté, respect) adaptée !!

- Il semble que vous ayez vécu des choses difficiles. Que se passe-t-il ?
- Pour quelles raisons croyez-vous que je vous rencontre ? (opportunité de s'exprimer)
- Nous sommes préoccupés par ce qui se passe, quelle est votre version des faits ?
- Qu'avez-vous compris des propos des autres ?
- Que s'est-il passé récemment pour vous dans cette école ?
- Qui peut vous aider ? qui peut-on appeler ?
- Quelles sont vos intentions ?
- Aimerez-vous en parler ?

- Y a-t-il quelque chose qui pourrait vous aider ?
- Maintenant je vais vous expliquer ce que nous allons faire => lui montrer qu'il est associé au processus mis en place.

Conseils :

Appliquer les techniques de reformulation, qui permettent de montrer à l'autre qu'on l'écoute et qu'on veut le comprendre. Plus une personne se sent écoutée et comprise, plus elle parle.

- Éviter une attitude d'évaluation qui implique un jugement de valeur, un point de vue moral qui l'infantiliserait ou réactiverait des ressentis d'humiliation.
- Éviter une attitude d'interprétation, qui sous-tend que vous ne comprenez que ce que vous voulez, que vous ne l'écoutez pas ou que vous savez à sa place.
- Éviter une attitude d'enquête qui donnerait le sentiment d'être dans un interrogatoire « judiciaire » et d'être trop intrusif
- Éviter une attitude de décision-conseil qui peut être prise comme un ordre, une manipulation, une menace « tu devrais faire ci, tu aurais dû dire- je te conseille de »
- Privilégier les attitudes positives « de soutien ou de compréhension » pour qu'il se sente écouté et au centre des préoccupations

Éléments nécessaires à la compréhension pour l'intervention des spécialistes

Le moment aigu de la crise impose parfois la relation entre un adulte (celui qui était présent sur les lieux) et l'élève. Le plus rapidement possible, on tentera de lui substituer, après analyse d'opportunité, un personnel spécialisé dans l'écoute.

En cas d'intervention d'un service spécialisé l'infirmière scolaire, l'assistante sociale pourront lui avoir communiqué des éléments permettant de comprendre l'événement.

OBJET, COLIS POTENTIELLEMENT PIÉGÉ

Indices suspects

- Le propriétaire de l'objet ou du courrier n'est pas identifiable ou identifié rapidement ;
- le dépôt a lieu à un endroit inhabituel ou sans témoin direct ;
- le coursier ou livreur quitte précipitamment les lieux sans explication ou se présente casqué ou le visage dissimulé.

Objet suspect (boîte, sac, bagage...), courrier ou colis pouvant être piégé	Enveloppe contenant de la poudre ou suspectée d'en contenir
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Présence de fils ou de feuilles métalliques ou étain si le colis est endommagé. ➤ Bruits suspects (minuterie, grésillements etc.). ➤ Présence de traces graisseuses sur l'enveloppe ou l'emballage ➤ Plis épais et rigides, enveloppes renforcées ➤ Anomalies éventuelles décelables à la vue, l'odeur ou palpation (aspérités...) 	<p>1° Poudres décelables au toucher, réparties inégalement, accompagnées ou non d'une odeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ éviter tout contact avec l'objet ou une substance pouvant s'en échapper ; ne pas toucher, manipuler, déplacer ou essayer d'ouvrir. <p>2° Si la poudre est découverte à l'ouverture de l'enveloppe ou s'en échappe alors qu'elle est encore fermée :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ isoler l'objet en le recouvrant par tout moyen approprié sans s'exposer inutilement.

Que faire ?

<p>Fermer les téléphones portables</p> <p>Avertir ou faire avertir le responsable du site ou à défaut les services de police ou de gendarmerie n° tél :</p> <p>Faire évacuer le local et établir un périmètre de sécurité.</p>	<p>Avertir le responsable du site et les services de police ou de gendarmerie et les services de secours s'il y a des victimes (n° tél) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ communiquer, par téléphone et sans quitter les lieux les éléments d'identification visuels permettant notamment d'établir l'origine du pli, du colis ou de tout objet concerné. (pli ouvert ou fermé, taille, couleur, présence d'un timbre ou non, origine administrative ou non, oblitération éventuelle, ainsi que les circonstances de dépose de l'objet dans le local : courrier normal, pli déposé par porteur ou abandonné sur place par un visiteur). Fournir éventuellement le nombre de personnes impliquées, l'existence de victimes et les symptomatologies s'il y a lieu ; ➤ fermer les ouvertures de la pièce afin d'éviter les courants d'air. Arrêter ou faire stopper les systèmes de ventilation et de climatisation ; ➤ fermer la pièce à clef en l'attente des services de sécurité. <p>Nota : bien différencier les personnes en contact de la substance des autres. Sauf nécessité de soins d'urgence, ces personnes doivent rester confinées là où elles se trouvent, sans se regrouper avec les autres, pour éviter toute contamination.</p> <p>Elles seront prises en compte par les services de secours qui procéderont, si nécessaire, à leur décontamination.</p>
---	---

Procédures complémentaires utiles

<p>Recueillir les informations à transmettre aux services de police (description du coursier, revendications téléphoniques...).</p> <p>Les lettres avec les enveloppes seront prises en charge par les enquêteurs ou les services spécialisés</p> <p>Ces dernières doivent être enregistrées avec la date d'arrivée. (il s'agit d'une procédure habituelle d'enregistrement destinée à permettre une traçabilité a posteriori en cas d'événements malveillants).</p> <p>Ne pas détruire les contenus qui pourraient se trouver à l'intérieur.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Etablir l'historique d'un courrier déposé par porteur, non affranchi et non oblitéré. ➤ Consigner le lieu précis de la découverte du courrier, l'heure, les circonstances et le nom de la personne qui l'a trouvé. <p>Lister les personnes qui sont au courant du contenu du courrier.</p>

DANGER IMMINENT – DROIT DE RETRAIT

À FAIRE TOUT DE SUITE	À METTRE EN ŒUVRE	VIGILANCE PARTICULIÈRE
<p>Ne pas minimiser l'événement</p> <p>DECLANCHER LE PROTOCOLE DE GESTION DE CRISE (p 22)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vérifier la véracité du signalement (direction) ➤ Mobiliser la cellule de crise et répartir les tâches <p style="text-align: center;">PROTEGER</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Etablir un périmètre de sécurité autour du lieu de l'incident avec rue balise ou barrières Vauban et assurer la surveillance pour en interdire l'accès aux élèves et aux autres personnels ➤ Maintenir les élèves dans leur classe ou dans un lieu le plus éloigné de l'incident et donner des consignes de sécurité aux adultes ➤ Mobiliser les secouristes ➤ Contrôler soigneusement l'entrée de l'EPL <p style="text-align: center;">ALERTER</p> <p>Les secours</p> <p style="text-align: center;">SECOURIR</p> <p>Les éventuelles victimes</p>	<p style="text-align: center;">INFORMER LES AUTORITES</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Préparer les éléments de communication (p18) ➤ Donner des éléments de langage à l'agent d'accueil (texte court à lire en cas d'appels téléphonique) <p style="text-align: center;">ORGANISER LA SORTIE DES ELEVES</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Préparer et distribuer un texte pour les familles ➤ Echelonner la sortie des élèves <p style="text-align: center;">COMMUNIQUER</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Avec les personnels <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prévenir les personnels absents et les classes en sortie scolaire ✓ Réunir les représentants des personnels au conseil d'administration : faire le point sur la situation et les mesures prises pour faire cesser le danger. Organiser la reprise du travail (modalités du retour des élèves et de leur prise en charge) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si nécessaire prévoir une cellule d'écoute pour les personnels ✓ Convoquer le CHS si nécessaire (si divergence d'appréciation sur le danger signalé ou pour rassurer la communauté scolaire et revoir le DUERP <ul style="list-style-type: none"> ➤ Au conseil d'administration Exposer les faits, les mesures prises immédiatement, les conséquences pour l'établissement à l'interne et à l'externe. Annoncer le travail à mener pour renforcer la sécurité des usagers et prévenir un nouvel incident. 	<p style="text-align: center;">DANS L'IMMEDIAT</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Organiser l'accès des secours ➤ Modifier les circulations des élèves et des personnels si besoin et condamner l'accès aux lieux dangereux ➤ Ne pas satisfaire aux sollicitations de la presse. Contacter le DASEN pour connaître les consignes de communication ➤ Ne pas minimiser l'événement ➤ Tenir régulièrement informés les personnels et les autorités et les parents d'élèves pour prévenir tout problème ultérieur ➤ Penser à proposer une cellule d'écoute pour les élèves à leur retour. <p style="text-align: center;">A POSTERIORI</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Débriefing en équipe à propos de l'événement pour valider ou modifier le protocole de sécurité ➤ Convoquer le CHS pour prévoir un plan de formation des personnels et consolider les mesures de sécurité ➤ Revoir le diagnostic de sécurité ➤ Rester vigilant face aux risques possibles de rumeurs à propos de l'événement et sa gestion

QUI CONTACTER ?	QUI INFORMER ?	CONSEILS ACCOMPAGNEMENT
Samu 15 Police 17 Pompier 18	<ul style="list-style-type: none">➤ DASEN par téléphone puis par courriel sur les faits précis)➤ Maire (idem) Collectivité de rattachement (idem) <ul style="list-style-type: none">➤ EMS pour obtenir de l'aide dans la gestion de la crise➤ Représentants des associations de parents d'élèves (par téléphone informations identiques à celles distribuées aux élèves)	S'assurer auprès des services de secours que le danger est jugulé avant de lever le dispositif de sécurité

D. ANNEXES

PRISE DE FONCTION ET PRÉVENTION DES CRISES	65
DES DROITS DE L'ENFANT A LA PROTECTION DE L'ENFANCE.....	66
QU'EST-CE QUE LE SECRET PROFESSIONNEL ?	67
DU SIGNALEMENT À LA PROTECTION DE L'ENFANCE.....	69
MESURES CONSERVATOIRES	71
APOLOGIE DE CRIMES	72

PRISE DE FONCTION ET PRÉVENTION DES CRISES

À FAIRE TOUT DE SUITE	À METTRE EN ŒUVRE	VIGILANCE PARTICULIÈRE
<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les situations ordinaires à partir desquelles : - Rassembler les éléments d'une politique de prévention - Rassembler les éléments de contexte en lien avec la problématique de crise ou la prévention des violences 	<p>Diagnostic d'établissement</p> <p>Quels événements survenus dans un passé récent peuvent influencer sur le climat dans l'établissement ?</p> <p>Des anniversaires de faits précis sont-ils à prendre en compte ?</p>	<p>Dates anniversaires de faits marquants, concernant certains élèves de l'établissement</p>
<p>Rencontre avec le chef d'établissement sortant</p> <p>Lecture des comptes rendus du CA, du foyer, de l'UNSS, du comité d'hygiène et de sécurité,</p> <p>Entendre les différents représentants des catégories professionnelles de l'établissement</p> <p>Analyser les rapports d'incidents violents et de dégradations matérielles</p> <p>Évaluer le poids et la qualité opérationnelle des partenariats</p> <p>Analyser les besoins relatifs à la prévention situationnelle</p> <p>Identifier les correspondants institutionnels dans le domaine de la prévention et de la gestion des crises</p> <p>Analyse des systèmes de circulation de l'information dans l'établissement</p> <p>Analyser les protocoles de crise</p>	<p>Évocations de l'histoire récente de l'établissement et des enjeux locaux</p> <p>Rassembler les documents ad hoc</p> <p>Projet d'établissement</p> <p>Document unique, registre de sécurité, différents protocoles</p> <p>Mettre en relation tonalité des entretiens avec les personnels et usagers la fréquence et la gravité des incidents signalés.</p> <p>Établir une liste des personnels secouristes dans l'établissement</p> <p>Prendre contact avec le correspondant police ou gendarmerie</p> <p>Mettre en correspondance les préconisations du diagnostic de sécurité et les réalisations éventuelles effectuées par la collectivité territoriale compétente.</p> <p>Prendre contact avec les correspondants institutionnels chargés de la prévention et de la gestion des crises.</p> <p>Prévoir une révision du système de circulation de l'information en tant que de besoin</p> <p>Préciser, le cas échéant l'opportunité de revoir les protocoles de crise</p>	<p>Tonalité des relations humaines</p> <p>Les documents sont-ils à jour ?</p> <p>La sécurité est-elle une préoccupation partagée entre la direction et les personnels, les usagers ?</p> <p>Des doléances particulières se font-elles entendre ?</p> <p>Des tensions apparaissent-elles entre les propos des différents interlocuteurs.</p> <p>Une unité particulière se fait-elle entendre ?</p> <p>Continuité des relations partenariales : reprendre l'historique.</p> <p>Suivi des préconisations du diagnostic de sécurité en terme de réalisations concrètes</p> <p>Le chef d'établissement est-il bien destinataire du compte-rendu de l'ensemble des incidents ?</p> <p>Symétriquement, un retour est-il effectué vers le personnels à la suite d'une déclaration d'incident, afin d'attester d'une prise en compte réactive et adaptée par le chef d'établissement ?</p> <p>Fonctionnalité des protocoles visant la mise en sûreté des victimes d'incident, l'alerte</p>

DES DROITS DE L'ENFANT A LA PROTECTION DE L'ENFANCE

L'enfant, la personne mineure, bénéficie de droits. Le Préambule de la convention relative aux droits de l'enfant précise qu'« il importe de préparer pleinement l'enfant à avoir une vie individuelle dans la société et de l'élever dans l'esprit des idéaux proclamés dans la Charte des Nations unies, et en particulier dans un esprit de paix, de dignité, de tolérance, de liberté, d'égalité et de solidarité ».

Le respect des droits des enfants handicapés (art. 23 et 28 de la convention relative aux droits de l'enfant), la mise en place d'une éducation égalitaire des filles et des garçons (art. 2, 19, 24, 28, 29), la non-discrimination des enfants en fonction de leur origine (art. 2, 24, 28), l'information des enfants sur leurs droits (art. 42) et leur participation active aux diverses activités de l'école (art.13, 14, 15, 17), le développement de la coéducation (art. 18, 28 et 29) sont des points de vigilance importants, qui pris en compte par les différents adultes de l'établissement, concourent à un climat scolaire apaisé, plus propice à l'épanouissement de tous les enfants et au respect de leurs droits.

L'article 19 de la convention, plus particulièrement, énonce la nécessité de protéger l'enfant contre toute forme de « violence, d'atteinte ou de brutalités physiques ou mentales, d'abandon ou de négligence, de mauvais traitements ou d'exploitation, y compris la violence sexuelle, pendant qu'il est sous la garde de ses parents ou de l'un d'eux, de son ou ses représentants légaux ou de toute autre personne à qui il est confié ». En tant que directeur ou directrice d'école, vous devez donc être particulièrement vigilant.e à la situation personnelle des enfants, afin de signaler les situations graves (voir l'encadré sur le signalement et la protection de l'enfance) et d'éviter que de telles violences ne se produisent dans l'enceinte de l'établissement. L'importance attachée aux droits de l'enfant en France conduit d'ailleurs à des mesures particulières : le Ministère public (représenté par le Procureur de la République) peut se saisir seul de la situation d'un enfant en danger, sans qu'il n'y ait de dépôt de plainte, à la suite d'un signalement qui lui est adressé.

L'article 28 de la convention prévoit également que « les états parties prennent toutes les mesures appropriées pour veiller à ce que la discipline scolaire soit appliquée d'une manière compatible avec la dignité de l'enfant en tant qu'être humain et conformément à la présente convention ». Lors d'une crise de colère par exemple, les adultes se doivent de réagir de manière proportionnée et respectueuse : pas de coup, de mot blessant, d'humiliation, d'enfermement, etc. Des solutions alternatives doivent être mises en place, respectueuses de la dignité de l'enfant et lui permettant d'évoluer favorablement, quelle que soit la gravité de son acte et/ou son état d'agitation (voir la fiche sur la gestion de la crise de colère). Si une sanction est mise en place, elle doit s'appliquer dans le respect du principe du contradictoire et les adultes doivent prendre soin d'entendre la parole de l'enfant (art. 12, 28 et 48 de la convention relative aux droits de l'enfant).

A posteriori, il semble également important de considérer le contexte dans lequel évolue l'enfant, afin de prendre en compte l'ensemble des éléments susceptibles de mener à la crise de colère et de déterminer si l'enfant – et/ou ses parents – a/ont besoin d'être aidés. A ce titre, l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe recommande (1532(2001)) d'envisager les différentes formes de violence des jeunes, y compris celles dirigées contre soi, comme des moyens de contestation et d'affirmation de soi, le reflet du chômage, de la pauvreté, de l'éclatement des familles, ainsi que comme « un bon indicateur du mal-être, de l'intolérance, de la peur et de la violence des adultes ». Elle désapprouve les politiques de répression à l'égard des jeunes en souffrance.

Une fois la crise en elle-même passée, et en fonction de ses implications, des dispositifs tels que les cercles de justice restaurative ou la médiation par les pairs (voir le guide et les fiches sur le sujet sur le site « climat scolaire ») peuvent être mobilisés, pour réintégrer l'enfant violent dans le groupe, l'aider à retrouver une place juste et enclencher une dynamique d'apprentissage à partir d'événements ayant perturbé le groupe.

QU'EST-CE QUE LE SECRET PROFESSIONNEL ?

En tant que professionnel.le de l'éducation, vous pouvez être amené.e à recevoir des confidences ou des informations protégées par le secret professionnel. D'autres professionnel.le.s du domaine médico-social peuvent également vous opposer cet argument dans certains cas.

La jurisprudence (Arrêt du 19 décembre 1885 de la chambre criminelle de la cour de cassation) a déterminé de façon constante les informations soumises au secret. Il s'agit de tout ce qui aura été appris, compris, connu ou deviné à l'occasion de l'exercice professionnel. Cela concerne donc toutes les informations à caractère privé. En tant que fonctionnaire, vous êtes d'ailleurs soumis à un devoir de discrétion professionnelle, voire de secret professionnel. L'article 226-13 du code pénal punit d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende la révélation « d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire ».

Le secret peut cependant être levé pour permettre la protection d'un enfant. En matière de protection de l'enfance, l'article L. 226-2-1 du code de l'action sociale et des familles prévoit que les professionnel.le.s ayant connaissance d'une information préoccupante sur un mineur en danger ou risquant de l'être la transmettent sans délai au président du conseil général. Cet article précise que « lorsque cette information est couverte par le secret professionnel, sa transmission est assurée dans le respect de l'article L. 226-2-2 du présent code¹. Cette transmission a pour but de permettre d'évaluer la situation du mineur et de déterminer les actions de protection et d'aide dont ce mineur et sa famille peuvent bénéficier. Sauf intérêt contraire de l'enfant, le père, la mère, toute autre personne exerçant l'autorité parentale ou le tuteur sont préalablement informés de cette transmission, selon des modalités adaptées». L'article L. 112-4 du même code, précise que « l'intérêt de l'enfant, la prise en compte de ses besoins fondamentaux, physiques, intellectuels, sociaux et affectifs ainsi que le respect de ses droits doivent guider toutes décisions le concernant ».

Les informations sur la situation de l'enfant ne doivent rester secrètes que sous réserve :

1. qu'elles ne font pas état de privations graves ou de sévices sur l'enfant (conformément à l'article 226-14 du code pénal),
2. que sa santé, sa sécurité ou sa moralité ne sont pas en danger et que les conditions de son éducation ou de son développement physique, affectif, intellectuel et social ne sont pas gravement compromises (conformément à l'article 375 du code civil).

Ainsi, si la mise en place de solutions au niveau local ne suffit pas à protéger l'enfant, la loi permet la révélation du secret professionnel. L'article 226-14 du code pénal prévoit que « L'article 226-13 n'est pas applicable dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret. En outre, il n'est pas applicable :

1° A celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives de privations ou de sévices, y compris lorsqu'il s'agit d'atteintes ou mutilations sexuelles, dont il a eu connaissance et qui ont été infligées à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique ;

2° Au médecin qui, avec l'accord de la victime, porte à la connaissance du procureur de la République les sévices ou privations qu'il a constatés, sur le plan physique ou psychique, dans l'exercice de sa profession et qui lui permettent de présumer que des violences physiques, sexuelles ou psychiques de toute nature ont été commises. Lorsque la victime est un mineur ou une personne

¹ Cet article prévoit notamment que « Par exception à l'article 226-13 du code pénal, les personnes soumises au secret professionnel qui mettent en œuvre la politique de protection de l'enfance définie à l'article L. 112-3 ou qui lui apportent leur concours sont autorisées à partager entre elles des informations à caractère secret afin d'évaluer une situation individuelle, de déterminer et de mettre en œuvre les actions de protection et d'aide dont les mineurs et leur famille peuvent bénéficier. Le partage des informations relatives à une situation individuelle est strictement limité à ce qui est nécessaire à l'accomplissement de la mission de protection de l'enfance. Le père, la mère, toute autre personne exerçant l'autorité parentale, le tuteur, l'enfant en fonction de son âge et de sa maturité sont préalablement informés, selon des modalités adaptées, sauf si cette information est contraire à l'intérêt de l'enfant. »

qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique, son accord n'est pas nécessaire ; [...]

Le signalement aux autorités compétentes effectué dans les conditions prévues au présent article ne peut faire l'objet d'aucune sanction disciplinaire. »

- Il existe donc une autorisation à révéler un secret professionnel, qui empêche la sanction. Cette autorisation renvoie à une évaluation, un positionnement professionnel et à un choix éthique. Le fait d'informer le conseil général ou la justice de la situation d'un enfant peut alors permettre un croisement des regards sur la situation d'un enfant et la mise en place éventuelle d'un accompagnement de la famille plus soutenu.

Dans le cas où un enfant présente un problème, qui ne relève pas forcément d'une situation de danger mais davantage d'un besoin d'aide ou de soins, voici une liste de questions qui peuvent vous soutenir dans votre processus de décision quant à la révélation d'informations à caractère secret :

- 1 Avez-vous déterminé l'utilité pour l'enfant et l'objectif recherché du partage d'informations ?
- 2 Les professionnels qui vont recueillir les informations partagées sont-ils soumis au secret professionnel et/ou dignes de confiance sur ce qu'ils feront de l'information ?
- 3 Le partage se déroulera-t-il dans un contexte préservé de possibles pressions sur vous ?
- 4 Les informations données seront-elles "en sécurité", sans risque d'une diffusion plus large ?
- 5 La personne est-elle informée de la nature et du contenu du partage d'information envisagé et des bénéfices et risques qu'il entraîne ?
- 6 Les parents sont-ils d'accord pour ce partage, adhèrent-ils à la possibilité d'une prise en charge ?

Si vous répondez par l'affirmative à chacune d'elles, vous avez une bonne indication du choix éthique que vous pouvez faire en faveur du partage du secret. Une réponse négative à une de ces questions peut poser une limite dont le contournement serait dangereux, professionnellement et légalement.

Dans tous les cas, la levée du secret professionnel peut s'effectuer de manière à ne pas divulguer l'ensemble de la situation mais les informations suffisantes, nécessaires et pertinentes pour la bonne prise en charge de l'enfant par l'ensemble des professionnels. On peut par exemple parler de « violences physiques par un membre de la famille » sans développer davantage, ce qui permettra éventuellement à la justice de se saisir de la situation.

Il existe aussi des manières de soutenir un enfant sans en informer l'autorité administrative ou judiciaire - donc en maintenant le secret, lorsque cela est suffisant et que l'enfant n'est pas en danger : en écoutant et conseillant, en inventant des pistes pour résoudre certaines difficultés, en travaillant avec les personnes concernées, en les orientant vers d'autres professionnel.le.s le cas échéant, etc. Le partage d'information avec d'autres professionnel.le.s peut aussi se faire sous une forme anonymisée. Le-la professionnel.le qui a recueilli les éléments peut en discuter avec des pairs, afin d'évaluer la situation et définir quel positionnement adopter.

DU SIGNALEMENT À LA PROTECTION DE L'ENFANCE

Le président du conseil général « est chargé du recueil, du traitement et de l'évaluation, à tout moment et quelle qu'en soit l'origine, des informations préoccupantes relatives aux mineurs en danger ou qui risquent de l'être » (art. L226-3 du code de l'action sociale et des familles). C'est le service de l'aide sociale à l'enfance (ASE) qui, au sein de chaque département, recueille et transmet les informations préoccupantes (IP) relatives aux mineur.e.s « dont la santé, la sécurité, la moralité sont en danger ou risquent de l'être ou dont l'éducation ou le développement sont compromis ou risquent de l'être » (art. L221-1, 5° du CASF). La cellule de recueil des informations préoccupantes (CRIP) se charge du recueil des IP, en évalue l'urgence et la gravité et demande, le cas échéant, la mise en place d'une évaluation de la situation. Quiconque est informé de la situation de danger potentiel d'un.e mineur.e doit en informer le président du conseil général : inquiétudes portant sur la prise en charge au domicile parental, suspicions de maltraitances, importantes difficultés socio-économiques de la famille, défaut de soins, délaissement, fugues, mineur.e isolé.e étranger sans solution, etc. Lorsque les faits dénoncés sont d'une particulière gravité - violences physiques graves, faits de nature sexuelle -, la CRIP en informe immédiatement le procureur de la République. Ce dernier peut, s'il l'estime nécessaire, demander une mesure d'urgence, par exemple un placement provisoire de l'enfant.

Si le danger n'est pas imminent mais qu'un risque semble exister pour l'enfant, une évaluation est menée au sein de la famille par les services du conseil général ; soit ces derniers concluent à l'absence de danger, soit ils estiment qu'une mesure éducative est nécessaire et le proposent aux parents. Il ne s'agit pas forcément d'un placement, qui est une solution de dernier recours, mais souvent d'une aide éducative à domicile, d'un accompagnement en économie sociale et familiale, etc. (à titre d'exemple, le département du Cantal détaille dans ce document les différents types de mesure envisageables). Si la famille de l'enfant est d'accord, la mesure d'accompagnement se met en place avec le conseil général, il s'agit alors d'une mesure administrative. Si la famille refuse, le dossier est transmis par le conseil général au procureur de la République, qui saisit un juge des enfants ; la procédure devient alors judiciaire. Le juge pourra procéder à de nouvelles évaluations si nécessaire et prononcer une mesure (aide éducative, etc.) qui aura cette fois un caractère obligatoire pour la famille.

L'article 40 du code de procédure pénale dispose par ailleurs que « tout officier public ou fonctionnaire qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance d'un crime ou d'un délit, est tenu d'en donner avis sans délai au procureur de la République et de transmettre à ce magistrat tous les renseignements [...] qui y sont relatifs ». L'article 434-3 du code pénal oblige également toute personne ayant connaissance de mauvais traitements infligés notamment à un.e mineur.e de moins de 15 ans, à les signaler à l'autorité judiciaire. Lorsque les faits dont vous avez connaissance sont d'une particulière gravité – faits de nature sexuelle, coups graves, mise en danger imminente de l'enfant – le signalement doit se faire directement auprès du procureur de la République.

Les champs administratifs et judiciaires œuvrent conjointement pour la protection de l'enfance. Il appartient à chacun.e, au sein de l'école, d'être attentif au bien-être et à la santé des enfants, afin de signaler les situations problématiques. Un travail collectif de l'équipe éducative, incluant notamment l'assistant.e social.e de l'établissement scolaire et/ou le personnel médical est important pour analyser les situations d'enfants en potentiel danger ou dont les familles pourraient bénéficier d'une aide éducative. L'école n'a pas vocation à réaliser les évaluations à la place de l'ASE, mais elle est dans une position privilégiée pour déceler d'éventuelles difficultés.

- ➔ Concrètement, une IP ou un signalement sont des courriers, adressés à la CRIP et/ou au président du conseil général, et/ou au procureur de la République, relatant très précisément les éléments d'inquiétude pour l'enfant : raisons de l'inquiétude, date des faits ou des éventuelles révélations, répétition éventuelle des faits, éléments de contexte (familial, social, etc.), démarches déjà entreprises (et éventuellement inabouties), etc. Le courrier doit

donner aux services sociaux et/ou à la justice une vision d'ensemble de la situation de l'enfant. En cas d'urgence, le signalement au procureur ou à la CRIP peut être envoyé par fax. En fonction des départements, des protocoles peuvent éventuellement avoir été mis en place entre l'ASE et les services déconcentrés de l'Education nationale : les assistant.e.s de service social en milieu scolaire seront à même de vous orienter. La loi prévoit que les parents ou responsables légaux doivent être prévenus lors de la remontée d'une information préoccupante sur leur enfant, lorsque cela n'est pas contraire à l'intérêt de l'enfant.

MESURES CONSERVATOIRES

En toutes circonstances, le chef d'établissement reste responsable des personnes et des biens dans son établissement. Une mesure conservatoire peut-être prise, en coordination avec le DASEN. La fermeture des établissements relève de l'autorité du représentant de l'Etat voire du maire, sous le contrôle du préfet, si les mesures de sûreté qu'il prescrit ne peuvent être appliquées. Pour les collèges et lycées, le chef d'établissement peut fermer à titre conservatoire, de même que le maire ou le préfet.

FERMETURE DES ECOLES ET ETABLISSEMENTS SCOLAIRES

PREFET

Le représentant de l'Etat dans le département peut prendre, pour toutes les communes du département ou pour plusieurs d'entre elles et dans tous les cas où il n'y aurait pas été pourvu par les autorités municipales toutes mesures relatives au maintien de salubrité, de la sûreté et de la tranquillité publiques.

Le représentant de l'Etat dans le département est le seul compétent pour prendre des mesures relatives à l'ordre à la sûreté, à la sécurité et à la salubrité publiques dont le champ excède le territoire d'une commune.

MAIRE

Le maire est chargé, sous le contrôle administratif du représentant de l'Etat dans le département, de la police municipale, de la police rurale et de l'exécution des actes de l'Etat qui y sont relatifs.

En cas de danger grave ou imminent, tels les processus naturels prévus au 5° de l'article L.2212-2 du code général des collectivités territoriales, le maire prescrit l'exécution des mesures de sûreté exigées par les circonstances.

Il informe d'urgence le représentant de l'Etat dans le département et lui fait connaître les mesures qu'il a prescrites.

Le PPMS doit permettre de répondre aux questions suivantes : quand déclencher l'alerte, quelles consignes appliquer dans l'immédiat, où et comment mettre les élèves en sûreté ? Comment gérer la communication avec l'extérieur ? Quels documents et ressources sont indispensables ?

2/ Si les conditions ne permettent plus l'accès aux locaux scolaires dans des conditions d'hygiène ou de sécurité satisfaisantes, il peut être envisagé la fermeture momentanée de l'école au motif de « ... mesures de sûreté exigées par les circonstances ... ». Celle-ci relève de l'autorité du maire si c'est une école (pour sa seule commune) et du chef d'établissement pour le collège ou le lycée.

- Ces dispositions sont prises en lien avec l'IA DASEN.

APOLOGIE DE CRIMES

Pour toute situation d'apologie de crimes de guerre, de génocide, pour tout écrit portant des propos racistes, pour tout acte de violence à caractère raciste, il faut conseiller d'adresser un signalement au procureur de la République.

Certaines situations peuvent présenter certaines difficultés juridiques notamment certains écrits peuvent relever des dispositions de la loi 1881 sur la liberté de la presse mais cela est soumis à l'appréciation de la justice...

- s'agissant d'actes commis par des majeurs, ils peuvent faire l'objet d'une citation directe auprès des tribunaux

- s'agissant d'actes commis par des mineurs, il y a possibilité de mesures dites « alternatives aux poursuites » décidées par le procureur.

NB. Ce type d'actes peut justifier quelques mesures de précaution, notamment vérifier les fréquentations, les objets et autres matériels en possession de l'intéressé, les discussions via les outils de communication informatiques et prévenir de la mise en danger de l'intéressé lui-même et de celle d'autrui.

☒ En savoir plus : Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 - art. 2 - JORF du 22 juin 2004

« Seront punis de cinq ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende ceux qui soit par des discours, cris ou menaces proférés dans des lieux ou réunions publics, soit par des écrits, imprimés, dessins, gravures, peintures, emblèmes, images ou tout autre support de l'écrit, de la parole ou de l'image vendus ou distribués, mis en vente ou exposés dans des lieux ou réunions publics, soit par des placards ou des affiches exposés au regard du public, soit par tout moyen de communication au public par voie électronique auront fait l'apologie des crimes visés au premier alinéa, des crimes de guerre, des crimes contre l'humanité ou des crimes et délits de collaboration avec l'ennemi. »

E. LIENS UTILES

Guides des parents d'élèves Ecole, collèges et lycées

http://cache.media.education.gouv.fr/file/08-aout/21/8/2016_securite_guide_ecole_parents_616218.pdf
http://cache.media.education.gouv.fr/file/08-aout/22/4/2016_securite_guide_college_parents_web_616224.pdf

Des guides pour accompagner la communauté éducative

http://www.education.gouv.fr/cid85267/consignes-de-securite-applicables-dans-les-etablissements-relevant-du-ministere.html#Des_guides_pour_accompagner_la_communaute_educative

Le diagnostic de sécurité de l'EPL

http://cache.media.eduscol.education.fr/file/Action_sanitaire_et_sociale/55/8/guide_diagnostic_securite_119558.pdf
En savoir plus

Protection de l'enfance

En savoir plus
<http://eduscol.education.fr/pid25758/protection-de-l-enfance.html>

Prévenir les crises en classe

Aider et accompagner les élèves en difficulté de comportement
<http://www.ac-dijon.fr/dsden21/cid79202/guide-aider-et-accompagner-les-eleves-en-difficulte-de-comportement.html>

Ressources en ligne de l'ESENESR

En savoir plus
<http://www.esen.education.fr/fr/ressources-par-theme/priorites-nationales/climat-scolaire/>

Le site climat scolaire

En savoir plus
<http://www.reseau-canope.fr/climatscolaire/accueil.html>