



SITUATION DE CRISE EN MILIEU SCOLAIRE

Repères et outils
pour les chefs d'établissement

Septembre 2018

Secrétariat Général de l'Enseignement Catholique
277 rue Saint Jacques - Paris 75005



Association Nationale des
Psychologues de l'Enseignement Catholique



N° TÉLÉPHONES UTILES

Coordinateur DD ☎ :

Coordinateur PSY ☎ :

D.E.C.

Directeur diocésain ☎ :

Courriel :

Directeur adjoint 1^{er} degré ☎ :

Courriel :

Directeur adjoint 2nd degré ☎ :

Courriel :

Service de Psychologie ☎ :

Courriel :

ÉDUCATION NATIONALE

Inspecteur de circonscription ☎ :

Inspecteur d'Académie ☎ :

Rectorat ☎ :

Médecin ☎ :

Médecin scolaire ☎ :

SERVICES DE L'ÉTAT

Samu ☎ : 15

Pompiers ☎ : 18

Police, gendarmerie ☎ : 17

Mairie ☎ :

Préfecture ☎ :

PRÉALABLES

NE JAMAIS RESTER SEUL

ANTICIPER ET PRÉVOIR

- Parce qu'à toute heure un drame peut survenir dans un établissement, il convient de se préparer en amont et d'anticiper les conduites à tenir.
- Chaque établissement doit définir préalablement la composition de la cellule d'accompagnement qui sera chargée de l'organisation et de la coordination pour faire face et de décider des actions à mener. Cette cellule est composée de 7 à 8 personnes maximum.
- La gestion d'une crise exige des procédures directes, avec une identification claire des personnes qui décident.

SE PROTÉGER

- Le refus d'une personne de participer à la cellule doit être respecté.
- Il est prudent d'avoir pensé aux personnes aptes à participer à une cellule d'accompagnement et d'avoir prévu les mesures à prendre en cas d'absence du chef d'établissement.
- Le chef d'établissement doit penser à se protéger, et avant tout, ne pas rester seul et se faire épauler. S'il est lui-même impacté ou trop affecté émotionnellement, c'est à un adjoint de prendre le relais et de joindre la DDEC.

RÉUNIR LES INFORMATIONS

- Avoir un exemplaire papier de ce document
- Avoir une clé USB contenant ce document
- Le mettre à disposition sur un espace sécurisé
- Carnet d'adresses indispensables dans le département ([page 2](#))
- Avoir consulté différents documents mis à disposition dans ce domaine (ex. ouvrage « *Drames en milieu scolaire* », éditions Masson)

MESURES PRIORITAIRES

À moduler selon les circonstances

SOIGNER LES BLESSÉS

- Appeler les secours : le SAMU, les pompiers...
- Appliquer les consignes de base du secourisme

ASSURER LA SÉCURITÉ DES PERSONNES

- Établir un périmètre de sécurité
- Éviter que les jeunes voient la scène de l'accident
- Encadrer les élèves (éviter la dispersion et les sorties non contrôlées), les personnels

PRÉVENIR LES SERVICES INTERNES À L'ENSEIGNEMENT CATHOLIQUE

- La Direction Diocésaine et la tutelle
- Le Service de Psychologie

PRÉVENIR LES SERVICES EXTERNES À L'ENSEIGNEMENT CATHOLIQUE

- Les instances académiques (académie et/ou rectorat)
- Les services de santé scolaire
- La police ou la gendarmerie
- La mairie (dégâts matériels)
- Les instances judiciaires (en cas de suspicion de crime ou délit)
- Le conseil départemental (information préoccupante liée à la protection des mineurs)

LA CELLULE D'ACCOMPAGNEMENT

À moduler selon l'établissement et la crise

QUAND ?

- Juste après l'évaluation avec le psychologue formé
 - Plusieurs fois par jour si besoin, durant le temps de la crise (48h à 72h).
- En fin de crise, le chef d'établissement met un terme à la cellule d'accompagnement et signifie clairement la fin de la crise.

POURQUOI ?

- Permettre à l'établissement de continuer à exercer sa mission au mieux
- Partager le vécu et les émotions
- Décider des actions à entreprendre
- Partager les tâches
- Prévoir l'accueil des personnes venant apporter leur aide (soutien psychologique, préparation des funérailles...)
- Préparer la communication notamment auprès des élèves des classes, et des familles
- Centraliser la communication autour du chef d'établissement
- Permettre à l'institution de fonctionner à nouveau (reprise des cours)
- Évaluer régulièrement l'état des personnes (être à l'écoute des personnes fragilisées)

À adapter selon l'organisation locale

COMMENT ?

L'évaluation est une étape indispensable qui permet de décider des modalités d'intervention des psychologues.

- Le chef d'établissement sollicite officiellement le service de psychologie pour déterminer les meilleures modalités d'intervention.

Trois modalités possibles :

- Intervention immédiate (dans les 24 heures)
- Intervention post-immédiate
- Accompagnement à distance

- L'intervention auprès des adultes, pour les aider à tenir leur fonction, est à privilégier.

POUR

Auprès du chef d'établissement :

- Aider à l'évaluation
- Soutenir et partager le vécu
- Évaluer les mesures déjà prises et projetées

Auprès des adultes :

- Offrir un espace de paroles où dire et partager les émotions
- Soutenir les adultes dans leurs fonctions
- Évaluer les mesures mises en œuvre

Auprès des élèves :

- Proposer des interventions cadrées
- En groupe, permettre aux élèves d'exprimer leur vécu émotionnel puis rechercher ce qui les aide à faire face
- Individuellement ou en petits groupes accueillir ceux qui en éprouvent le besoin
- Repérer ceux qui nécessitent une aide particulière

MESURES CONTRE LES VIOLENCES MAJEURES

PREMIÈRES MESURES

- Appeler le 17
- Appeler le correspondant scolaire du commissariat ou de la gendarmerie
- Donner les consignes d'accès et tenir à disposition les plans de l'établissement
- Garder une ligne téléphonique ouverte avec les forces de l'ordre si l'établissement est menacé

ASSURER LA SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES LIEUX

- Établir un périmètre de sécurité
- S'assurer de la présence de tous
- Encadrer les élèves et les personnels
- Si c'est nécessaire et si c'est possible, organiser l'évacuation ou le confinement

ALERTER LES AUTORITÉS DIOCÉSAINES ET ACADÉMIQUES

- Prévenir le Directeur Diocésain et la tutelle
- Contacter l'Inspection Académique ou le Rectorat
- Faire appel si nécessaire aux services de la DDEC (psychologues, chargés de mission, animateurs en pastorale scolaire)

MESURES PRÉVENTIVES

- Construire un protocole et le faire connaître dans l'établissement
- Avoir pris contact avec les correspondants scolaires EMAS (Equipes Mobiles Académiques de Sécurité)
- Avoir pris contact avec les référents police ou gendarmerie
- Connaître le Guide Pratique Réagir face aux violences en milieu scolaire, édité par la Direction Générale de l'Enseignement Scolaire en août 2006 :

http://media.eduscol.education.fr/file/Action_sanitaire_et_sociale/27/9/guide_reagir_115279.pdf

LA COMMUNICATION = FACTEUR CLÉ

UNE PRIORITÉ : LA MAÎTRISE DE LA COMMUNICATION

- au sein de l'établissement, en direction :
 - des victimes, des témoins et impliqués, et de leurs familles,
 - puis des élèves, des enseignants, des personnels et des autres familles
- vers l'extérieur, en direction des autorités, des médias éventuellement

VEILLER À LA QUALITÉ DES INFORMATIONS TRANSMISES : C'EST PROTÉCTEUR

- Garantir une information factuelle, fiable et rigoureuse, cela rassure et aide à faire face.
- Attacher beaucoup d'importance à la communication car l'expérience montre que :
 - les erreurs de communications compromettent les relations présentes ou futures
 - les responsables peuvent être malmenés par :
 - des réactions des familles impliquées, des groupes d'élèves ou d'adultes,
 - des insinuations de la presse.

LES CRISES MAJEURES

- Dans les premières heures, anticiper pour éviter une majoration de la crise :
 - évaluer le niveau d'intensité de la crise et son impact interne/externe,
 - préparer en équipe la rédaction de 3 ou 4 lignes d'éléments de langage, déclinables ensuite en différents supports,
 - désigner un référent communication qui coordonne et porte la parole institutionnelle ; montrer que la communication est cadrée,
 - mettre en place un plan média en interne/externe : bien définir à qui l'on s'adresse, quel message on va porter, sur quels supports de communication on va s'appuyer.

CONTACT AVEC LA FAMILLE

POURQUOI ?

- Pour maintenir les liens, dans un contexte éprouvant.
- Pour connaître les souhaits de la famille :
 - Que dire ou ne pas dire ?
 - Quelle cérémonie funéraire est prévue ?
 - Quelle participation de l'établissement est souhaitée ?
 - Quelles aides sont souhaitées ?

QUAND ?

- Variable selon les circonstances et les initiatives de la famille.
- Au plus tard le lendemain, le chef d'établissement doit prendre contact (téléphone et/ou visite).

QUI ?

- Le chef d'établissement accompagné d'un membre de son équipe (ne pas aller seul, ce sont des moments chargés émotionnellement et d'autres périodes seront difficiles à affronter).

ANNONCES AUX TÉMOINS ET IMPLIQUÉS

POURQUOI ?

- Les témoins : ils étaient présents au moment du drame.
- Les impliqués : ils sont « proches » affectivement de la personne décédée : (cousins - amis - camarades de classes - professeurs - collègues de travail...)
 - Annoncer la réalité protège contre les angoisses liées à l'incertitude et aux rumeurs

QUAND ?

Deux conditions impératives à respecter

- S'assurer de la réalité des faits : mort annoncée officiellement après qu'elle ait été attestée par un médecin.
- S'assurer que la famille a été prévenue du décès.

QUI et COMMENT ?

- Le chef d'établissement accompagné d'un membre de son équipe (ne pas aller seul, ce sont des moments chargés émotionnellement et d'autres périodes seront difficiles à affronter) :
 - on peut rester sans voix,
 - on aura, probablement, à soutenir certaines personnes apprenant la nouvelle,
 - s'appuyer sur un écrit rédigé à l'avance.

ANNONCES AU PERSONNEL EN CAS DE DÉCÈS

RECOMMANDATIONS

Le chef d'établissement en personne (ou son adjoint) :

- prévient toutes les catégories de personnel,
- adopte un ton sobre,
- ne communique que ce qui est autorisé par la famille ou, en cas d'enquête, par le procureur,
- reste succinct sur les circonstances et les causes de la mort (en particulier en cas de suicide).

DÉMARCHES À SUIVRE

- Préparer le texte d'annonce et l'organisation de la journée avec la cellule d'accompagnement.
- Rassembler les personnels présents dès que possible, faire l'annonce officielle, répondre succinctement aux questions.
- Afficher le texte d'annonce (salle des enseignants ou du personnel...).
- Penser au personnel absent, l'avertir par les moyens usuels de communication.

MODÈLE D'ANNONCE AU PERSONNEL (EXTRAIT DE "DRAMES EN MILIEU SCOLAIRE")

« Canevas possible »

Nous venons d'apprendre le décès de survenu le..... à.....

Cet événement tragique affecte l'ensemble de la communauté scolaire.

Nos premières pensées sont pour sa famille et ses amis (ses proches ou collègues)...

Pour la journée en cours voici l'organisation prévue... (annonce aux élèves, modifications d'emploi du temps...). Nous vous remercions de votre compréhension et de l'aide que vous allez apporter.

Nous ne connaissons pas encore les modalités de l'inhumation, elles vous seront communiquées dès que possible, ainsi que les manifestations de sympathie envisagées.

Éventuellement

Un hommage ou un temps de recueillement est proposé le..... à.....

Si vous éprouvez le besoin d'en parler ou d'être aidé, un membre de la cellule d'aide psychologique se tiendra à votre disposition le..... à.....

Le chef d'établissement

ANNONCES AUX ÉLÈVES EN CAS DE DÉCÈS

POURQUOI ?

En cas de décès d'un élève ou d'un adulte membre de l'établissement, on ne peut pas continuer l'activité pédagogique sans une annonce officielle du décès ni des temps de recueillement ou de cérémonie prévus.

PRÉCAUTIONS À PRENDRE

- Le chef d'établissement a la responsabilité de cette annonce. Il peut la déléguer à d'autres adultes de l'établissement.
- Veiller tout particulièrement aux impliqués ([page 9](#)).
- Annonce à adapter aux circonstances. Il est conseillé de la faire classe par classe. Éviter de communiquer à un groupe trop important.
- Tenir compte de l'âge des élèves, de ce qu'on connaît de la victime, de l'implication des élèves selon les classes et de la taille de l'établissement.
- Laisser un temps pour les réactions spontanées avec l'enseignant, qui pourra annoncer l'aide spécialisée des psychologues.
- Penser à indiquer la possibilité d'espace et de temps pour le recueillement en lien avec l'équipe pastorale.

CANEVAS POSSIBLE POUR LES ÉLÈVES DE LA CLASSE (EXTRAIT DE "DRAMES EN MILIEU SCOLAIRE")

Adapter en fonction de l'âge des élèves

« Nous venons d'apprendre le décès de....., élève de votre classe.....

(ou enseignant ou membre du personnel).

Ce décès est survenu le.....

Cet événement malheureux nous affecte tous.

Nous pensons à sa famille, (ses frères et sœurs, ses amis, ses camarades...)

Dès à présent nous pouvons prendre un temps si vous le souhaitez, pour partager ensemble ce que vous ressentez, entendre vos questions, écouter ce que vous souhaitez dire.

Éventuellement

Un temps de recueillement sera prévu... (lieu et heure), vous aurez la possibilité d'y participer.

Des temps d'écoute avec des professionnels (préciser psychologue, médecin, infirmière, adjoint en pastorale...) sont également prévus à (lieu et heure).

Nous vous informerons dès que possible de ce qui sera organisé dans l'établissement (pour les funérailles, pour les gestes de solidarités...)

Nous savons que nous pouvons compter sur vous tous pour vivre cette terrible épreuve avec courage.

Le chef d'établissement

LES TÉLÉPHONES PORTABLES, LES BLOGS

Ces nouveaux outils interfèrent dans la gestion actuelle des communications, notamment avec les élèves

LES TÉLÉPHONES PORTABLES

Dès qu'un événement arrive, les collégiens et les lycéens se transmettent très vite des informations, pas nécessairement très fiables, par le biais de SMS. Il faut donc communiquer rapidement vers les élèves afin de donner les bonnes informations et éviter la propagation, toujours dangereuse, des rumeurs.

En cas de crise majeure, parents et enfants s'appellent immédiatement pour se donner des nouvelles, se rassurer ce qui entraîne souvent une saturation plus ou moins longue des réseaux, isolant de fait l'établissement.

LES BLOGS ET RÉSEAUX SOCIAUX : FACEBOOK, TWITTER, ETC...

En cas de décès ou de disparition d'un camarade, les jeunes vont échanger sur les réseaux sociaux (peur, douleur, chagrin). Aujourd'hui, ce sera majoritairement sur Snapchat et Instagram ou encore Twitter ou WhatsApp. Ils n'hésitent pas à insérer des photos du disparu. Ils tiennent parfois, dans leur colère, des propos diffamatoires ou injurieux. Il est important que des adultes au sein de l'établissement connaissent les réseaux sociaux pour comprendre la manière dont l'information se propage.

Dans l'idéal, il faut être présent sur les réseaux sociaux car cela permet de réagir là où se trouvent les élèves.

En cas de difficulté, le chef d'établissement doit avertir le Directeur Diocésain et sa tutelle, et prendre avec eux des mesures adaptées. En général, des explications et un rappel des règles légales auprès des élèves concernés et de leurs parents suffisent. Il est conseillé de s'être renseigné sur les modalités pour désactiver un compte Facebook, clôturer un compte Twitter ou Instagram. Il est à noter que ce sont des actions possibles mais pas instantanées car il faudra justifier longuement sa requête auprès du réseau social. Pour faire supprimer un article sur un blog ou une photo téléchargée, cela peut être quasi immédiat si vous rentrez en contact direct avec le rédacteur.

PRÉSENCE DES MÉDIAS

Lors des crises psycho traumatiques les médias sont toujours présents

CONTENIR LES MÉDIAS ET COLLABORER

C'est le rôle du chef d'établissement d'assurer le contact avec la presse, en lien avec le Directeur diocésain et l'autorité de tutelle.

La cellule d'accompagnement est une instance adaptée pour assurer la préparation.

La presse peut être utile pour faire passer des messages de prévention aux familles

Des recommandations :

- accepter le contact, « prendre la main » au lieu de fuir,
- établir une communication officielle par le biais de communiqués de presse ou de conférences de presse,
- déplacer la conférence de presse à la DDEC peut être utile pour protéger un établissement trop exposé,
- interdire l'entrée dans les locaux scolaires sauf pour la conférence de presse,
- interdire de filmer les élèves mineurs,
- surveiller les abords de l'établissement,
- ne donner des noms qu'avec l'accord explicite des familles.

AVANT LA CONFÉRENCE DE PRESSE

- établir des relations presse avec les journalistes locaux sur le long terme
- ne jamais improviser
- des recommandations :
 - préparer à plusieurs, une aide spécialisée peut être utile,
 - prévoir un document écrit qui sera lu devant les journalistes, une copie écrite peut être remise à l'issue,
 - ne transmettre que les faits avérés à condition d'obtenir l'autorisation du procureur,
 - indiquer les modalités d'aide prévues,
 - anticiper bien avant la conférence de presse les questions dérangeantes et préparer une réponse.

PENDANT LA CONFÉRENCE DE PRESSE

- bien accueillir les journalistes,
- il est prudent d'être au moins 2 personnes. Donner les noms et fonctions,
- être attentif à son attitude corporelle, au ton de la voix...
- exprimer tristesse et compassion vis-à-vis des victimes et des familles,
- communiquer la vérité quant aux faits, ne dire que ce qui est autorisé si une enquête est en cours,
- préciser les mesures d'aide mises en place dans l'établissement comme les soutiens possibles en extérieur (médecin de famille, hôpitaux, associations spécialisées),
- ne répondre aux questions qu'après avoir transmis le communiqué officiel.