

Situations de crise en milieu scolaire



**Repères et outils pour
LES DIRECTEURS DIOCÉSAINS
ET LES CHEFS D'ÉTABLISSEMENT**

Coordination nationale de gestion de crise

**Édité par le Secrétariat général
de l'Enseignement catholique**
Mise à jour juillet 2022



CARNET D'ADRESSES DÉPARTEMENTALES

N° de téléphone utiles

DDEC

Directeur diocésain 

Courriel _____@_____

Directeur adjoint du 1^{er} degré 

Courriel _____@_____

Directeur adjoint du 2nd degré 

Courriel _____@_____

Service de psychologie 

Courriel _____@_____

Éducation nationale

Inspecteur de circonscription 

Inspecteur d'Académie 

Rectorat 

Médecin  Médecin scolaire 

Service de l'État

- Samu  15
- Pompiers  18
- Police, gendarmerie  17

Mairie 

Préfecture 

Contact coordination nationale de gestion de crise

La coordination nationale de gestion de crise est composée de directeurs diocésains, de psychologues de l'Enseignement catholique et de membres du Secrétariat général de l'Enseignement catholique . Elle forme à la gestion des crises, et peut accompagner les acteurs de l'Enseignement catholique lors d'une situation de crise.

Contact : celluledecrise@enseignement-catholique.fr

AVOIR LES INFORMATIONS DE BASE

Anticiper et prévoir

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

Se protéger

- a. Le refus d'une personne de participer à la cellule d'accompagnement doit être respecté.
- b. Il est prudent d'avoir prévu les mesures à prendre en cas d'absence du chef d'établissement.
- c. Le chef d'établissement ou le directeur diocésain 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. Dans le cas d'un établissement il faudra en premier lieu joindre la DDEC.

Réunir les informations

- Avoir ce document au format numérique et une version papier, pour pouvoir le mettre à disposition des membres de la cellule d'accompagnement.
- Carnet d'adresses indispensables dans le département (page 2).
- Avoir consulté différents documents mis à disposition dans ce domaine (ex : livre « Drames en milieu scolaire », éditions Masson).

S'ORGANISER POUR FAIRE FACE

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 élèves voient la scène de l'accident
- ▶ Encadrer les élèves (éviter la dispersion et les sorties non contrôlées), les personnels

Prévenir les services internes de l'Enseignement catholique



- ▶ La direction diocésaine et la tutelle
- ▶ Les psychologues (Direction diocésaine, établissements scolaires...)
- ▶ Si besoin, la cellule de crise nationale de l'Enseignement catholique
- ▶ Si répercussion nationale, prévenir le Secrétariat général de l'Enseignement catholique

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 maltraitance ou délit)
- ▶ Le conseil départemental (information préoccupante liée à la protection des mineurs)

LA CELLULE D'ACCOMPAGNEMENT

- À moduler selon la structure et la crise

Qui ?

- La cellule d'accompagnement doit être mise en place avant la crise par le directeur diocésain, quand il s'agit d'une DDEC, ou le chef d'établissement, quand il s'agit d'un établissement scolaire.
Dans un établissement scolaire, cette cellule se compose généralement des différentes « ressources » de l'établissement (effectif variable en fonction de la taille de l'établissement, 7 ou 8 représentants maximum) : enseignant, personnel éducatif, personnel soignant (s'il y en a), représentant institutionnel, représentant de parents d'élèves, représentant de la communauté religieuse (surtout en cas de décès), personne extérieure qualifiée, si nécessaire.

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 directeur diocésain ou le chef d'établissement met un terme à la cellule d'accompagnement et signifie clairement la fin de la crise.

Où ?

- On veillera, en fonction de la crise, à réserver une salle dédiée à la cellule d'accompagnement, au calme.

Pourquoi ?

- Centraliser la communication autour du chef d'établissement ou du directeur diocésain quand il s'agit de la DDEC.
- Permettre à la structure 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 auprès de l'ensemble de la communauté éducative, notamment des élèves et des familles. Préparer également la communication externe, auprès des autorités et des médias.
- Permettre à l'institution de fonctionner à nouveau (reprise des cours).
- Évaluer régulièrement l'état des personnes (être à l'écoute des personnes fragilisées).

L'AIDE SPÉCIALISÉE DES PSYCHOLOGUES

- 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 ou le directeur diocésain, pour la DDEC, sollicite officiellement le service de psychologie pour déterminer les meilleures modalités d'intervention.

Trois modalités possibles :

- ▶ intervention immédiate (dans les 24 heures)
- ▶ intervention à posteriori
- ▶ accompagnement à distance.

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

Auprès de qui ?

Auprès du chef d'établissement ou du directeur diocésain :

- 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

(atteinte à la personne, intrusion, attentat, attaque à main armée...)

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 (Équipes mobiles académiques de sécurité).
- Avoir pris contact avec les référents police ou gendarmerie.
- Connaître le Programme de protection des publics fragiles, édité par le Secrétariat général de l'Enseignement catholique mis à jour en janvier 2022 ec-boutique.fr/programme-de-protection-des-publics-fragiles-pppf.html
- Connaître les ressources proposées par la Direction générale de l'enseignement scolaire : eduscol.education.fr/931/protection-et-prevention

COMMUNIQUER DANS LA STRUCTURE ET VERS L'EXTÉRIEUR

LA COMMUNICATION = FACTEUR CLÉ

Une priorité : la maîtrise de la communication

- ▶ au sein de la structure, 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 protecteur

- ▶ Garantir une information factuelle, fiable et rigoureuse, rassure et aide à faire face.
- ▶ Attacher beaucoup d'importance à la communication car l'expérience montre que :
 - les erreurs de communication 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 :
 - Mettre en place une "bulle de silence", provisoire, permettant de prendre le temps d'évaluer 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 participation de l'établissement est souhaitée ?
 - ▶ Quelles aides sont souhaitées ?
 - ▶ En cas de décès, quelle cérémonie funéraire est prévue ?

Toujours exercer une grande prudence dans la communication : garder une réserve, demander l'accord de la famille en toutes circonstances.

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, ou le directeur diocésain dans le cas d'une DDEC, accompagné d'un membre de son équipe (ne pas aller seul, ce sont des moments chargés émotionnellement et d'autres périodes peuvent être 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 en cause : (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.
- S'assurer avant toute communication, que la famille de la personne en cause a été prévenue.

Qui et comment ? _____

- Le chef d'établissement, ou le directeur diocésain dans le cas d'une DDEC, accompagné d'un membre de son équipe.
 - ▶ s'appuyer sur un écrit rédigé à l'avance.
 - ▶ on aura, probablement, à accompagner certaines personnes apprenant la nouvelle.

ANNONCES AUX PERSONNELS EN CAS DE DÉCÈS

Recommandations

Le chef d'établissement en personne (ou son adjoint), ou le directeur diocésain en personne (ou son adjoint) dans le cas d'une DDEC

- ▶ 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 du décès (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 éducative.
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 leà

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 ou sans 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 solidarité...)

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

Le chef d'établissement

LES TÉLÉPHONES PORTABLES, LES RÉSEAUX SOCIAUX

SMS, WhatsApp, Instagram, TikTok, Facebook, Twitter...

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

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 ou une photo téléchargée, cela peut être quasi immédiat si vous rentrez en contact avec le rédacteur.

PRÉSENCES DES MÉDIAS

Contenir les médias et collaborer

C'est le rôle du chef d'établissement d'assurer le contact avec la presse, dans le cas d'une crise au sein d'un établissement, 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

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 communiqué de presse court qui sera lu devant les journalistes ; une copie écrite peut être remise à l'issue de la conférence de presse.
- ▶ 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 et se présenter.
- ▶ 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'aides 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.

FICHE PRATIQUE

GESTION DE CRISE EN MILIEU SCOLAIRE

DEMANDE D'INTERVIEW OU DE REPORTAGE

Informations nécessaires en cas de demande de la part d'un journaliste, lors d'une crise au sein d'une structure de l'Enseignement catholique :

- Nom du média (journal, radio, TV...)
- Nom du journaliste
- Numéro de téléphone portable
- Numéro de téléphone fixe
- Adresse mail _____@_____

- Quel type d'interview souhaite réaliser le journaliste, quelle est la personne qu'il souhaite interroger, quelle est la nature du reportage qu'il souhaite réaliser
-
-

- Obtenir de ce journaliste dès le premier contact, la nature des informations qui l'intéressent, lui faire préciser les questions qu'il souhaite formuler
-
-

- À quelle date et heure il souhaiterait faire cet interview ou reportage

- ▶ Ne s'engager en RIEN sur la faisabilité.
- ▶ Dire au journaliste qu'il sera rappelé dans les meilleurs délais.
- ▶ Rendre compte de l'appel au chef d'établissement, ou, dans le cas d'une DDEC, au directeur diocésain.

- ▶ Cas particulier, en cas de décès ou de blessé :
Instaurer un blocus total de l'information, « Je n'ai aucune information ».

