

Mémento

Aide à la gestion d'une crise

à l'usage

des chefs d'établissement scolaire

et des directeurs d'école

Académie de Nice

Sommaire

| | |
|--|----------------|
| Préambule | page 4 |
| Quand peut-on parler de situation de crise ? | page 6 |
| Première partie - Avant la crise : la planification | page 8 |
| Deuxième partie - Pendant la crise | page 9 |
| La gestion de crise | page 9 |
| Protéger – Alerter – Secourir | page 11 |
| Informier – Communiquer | page 12 |
| Prendre des mesures | page 13 |
| Troisième partie - Après la crise : Quels enseignements tirer ? | page 15 |
| Le débriefing de crise | page 15 |
| Le retour d'expérience | page 16 |
| Fiches spécifiques | page 18 |
| Fiche n°1 : Signaux faibles | page 18 |
| Fiche n°2 : Protocole d'alerte des secours | page 19 |
| Fiche n°3 : Annuaire de crise | page 20 |
| Fiche n°4 : Informer les autorités | page 21 |
| Fiche n°5 : Les actions auprès des familles | page 22 |
| Fiche n°6 : La communication | page 23 |
| Fiche n°7 : La cellule de crise | page 26 |
| Fiche n°8 : La main courante | page 28 |

| | |
|--|---------|
| Fiche n°9 : Le pont de situation | page 29 |
| Fiche n°10 : La cellule d'écoute et d'accompagnement | page 30 |
| Fiche n°11 : Les actions auprès des élèves | page 32 |
| Fiche n°12 : Les actions auprès des personnels | page 33 |

Annexe 1 – Protocole de gestion de crise **page 34**

Annexe 2 – Fiches événements **page 35**

| | |
|--|---------|
| Cas n°1 : Mort subite naturelle - Suicide d'un élève, d'un adulte au sein de l'établissement | page 35 |
| Cas n°2 : Conduite inadaptée d'un personnel pouvant traumatiser les élèves | page 36 |
| Cas n°3 : La rumeur | page 37 |
| Cas n°4 : Suicide d'un élève hors établissement | page 38 |
| Cas n°5 : Exposition au gaz lacrymogène | page 39 |
| Cas n°6 : Engins explosifs à base d'acide et de métal | page 40 |
| Cas n°7 : Intrusion d'individus extérieurs à l'établissement | page 41 |
| Cas n°8 : Violences physique entre parents dans l'établissement ou aux abords immédiats | page 42 |
| Cas n°9 : Violences sexuelles – violences graves relevées par un mineur élève | page 43 |
| Cas n°10 : Découverte d'un objet, colis ou courrier pouvant être piégé ou contenir une substance suspecte | page 45 |

Préambule

*«La raison ne nous sert qu'à disséquer la réalité
dans le calme ou à analyser ses futures tempêtes,
mais jamais à résoudre une crise sur l'instant»*

Julio Cortazar

La loi d'orientation du 8 juillet 2013 pour la refondation de l'école insiste sur la nécessité d'améliorer le climat scolaire pour « refonder une école sereine et citoyenne en redynamisant la vie scolaire et en prévenant et en traitant les problèmes de violence et d'insécurité ». Elle précise que la prévention des violences ne peut pas se résumer à des mesures sécuritaires, techniques ou préventives. Cette prévention des violences doit passer par l'amélioration du climat scolaire.

L'accent est également mis sur la gestion des situations de crise dans les établissements et la mise en œuvre d'un certain nombre de dispositifs ou de mesures destinés à aider les établissements et les écoles à mieux faire face à des situations de tension extrême.

L'Equipe académique de sécurité (EAS), créée dans le cadre du plan de sécurisation des établissements scolaires du 23 septembre 2009, apporte un conseil, un renfort, un accompagnement aux équipes de direction dans la gestion d'une crise. La mise en place récente d'assistants chargés de prévention et de sécurité dans les établissements les plus sensibles participe également à la prévention et à la gestion d'une crise éventuelle.

Des stages de formation, au profit des personnels d'encadrement, à la « prévention et gestion de crise » sont organisés par l'Ecole supérieure de l'éducation nationale de l'enseignement supérieur et de la recherche (ESENESR) en partenariat avec l'Institut National des Hautes Etudes de la Sécurité et de la Justice (INHESJ) à Paris et avec le Centre National d'Entraînement des Forces de la Gendarmerie (CNEFG) à Saint-Astier.

La situation de crise qui peut surgir dans un établissement scolaire ou une école n'est pas nécessairement liée au type d'incident. En effet, des incidents très graves peuvent être très bien gérés sans qu'ils apportent de perturbation dans le fonctionnement général. Par contre, une accumulation d'incidents mineurs peut brusquement créer une situation de tension extrême. En tout état de cause, les circonstances précédant la crise, les causes souvent multiples, les pratiques habituelles de l'établissement, peuvent générer des situations de tension très différentes. Aucune situation de crise ne ressemble jamais exactement à une autre, elle se caractérise toujours par sa complexité.

C'est pourquoi, l'établissement ou l'école doit être en mesure de réagir rapidement, ce qui suppose que l'on ait réfléchi auparavant au rôle de chacun, aux comportements à adopter, aux contacts rapides à prendre. Ce sont là des compétences et des capacités collectives qu'il convient de cultiver.

La gestion même de la crise est souvent de courte durée. Elle doit être suivie d'une réflexion sur les raisons qui ont pu provoquer une telle situation, sur les faiblesses ou les carences éventuelles du fonctionnement dans son ensemble, sur les dispositions à prendre ou les mesures à mettre en œuvre afin d'empêcher le retour de crises de même nature ou, si elles se reproduisaient, d'intervenir avec le maximum d'efficacité.

C'est donc dans une démarche dialectique « prévention, anticipation/situation de crise /gestion de cette situation/ enseignements, analyse/ relance de la prévention » que s'inscrit ce memento pour mieux gérer les situations de crise. Il a avant tout pour fonction de susciter auprès des chefs d'établissement et des directeurs d'école les réflexes indispensables au traitement approprié d'une situation. L'utiliser seulement le jour où se déclenche la crise serait une erreur. Ainsi, il doit être un outil de réflexion et de dialogue au sein d'une équipe d'établissement, de circonscription ou d'école. Il doit permettre au chef d'établissement, à l'inspecteur de l'Education Nationale et au directeur d'école de mobiliser leur équipe au moment opportun, de la préparer à réagir convenablement au moment de la crise. Le présent memento encourage chaque équipe à anticiper, par l'élaboration d'un protocole interne, le traitement de situations afin de se donner les moyens de réagir correctement et rapidement pour garantir la sécurité des élèves et des personnels.



Emmanuel Ethis
Recteur de l'académie de Nice
Chancelier des Universités

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.

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 ou des biens.

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 violent, menaçant d'une personne ou d'un groupe (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 mémento.

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 l'étape indispensable qui va permettre de **tirer les enseignements** et de retrouver un fonctionnement normal.

Ces trois étapes sont abordées ci-après en trois parties successives.

L'annexe 1 présente un tableau synoptique récapitulatif qui peut servir d'aide.

Des cas concrets présentés sous forme de fiches évènements sont donnés à titre d'exemple en annexe 2.

PREMIERE PARTIE : 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.

Les points suivants seront abordés :

- une réflexion sur ce qui pourrait faire crise (définition, caractéristiques, phénomènes, stratégies, enjeux)
- les retours d'expériences tirés des évènements antérieurs
- les vulnérabilités détectées par le dispositif de veille et le diagnostic de sécurité
- le contexte de l'établissement
- es signaux faibles annonceurs d'une crise (fiche n° 1)
- le lien avec les autres plans spécialisés établis (ex : plan particulier de mise en sûreté)
- La définition d'un processus d'alarme et d'alerte des secours qui sera affiché (fiche n°2)
- L'évaluation des ressources humaines, les compétences et les rôles de chacun en interne (notamment les titulaires du PSC1 et les ASSEC de l'IPCS)
- L'identification de tous les partenaires possibles
- La réalisation d'un annuaire de crise regroupant toutes les coordonnées utiles des services académiques et départementaux, des institutions, des collectivités territoriales, des services de secours, des associations d'aide aux victimes...(fiche n° 3)
- l'évaluation des moyens matériels et techniques nécessaires (clés, plans, accès secours, talkie-walkie)
- la définition d'un circuit et des moyens de communication en interne
- la constitution d'une documentation avec les emplois du temps, l'occupation des salles, la liste des élèves
- les modalités d'information des parents (liste, coordonnées, moyens de communication) (fiche n° 5)
- la définition d'un plan de communication externe (fiche n° 6)
- la composition, le fonctionnement et la localisation de la cellule de crise (fiche n° 7)
- quelques exemples de scénarios
- la mise en place d'une formation à l'intention des personnels

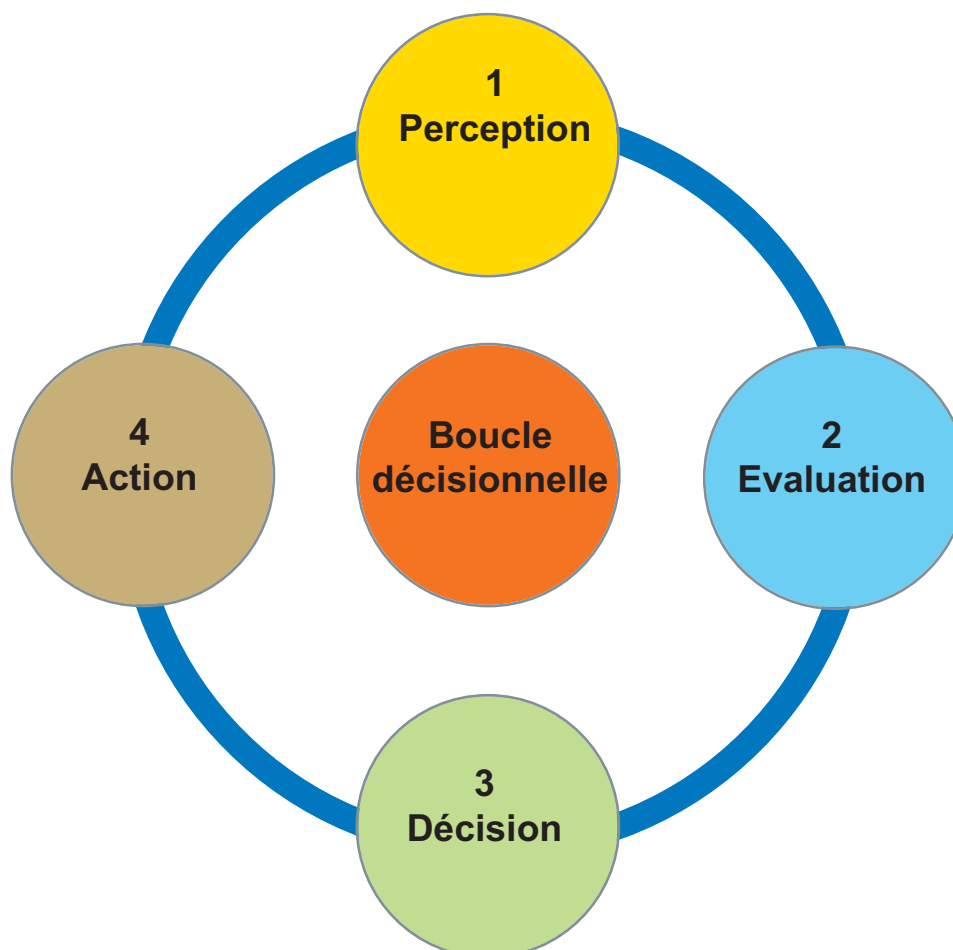
L'absence du chef d'établissement ou du directeur d'école au moment où surgira la crise doit être envisagée dans cette phase préparatoire d'anticipation et d'organisation (désignation d'une personne).

DEUXIEME PARTIE : 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 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.



- 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

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 ?
- OU ?**
- 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 au courant 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)

Les points suivants, qui sont traités dans ce chapitre, selon un ordre de priorité logique, ne doivent pas donner l'impression d'une succession obligatoire dans le temps :

I PROTÉGER – ALERTE – SECOURIR I INFORMER – COMMUNIQUER I PRENDRE DES MESURES

Ces impératifs peuvent être satisfaits parallèlement. Le chef d'établissement, l'IEN ou le directeur d'école 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.

PROTEGER – ALERTER - SECOURIR

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 un confinement.
- Donner l'alerte en interne

Alerter les services de secours -112- et organiser leur accueil (fiche n° 2) :

- 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
 - Ne pas déplacer un blessé sauf urgence vitale, ne pas lui donner à boire, ne pas retirer le casque à un motard
- Mettre en place un périmètre de sécurité
- Prévoir un espace dédié à l'accueil des victimes

INFORMER - COMMUNIQUER

Informé, communiqué, c'est éviter les rumeurs, les interprétations fausses ou hâtives, c'est aussi redonner corps à la communauté éducative.

INFORMER en se limitant à une description objective des faits :

- Les autorités académiques, (fiche n° 4)
 - Par téléphone,
 - Par courriel,
- Les familles concernées (fiche n° 5)
 - Par téléphone,
 - En se déplaçant au(x) domicile(s) des parents de victimes décédées
 - En organisant un point d'information dans l'établissement.
- Les collectivités territoriales de rattachement selon la nature des faits (commune, conseil départemental, conseil régional).
- Les représentants de parents d'élèves

COMMUNIQUER

Toujours communiquer en interne y compris familles avant l'externe (médias)

- A l'interne
 - Informer les personnels le plus rapidement possible et prévoir une information régulière au fur et à mesure de l'évolution de la situation
 - Informer les élèves en organisant l'information dans toutes les classes, réunir les délégués
- A l'externe : qui fait quoi ?
 - Lors d'une crise mineure, le chef d'établissement, l'Inspecteur de l'Education Nationale ou le directeur d'école pourra être autorisé par l'IA-DASEN à communiquer vers les médias. (fiche n° 6)
 - Lors d'une crise majeure, les autorités hiérarchiques (IA-DASEN ou Recteur) se chargeront de la communication notamment envers les médias.

PRENDRE DES MESURES

- Se conformer aux directives des responsables des services de secours présents sur les lieux.
- Activer la cellule de crise de l'établissement (fiche n°7)
- 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,
 - 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 rend 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).
Le directeur d'école informe l'IEN de circonscription et le maire en sa qualité de responsable des locaux scolaires.

- I Donner ou redonner droit à 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

I 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 : EAS)

Par ailleurs, selon le traumatisme engendré par la situation, le chef d'établissement ou le directeur d'école 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.

La fiche n° 10 précise le fonctionnement de la cellule d'écoute et d'accompagnement qui peut être mise en place au profit des élèves.

- **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 médicopsychologique.
- 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, de circonscription...),
- 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 (circulaire académique du 26/08/2013)
- 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 médicopsychologique, aisine 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
- Ne pas faire d'enquête interne

TROISIEME PARTIE : APRES LA CRISE

Quels enseignements tirer ?

Le debriefing 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 :

- Décisions prises,
- Actions effectuées,
- Organisation du dispositif,
- Information délivrée,
- Comportement des acteurs.

Le débriefing de crise est un élément constitutif du retour d'expérience.

Mise en œuvre

- Le débriefing de crise est à effectuer immédiatement après l'évènement « à chaud » ; il fait appel à la mémoire des acteurs
- Il est d'une durée relativement brève
- Il est conduit par l'équipe de direction
- Il doit permettre à chaque acteur de s'exprimer et de verbaliser son ressenti
- Il prend en compte les aspects positifs et négatifs de la gestion de crise

Points à 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 et des personnels
 - Demandes d'appuis externes : forces de l'ordre, cellule académique de crise, cellule d'écoute et d'accompagnement, collectivité...
- Analyse du dispositif de crise
 - Organisation fonctionnelle : humaine et matérielle
 - Fonctionnement du dispositif
- Analyse de l'information et de la communication
 - Recueil et validation des informations
 - Cohérence de la communication (en interne et en externe)

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.

Objectifs

Le retour d'expérience est un **élément de progrès indispensable** à toute organisation. Sa mise en œuvre doit être systématique après tout 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 quels que soient leur statut et leur niveau hiérarchique.

Mise en œuvre

Piloté par le chef d'établissement ou le directeur d'école, la conduite du retour d'expérience s'articule autour de six étapes dont l'aboutissement se traduit par l'élaboration d'un plan d'action et son suivi :

1. Compréhension de la situation : décrire la situation de crise en respectant la chronologie des évènements :

- indiquer le type d'évènement,
- l'(les)auteur(s),
- la(les) victime(s),
- le(s) lieu(x),
- les suites données,
- le moment (temps scolaire ou hors scolaire).

2. Analyser le contexte de l'incident :

- Période de l'année,
- Situation nationale et internationale,
- Évènement particulier...

3. Identifier les éléments significatifs en présence et leurs interrelations : cerner les paramètres déstabilisateurs, matériels et humains, qui ont éventuellement amplifié les effets de la crise :

- les caractéristiques socioculturelles de la population scolaire,
- la taille et la structure architecturale de l'établissement,
- l'organisation de l'établissement,
- l'environnement social, économique et géographique,
- la situation particulière de tout membre de la communauté éducative,
- toutes choses qui peuvent être des vecteurs évènementiels.

4. On peut ainsi en déduire des facteurs de risque susceptibles de déboucher sur une nouvelle crise ouverte dont les signes "annonciateurs" peuvent être :

- l'attitude violente de certains élèves,
- les problèmes récurrents dans une classe,
- les incidents aux abords de l'établissement ou dans le quartier,
- l'existence de bandes ou de "meneurs"
- etc...

5. Repérer les points forts et les points faibles qui se dégagent de la gestion de l'événement

On s'appuiera pour cela sur le débriefing de crise.

6. Formalisation d'un plan d'actions

L'équipe devrait alors être en situation de pouvoir enrichir et infléchir les règles de vie collective, les dispositifs et actions ainsi que l'organisation de l'établissement ou de l'école. Une réflexion sur le climat scolaire de l'école ou de l'établissement devra être conduite et un plan d'actions éventuellement dégagé en s'appuyant sur les sept facteurs interdépendants qui favorisent un climat scolaire serein.

FICHE N° 1 : SIGNAUX FAIBLES

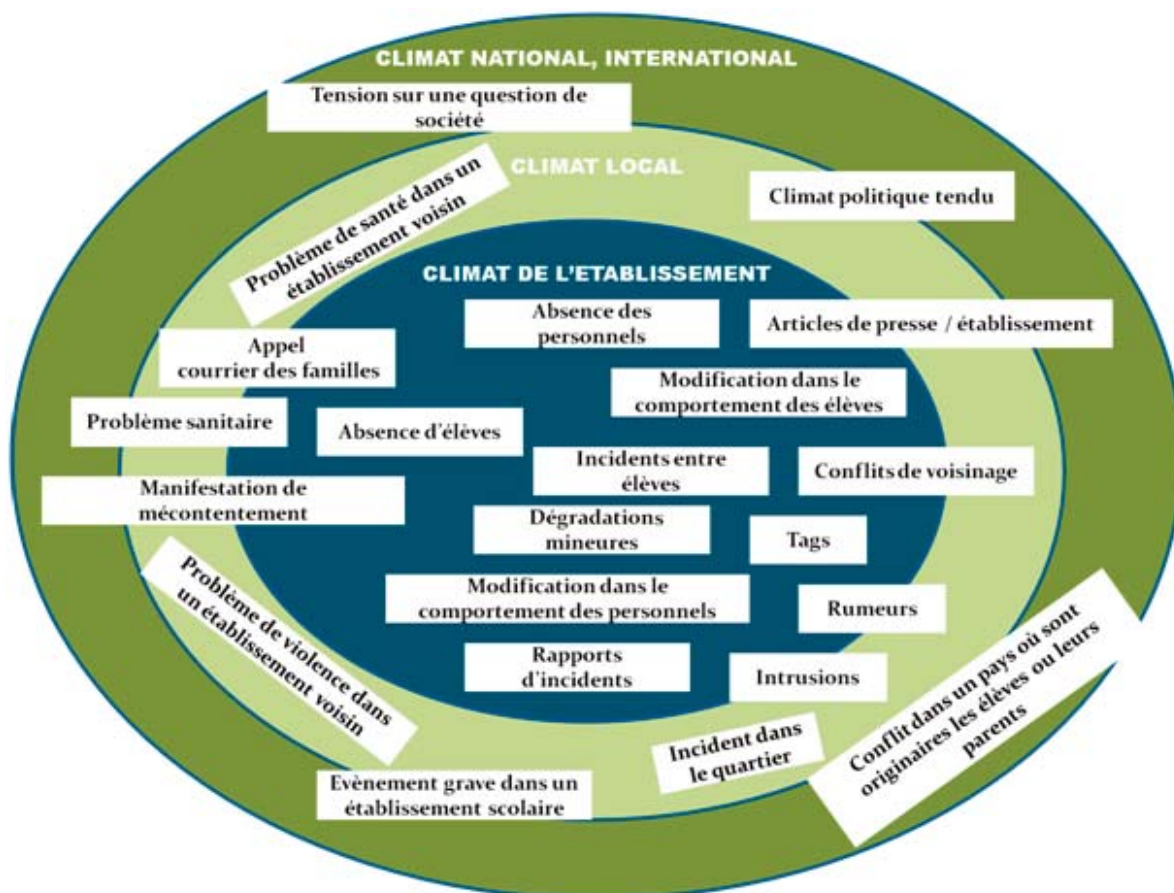
Les signaux faibles sont un ensemble de petits signaux précurseurs, ou pas, d'évènements souterrains, non repérés, négligés auxquels il faut donner un sens, en les analysant dans un contexte lié à une problématique.

Les signaux faibles peuvent être internes ou externes à l'établissement. Malgré le contexte, ils ont dans tous les cas un retentissement sur le climat de l'établissement.

La veille informationnelle portera sur les signaux d'ambiance (ou encore indicateurs de climat) :

- dans l'établissement
- au niveau local proche (quartier, commune...)
- au niveau national, voire international

Le schéma ci-dessous donne, à titre d'exemple, quelques signaux faibles qui peuvent être repérés.



FICHE N° 2 : 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 (Fixe et mobile).....

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 RACCROCHER PAS TANT QUE
VOTRE INTERLOCUTEUR NE VOUS Y A PAS INVITE**

FICHE N° 3 : ANNUAIRE DE CRISE

| ANNUAIRE DE CRISE DES E.P.L.E. | | | | |
|--|-----------------------------|------------------|------------------|--|
| EXTERIEUR A L'ETABLISSEMENT | CONTACT | TELEPHONE | TELECOPIE | COURRIEL |
| EDUCATION NATIONALE | | | | |
| Inspection académique | Cabinet | | | |
| IEN de circonscription | | | | |
| Médecin C. T. | | | | |
| Infirmière C. T. | | | | |
| Conseillère Technique Service Social | | | | |
| Rectorat | Directeur cabinet | 04 93 53 72 28 | | cabinet-recteur@ac-nice.fr |
| D.R.H. | Cécile BRIEAU | 04 93 53 72 61 | | drh@ac-nice.fr |
| I.S.S.T. | Sandra CANATO | 04 92 15 47 14 | | isst@ac-nice.fr |
| Conseiller de Prévention Académique | Jean-Claude DE FRANCESCO | 04 92 15 47 15 | | cpa@ac-nice.fr |
| Equipe académique de sécurité, conseiller sécurité | Jean-Marie BERNARD | 04 93 53 72 35 | 04 93 53 73 25 | A-M : eas06@ac-nice.fr ou Var : eas83@ac-nice.fr |
| Proviseur vie scolaire | Isabelle BACKES | 04 93 53 71 41 | | pvs@ac-nice.fr |
| Médecin de prévention | | | | |
| Cellule juridique | Didier PUECH | 04 93 53 71 71 | | didier.puech@ac-nice.fr |
| Cellule communication | Romain SERIGNE | 04 93 53 72 20 | | romain.serigne@ac-nice.fr |
| AUTRES | | | | |
| Pompiers | | 18 ou 112 | | |
| S.A.M.U. | | 15 | | |
| Hôpital | | | | |
| Correspondant sécurité Police/Gendarmerie | | | | |
| Commissariat de Police / Brigade de Gendarmerie | | | | |
| Police Municipale | | | | |
| T.G.I. : Procureur de la république | | | | |
| Conseil départemental/ Conseil Régional | | | | |
| Mairie | | | | |
| INTERIEUR A L'ETABLISSEMENT | | | | |
| INTERIEUR A L'ETABLISSEMENT | CONTACT | TELEPHONE | TELECOPIE | COURRIEL |
| Chef d'établissement ou directeur d'école | | | | |
| Adjoint | | | | |
| Chef des travaux | | | | |
| Directeur de SEGPA | | | | |
| Gestionnaire | | | | |
| C.P.E. | | | | |
| Personnel logistique | | | | |
| Médecin scolaire | | | | |
| Assistant(e) social(e) scolaire | | | | |
| Infirmière | | | | |
| Agent d'accueil - loge | | | | |

Destinataires :

- I.A.-D.A.S.E.N.
- Plus SGA-DRH si l'évènement concerne un personnel EN du second degré
- I.E.N. de circonscription pour les écoles

Nom de l'établissement :

Situation de crise : type d'incident

1 . Date, heures et lieu des faits (au plus précis)

2 . Description objective des faits (répondre aux questions suivantes : Quand, qui, où, comment, quoi, pourquoi?)

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'autres titres 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'EPLÉ 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.

ATTENTION A 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 suivants 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

TOUTE COMMUNICATION EXTERNE DOIT RECUEILLIR L'ACCORD OBLIGATOIRE DE L'IA-DASEN ET DU PROCUREUR DE LA REPUBLIQUE SI UNE ENQUETE JUDICIAIRE EST DILIGENTEE

Comprendre les attentes des différents interlocuteurs

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

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 clés :

- que s'est-il réellement passé ?
- quelles en sont les conséquences ?
- comment avez-vous réagi ?
- étiez-vous préparé à une telle situation ?
- 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 sur ce sujet)
- 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 une 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'évènement ?
- les faits sont-ils récurrents ?

SI VOUS ÊTES AUTORISÉ À COMMUNIQUER AVEC LES MÉDIAS, PRÉPAREZ-VOUS

Relation avec les médias

- Acceptez de recevoir le journaliste mais donnez-vous un peu de temps.
 - En période de crise, l'information ne supporte pas la médiocrité.
 - Quel est le degré d'urgence ? Ne jamais céder au chantage mais rappeler rapidement
- Informez-vous pour devenir la source privilégiée et incontournable d'information pour les médias
- Prenez le temps de vous préparer
 - Il ne suffit pas d'affirmer : il faut expliquer, fournir des détails, justifier : opposer une réalité bien étayée à des bruits non fondés.
 - Identifier correctement le message que vous avez à faire passer
 - Se focaliser sur un message essentiel
 - Organiser l'argumentation : 1° l'humain, 2° le citoyen, 3° l'institution et 4° la conclusion

Décrire la situation sous les aspects factuels

- Quoi ? : De quoi s'agit-il ? Quels faits se sont produits ?
- Qui ? : Quels sont les victimes et les auteurs ? (Ne pas donner l'identité)
- Quand ? : Quand l'évènement a-t-il eu lieu ?
- Où ? : Où les faits se sont-ils produits ?
- Pourquoi ? Quelles sont les raisons pour lesquelles les faits se sont produits ?
- Comment ? Dans quelles circonstances ces faits se sont-ils produits ?

Préciser la situation

- présence de victimes (dire son émotion et le soutien aux familles)
- le climat de l'établissement
- les conséquences de la situation
- les actions mises en place

Techniques de communication

- Ne répondez qu'aux questions posées
- Soyez simple et concis
- Jouez la transparence
- Montrez que vous prenez vos responsabilités, rassurez
- Soyez humain
- Agissez de manière continue et graduelle

Conseils

- La voix
 - Parlez lentement en articulant
 - Faites des phrases courtes
 - Vous pouvez et devez vous répéter : le montage gommara les erreurs et les trous.
 - Ralentissez pour les messages clés
 - Placez-vous face au micro

- Le corps
 - Soyez debout
 - Regardez le journaliste et adressez-lui votre réponse
 - Concentrez-vous sur votre visage et évitez de gesticuler
 - Sélectionnez le lieu et si possible, choisissez des vêtements de préférence avec des couleurs claires et des tons de bleu

A ne pas faire

- Le silence et l'absence de toute communication
- La fermeture : « Nous n'avons aucun commentaire à faire »
- Le démenti : « Il ne se passe rien »
- Les déclarations rassurantes : « Ne vous inquiétez pas, tout est sous contrôle. »
- Le manque d'humilité
- Le dégagement sur d'autres responsables
- L'incapacité à fournir des informations élémentaires
- La mise en cause de ceux qui informent
- La spéculation sur le futur

Définition

La cellule de crise est un organe de gestion, de réflexion et de proposition capable de réagir immédiatement en cas d'évènements graves ou de risques majeurs afin de permettre au chef d'établissement ou au directeur d'école de prendre les décisions les mieux adaptées.

Rôle

Conseiller et proposer au chef d'établissement ou au directeur d'école les actions concrètes visant à mettre en sécurité et à protéger les élèves et les personnels 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.

Composition

Les compositions proposées, selon que l'on est dans un EPLE ou dans une école, ne sont qu'un exemple. La cellule de crise peut être structurée en plusieurs équipes sous le contrôle d'une équipe de direction. Chaque équipe par fonction doit être représentée.

Dans un EPLE

| | |
|--------------------------------|---|
| Equipe « direction » | <ul style="list-style-type: none">❖ Le chef d'établissement : décideur❖ L'adjoint au chef d'établissement : coordonnateur❖ L'assistant de prévention et de sécurité ⁽¹⁾❖ Le secrétariat |
| Equipe « logistique » | <ul style="list-style-type: none">❖ L'Adjoint Gestionnaire❖ L'assistant de prévention établissement❖ Agents |
| Equipe « éducative » | <ul style="list-style-type: none">❖ Conseiller principal d'éducation❖ Assistants d'éducation |
| Equipe « pédagogique » | <ul style="list-style-type: none">❖ Enseignants❖ Chef des travaux❖ Directeur de SEGPA |
| Equipe « santé-social » | <ul style="list-style-type: none">❖ Médecin scolaire❖ Infirmière❖ Assistante sociale❖ Conseiller d'orientation psychologue |

(1) Lorsqu'il existe dans l'établissement

Dans une école

Equipe « direction »

- ❖ L'IEEN de la circonscription et/ou un conseiller pédagogique
- ❖ Le directeur d'école
- ❖ L'assistant à la direction

Equipe « encadrement - logistique »

- ❖ Les ATSEM
- ❖ Le conseiller de prévention de la circonscription
- ❖ Personnel d'accueil

Equipe « pédagogique »

- ❖ Les enseignants

Equipe « santé-social »

- ❖ Médecin scolaire
- ❖ Infirmière
- ❖ Le psychologue scolaire

Localisation

Dans les locaux de l'établissement (salle de réunion, salle de classe). Ces lieux doivent pouvoir être aménagés facilement et rapidement transformables en dispositif de crise.

Equipement

Postes téléphoniques, téléphones mobiles, télécopieurs, ordinateurs, imprimantes, annuaires de crise, et toutes autres ressources utiles, talkies-walkies...

Quelques règles de fonctionnement

- Effectuer une première réunion rapide, pilotée par l'équipe de direction, lors de la mise en place de la cellule de crise, avec les différents acteurs :
 - Exposer la situation
 - Définir le rôle de chacun
- Mener l'action en s'appuyant sur le protocole de gestion de crise
- Etablir une main courante afin d'assurer le suivi chronologique des événements (fiche n° 8). Ce document est impératif, il pourra être demandé dans le cadre d'une enquête judiciaire. Il permet d'apporter aux enquêteurs toutes les actions conduites.
- Informer et communiquer :
 - Fixer les règles de diffusion de l'information et les règles de confidentialité en accord avec l'IA-DASEN
 - Assurer l'information et la communication :
 - En interne :
 - Au sein de la cellule de crise (fiche n°9 point de situation)
 - Vers le reste de l'établissement
 - En externe :
 - A destination de la chaîne hiérarchique, des familles, des organismes associés
 - Vers les médias si vous y êtes autorisé par votre hiérarchie.

FICHE N° 8 : LA MAIN COURANTE

Exemple de main courante ou journal chronologique de crise

| |
|---|
| ETABLISSEMENT SCOLAIRE : |
| TYPOLOGIE DE L'EVENEMENT : |
| LIEU : |
| DATE ET HEURE D'OUVERTURE DE LA MAIN COURANTE : |
| DOCUMENT TENU PAR : |

| DATE HEURE | EXPEDITEUR | DESTINATAIRES | EVENEMENTS | ACTIONS | BILAN |
|---------------|------------|---------------|------------|---------|-------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Définition

Le point de situation permet, à un moment choisi par l'équipe de 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

Mise en œuvre

QUAND ? :

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

PAR QUI ? :

- Conduit par le **chef d'établissement ou son adjoint ou le directeur d'école**

COMMENT ? :

- avec les **chefs de cellule, le secrétariat et la personne chargée de la synthèse** (veiller à ne pas dégarnir les cellules, la crise continue)
- sa **durée** ne doit être, ni trop longue car la crise continue, ni trop courte car elle doit permettre à chacun de s'exprimer
- à 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 à aborder (liste non exhaustive)

Les points abordés porteront pour l'ensemble des problématiques affectant l'établissement sur :

- une analyse sur l'environnement, le contexte, les conséquences, les difficultés actuelles ou potentielles
- la proposition des stratégies de réponse en évaluant les effets et les difficultés
- le choix de la stratégie à mettre en œuvre
- la définition et la répartition des actions

FICHE N° 10 : 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, assistant(e)s sociales, psychologue clinicienne de l'Equipe académique de sécurité, conseiller(e)s d'orientation psychologue ou psychologues scolaires. Elle peut être renforcée au besoin par la Cellule d'urgence médico-psychologique 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 leurs 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 :
 - 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

3.4 - 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.

FICHE N° 11 : LES ACTIONS AUPRES DES ELEVES

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 ou le directeur d'école :

- 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 ou le directeur d'école 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 ou le directeur d'école 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)

FICHE N° 12 : LES ACTIONS AUPRES 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 ou le directeur d'école 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 assemblées 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 ou le directeur d'école 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.

ANNEXE 1

PROTOCOLE DE GESTION DE CRISE

| AVANT LA PLANIFICATION | PENDANT LA GESTION DE LA CRISE | APRES LES ENSEIGNEMENTS |
|---|---|---|
| <p>ANALYSER</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qui pourrait faire crise ? • Les vulnérabilités, le contexte • Les signaux faibles • Les retours d'expérience des crises précédentes <p>ANTICIPER, S'ORGANISER</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processus d'alarme et d'alerte des secours • Identifier les ressources internes et les partenaires • Elaborer un annuaire de crise • Définir la composition, le fonctionnement et la localisation de la cellule de crise • Evaluer les moyens matériels et techniques • Définir le circuit d'information et un plan de communication • Construire une documentation • Définir une procédure d'information des parents • Prévoir la formation des personnels | <p>PERCEVOIR, EVALUER, DECIDER, AGIR</p> <p>PROTEGER l'intégrité physique et psychique des membres de la communauté éducative</p> <p>ALERTER les services de secours et le cas échéant les autorités compétentes en matière pénale</p> <p>SECOURIR les victimes</p> <p>INFORMER</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les autorités • Les familles • Les collectivités territoriales • Les représentants de parents d'élèves <p>COMMUNIQUER à l'interne et à l'externe</p> <p>PRENDRE DES MESURES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activer la cellule de crise • Gérer la communauté scolaire • Solliciter des renforts extérieurs • Porter plainte • Accompagner les victimes, les auteurs, les témoins • Aider à l'enquête judiciaire | <p>ORGANISER UN DEBRIEFING DE CRISE À CHAUD :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappel de l'évènement • Analyse des actions et des décisions prises • Analyse du dispositif de crise • Analyse de l'information et de la communication <p>ORGANISER UN RETOUR D'EXPERIENCE A FROID :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compréhension de la situation • Analyse du contexte de l'évènement • Identifier les éléments significatifs et leurs interrelations • Déduction éventuelle de facteurs de risques ou de signaux faibles • Dégager les points forts et les points faibles de la gestion de la crise • Formaliser un plan d'actions |

ANNEXE 2 : FICHES EVENEMENTS

CAS N°1 : MORT SUBITE NATURELLE OU SUICIDE D'UN ÉLÈVE OU D'UN ADULTE (dans l'Établissement)

| À FAIRE TOUT DE SUITE | À METTRE EN ŒUVRE Gérer l'évènement au sein de l'établissement | VIGILANCE PARTICULIÈRE |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ◆ Appeler le SAMU : 15 / 17 Prévenir l'infirmière de l'établissement ◆ Faire, si besoin, les gestes de 1er secours, avec l'aide d'un médecin régulateur du SAMU au téléphone ◆ Ecarter le public éventuel <ul style="list-style-type: none"> ● 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 (équipe de direction, CPE, assistant de service social, médecin, infirmière, COP) ● 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 un local adapté ● Aider au recueil d'informations de la police ou de la gendarmerie (coordonnées fratrie, famille, témoins) ● Permettre l'accès au casier et affaires personnelles 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 du 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 <p>Dans un temps différé</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ repérer les jeunes qui « rejouent » l'évènement en actes ou en mots |
| QUI CONTACTER | QUI INFORMER | CONSEILS - ACCOMPAGNEMENT - PRÉVENTION - SÉCURISATION |
| <p>Décès d'un élève : L'IA-DASEN, qui :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● mobilise l'équipe ressources qui va se mettre en rapport avec l'établissement ● met en place une cellule d'écoute et d'accompagnement <p>Le chef d'établissement ou le directeur d'école qui accueille d'autres membres de la fratrie pour assurer vigilance voir protection.</p> <p>Décès d'un personnel 2nd degré : La SGA-DRH et l'IA-DASEN</p> | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Informer le DASEN, l'IEN et la SGA-DRH : <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 |

ANNEXE 2 : FICHES EVENEMENTS

CAS N° 2 : CONDUITE INADAPTEE D'UN PERSONNEL POUVANT TRAUMATISER LES ÉLÈVES

| À FAIRE TOUT DE SUITE | À METTRE EN ŒUVRE Gérer l'évènement au sein de l'établissement | 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, la laisser parler, l'écouter puis essayer de l'apaiser ● écarter tout objet dangereux <p><i>Éviter d'appeler la police ou le groupe d'urgence devant la personne</i></p> | <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 <ul style="list-style-type: none"> ● 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 | <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 - PRÉVENTION - SÉCURISATION |
| <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 l'IEN et le DASEN ◆ Selon la profession de la personne concernée : la mairie, le Conseil général, le Conseil régional ◆ Personnel EN 2nd degré : la SGA-DRH pour suivi et accompagnement de la personne | |

ANNEXE 2 : FICHES EVENEMENTS

CAS N°3 : 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 | <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, l'image peut donc être ternie. ◆ Facebook (et autres réseaux sociaux) multiplie sa diffusion <p>Le chef d'établissement ou le directeur d'école peut organiser une vigilance sur les réseaux de communication</p> <p>Nécessité de réunir l'équipe éducative (élargie si besoin) pour croiser les données, évaluer l'ampleur et se questionner sur les conséquences pour l'établissement</p> <p>Nécessité éventuelle de questionner les partenaires (rumeur de violences urbaines, d'agressions survenues dans le quartier...)</p> | <p>En parler</p> <p>Se faire aider</p> <p>Porter plainte</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Prouver que la rumeur était fautive en montrant le contraire ◆ Il faut des actes et non des mots ◆ À NE PAS FAIRE : ne pas démentir, car cela renforce la rumeur |

ANNEXE 2 : FICHES EVENEMENTS

CAS N° 4 : SUICIDE D'UN ELEVE HORS ÉTABLISSEMENT

| À FAIRE TOUT DE SUITE | À METTRE EN ŒUVRE | VIGILANCE PARTICULIÈRE |
|---|---|--|
| <p>◆ S'assurer de la véracité de l'information</p> <p>auprès de la gendarmerie ou de la police, sauf si l'information est donnée directement par la famille, l'autorité judiciaire</p> <p>◆ S'entourer de personnels internes à l'EPLÉ ou à l'école</p> <p>◆ Préparer les données suivantes (pour informer Directeur académique des services départementaux de l'éducation nationale)</p> <p>a) la victime : nom-prénom, date de naissance, classe, adresse</p> <p>b) les faits : nature, lieu, date, heure</p> <p>c) l'impact sur la communauté scolaire : qui est informé ? comment ? par qui ? (médias, transports...)</p> <p>◆ Mettre en place la cellule de crise dans l'école ou l'établissement :</p> <p><i>l'équipe de l'établissement qui sera rejointe par l'infirmière, le médecin, l'assistante sociale, le conseiller d'orientation psychologue de l'établissement</i></p> | <p>◆ Mettre en place la cellule d'écoute si besoin pour permettre aux jeunes et/ou aux adultes de s'exprimer.</p> <p>◆ Laisser du temps pour la libre expression des émotions.</p> <p>◆ 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● Informer les parents d'élèves si évènement survenu en classe <p>◆ Écarter tout objet ou affaire personnelle du jeune</p> <p><i>La cellule de crise décide de la conduite à tenir; éventuellement aidée de personnes ressources de l'académie</i></p> | <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> |
| QUI CONTACTER ? | QUI INFORMER | CONSEILS - ACCOMPAGNEMENT - PRÉVENTION - SÉCURISATION |
| <p>◆ Contacter le policier ou gendarme référent - en cas d'absence, le commissaire de police ou le commandant de gendarmerie</p> <p>◆ Contacter le service d'appui/EMS/DASEN/Rectorat</p> <p>◆ Contacter le (s) chef (s) d'établissement ou directeur (s) d'école ayant un membre de la famille scolarisé</p> | <p>◆ Informé le Cabinet du DASEN :</p> <p>a) Restituer les éléments préparés</p> <p>b) Exprimer les besoins de l'établissement : questions précises, besoin de conseils, d'un médecin, d'un psychologue...</p> <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> | <p>◆ Réfléchir aux points suivants :</p> <p>a) A-t-on l'aval de la famille pour évoquer la cause du décès, le suicide ?</p> <p>b) Quel support pour informer les élèves ?</p> |

ANNEXE 2 : FICHES EVENEMENTS

CAS N° 5 : EXPOSITION AU GAZ LACRYMOGENE

| 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 de l'établissement ◆ 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'EPLE ou de l'école ◆ Ventiler les salles si diffusion de gaz ◆ Aérer et évacuer dans le calme les lieux exposés. ◆ Ne pas se toucher le visage ◆ Ne pas se frotter les yeux ni avec les mains, ni avec les vêtements ◆ Il faut se moucher et cracher pour évacuer les produits chimiques ◆ Rincer abondamment le visage à l'eau froide ◆ Faire le 17 | <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 l'équipe académique de sécurité. Demander l'ouverture des sacs |
| QUI CONTACTER ? | QUI INFORMER | CONSEILS - ACCOMPAGNEMENT - PRÉVENTION - SÉCURISATION |
| <ul style="list-style-type: none"> ◆ Les services de secours si besoin (pompier...) | <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 |

ANNEXE 2 : FICHES EVENEMENTS

CAS N° 6 : ENGIN EXPLOSIFS A BASE D'ACIDE ET DE METAL

| 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 ou de l'école ◆ 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>1/ Dans le cas d'une bouteille non fermée :</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 les enfants.</p> <p>2/ Dans le cas d'une bouteille fermée :</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 | |
| <ul style="list-style-type: none"> ◆ Appeler en urgence la police ou la gendarmerie <p>Samu 15 Police 17 Pompier 18</p> | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Informer rapidement les autorités (DASEN, IEN, collectivités territoriales) ◆ Selon la nature de l'intervention, informer | |

ANNEXE 2 : FICHES EVENEMENTS

CAS N° 7 : INTRUSIONS D'INDIVIDUS EXTERIEURS A L'ETABLISSEMENT

| À FAIRE TOUT DE SUITE | À METTRE EN ŒUVRE | VIGILANCE PARTICULIÈRE |
|--|--|--|
| <p>◆ Analyser la situation :</p> <p>1/ Identifier le nombre d'individus avec ou sans arme</p> <p>2/ Évaluer la dangerosité (visage dissimulé, arme, objets dangereux)</p> <p>3/ Repérer si possible le motif de l'intrusion (vol ou dégradation, acte désespéré individuel, vengeance, intention de nature terroriste...)</p> <p>◆ Action :</p> <p>1/ Prévenir immédiatement les services de Police ou de Gendarmerie au plus vite, en composant le 17 :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 préciser son identité, le lieu et le motif de l'intervention 1 noter la présence éventuelle d'armes par destination (bâtons, barres de fer...) 1 indiquer s'il y a des blessés <p>2/ Protéger les élèves en les dirigeant fermement vers un lieu protégé ou à l'écart</p> <p>3/ Constituer très rapidement un groupe d'adultes s'il est possible d'intervenir en toute sécurité</p> <p>4/ Désigner une personne pour être aux côtés des victimes</p> | <p>◆ Constater :</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> <p>1/ intervention des forces de l'ordre et des secours</p> <p>2/ désigner une personne pour les accueillir et les intervenants en possession des clés</p> <p>3/ s'assurer que les accès pour l'entrée de secours sont dégagés</p> <p>4/ les informer du lieu où les individus se sont dissimulés dans l'établissement</p> <p>5/ 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'EPL ou le directeur d'école ◆ Sauf nécessité, laisser les lieux et les objets en l'état <p>Pour toute découverte d'arme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ L'écarter de la vue des jeunes par déplacement du pied, par un jet de vêtement dessus <p>NE JAMAIS S'EMPARER D'UNE ARME A FEU</p> <p>Pour toute intrusion accompagnée de violences :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Identifier les témoins, les maintenir dans les lieux jusqu'à avis aux parents |
| QUI CONTACTER ? | QUI INFORMER | CONSEILS - ACCOMPAGNEMENT - PRÉVENTION - SÉCURISATION |
| <p>Appel 17 (cf. protocole secours)</p> <p>Appel 15 ou 18 selon gravité</p> | <p>Le DASEN, l'IEN</p> <p>Éventuellement contacter le Procureur de la République</p> <p>Faire un rapport écrit à la hiérarchie</p> | <p>Service d'appui (EAS, DASEN, Rectorat)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Référent police ou gendarme, ◆ Le cabinet du Maire (police municipale, Médiateur) <p>Le département ou la région (pour l'équipement ou la surveillance hors temps scolaire...).</p> |

ANNEXE 2 : FICHES EVENEMENTS

CAS N°8 : VIOLENCES PHYSIQUES ENTRE PARENTS DANS L'ÉCOLE OU L'ÉTABLISSEMENT OU AUX ABORDS IMMÉDIATS

| 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 <ul style="list-style-type: none"> ● verbaliser l'éventuel danger ● interdire tout enregistrement filmé ◆ Proposer toutes prises en charge médicales pour les blessés. ◆ Protéger les victimes <ul style="list-style-type: none"> ● écarter tout objet dangereux ● isoler les personnes concernées ◆ Prendre les dispositions nécessaires pour les entrées et sorties des élèves et des adultes <p>si aux abords de l'établissement ou de l'école, prendre les dispositions pour réguler la circulation des véhicules motorisés</p> | <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 : <ul style="list-style-type: none"> ● 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) voire perturbé(s) par l'évènement (risque de réactivation d'évènement personnel) et signaler au personnel social ou de santé <p>Conseils</p> <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 (référé) et, avec lui éventuellement, organiser une rencontre "médiation" <p>◆ Service d'appui (EAS, DASEN, Rectorat)</p> |
| QUI CONTACTER ? | QUI INFORMER | CONSEILS - ACCOMPAGNEMENT - PRÉVENTION - SÉCURISATION |
| <ul style="list-style-type: none"> ◆ Selon les cas, appeler le : <ul style="list-style-type: none"> 17 (Police / Gendarmerie) 15 (SAMU en cas de blessures) La police municipale | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Le DASEN, l'IEN ◆ Le référent Police /Gendarmerie ◆ Les fédérations de parents d'élèves | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Référént police ou gendarme, ◆ Le cabinet du Maire (police municipale, Médiateur) Le département ou la région (pour l'équipement ou la surveillance hors temps scolaire...). |

ANNEXE 2 : FICHES EVENEMENTS

CAS N° 9 : VIOLENCES SEXUELLES - VIOLENCES GRAVES REVELEES PAR UN MINEUR ELEVE

| 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 oeuvre 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 ◆ Alerter les personnels santé-sociaux <p>▣ Appeler les représentants légaux de la victime (cet appel peut être différé selon instructions OPJ - ex : agression entre jeunes au domicile de la victime)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Signalement au procureur de la république avec double au conseil general (Protection de l'enfance) <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>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 : ● 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</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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Il est dans l'intérêt de tous de lui éviter de raconter les détails de son agression ○ 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</p> <p>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> |

| À FAIRE TOUT DE SUITE | À METTRE EN ŒUVRE | VIGILANCE PARTICULIÈRE |
|--|---|---|
| <p>◆ Ne pas prendre l'initiative d'appeler la famille sans concertation avec l'OPJ</p> <p>Si agresseur désigné est élève absent sur le site : 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>Toute personne doit signaler sans délai dès lors qu'elle connaît la commission d'un acte délictuel ou criminel</p> <p>◆ Cf. article 226-4 du code pénal et article 40 du code de procédure pénale</p> | |
| QUI CONTACTER ? | QUI INFORMER | CONSEILS - ACCOMPAGNEMENT - PRÉVENTION - SÉCURISATION |
| <p>Appeler le 17 (Police/Gendarmerie) ou la gendarmerie ou le commissariat de police locale</p> <p>Si besoin le 15</p> <p>◆ Contacter le cas échéant le référent scolaire pour conseils</p> <p>◆ Joindre l'équipe médico-sociale de l'établissement ou du secteur ou de la direction académique</p> | <p>Pour toute situation de crime ou délit en lien avec l'établissement scolaire ou l'école</p> <p>Informers 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>◆ Equipe 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) |

ANNEXE 2 : FICHES EVENEMENTS

CAS N°10 : DECOUVERTE D'UN OBJET, COLIS OU COURRIER POUVANT ETRE PIEGE OU CONTENIR UNE SUBSTANCE SUSPECTE

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>Eteindre 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. Elles seront prises en compte par les services de secours qui procéderont, si nécessaire, à leur décontamination.</p> |
|---|--|

Procédures complémentaires utiles

Recueillir les informations à transmettre aux services de police (description du coursier, revendications téléphoniques...).

Les lettres avec les enveloppes seront prises en charge par les enquêteurs ou les services spécialisés. Ces dernières doivent être enregistrées avec la date d'arrivée. (il s'agit d'une procédure habituelle d'enregistrement destinée à permettre une traçabilité à posteriori en cas d'événements malveillants).

Ne pas détruire les contenus qui pourraient se trouver à l'intérieur.

- **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.**

Lister les personnes qui sont au courant du contenu du courrier.

Document réalisé par Jean-Marie Bernard
Conseiller sécurité du Recteur de l'académie de Nice,
Responsable de l'Equipe mobile de sécurité

Edition 2015