



# *Gérer une situation de crise et/ou dramatique*

La cellule de crise de l'établissement est habituellement constituée de personnes exerçant une responsabilité dans l'établissement :

- Chef d'établissement
- Adjoint de direction
- Enseignants
- Cadres éducatifs
- Chargé de mission en pastorale

D'autres personnes de l'établissement peuvent y être associées :

- Infirmière
- Catéchiste
- Présidents APEL ou OGEC
- Prêtre accompagnateur

Dans la cellule de crise, il s'agit de :

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

### L'ANNONCE AUX ÉLÈVES

Le chef d'établissement a la responsabilité de cette annonce. Il peut la déléguer à d'autres adultes de l'établissement.

Avant toute activité pédagogique, une annonce officielle s'impose afin de prendre en compte la situation et d'assurer « le plus rapidement possible » un retour vers un quotidien plus serein. Cela rassure et aide à faire face.

#### Points d'attention :

- S'assurer des faits/veiller à la véracité et la qualité des informations transmises
- Privilégier l'annonce par classe
- Tenir compte de l'âge des élèves
- Adapter l'annonce aux circonstances
- Porter une attention particulière aux élèves proches affectivement
- Laisser un temps pour les réactions spontanées
- Annoncer la mise en place de l'accompagnement des services de la DEC

#### Point de vigilance : *les téléphones portables/les réseaux sociaux*

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

En cas de décès ou de disparition d'un camarade, les jeunes vont échanger sur les réseaux sociaux (peur, douleur, chagrin). 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.

En général, des explications et un rappel des règles légales auprès des élèves concernés et de leurs parents suffisent.

### ADULTES\* DE L'ÉTABLISSEMENT

*\*Enseignants, personnels, OGEC, APEL, paroisse, services périscolaires, restauration, autres établissements du réseau*

Le chef d'établissement a la responsabilité de l'annonce, qu'il fait dès que possible. Il :

- **Adopte** un ton de circonstance (parole grave tout en étant rassurante)
- **S'en tient aux faits** sur les circonstances
- **S'interdit toute hypothèse** non fondée et ne communique que ce qui est autorisé par la famille ou, en cas d'enquête, par le procureur de la République

Pour cela il prépare un texte d'annonce, qui comprend, entre autres, l'organisation de la journée avec la cellule d'accompagnement. Pour cela, il :

- **Rassemble** les personnels présents dès que possible, pour une annonce officielle et répondre succinctement aux questions
  - Si nécessaire, **organise un rassemblement** particulier pour tous les adultes qui sont plus directement impliqués dans la gestion de la situation (ex : personnels en contact direct avec l'enfant/le jeune concerné...)
  - **Pense à prévenir le personnel absent** et les intervenants ponctuels ; notamment les services périscolaires associés (restauration, garderie) et autres partenaires concernés (clubs sportifs ou culturels, transports scolaires...)
  - Affiche le texte d'annonce (salle des enseignants et/ou du personnel...)

### LES FAMILLES

Le chef d'établissement informe les familles par courrier/mail selon les habitudes de communication de l'établissement :

- Avant que les élèves ne repartent à leur domicile
- Afin de faciliter la prise en compte, par leur famille, de chaque élève et de repérer les besoins d'accompagnement

### INFORMATION AUX AUTORITÉS

Dans tous les cas, il est impératif de prévenir les services de la DEC : soit l'un des deux adjoints au Directeur diocésain, soit l'assistante de direction. Selon les situations, penser à prévenir : les services académiques/rectorat, la préfecture, la mairie, l'ARS (ex : intoxication alimentaire...), la gendarmerie...

## LE LIEN AVEC LA FAMILLE DE LA VICTIME

Le chef d'établissement entre en contact avec la famille afin de :

- Maintenir les liens dans un contexte éprouvant
- Connaître les souhaits de communication de la famille sur l'événement et de le respecter

*Que peut-on communiquer officiellement ?*

*Quelle cérémonie funéraire est prévue en cas de décès ?*

*Quelle participation de l'établissement est souhaitée ?*

Ce lien se fait au plus tard le lendemain de l'événement. Dans le cas où la victime est un élève de l'établissement, il est essentiel pour la famille de sentir le soutien d'autant plus lorsque d'autres enfants de la famille sont scolarisés dans le même établissement. Il s'agira rapidement de préparer leur retour.

Le contact se fait via un(e) :

- **Appel téléphonique**
- **Visite** à un parent ou à un proche de la famille selon les circonstances et les initiatives de la famille. Si visite, il est préférable d'y aller accompagné car ce sont des moments chargés émotionnellement.

## LA COMMUNICATION AVEC LES MÉDIAS

Les contacts avec les médias se font sous la responsabilité du chef d'établissement. Ce sujet fera l'objet d'une étude avec la cellule d'accompagnement DEC.

Dans la plupart des cas, il apparaît nécessaire que cette communication soit assurée par un responsable institutionnel de la DEC, ce qui permet de :

- **Laisser le chef d'établissement être aux côtés de l'équipe éducative**
- **Protéger le chef d'établissement** qui pourrait être contraint de répondre à des questions dérangeantes de la part des médias

Des recommandations :

- **Accepter le contact**, voire prendre l'initiative
- **Préparer les éléments de langage** en identifiant ce qui est communicable ou non
- **Communiquer aux membres de la communauté les noms des seules personnes habilitées à échanger avec les médias**
- **Interdire l'entrée de journalistes dans les locaux scolaires, interdire de filmer les élèves mineurs**
- Ne donner des noms qu'avec l'accord explicite des familles

Certaines situations exceptionnelles peuvent nécessiter la tenue d'une conférence de presse. Cette décision sera prise par la DEC, après consultation du chef d'établissement.

### AUX ÉLÈVES

À adapter en fonction de l'âge

Nous venons d'apprendre le décès de \_\_\_\_\_, élève de votre classe \_\_\_\_ (ou enseignant ou membre du personnel).

Ce décès est survenu le \_\_\_\_\_.

Cet événement nous affecte tous.

Nous pensons à la famille (ses parents, 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, infirmière, adjoint en pastorale...)

### AUX ADULTES\*

\*Personnels enseignants, salariés OGEC  
et aux personnels des services périscolaires

Nous venons d'apprendre le décès/l'accident/... de \_\_\_\_\_ survenu le \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_.

Cet événement malheureux/dramatique affecte l'ensemble des membres de notre 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

### AUX FAMILLES

À adapter selon le contexte précis

Chers parents,

Notre école est touchée par le décès accidentel de \_\_\_\_\_. Toute notre communauté scolaire est en pensée et en prière avec sa famille.

Un dispositif d'accompagnement psychologique et spirituel est mis en place dès ce matin auprès des enfants/jeunes ou élèves.

Un temps d'échanges est organisé pour les parents qui le souhaitent ce soir, à \_\_\_\_\_.

# DES REPÈRES

## SUR L'ACCOMPAGNEMENT

*Les modalités d'intervention sont décidées par la cellule d'accompagnement DEC au fur et à mesure de l'avancée de la situation dramatique et de l'analyse qui en est faite. Elles sont adaptées en fonction de chaque situation. Toutes les actions proposées sont effectuées dans le respect des consciences et des convictions des familles ou équipes éducatives.*

### INSTITUTIONNEL

#### Analyse de la situation

- Recueillir les informations sur la situation
- Prendre la mesure de la situation : apprécier le degré d'urgence de l'accompagnement à apporter au chef d'établissement

Coordination des opérations de la cellule d'accompagnement DEC.

#### Aide à la définition d'une stratégie globale de gestion de la situation dans l'établissement

- Accueil des familles et des élèves
- Aide à l'expression des ressentis
- Aide à la prise de conscience du rôle attendu de chacun (aspect organisationnel, éducatif, spirituel...)
- Formalités administratives

#### Communication

- Aide à l'élaboration de la communication à assurer aux élèves, aux personnels et aux familles
- Organisation de la communication avec les médias... le cas échéant, communication aux médias

#### Le cas échéant, formalités administratives

- Prise de contact avec les différentes autorités : administration, justice, police, gendarmerie...
- Accompagnement du chef d'établissement dans les mesures à prendre : procédure judiciaire, administrative...

Co-animation avec un psychologue des groupes de paroles auprès des adultes de l'établissement et/ou de groupes d'élèves.

### PSYCHOLOGIQUE

Aide à l'accompagnement du chef d'établissement et/ou de l'équipe de direction dans les mesures à prendre dans l'immédiateté et tout au long de la gestion de la situation dramatique.

Repérage des élèves et adultes ayant un besoin d'accompagnement psychologique.

Mise en place de groupes de paroles ou entretiens individuels auprès d'élèves et/ou auprès d'adultes (enseignants, personnels et parents) de l'établissement.

Mise en place de permanences d'écoute psychologique individuelle auprès des élèves et/ou des adultes de l'établissement.

Orientation vers d'autres services d'aide psychologique.

### PASTORAL

Accompagnement du chef d'établissement dans les mesures à prendre pour répondre aux besoins spirituels et religieux des membres de la communauté éducative.

Proposition d'actions d'animation religieuse et spirituelle (en coordination avec les responsables de la Paroisse et les ressources locales)

- Animation du temps d'échanges et de soutien spirituel
- Aide à la compréhension et à la mise en place de rites religieux
- Mise en place et prise en charge d'espaces de mémoire et de prière
- Préparation et animation de temps de célébration de l'Espérance Chrétienne

Il est important de marquer la **reprise de la vie ordinaire**.

Le chef d'établissement restera attentif, avec son équipe, aux signes de mal être qui perdureraient chez les élèves et/ou les adultes et restera en contact avec les services de la DEC en cas de besoin. Il est essentiel en interne de faire le bilan de ce qui a été vécu dans l'établissement au travers d'un **debriefing**.

Une fois la sortie de crise annoncée, **un bilan avec la cellule d'accompagnement de la DEC** peut être sollicité.

### POUR ALLER PLUS LOIN...

- Se préparer à la gestion de crise - Article du secrétariat Général de l'Enseignement Catholique : <https://enseignement-catholique.fr/se-preparer-a-la-gestion-de-crise/>
- Situation de crise en milieu scolaire, repères et outils pour les chefs d'établissement (septembre 2018) - SGEC et ANPEC : <https://enseignement-catholique.fr/wp-content/uploads/2016/11/gestion-de-crise.pdf>
- Drame en milieu scolaire, Jean-Luc PILET et collaborateurs, Éditions MASSON, psychologie
- Intervention en situation de violence : du choc à la reprise adaptée, Jean-Luc PILET et collaborateurs, Éditions Chronique Sociale, psychologie
- De la lutte contre la maltraitance à la bientraitance éducative - SGEC