

OBJET : Mesure d'urgence – intervention en cas de crise	N° D303
Date : le 20 avril 1997 Révisée : juin 2001	Page 1 de 1

ÉNONCÉ

Une crise est un événement dans l'école ou dans la communauté qui a des effets dévastateurs sur les élèves, le personnel de l'école, les parents/tuteurs ou la communauté et qui affecte le fonctionnement normal de l'école.

L'administration du CSAP doit donner, par l'entremise d'une équipe d'intervention à chaque école, un appui aux élèves et aux membres du personnel qui sont affectés par des événements tragiques. Cette équipe sera disponible en tout temps pendant l'année scolaire.

Responsables de la mise en œuvre : Directions régionales

Évaluation : Directions régionales

Procédure administrative : P303 « Mesure d'urgence – Intervention en cas de crise »

Formulaire : F303 « L'équipe d'intervention de l'école »

Annexe : A – Ce que les enseignants ont « à faire » et « à éviter »

OBJET : Mesure d'urgence – intervention en cas de crise	N° P303
Date : le 20 avril 1997 Révision : juin 2001	Page 1 de 8

Procédures administratives

- A. Le Conseil scolaire acadien provincial, par l'entremise d'une équipe d'intervention au niveau de chaque école, doit donner un appui aux élèves et aux membres du personnel qui sont affectés par des événements dévastateurs / traumatiques. Cette équipe sera disponible en tout temps pendant l'année scolaire.

Au début de chaque année scolaire, la direction de l'école doit voir à la formation d'une équipe d'intervention en cas de crise ou de mesure d'urgence en son école. Elle doit également s'assurer que chaque membre de l'équipe connaît bien la procédure en cas de mesure d'urgence / d'intervention en cas de crise.

- B. Les responsables de l'implantation de cette directive administrative sont :

- a) La direction régionale de la région
- b) La direction de l'école

C. Composition de l'équipe d'intervention

L'équipe d'intervention au sein de l'école est composée des personnes suivantes :

- a) La direction régionale de la région
- b) La direction de l'école
- c) Le psychologue scolaire (ou un psychologue de la communauté)
- d) L'enseignant ressource
- e) Le conseiller en orientation
- f) Autres personnes ressources selon les besoins :

<ul style="list-style-type: none"> - Le responsable du transport scolaire* - Le responsable des opérations - La police / G.R.C. - Un représentant des services de la santé mentale - Un représentant des services de la santé publique 	<ul style="list-style-type: none"> - Les services ambulanciers - Un médecin - Le travailleur social - Un membre du clergé - Autres
---	---

Les directions d'école doivent acheminer, au début de l'année scolaire, à la direction régionale de leur région, une copie de l'annexe 2 complétée de la présente procédure administrative.

OBJET : Mesure d'urgence – intervention en cas de crise	N° P303
	Page 2 de 8

D. Étapes à suivre

Voici les étapes à suivre lors d'un événement tragique / dévastateur impliquant un/des élève(s) ou un membre du personnel. Si un événement tragique / dévastateur survient en fin de semaine ou pendant une période de vacances au cours de l'année scolaire, le même processus sera offert lors de la première journée d'école suivant l'événement tragique / dévastateur.

1) La vérification des faits

- 1.1. La direction de l'école vérifie toutes les informations et les faits concernant l'événement.
- 1.2. La direction de l'école détermine avec la famille l'information qui sera divulguée à la population scolaire.
- 1.3. La direction de l'école dirige le partage des fonctions suivantes au sein de l'équipe d'intervention.
 - 1.3.1. Évalue la capacité de chaque membre de l'équipe à intervenir (le rôle de chacun);
 - 1.3.2. Informe tout le personnel de l'école;
 - 1.3.3. Fait le contact avec les personnes ressources à adjoindre à l'équipe d'intervention;
 - 1.3.4. Coordonne et assure le service de ligne téléphonique ouverte;
 - 1.3.5. Dirige les élèves en un lieu désigné;
 - 1.3.6. Facilite les discussions de groupes d'élèves traitant de la crise
 - 1.3.7. Planifie le bien-fondé des activités à suivre

2) L'évaluation des besoins

- 2.1. La direction de l'école détermine, en consultation avec un membre de l'équipe d'intervention, si l'école a les ressources requises pour faire face à la situation ou si les services de l'équipe d'intervention sont nécessaires.
- 2.2. En répondant à l'urgence, l'équipe d'intervention assiste l'école en identifiant les besoins et en évaluant les effets que l'événement a eu ou pourrait avoir sur les élèves et le personnel. L'équipe établit par la suite son plan d'action.
- 2.3. La direction de l'école doit partager le plan d'action avec la direction adjointe ou son désigné.

OBJET : Mesure d'urgence – intervention en cas de crise	N° P303
	Page 3 de 8

3) Plan d'action

3.1. Jour 1

- 3.1.1. La direction de l'école convoque une réunion du personnel, y compris les membres de l'équipe d'intervention.
- 3.1.2. Lors de la réunion, on doit déterminer l'information qui doit être partagée avec les élèves, l'approche à prendre, les personnes responsables et le moment propice pour divulguer l'information.
- 3.1.3. L'équipe d'intervention assiste la direction de l'école dans la rédaction d'une lettre à tous les parents/tuteurs concernés. On doit prévoir un espace au bas de la lettre où les parents/tuteurs nous informent s'ils anticipent que leur enfant aura besoin d'aide à l'école.
- 3.1.4. L'équipe d'intervention établit un service d'aide dans un local privé pour recevoir les élèves et les membres du personnel.
- 3.1.5. Le personnel enseignant laisse au début de chaque cours la possibilité aux élèves d'exprimer leurs sentiments.
- 3.1.6. Les activités scolaires se déroulent normalement. Les examens peuvent cependant être reportés.
- 3.1.7. La direction de l'école et/ou un membre de l'équipe d'intervention fait le tour des classes pour informer les élèves de l'existence d'un service d'aide, revoir les faits et démentir les rumeurs.
- 3.1.8. Les médias sont référés au directeur général.
- 3.1.9. À la fin de la journée, la direction de l'école tient une courte session avec le personnel de l'école pour évaluer l'efficacité du plan d'action, déterminer les besoins futurs et se donner un support émotionnel.
- 3.1.10. La direction de l'école fait un compte-rendu oral des derniers événements à la direction générale.

3.2. Jour 2

- 3.2.1. Le service d'aide demeure ouvert.
- 3.2.2. Le personnel enseignant, la direction de l'école et les membres de l'équipe d'intervention essaient d'identifier les élèves qui ont besoin d'aide particulière.
- 3.2.3. Les élèves qui ont des besoins particuliers sont encouragés à consulter la personne ressource appropriée.

3.3. Jour 3

- 3.3.1. Le service d'aide continue ses opérations.
- 3.3.2. Les membres de l'équipe d'intervention rencontrent, au besoin, les parents/tuteurs des jeunes à risques.

OBJET : Mesure d'urgence – intervention en cas de crise	N° P303
	Page 4 de 8

3.4. Jour 4

- 3.4.1. Dans les cas de mortalité d'un élève ou membre du personnel, l'école commence à mettre un terme à sa période de deuil.
- 3.4.2. L'école peut laisser l'opportunité aux élèves et aux membres du personnel de se rendre au service funèbre. On ne doit pas faire de cérémonie à l'école ce jour-là. Dans les mois qui suivent, une cérémonie commémorative peut-être permise.
- 3.4.3. L'équipe d'intervention se rencontre et prépare un compte-rendu.
- 3.4.4. La direction de l'école soumet, par écrit, un compte-rendu à la direction générale.

4) Tentative de suicide à l'école

Voici les étapes à suivre dans un cas de tentative de suicide :

- 4.1. Un membre du personnel doit rester avec l'élève à partir du moment de l'identification du problème.
- 4.2. Appeler une ambulance ou informer l'hôpital que l'on amène un cas d'urgence. Donner le nom et le numéro d'assurance médicale de l'élève.
- 4.3. Un membre du personnel doit accompagner l'élève dans l'ambulance ou conduire l'élève à l'hôpital en compagnie d'un autre adulte.
- 4.4. Si on conduit l'élève en automobile, on doit verrouiller les portes pendant le trajet et la deuxième personne doit s'asseoir sur la banquette arrière avec l'élève.
- 4.5. Parler continuellement avec l'élève pour le garder alerte.
- 4.6. La direction de l'école doit aviser les parents/tuteurs de la tentative de suicide et des démarches qui ont été prises par l'école.
- 4.7. Insister auprès du personnel de l'hôpital pour que le cas soit référé à une équipe et à un(e) psychiatre.
- 4.8. Demander que le psychiatre donne ses recommandations au psychologue scolaire ou au Service aux élèves et offre un suivi à court, moyen et à long terme.
- 4.9. Assurer une communication entre le psychiatre et le psychologue scolaire qui offrent le suivi à court, moyen et à long terme de l'élève.

OBJET : Mesure d'urgence – intervention en cas de crise	N° P303
	Page 5 de 8

- 4.10. En l'absence des parents/tuteurs, un membre de l'équipe d'intervention doit conduire l'élève à la maison après le traitement à l'hôpital. S'assurer de la présence d'un proche à la maison.
- 4.11. Le lendemain, un membre de l'équipe d'intervention doit téléphoner à l'hôpital pour savoir à qui le cas a été référé, faire un suivi et obtenir un rapport.
- 4.12. Le psychologue scolaire doit rencontrer individuellement :
- L'élève à son retour à l'école
 - Les parents/tuteurs de l'élève
 - Et par la suite, l'élève et ses parents/tuteurs

5) Responsabilités

5.1. La direction d'école

Le directeur de l'école est le joueur clef lors d'une crise qui implique son école. Il est le premier à recevoir un appel concernant l'incident et à procéder ensuite à la mise en œuvre du plan d'intervention :

- 5.1.1. Vérifie les faits et les circonstances de l'événement tragique;
- 5.1.2. Contacte et réunit l'équipe d'intervention;
- 5.1.3. Convoque une réunion de tout le personnel;
- 5.1.4. Fait rapport ou réfère les médias au directeur général;
- 5.1.5. Travaille avec l'équipe d'intervention pour :
 - Tenir la réunion du personnel et annoncer l'événement;
 - Aider à identifier le personnel et les élèves les plus touchés;
 - Écrire une note aux élèves qui devra être lue par les enseignant(e)s;
 - Rédiger une lettre à tous les parents/tuteurs;
 - Aider à rejoindre les agences et les individus concernés;
- 5.1.6. Tient une réunion avec le personnel à la fin de la journée;
- 5.1.7. Au besoin, s'assure que les effets personnels de l'élève ou du membre du personnel soient retournés à la maison d'une façon personnelle et aimable;
- 5.1.8. Rejoint les autres écoles que l'incident pourrait affecter.

OBJET : Mesure d'urgence – intervention en cas de crise	N° P303
	Page 6 de 8

5.2. La direction adjointe

- 5.2.1. En l'absence de la direction, la direction adjointe assume la responsabilité de diriger l'école pendant la crise.
- 5.2.2. Elle s'efforce de favoriser une ambiance et une vie aussi normale que possible qui assurera la bonne marche de l'école.

5.3. La personne responsable de l'équipe d'intervention

- 5.3.1. Rejoint tous les membres de l'équipes;
- 5.3.2. Identifie les démarches initiales à prendre par l'équipe;
- 5.3.3. Tient une réunion avec les membres de l'équipe à la fin de chaque journée pour faire un suivi.

5.4. L'équipe d'intervention

- 5.4.1. Identifie le personnel et les élèves affectés directement par l'événement;
- 5.4.2. Aide les membres du personnel enseignant qui ont besoin d'aide pour partager l'information avec leur classe ou qui ont besoin d'un temps d'arrêt;
- 5.4.3. Est disponible pour rencontrer les élèves, les membres du personnel et les parents/tuteurs qui ont besoin de conseils.

5.5. Action à prendre par l'équipe d'intervention

Puisqu'on ne peut pas prévoir la nature et l'impact de la crise, l'équipe d'intervention de l'école doit vite évaluer et mettre en œuvre un plan qui permettra de rétablir une stabilité qui répond aux besoins de l'école et de la communauté. Pour ce faire, l'équipe s'occupe de ce qui suit :

- 5.5.1. Les services téléphoniques
 - Tout le personnel concerné doit être contacté.
- 5.5.2. Les ressources humaines
 - Déterminer quelles ressources humaines doivent être invitées à participer à l'équipe.
- 5.5.3. Lieux désignés
 - Choisir dans l'école ou en tout autre lieu approprié un lieu convenable pour assister des individus en besoin ou encore, en certains cas, là où l'on pourrait avoir des activités de groupes.

OBJET : Mesure d'urgence – intervention en cas de crise	N° P303
	Page 7 de 8

- 5.5.4. Contacts avec les parents/tuteurs
- Une personne peut le faire, de préférence quelqu'un qui connaît la famille.
 - Les condoléances officielles.
 - Comment la famille veut-elle faire les choses? Veut-elle que l'école les aide?
 - Le respect de leurs désirs et de leur droit à leur vie privée.
 - Leur offrir de l'aide et du support.
- 5.5.5. Les enseignants et les enseignantes doivent :
- Demeurer avec les élèves puisqu'ils sont les personnes qui les connaissent le mieux.
 - Voir s'il leur faut du support additionnel, ex. : un conseiller, le clergé ou des travailleurs de la santé mentale.
 - Voir s'il y a des élèves qui ont besoin d'attention.
 - Offrir aux élèves l'attention dont ils ont besoin.
 - Juger s'il faut une intervention pour toute la classe.
 - Circuler l'information sur les choses à faire ou à ne pas faire. (Annexe A)
- 5.5.6. Patrouille dans les salles de toilettes
- Vérifier si les élèves en détresse ou inquiets se rassemblent dans les salles de toilettes.
- 5.5.7. Les médias
- Si on le demande, la direction générale ou le coordonnateur des communications doivent informer les médias le plus tôt possible.
 - Être direct et honnête.
 - Ne donner que les faits, sans porter de jugements, en rapportant ce qui est arrivé.
- 5.5.8. Note de service / lettre aux parents
- Il faut expliquer aux personnes concernées et/ou aux parents par écrit ce qui se passe.
 - Une courte note de service expliquant ce que l'on fait aiderait sûrement les parents.
- 5.5.9. Changements au programme scolaire
- En vertu de ce qui se passe, est-il nécessaire de changer le programme scolaire?
- 5.5.10. Communiquer avec les amis de la victime
- Qui sont-ils?
 - Les contacter en vue de les reconforter ou pour des références.

OBJET : Mesure d'urgence – intervention en cas de crise	N° P303
	Page 8 de 8

5.5.11. Communiquer avec les autres écoles

- Si l'élève provenait d'une autre école, contacter cette école.

5.5.12. Tenir un journal quotidien

- Un journal quotidien de tous les événements devrait être tenu pendant toute la crise par les personnes en autorité.

5.5.13. Les téléphones à l'école

- Il est extrêmement important que la même personne réponde toujours le téléphone, ceci afin d'assurer la consistance et de contrôler la diffusion de l'information.

5.5.14. La fin officielle de l'intervention

- Prévoir une fin officielle de la crise en autant qu'il s'agit de l'intervention de l'école.

5.5.15. Le suivi

- Un suivi à court terme pourrait être nécessaire afin de vérifier auprès de la famille et des élèves.

5.5.16. Évaluation après la crise

- Réaction du personnel enseignant et des élèves
- Réaction du personnel enseignant et des élèves.
- Réactions des membres de l'équipe d'intervention.
- Domaines où l'on pourrait apporter des améliorations.
- Discuter et noter les changements à faire en cas d'une situation semblable à l'avenir.

Ce que les enseignants ont « à faire » et « à éviter »

À faire :

- 1) Demander du secours. La crise ne doit pas être réglée sans de l'aide.
- 2) Utiliser les termes précis (éviter des euphémismes tels que « grand parcours » ou « sommeil prolongé »).
- 3) Employer un langage adapté à l'âge.
- 4) Dire la vérité sans donner des détails inutiles.
- 5) Créer une ambiance où les élèves se sentent à l'aise pour discuter et poser des questions.
- 6) Donner des réponses sincères.
- 7) Écouter et se montrer compréhensif.
- 8) Partager avec les autres ses propres sentiments.
- 9) Laisser les élèves exprimer tous les remords qu'ils veulent ou dont ils sont capables.
- 10) Permettre aux élèves d'exprimer ce qu'ils ont sur le cœur, même la colère et la rancœur, et être réceptif à leurs sentiments.
- 11) Oser dire « Je ne sais pas », si tel est le cas.
- 12) Organiser des activités qui permettent aux élèves d'exprimer tangiblement leur peine, e.g.: dessiner ou écrire une lettre.
- 13) Être flexible quant à la marche de la classe, mais la garder aussi normale que possible.
- 14) Accorder une attention particulière aux élèves qui ont des problèmes exceptionnels.
- 15) Partager avec la classe la tâche de regrouper avec soin les effets personnels de l'élève.

À éviter :

- 1) Éviter d'enlever tout de suite de la classe toutes les traces d'un enfant / élèves ou d'un enseignant décédé.
- 2) Éviter de répandre des rumeurs ou des spéculations – ne donner que les faits.
- 3) Éviter de recourir à des allusions philosophiques, religieuses ou sentimentales.
- 4) Éviter de forcer les élèves à participer dans le processus ou dans la discussion.
- 5) Éviter de porter des jugements – prêcher – faire la morale.
- 6) Éviter d'associer la mort à la culpabilité, à la punition, au péché.
- 7) Éviter d'attendre des enfants ou des jeunes des réponses d'adultes (leur expression de peine ressemblera peut-être à des farces ou à des sottises).
- 8) Éviter de ridiculiser ou minimiser les questions, idées ou expressions d'émotion des élèves.
- 9) Éviter de forcer les autres à voir du positif dans la tragédie.
- 10) Éviter de dire, « Je sais ce que tu ressens ». Leur faire plutôt savoir comment vous vous sentez et être réceptif/réceptive à la manière dont ils/elles se sentent.
- 11) Éviter de supposer que les élèves affligés passent une journée « normale ». Éviter toutefois que la classe manque complètement de structure.

L'ÉQUIPE D'INTERVENTION DE L'ÉCOLE

Nom de l'école : _____

	MEMBRES DE L'ÉQUIPE D'INTERVENTION	TÉLÉPHONE
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		

AUTRES PERSONNES RESSOURCES

	NOM	TÉLÉPHONE
Le directeur général		
La direction régionale		
La G.R.C. / police		
Conseiller en orientation		
Services – santé mentale		
Ambulance		
Membre du clergé		
Médecin		
Services – santé publique		
Autres		