



POUR GÉRER LES SITUATIONS DE CRISE

Sommaire.

1. Des politiques publiques de prévention et de lutte contre la violence à la gestion des crises.	p. 3
2. Du bon usage du vade-mecum.	P. 5
3. La situation de crise.	
3-1- Quand peut-on parler de situation de crise ?	p. 6
3-2- Comment gérer la crise ?	p. 7
3-2-1- <i>Intervenir immédiatement.</i>	p. 7
3-2-2- <i>Avertir.</i>	p. 8
3-2-3- <i>Ecouter et comprendre.</i>	p. 8
3-2-4- <i>Prendre des mesures.</i>	p. 9
3-2-5- <i>Informier et communiquer.</i>	p. 11
3-3- Quels enseignements en tirer ?	p. 12
3-3-1- <i>Quelle démarche mettre en œuvre pour comprendre ?</i>	p. 12
3-3-2- <i>Comment prévenir les situations de crise ?</i>	p. 13
3-3-2-1 En intégrant une évolution du règlement intérieur.	p. 13
3-3-2-2 En redéfinissant le fonctionnement général de l'établissement ou de l'école	p. 14
4. Témoignages.	p. 16
15 fiches.	
5. Textes de référence.	p. 32
5-1- Textes généraux portant sur la responsabilité et les obligations des personnels.	p. 32
5-2- Prévention et/ou répression de certaines infractions.	p. 33
5-3- Fonctionnement des établissements scolaires.	p. 35
5-4- Partenariat.	p. 36
5-5- Aide aux victimes.	p. 37
5-6- Autres textes.	p. 37
6. Bibliographie.	p. 39
7. Adresses utiles au plan national.	p. 40
8. Memento de référents locaux.	p. 41
Remerciements.	p. 44

1- DES POLITIQUES PUBLIQUES DE PREVENTION ET DE LUTTE CONTRE LA VIOLENCE A LA GESTION DES CRISES.

Les politiques publiques mises en place depuis le plan de lutte contre la violence de 1992 développent, de façon équilibrée, sanction et prévention qui sont les deux volets indissociables de la lutte contre la violence dans et hors de l'école. Le souci primordial, dans le cadre d'un partenariat avec la police, la gendarmerie, la justice et en lien avec les collectivités territoriales concernées, est d'assurer la sécurité dans les établissements et les écoles, tout en développant des mesures pédagogiques et éducatives d'accompagnement.

C'est ainsi qu'en 1996, a été créée une contravention pour intrusion. Dans le même temps, on porte une attention plus grande aux victimes et des recommandations sont faites pour que soient mises en place des cellules d'audit et de conseil.

Dans le plan gouvernemental de lutte contre la violence de 1997, 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. Ainsi des stages de formation des personnels d'encadrement à la « gestion de crise » sont organisés afin de définir des règles de conduites en cas d'incidents graves. Par ailleurs le soutien aux victimes devient un des axes forts du plan de lutte ; c'est le moment où se mettent en place des cellules d'écoute locale, des groupes de parole avec toutes les catégories de personnels.

Pour faire face aux situations de crise qui peuvent naître d'actes de violences sexuelles, la circulaire d'août 1997 crée les centres de ressources départementaux chargés de définir les modalités d'intervention et de gestion de crise et d'animer les cellules d'écoute dans les établissements scolaires.

Une convention est signée avec l'institut national d'aide aux victimes et de médiation (INAVEM en mars 1999), aux fins d'assurer aux victimes de violence en milieu scolaire, qu'il s'agisse de personnels du système éducatif, d'élèves ou de leurs familles, une aide qui s'inscrive dans la durée.

Cette convention est applicable après une infraction pénale ou un événement grave ébranlant la communauté scolaire. Elle permet la prise en charge immédiate des victimes, leur accompagnement pendant toute la durée de la procédure judiciaire. Les victimes sont informées sur leurs droits ainsi que sur les données d'indemnisation notamment devant la Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infractions (CIVI). Elles bénéficient d'un soutien psychologique.

Une brochure « Aide aux victimes » est distribuée à la rentrée de septembre 1999 à tous les établissements et aux associations de parents d'élèves, dans les départements concernés par la convention INAVEM.

Enfin, c'est dans le cadre de ce plan qu'ont été mis à disposition des chefs d'établissement un certain nombre de documents :

- « guide pratique : approches partenariales en cas d'infractions dans un établissement scolaire » pour une bonne utilisation d'un ensemble de procédures (dépôt de plainte, constitution de partie civile...)
- « repères pour la prévention des conduites à risques dans les établissements scolaires » qui présentent quelques situations de crise et des recommandations pour les gérer le mieux possible.

Ces mesures et ces dispositifs, ainsi que les outils produits, cernent de plus en plus le moment critique de la crise vécue concrètement à l'échelon local. D'où l'idée d'un document sous la forme d'un vade-mecum rassemblant les instructions existantes et apportant des conseils pratiques et des témoignages d'établissements et d'écoles.

2- DU BON USAGE DU VADE-MECUM

Si de nombreux ouvrages ont été publiés concernant la prévention ou la gestion de la violence dans les établissements scolaires, très peu d'écrits traitent de la gestion des situations de crise. C'est que 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, pour lesquelles il n'existe pas vraiment de modèle de résolution.

C'est donc un peu une gageure que de vouloir rédiger un vade-mecum - littéralement un document que l'on garde avec soi et qui sert de guide- alors qu'aucune situation de crise ne ressemble jamais exactement à une autre, qu'elle se caractérise toujours par sa complexité et qu'il n'y a donc pas de recette-miracle pour y faire face.

Cela dit, il convient que l'établissement ou l'école soit 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 reproduisent, d'intervenir avec le maximum d'efficacité.

C'est ainsi que l'on peut considérer que les établissements faisant partie des sites expérimentaux du plan gouvernemental de lutte contre la violence de 1997, parce qu'ils ont justement traversé des crises fortes en matière de violence, sont aujourd'hui mieux préparés pour y faire face, voire pour les prévenir. Par contre, des établissements jusqu'alors sans problème, risquent de se trouver désarmés lorsque survient un incident très grave.

C'est donc dans une démarche dialectique « prévention /situation de crise /gestion de cette situation et relance de la prévention » que s'inscrit ce vade-mecum pour mieux gérer les situations de crise.

Le vade-mecum 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 vade-mecum encouragera chaque équipe à anticiper le traitement de situations, si besoin en les simulant, afin de donner les moyens de réagir correctement dans l'intérêt des élèves et des personnels.

3- LA SITUATION DE CRISE.

3-1- Quand peut-on parler de situation de crise ?

Chaque crise, comme chaque maladie, a son histoire :

« *Il y a des maladies qui commencent lentement, par des malaises légers et convergents. D'autres éclatent en une soirée dans un accès de fièvre violent* ».

A. MAUROIS

Climats, 1.8 cité par Robert, à Accès donné comme synonyme 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 une crise ;
- un incident grave provoque la situation de rupture : agression physique, suicide, accident, catastrophe naturelle ou autre...

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 (enseignants, personnels administratifs et d'éducation, techniques, ouvriers, de service et de santé, élèves, parents), pouvant aller jusqu'à la remise en cause de l'école 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.

Toutefois, elle est appréhendée de manière très différente d'un établissement ou d'une école à l'autre, le seuil de tolérance étant très variable en fonction de leur environnement, leur public, leur culture.

Les facteurs dont une mauvaise appréhension est susceptible de générer une situation de crise peuvent être classés ainsi :

Facteurs exogènes.

- le contexte géographique (prendre en compte, par exemple, le type d'habitat, l'utilisation des systèmes de transport par les élèves),
- le contexte socioculturel,
- la situation économique et sociale,
- la situation politique,
- les conditions climatiques,
- la capacité de réponse des partenaires.

Facteurs endogènes.

- la taille des établissements et leur architecture,

- la gestion de l'hétérogénéité des élèves,
- la stabilité de l'équipe pédagogique,
- la cohérence de l'équipe éducative,
- les types de relation entre les membres de la communauté scolaire,
- certains éléments humains potentiellement générateurs de crises,
- l'équilibre des emplois du temps,
- la gestion des calendriers et les rythmes scolaires.

Par ailleurs, les défauts de communication interne et externe, l'existence de rumeurs et de non dits ne peuvent qu'accentuer les risques de développement d'une crise.

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...).
- actes de vandalisme,
- conflits avec des familles,
- signalement de maltraitance,
- comportement pathologique d'enfant ou d'adulte.

3-2- Comment gérer la crise ?

L'événement déstabilisant se produit...Il s'agit, dans l'urgence, de mobiliser toutes les ressources humaines disponibles et utiles.

Remarque.

Les cinq points suivants, qui sont traités selon un ordre de priorité logique, ne doivent pas donner l'impression d'une succession obligatoire dans le temps. Ainsi on peut être contraint de communiquer avant d'avoir eu le temps de prendre des mesures. Les trois premiers 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.

3-2-1 Intervenir immédiatement.

Protéger l'intégrité physique et psychique des membres de la communauté scolaire.

Ce principe, selon la nature de l'événement, peut se décliner de façon différente :

- mettre fin à l'acte,
- porter secours,
- séparer, isoler,

- faire évacuer le bâtiment conformément aux consignes du registre de sécurité ou du plan d'évacuation des locaux,
- opter pour un confinement...

Alerter les services de secours :

- * SAMU –15-
- * police ou gendarmerie –17-
- * pompiers –18-

Alerter, le cas échéant, les services compétents :

- * la justice pour le cas où des mesures immédiates de protection de l'enfance s'imposeraient,
- * le correspondant police-école ou gendarmerie-école.

Dans tous les cas, ne pas céder à la colère ou à la panique, s'attacher à réagir de manière très professionnelle en écartant l'affectif, l'implicite et les pressions ; en tout état de cause, éviter d'intervenir seul.

3-2-2 Avertir.

▶ Directement les familles concernées (pour éviter d'éventuelles fausses rumeurs) et selon le degré de gravité :

- par téléphone,
- en envoyant un collaborateur au(x) domicile(s),
- en invitant un responsable de la famille à venir sur place,
- *se limiter, dans tous les cas, à une description objective des faits.*

▶ Les autorités académiques, selon la nature des faits :

- par téléphone,
- par FAX (fiches de signalement).

▶ Les collectivités territoriales de rattachement (commune, conseil général, conseil régional).

Simultanément et durant l'attente des services de secours alertés :

3-2-3 Ecouter et comprendre.

Donner ou redonner droit à la parole, au dialogue entre les acteurs, ce qui permet :

- de canaliser et d'apaiser les émotions,
- de donner forme et sens à une situation vécue,
- d'analyser et de comprendre une situation dont on n'a pas été témoin,
- ne pas dramatiser, ni minimiser le problème,
- **de façon générale, utiliser des lieux permettant à la fois l'écoute et la prise de distance : ne pas écouter un élève ou un parent en colère, au portail, dans la cour ou dans un couloir, l'entendre plutôt dans un bureau, qui marque symboliquement la place institutionnelle de chacun.**

- **faire appel, si nécessaire et possible, aux personnes ressources du réseau d'aide spécialisé pour les élèves en difficulté (RASED), du service de promotion de la santé en faveur des élèves et du service social.**

Recommandation : En cas de tensions majeures entre des individus, les écouter séparément ; ne les confronter qu'après apaisement.

3-2-4- Prendre des mesures.

▸ Se conformer aux directives des responsables des services de secours, des représentants de l'autorité académique venus sur place pour gérer « l'après crise immédiate ».

▸ 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 général ou du Conseil régional et au représentant de l'Etat dans le département. » article 9 modifié du décret n° 85-924 du 30 août 1985, concernant les établissements du second degré.

Pour les écoles, les décisions, concernant les locaux scolaires et leur accès, relèvent de l'autorité du maire en sa qualité de responsable des locaux scolaires.

▸ **Penser à faire appel, si nécessaire, à une cellule d'écoute ou de gestion de crise, mettant à disposition des établissements des personnes ressources (s'adresser au Rectorat, à l'Inspection académique, aux centres de ressource départementaux).**

▸ 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 gendarmerie ou du commissariat de police,

- 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, ou en déposer une, lorsqu'il s'agit de violences à l'encontre de personnels résultant d'infractions pénales. Cette pratique

est systématique de la part des chefs d'établissement, le recteur s'associant le plus souvent à cette démarche.

En ce qui concerne les personnels du premier degré, c'est l'inspecteur d'académie qui s'associe à la plainte de la victime.

Dans le cas de violences entre élèves, le chef d'établissement n'est pas fondé à porter plainte. Par contre, comme l'inspecteur de l'éducation nationale chargé d'une circonscription., il est soumis à l'obligation de signalement.

▶ Accompagner les victimes et les auteurs

- Accompagner les victimes :

* Les élèves :

◦ mettre en place une relation d'aide et de suivi des élèves, à l'interne avec les membres du réseau d'aide (RASED), l'assistante sociale, l'infirmière, le médecin scolaire et le conseiller d'orientation psychologue (COP) qui passeront si nécessaire le relais aux structures spécialisées d'aide médico-psychologique.

◦ Les informer de l'aide possible de l'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 ...),

◦ demander la mise en œuvre de la procédure d'assistance juridique prévue par l'article 11 de la loi de 1983.

Les actes susceptibles d'ouvrir l'application de la protection sont :

- *actes de violence physique y compris la séquestration,*

- *atteintes matérielles aux biens appartenant à l'agent,*

- *attaques verbales ou écrites (menaces, injures, diffamation...),*

pourvu qu'il y ait un lien entre les attaques et le service.

◦ Demander l'application de la convention entre les autorités académiques et les compagnies d'assurance, auprès du rectorat ou de l'inspection académique.

- 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 médico-psychologique, saisine du procureur du lieu de domicile de l'élève.

▶ prendre des sanctions si besoin est.

L'individualisation des sanctions suppose que l'on dissocie l'acte de la personne qui l'a commis et que l'on tienne compte du contexte et de l'histoire de cette personne ; elle doit s'inscrire dans une perspective éducative.

Eviter de prendre des sanctions trop rapidement sous le coup de l'émotion ou de la pression plus ou moins justifiée de certains personnels ou parents. Sauf évidence indiscutable, essayer

de se ménager un temps minimal d'information et de réflexion en prenant une mesure conservatoire. Une sanction injustifiée risque d'amplifier la crise, voire d'en provoquer une autre.

- Sanctions disciplinaires : appliquer les mesures prévues dans le règlement intérieur. Se reporter au BO spécial n° 8 du 13 juillet 2000 (RLR : 522-4)

- Sanctions pénales : consulter le BO du 2 octobre 1998 (RLR : 522-4)

▸ organiser des mesures de réparation et d'accompagnement.

Le décret n° 85-1348 du 18 décembre modifié précise que « le chef d'établissement » peut également décider de prescrire des mesures de réparation. La liste de ces mesures de réparation et d'accompagnement doit être incluse au règlement intérieur (circulaire n°2000-106 du 11-7-2000).

3-2-5- Informer et communiquer.

Prendre l'initiative d'informer, de communiquer, c'est éviter les rumeurs, les interprétations fausses ou hâtives, c'est aussi redonner corps à la communauté éducative.

3-2-5-1- A l'interne.

Informers les membres de la communauté éducative (élèves, personnels concernés) des faits et des décisions prises.

Au besoin, convoquer un conseil d'administration ou un conseil d'école extraordinaire.

3-2-5-2- A l'externe : qui fait quoi ?

Tout dépend de la gravité de la crise.

Lors d'une crise mineure, le chef d'établissement, l'inspecteur de l'éducation nationale ou le directeur d'école peut se charger de la communication, notamment vers les parents d'élèves, voire les médias, selon les instructions données, dans ce domaine, par le recteur et l'inspecteur d'académie, directeur des services départementaux de l'éducation nationale.

Lors d'une crise majeure, il peut être nécessaire de laisser les autorités hiérarchiques se charger du rapport avec les médias. Il sera impératif de ne rien faire sans les en informer au préalable.

Dans tous les cas, il convient de contacter les responsables des collectivités locales ou territoriales, des associations de parents d'élèves, des mouvements péri et extra scolaires, pour les éclairer sur la situation, pour les informer des mesures prises, pour solliciter leur aide en leur demandant de contribuer à :

- mettre en place les solutions matérielles retenues (permanence téléphonique par exemple),
- dissiper les inquiétudes,
- apaiser les tensions.

Mettre en place la communication avec les familles : laisser un numéro téléphonique d'appel en cas de besoin.

3-3 Quels enseignements en tirer ?

Après la crise, une analyse s'impose.

Elle a pour objectif de **comprendre** pour **prévenir**.

3-3-1 Quelle démarche mettre en œuvre pour comprendre ?

La compréhension de la situation de crise peut s'opérer au travers de trois tâches successives :

- décrire la situation de crise : indiquer le type d'événement (atteinte à autrui, atteinte aux biens, atteinte à la sécurité...[voir nomenclature du logiciel "signa"]), l'(les)auteur(s), la(les) victime(s), le lieu, les suites données ; en respectant la chronologie du déroulement de la situation de crise.
- analyser le contexte de l'incident : période de l'année, situation nationale et internationale, événement particulier...
- 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 éléments à analyser sont ceux qui sont à la base de l'élaboration du diagnostic du projet d'école ou d'établissement, parmi lesquels on peut répertorier : les caractéristiques socioculturelles de la population scolaire, la taille et la structure architecturale de l'établissement, son organisation, son environnement social, économique et géographique, mais aussi la situation particulière de tout membre de la communauté éducative, toutes choses qui peuvent être des vecteurs événementiels.

On peut ainsi en déduire des facteurs de risque susceptibles de déboucher sur une nouvelle crise ouverte dont les signes "annonciateurs" sont : attitude violente de certains élèves, problèmes récurrents dans une classe, incidents aux abords de l'établissement ou dans le quartier, existence de "meneurs".

- repérer les points forts et les points faibles qui se dégagent de la gestion de l'événement,
- évaluer les contributions et les rôles de chaque partenaire : qui a fait quoi ? et comment ? dans :
 - ▶ l'intervention immédiate,
 - ▶ l'information,
 - ▶ l'écoute et la compréhension,
 - ▶ la prise de mesures (sanctionner, accompagner...),
 - ▶ la communication.

3-3-2 Comment prévenir les situations de crise ?

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, afin de prévoir et de mettre en place les conditions pour que de tels incidents ne se reproduisent pas à l'identique. Il s'agit là d'amender le projet d'école ou d'établissement afin de l'enrichir à la lumière des enseignements tirés de la situation de crise.

3-3-2-1 En faisant évoluer le règlement intérieur.

Comme le précise le BO. Spécial n°8 du 13 juillet 2000, circulaire n°2000-106 du 11-7-2000, le règlement intérieur, reposant sur les principes qui régissent le service public, doit réguler la vie dans l'établissement. Il précise notamment : l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, l'organisation de la vie scolaire et des études, la sécurité. Il mentionne : l'exercice des droits et obligations des élèves, les modalités de l'exercice de ces droits, les obligations (assiduité, respect d'autrui et du cadre de vie, le devoir de n'user d'aucune violence). Il définit les sanctions et les punitions, les mesures positives d'encouragement, les relations avec les familles.

L'analyse de la situation de crise peut mettre en évidence :

- Des manquements à des règles de vie scolaire, définies dans le règlement intérieur. Ceci peut être l'indice d'un manque d'appropriation et d'intégration de ce règlement par les élèves, situation à laquelle il convient de remédier en organisant des séquences « vivre ensemble en maternelle », d'éducation à la citoyenneté à l'élémentaire, en consacrant des heures de vie de classe, des formations de délégués, des conseils de vie lycéenne, à une relecture explicative et circonstanciée du règlement.

- L'inadaptation de certaines dispositions du règlement, devenues caduques par l'existence d'un nouveau contexte matériel ou humain : transformation architecturale, évolution du nombre d'élèves, modification intervenues dans le quartier et impliquant des changements de lieux et d'horaires d'entrées et de sorties, prise en compte individualisée de certains élèves...Il sera alors nécessaire de modifier le règlement intérieur en intégrant ces nouvelles données qui pourront concerner la vie scolaire, l'aménagement et les modalités d'investissement des espaces, les mesures éducatives décidées, conséquences du comportement des élèves.

- L'absence d'indications en ce qui concerne certains paramètres pointés dans l'analyse de la crise intégrant un des champs définis par le règlement intérieur. Il conviendra, dans ce cas, d'inclure de nouvelles dispositions, en associant l'ensemble des membres de la communauté éducative à leur définition (comme recommandé dans le BO. Spécial n°8 du 13 juillet 2000).

3-3-2-2 en redéfinissant le fonctionnement général de l'établissement ou de l'école.

Outre les nécessaires évolutions du règlement intérieur, les leçons de la crise peuvent également porter sur l'organisation générale de l'établissement ou de l'école, et, plus précisément, s'intéresser aux dispositifs internes et partenariaux à activer ou réactiver, ainsi qu'à la mise en place d'une nouvelle gestion des ressources humaines.

- Les dispositifs.

▸ *internes.*

On pourra examiner la pertinence de la mise en place de tutorats éducatifs et pédagogiques, de groupes de suivi, de dispositifs relais, de groupes de veille...en lien avec les structures existantes : commission vie scolaire, commission de la vie lycéenne ou collégienne, équipe pédagogique ou éducative, comité d'éducation à la santé et à la citoyenneté...Tous ces aspects renvoient au projet d'école ou d'établissement.

Le projet d'établissement ou d'école pourra intégrer des avenants prenant en compte les réflexions conduites et les actions projetées (par exemple la mise en place de nouveaux dispositifs).Il se peut aussi que le projet soit à réviser plus fondamentalement, soit parce que le diagnostic s'avère insuffisant ou dépassé, soit parce que ses axes prioritaires sont à hiérarchiser différemment parce que le programme annuel d'actions est inadéquat ou insuffisant.

▸ *partenariaux.*

Dans le domaine externe, il sera nécessaire de créer des synergies partenariales installant une veille éducative et un réseau d'information, permettant d'anticiper et d'éviter le déclenchement d'événements déstabilisants pour l'établissement scolaire mais aussi pour la cité. Les partenaires pourront être les autres services de l'Etat (police, gendarmerie, justice...) ou les collectivités territoriales, les associations de quartiers...

Les parents sont plus que des partenaires. Le problème de la cohérence des actions menées par l'institution éducative dans son domaine et par les parents dans le leur est central. L'école doit renforcer sa lisibilité et, dans le cadre d'une coéducation véritable, aider les parents à mieux assumer leur rôle de parents d'élèves : les impliquer (relation individuelle, réunion de classe...), optimiser leur accueil, les conseiller, avoir la lucidité de reconnaître une faute commise à l'encontre d'un enfant.

On s'appuiera, pour travailler en partenariat, sur les structures et contrats existants : contrats locaux de sécurité (CLS), conseil communal de prévention de la délinquance (CCPD), comité d'éducation à la santé et à la citoyenneté (CESC), contrat de réussite du réseau d'éducation prioritaire (REP), contrats éducatifs locaux (CEL).

Il s'agira alors d'amplifier les actions déjà mises en œuvre ou d'en envisager de nouvelles, et pour cela de relancer ou de redéfinir les projets élaborés dans ces différents cadres.

Une telle organisation prend toute sa place et son sens dans le PROJET EDUCATIF développé au plan d'une commune.

- la mobilisation des ressources humaines.

Il convient d'insister sur l'importance des modes de gestion du fonctionnement habituel des ressources humaines et des types de relations instaurés dans l'établissement, lesquels vont avoir une influence déterminante lorsque éclatera une crise, moment privilégié pour prouver sa solidarité.

L'analyse a posteriori ayant :

- ▶ clairement identifié les nouveaux objectifs à atteindre,
- ▶ affirmé l'évolution nécessaire des dispositifs existants,

il s'avère donc indispensable d'identifier et de développer des compétences aptes à répondre à ces nouveaux besoins.

Une *nouvelle organisation des ressources humaines* doit ainsi être mise en place. Elle devrait permettre :

- ▶ l'installation d'un contexte de vigilance accrue, permettant le repérage d'indices précurseurs ou annonciateurs de nouveaux incidents. En particulier, une écoute attentive doit être privilégiée (prévoir, entre autres, des points écoute pour tous);
- ▶ les tâches étant définies et les rôles attribués, une meilleure gestion collective de tout incident perturbateur au sein de l'établissement ou de l'école;
- ▶ l'identification et le développement des compétences collectives ou individuelles propres à répondre à ces nouveaux besoins. Pour cela, on pourrait prévoir et proposer des formations spécifiques inter catégorielles concernant : les élèves, les professeurs, les personnels « vie scolaire », les ATOS...

Dans ce cadre, un diagnostic de sécurité de l'établissement ou de l'école pourrait être élaboré.

Afin d'éviter que ne surviennent des crises dans les établissements (en amont), quelles recommandations peuvent être faites pour instaurer ce climat de vigilance ?

En matière de violence par exemple, il est indispensable, pour cela, de se référer au livret : « **Recommandations pour un établissement scolaire mobilisé contre la violence** ».

Il s'agit de porter toute son attention aux éléments suivants :

- ▶ le projet d'établissement,
- ▶ les rôles et les responsabilités dans la communauté éducative,
- ▶ l'utilisation des différentes instances existantes,
- ▶ l'action collective en partenariat,
- ▶ la formation.

4- TEMOIGNAGES.

La quinzaine de fiches présentées ci-après sont des témoignages de directeurs d'école ou de chefs d'établissement dont les écoles, collèges ou lycées ont traversé des crises.

Chacun d'entre eux a géré au mieux, et avec succès, les difficultés auxquelles il a été confronté.

Ces témoignages peuvent aider les directeurs d'école, principaux et proviseurs, confrontés à des situations difficiles. Cependant, ces exemples ne sont en aucune manière transférables intégralement, le contexte et l'environnement des écoles et des établissements n'étant jamais totalement identiques.

FICHE N°1
Agression à
l'encontre d'un
personnel de la
communauté
éducative

Agression physique et
verbale d'une
enseignante

Ecole maternelle, cinq classes, comprenant 135 élèves, Académie de MONTPELLIER.

La direction, non pourvue, est confiée à une personne travaillant à mi-temps dans l'école.

En amont, origine(s) de la crise :

L'environnement socio-familial est très difficile (milieux paupérisés, instables, précaires), l'école étant à la fois le centre de vie et mais aussi la cause de crispation. L'instabilité des interlocuteurs référents institue un contexte de frustration, de récrimination, d'absence de repères insupportable, pour tous les élèves et tous les enseignants.

La crise :

L'incident déclencheur est l'agression de l'institutrice de petite section, complétant le mi-temps de la directrice. Les parents d'une enfant reprochent à cette dernière d'avoir mal nettoyé les lunettes de leur petite fille ; la veille déjà, un différend avait opposé les mêmes parents à la directrice (enseignante de la même classe).

Après avoir hurlé des propos agressifs et des reproches, le papa saisit violemment le bras de l'enseignante, renversant des pots de peinture et proférant des menaces de mort, devant les enfants.

Les parents sont restés devant l'école, leur présence étant perçue comme menaçante par les enseignants.

L'école s'est mise en grève pour marquer le rejet de cette violence dont ils sont souvent les victimes.

La gestion de la crise :

L'institutrice a appelé la police qui s'est rendue aussitôt à l'école. Il a été conseillé à l'enseignante de faire constater par un médecin les marques de l'agression dont elle venait d'être victime ; ce dernier a constaté son état de choc.

L'inspecteur d'académie adjoint, arrivé immédiatement sur les lieux, accompagné de ses collaborateurs, un élu de la ville et la police ont engagé un échange avec les parents.

Un conseil d'école, organisé dans l'urgence, a préparé une réunion des parents d'élèves pour le soir même.

Les parents coupables sont saisis par des mesures symboliques fortes : dépôt de main courante, convocation au commissariat et mise en demeure, convocation par le délégué du procureur.

La police sera présente et visible aux abords de l'école les jours suivants. Les enseignants, satisfaits des décisions prises et du soutien de leur administration, décident de reprendre le travail.

Les leçons de la crise pour le fonctionnement général :

Pour le court terme :

les enseignantes et les ATSEM auront une intervention plus stricte et rigoureuse.

La ville s'engage à effectuer les travaux nécessaires à une amélioration de l'accueil.

Pour les années à venir:

on veillera particulièrement aux affectations du personnel dans l'école et au fonctionnement de cette dernière afin d'y introduire une stabilité suffisante ; d'ores et déjà, pour la période à venir, l'équipe de circonscription s'engage à mettre en place un suivi rapproché et conséquent de l'école.

FICHE N°2

Agression à l'encontre de l'institution

Vandalismes répétés dans une école

Ecole maternelle, 5 classes, 130 élèves, située en réseau d'éducation prioritaire et site expérimental de prévention et de lutte contre la violence, important groupe scolaire dans un quartier socialement défavorisé ; Académie d'AIX- MARSEILLE.

En amont, origine(s) de la crise :

Cette école, non gardiennée depuis trois ans, en rez-de-chaussée avec de larges baies vitrées non protégées, sans alarme, a été victime d'actes de vandalisme et de vols plus de vingt fois en deux ans. Le conseil communal de prévention de la délinquance se réunira trois fois à ce propos. Malgré de fréquents courriers de l'inspecteur de la circonscription, en direction de la mairie, demandant la mise en sécurité de l'école, les mesures ne sont pas prises. A la rentrée 98, à la suite de nouvelles dégradations de l'école, l'IEN s'adresse de nouveau à la municipalité, insistant sur l'état de fatigue et de découragement des enseignantes, qui en viennent à remplir chaque soir le coffre de leur voiture avec le matériel scolaire qui leur reste.

La crise :

Un lundi d'octobre, c'est une école saccagée que découvrent enseignantes et personnels de service : de la peinture a été répandue du sol au plafond, le matériel pédagogique est détruit, le mobilier est en partie brisé. Les enseignantes veulent quitter l'école.

La gestion de la crise :

L'enquête de police progresse très vite, avec des moyens humains importants et la collaboration des quarante enseignants du groupe scolaire : un des auteurs (10 ans) est trahi par les semelles de ses chaussures enduites de peinture... Trois autres coupables sont identifiés, élèves du collège voisin.

Les services municipaux interviennent en nombre pour nettoyer, réparer, remplacer.

L'IEN répond aux demandes de reportage de la presse locale, télévisée et écrite.

L'inspecteur d'académie se rend immédiatement sur les lieux, exprime sa solidarité au personnel, réconforte longuement les enseignantes qui parlent toutes de quitter cette école en ZEP «difficile », dans laquelle elles enseignent depuis plus de vingt ans.

L'adjoite à l'éducation de la commune effectue les mêmes démarches auprès du personnel de service. La fermeture de l'école pendant trois jours est décidée ; dans l'après-midi, un tract est distribué aux 500 familles du groupe scolaire. Il rappelle les valeurs de l'école, « lieu où l'on enseigne la Connaissance et le respect mutuel que l'on se doit les uns aux autres », incite à la responsabilité de tous dans la mission de veiller sur l'école : « Lorsqu'une école est saccagée, souillée, violée, c'est nous-mêmes, parents, enfants, enseignants, qui le sommes aussi ». Une grande réunion a lieu à l'école avec les parents, les représentants de la mairie, de la police et les acteurs de l'école. Enseignantes et personnels de service mettent toutes « la main à la pâte » pendant ces trois jours afin que les enfants retrouvent une belle école à leur retour.

Dans le mois suivant, une alarme sera installée et une concierge sera nommée.

L'élève coupable est déplacé dans l'école d'un autre quartier ; la coordinatrice REP se rendra à plusieurs reprises dans la famille afin que celle-ci prenne conscience de ses responsabilités.

Les enseignements de la crise :

Une protection des locaux aurait évité la survenue de cette crise ; pour d'autres écoles du quartier, les demandes ultérieures des directeurs et de l'IEN ont été beaucoup mieux prises en compte par la municipalité.

L'intervention de l'IA DSDEN a été déterminante : les enseignantes se sont senties reconnues et soutenues dans leurs mission en quartier difficile.

Les parents se sont montrés par la suite plus vigilants et ont « surveillé » l'école.

La solidarité très forte de la communauté scolaire en est sortie confortée : trois ans après, enseignantes et personnels de service sont toujours dans l'école qui n'a plus subi ni vol ni vandalisme.

FICHE N°3

Agressions physiques
entre parents dans
l'école

Groupe scolaire, 13 classes, 340 élèves, situé en réseau d'éducation prioritaire et en site expérimental de prévention et de lutte contre la violence, quartier socialement très défavorisé ; Académie d'AIX-MARSEILLE.

En amont, origine(s) de la crise :

Au cours de la dernière semaine des vacances d'été, deux enfants (bons camarades de la même classe élémentaire) se disputent sur un terrain de jeux de la cité. Le grand-père de l'un reproche à la mère de l'autre une attitude éducative inadaptée. Le matin de la rentrée scolaire, les deux mères s'agressent dans le hall de la maternelle ; la directrice est bousculée en les séparant. L'IEN, responsable REP, demande aux îlotiers d'être présents aux entrées / sorties des jours à venir et envoie la coordonnatrice REP à l'entrée / sortie de l'après-midi. L'une des mères n'est pas présente ; le directeur rencontre l'autre maman, elle l'assure que l'incident est clos.

La crise :

Le lendemain matin, alors que les îlotiers, présents à l'entrée de l'école, viennent de repartir, les deux mères s'agressent de nouveau lors de l'inscription à la cantine. Le directeur et la coordonnatrice parviennent à les entraîner vers l'école pour procéder à une conciliation dans le bureau. Dans le sas d'entrée, une bagarre générale se déclenche entre une demi-douzaine de personnes, les mères, une belle-sœur et des voisines. Directeur et coordonnatrice interviennent physiquement pour faire cesser la bagarre aux prix d'hématomes et de griffures : ils parviennent à entraîner une mère dans le bureau et l'autre dans la cour ; cette dernière est victime d'un malaise.

La gestion de la crise :

Dans le quart d'heure, intervention du SAMU pour hospitaliser cette mère, de la police pour enquêter et de l'IEN qui fait appel à l'UPU (Unité de Prévention Urbaine). L'IEN apaise quelques dizaines de parents inquiets rassemblés devant l'école. Morale citoyenne est faite à la mère présente. Un conseil des maîtres, réuni pendant l'interclasse de midi, décide de mobiliser la communauté éducative le lendemain : élèves non accueillis (parents prévenus par une circulaire relatant les événements), réunion extraordinaire du conseil d'école. Les policiers de l'UPU interviennent le soir même dans les deux familles et obtiennent des deux mères qu'elles se présentent, sur le champ et réciproquement, des excuses. Cette action de conciliation sera poursuivie la semaine suivante dans le bureau de la coordonnatrice REP. Le lendemain matin, l'IEN anime deux réunions : une sur le projet d'école et un conseil d'école extraordinaire, réunions au cours desquelles il transmet un message de solidarité de l'IA DSDEN, tenu régulièrement informé. Une réflexion est conduite pour apaiser l'inquiétude des enseignants (la moitié d'entre eux débute leur carrière dans cette école), affirmer la solidarité réciproque parents / enseignants, tenir à l'écart de cette crise les élèves qui n'en sont pas acteurs.

Les enseignements de la crise :

Les interventions coordonnées (école, REP, police, UPU) auprès des familles agressives, des familles de l'école et des enseignants, ont permis d'éteindre la crise : deux mois après, les parents n'en parlent plus, les enseignants ont retrouvé une relative sérénité. Les deux enfants sont restés bons copains dans la même classe ! Le directeur, présent dans cette école « difficile » depuis 19 ans, reste « d'une vigilance extrême ».

FICHE N°4

Atteinte aux locaux

Dégradations et tentative d'incendie dans une école

Groupe scolaire, deux directions d'école, quartier en contrat local de sécurité ; Académie de CRETEIL.

En amont, origine(s) de la crise :

Cette agression contre les locaux du groupe scolaire se situe dans une période de tension dans le quartier (magasins vandalisés, incendie d'un autocar). Les enseignants découvrent un samedi matin, en arrivant à l'école, des inscriptions à caractère raciste et injurieuses vis à vis de l'institution sur les murs du préau ainsi que trois portes d'accès à l'école dégradées par les flammes provoquées par l'incendie d'une poubelle (intervention des pompiers pendant la nuit). Seul le préau est sévèrement endommagé, les salles des classes sont intactes. Les inscriptions sont de nature à choquer les élèves, elles incitent de plus les enfants à poursuivre ces actes. La question de l'accueil des enfants se pose, il faut réagir vite avant l'arrivée des parents et des élèves.

La gestion de la crise :

Après avoir prévenu l'inspection et la mairie, en concertation avec les enseignants, les deux directrices décident d'accueillir les enfants dans les classes en les faisant passer par le hall d'entrée. La grande grille est donc fermée et l'accès à la cour et au préau est condamné. Une affiche est posée indiquant l'entrée provisoire de l'école. Aidés par quelques parents, les enseignants conduisent les enfants dans leurs classes. Une première explication est alors donnée aux élèves par les enseignants. Les enfants resteront la matinée dans les classes.

Des parents présents font des intrusions dans l'école « pour voir ». Les directrices reçoivent quelques parents élus au conseil d'école pour leur montrer la situation.

A son arrivée, l'inspecteur de l'éducation nationale rencontre quelques parents, puis il réunit l'ensemble des enseignants à 11h30. La position de l'équipe, en réaction aux événements, n'est pas acquise d'avance. Les décisions sont prises à la majorité, et les enseignants décident d'agir de façon à calmer le jeu plutôt que d'enflammer les esprits. L'adjoint au maire et les services techniques, venus constater les dégâts, décident de faire intervenir au plus vite une équipe de nettoyage. Les directrices vont porter plainte au commissariat.

Le lundi matin, l'inspecteur d'académie est présent au coté des enseignants pour la rentrée des enfants. Les inscriptions ont été enlevées pendant le week-end. Quelques jours plus tard, les portes sont réparées et les grilles rehaussées.

Les conséquences de la crise :

Dans ce type de situation, la cohésion de l'équipe autour des directions est primordiale.

Mais il est important d'avoir le soutien de tous les partenaires : inspection, mairie, parents d'élèves.

Par la suite, les directions du groupe scolaire, l'adjoint au maire ainsi qu'un représentant du contrat local de sécurité seront invités à une réunion par la FCPE. La réflexion portera principalement sur la sécurité (rôle des îlotiers), la responsabilité des familles, le rôle des associations en direction des jeunes.

FICHE N°6

Agression à l'encontre d'un professeur

Agression en dehors du collège mais rattachée à la fonction de professeur

Collège de 814 élèves, existence d'un réseau d'éducation prioritaire, quartier sensible ; Académie de VERSAILLES.

Origine de la crise :

Deux élèves, dont l'un fait l'école buissonnière, font la queue devant un restaurant de la galerie marchande où déjeunent une jeune enseignante, enceinte et son enfant de trois ans. Les deux élèves (13 et 14 ans) importunent le professeur, puis l'insultent publiquement lorsqu'elle leur demande d'arrêter. Le plus âgé des deux élèves, accompagné d'un autre jeune apprenti, la poursuit à l'extérieur pour la menacer, *afin qu'elle n'en parle pas au collège*. L'intervention de clients, puis de vigiles, les met en fuite.

La gestion de la crise :

Démarches vers les individus

- Le professeur : après écoute et réconfort, l'enseignante est accompagnée pour le dépôt de plainte. Des conseils lui sont prodigués afin qu'elle fasse une déclaration à l'autonome et qu'elle consulte un médecin.
- Les familles des agresseurs : une rencontre est organisée pour qu'elles soient informées des faits.
- Les deux élèves : à la suite d'un entretien, leurs rôles sont clarifiés par le CPE afin de différencier les sanctions.

Démarches vers la collectivité

- Les professeurs : dans un contexte de crainte vis-à-vis d'attaques en dehors du collège (un précédent traumatisme de ce type est survenu deux ans auparavant), une information directe et un soutien accru sont mis en œuvre auprès des autres enseignants. L'aide institutionnelle du Contrat Local de Sécurité est soulignée.
- Les classes des élèves concernés : mise au point est faite pour éviter le développement des rumeurs.
- La communauté scolaire : affichage des sanctions différenciées selon le degré de responsabilité des auteurs.

La sortie de crise :

Pour le plus âgé des deux élèves, le conseil de discipline prononce une exclusion définitive. Parallèlement, un accompagnement de ce jeune est organisé : entretien pour l'aider à s'analyser (valorisation de ses compétences) et à vivre positivement le changement d'établissement - et donc d'environnement social. Un suivi se met en place avec le nouveau collège (médiation au cours d'autres crises agressives).

Afin d'améliorer la connaissance mutuelle entre les habitants du quartier et les enseignants du collège, des rencontres avec des associations locales sont organisées. Des actions de formation et des temps d'information sont mis en œuvre.

Les enseignements de la crise :

Le sentiment des enseignants d'être "en danger" face aux élèves et aux familles reste très fort et ressurgit périodiquement lors de crises (deux arrêts de travail spontanés en six mois). La problématique de l'osmose quartier/collège entraîne une réflexion collective sur l'emprise des mentalités des bandes, sur les rumeurs. Une des priorités du chef d'établissement sera de lever le malentendu entre le collège et le quartier, où chacun se sent agressé : les professeurs, par les comportements des élèves, et le quartier par l'échec scolaire réel ou supposé et le sentiment d'abandon.

Le collège doit être vécu comme un lieu de sécurité et de respect d'autrui, et non de repli. Ses membres ont droit à sa protection et à sa médiation même en dehors de son enceinte.

FICHE N°5

Agression sexuelle à l'encontre d'une élève d'école élémentaire

Acte de pédophilie perpétré par un enseignant à l'encontre d'une élève de sa classe

Ecole élémentaire de 10 classes, située dans une zone périurbaine, plutôt favorisée ; Académie de MONTPELLIER.

En amont, origine(s) de la crise :

L'enseignant mis en cause, titulaire remplaçant sur la circonscription, avait déjà fait l'objet de critiques de la part des parents pour ce qui concerne ses attitudes avec les enfants.

La crise :

Le directeur de l'école informe, le jeudi 30 novembre à 19h30, l'I.E.N. de la circonscription des faits suivants : une élève de son école lui a décrit, en pleurant, des gestes ambigus commis à son encontre, alors qu'elle était seule en classe pendant une récréation, par son instituteur qui l'avait retenue.

Compte tenu des antécédents, l'I.E.N. et le directeur décident :

- de faire un signalement au Procureur,
- d'empêcher l'enseignant de reprendre sa classe le lendemain matin.

Parallèlement, les parents déposent une plainte à la gendarmerie. Le lendemain, l'I.E.N. est présent à l'école, organise le remplacement, informe l'inspecteur d'académie qui prend une mesure de suspension immédiate, s'occupe du maître qui est sous le choc.

Le traitement :

L'action s'est organisée dans plusieurs directions.

- La procédure : déposition de l'I.E.N., contact avec le procureur, remise du dossier de l'enseignant aux gendarmes.
- Les autres enseignants et les parents : cellule de crise avec l'assistante sociale conseillère technique de l'inspecteur d'académie, le médecin conseiller technique ; intervention dès le lendemain dans l'école, réunion avec les familles, en présence du maire.
- Les enfants : intervention du médecin et d'un psychologue dans la classe.
- L'instituteur : celui-ci est reçu par l'inspecteur d'académie ; les représentants des personnels élus à la Commission Administrative Paritaire Départementale sont prévenus. Il est suivi par l'assistante sociale des personnels.

L'exploitation :

Les différentes phases de cet incident ont été analysées par les services responsables.

Il ressort de cette analyse que la bonne maîtrise de l'opération a tenu essentiellement à la capacité de mobilisation immédiate d'un réseau large, allant des services sociaux et médicaux (internes et externes) à la gendarmerie et la justice, ainsi qu'à la transparence affichée.

FICHE N°7

Agression à l'encontre d'un personnel

Agression physique d'une enseignante par un élève

Collège de 850 élèves dont 71 en SEGPA, suivi assuré par la commission départementale de lutte contre la rupture scolaire ; Académie de MONTPELLIER.

En amont, origine(s) de la crise :

Ce collège, après avoir été l'un des plus brillants de la ville, est aujourd'hui considéré comme le plus difficile. Le score de l'évaluation 6^{ème} est de 56,1 (moyenne départementale : 66, moyenne ZEP : 59,8). La situation dans l'établissement est toujours tendue, exigeant une grande vigilance de tous les instants. Plusieurs cas d'élèves très difficiles (collège et SEGPA) sont traités par la commission départementale de lutte contre la rupture scolaire. Un projet sur la gestion de la violence est en cours, animé par le principal et une CPE. Après l'avoir longtemps refusé, le collège doit entrer en ZEP l'année suivante.

L'événement déstabilisant :

Ce jour-là, à la suite d'une remarque banale sur son travail, un élève agresse violemment une enseignante d'espagnol : coups de poing, coups de pieds au visage et au corps alors que celle-ci est tombée à terre. Il faudra plusieurs personnes pour maîtriser l'élève.

Cet élève, difficile, avait toujours été maintenu dans des limites acceptables. L'incendie de son appartement quelques semaines auparavant a modifié son attitude, mais il n'avait pas encore été proposé au réseau partenarial.

Le traitement, la gestion de la crise et le retour à une situation calme :

- Gérer l'urgence.

Les enseignants se sont réunis dans l'amphithéâtre du collège.

Police et justice, immédiatement prévenues, se rendent très rapidement sur les lieux (Commandant de la brigade des mineurs et substitut des mineurs). Alertés, l'inspecteur d'académie, le secrétaire général et l'inspecteur de l'information et de l'orientation arrivent également.

Après avoir rencontré l'enseignante, les autorités académiques se rendent dans l'amphithéâtre pour entendre les enseignants.

- Apaiser, communiquer.

Les prises de parole et les demandes sont mesurées. La rapidité d'intervention et la présence de tous sur le terrain ont été des éléments favorables à l'instauration de l'écoute. La demande porte essentiellement, non sur les moyens (le collège est déjà doté des moyens des ZEP), mais sur la création d'une classe relais pour le quartier. Celle-ci étant déjà prévue pour la rentrée scolaire suivante, l'annonce de son ouverture anticipée a pu être faite pour le retour des congés de printemps si les conditions de locaux étaient réunies.

Une demi-journée banalisée, prévue initialement pour traiter de ces problèmes, avait été programmée, décision est prise de la transformer en journée entière banalisée. Quelques jours plus tard, celle-ci se déroulera dans une atmosphère constructive et très studieuse.

Les enseignements de la crise :

Le collège avait anticipé la montée de la violence et en faisait une question importante. En répondant à la demande, l'inspecteur d'académie, arrivé rapidement sur place, a anticipé les besoins du quartier. La discussion avec les enseignants a permis d'évoquer les situations d'élèves en rupture scolaire et l'action entreprise à leur égard par la commission départementale.

La crise a accéléré le passage en ZEP qui était encore refusé par un grand nombre d'enseignants et a permis d'assurer le travail en réseau dans le quartier. Ce dernier point est encore à améliorer fortement aujourd'hui, de même qu'est à revoir la pratique de « sélection et d'exclusion » pratiquée par une partie du corps enseignant.

FICHE N°8

Agression à l'encontre d'un personnel

Agression physique d'un CPE par un parent d'élève

Collège de 522 élèves., classe relais dans le quartier en lien avec le collège ; Académie de MONTPELLIER.

En amont, origine(s) de la crise :

Cet établissement n'est pas en réseau d'éducation prioritaire mais il doit être considéré comme sensible car une partie de la population scolaire accueillie est particulièrement difficile.

Suite à une bagarre entre élèves dans la cour, le CPE sépare les antagonistes et entreprend des négociations pour les conduire vers le bureau de la vie scolaire. La famille d'un élève est prévenue par téléphone mobile par un camarade. Dans les minutes qui suivent, le père arrive en moto dans le collège, accompagné d'une autre personne.

L'événement déstabilisant :

Ils s'attaquent au CPE, le fils en profite pour frapper ce dernier et le faire tomber. L'intervention de la principale et du portier permet de calmer l'agression physique. Mais la violence verbale continue, avec menaces de mort et insultes graves.

La gestion de la crise :

- Gérer l'urgence.

Alertée, la police de proximité est rapidement sur les lieux. Les agresseurs sont arrêtés et placés en garde à vue. Informés de ces actes, les professeurs se réunissent au CDI et ne reprennent pas les cours.

- Apaiser, communiquer.

L'inspection académique ayant été prévenue, l'inspecteur de l'information et de l'orientation se rend au collège. Après avoir appelé le procureur puis le commissaire de police, il rencontre le chef d'établissement et les professeurs. Il les informe de ses démarches.

- Réaffirmer des valeurs.

Par la voix de l'inspecteur de l'information et de l'orientation, le procureur passe un message aux enseignants pour affirmer que toute la rigueur nécessaire sera appliquée. En accord avec le commissaire, le dépôt de plainte est organisé et un soutien est mis en œuvre auprès des personnes devant témoigner ou déposer. Afin de rassurer et prévenir d'éventuelles représailles, des rondes régulières aux abords du collège seront assurées par la police de proximité. A l'issue de la rencontre, les enseignants acceptent de reprendre les cours. L'inspecteur s'engage à les rencontrer le lendemain afin de faire le point.

Lors de cette réunion, il est convenu que les enseignants engageront le dialogue avec les élèves afin que ceux-ci puissent formuler leurs interrogations et leur ressenti. La proposition d'une grève symbolique est abandonnée.

Les leçons de la crise pour le fonctionnement général :

Une intervention rapide a prouvé aux membres de la communauté scolaire que l'institution les soutenait dans la difficulté et qu'ils étaient entendus. La réflexion a porté sur l'amélioration du partenariat déjà existant (partenariat départemental avec convention EN, police, justice, groupe départemental de prévention de la rupture scolaire, classe relais). Les échanges autour de ces partenariats sont vécus comme des temps de parole et de rencontre.

FICHE N°9

Agression à l'encontre de l'institution

Intrusion d'un groupe d'élèves dans un collège

Collège de 500 élèves, en zone d'éducation prioritaire, situé dans un quartier particulièrement difficile ; Académie de TOULOUSE.

En amont, origine(s) de la crise :

Décembre 1998, mort d'un jeune lycéen du quartier au cours de son interpellation par la police lors d'un vol de voiture. Le quartier est secoué par des émeutes tout le week-end.

L'événement déstabilisant :

Le lundi matin, un groupe de 250 jeunes des cités envahit la cour du collège dans le but d'entraîner les élèves à une manifestation en ville l'après-midi. Colère des jeunes, jets de pierres contre les vitres du collège : la situation est alarmante.

La gestion de la crise :

- Gérer l'urgence.

Alerter les services de police ou agir seul dans un premier temps, tel est le dilemme devant lequel se trouve le principal. La simple vue de policiers risquant de déclencher une émeute dans le collège, le chef d'établissement intervient donc seul ; il est suffisamment connu et respecté dans le quartier pour se le permettre.

- Apaiser et redonner droit à la parole.

S'adressant aux meneurs, le principal propose de recevoir une délégation de 20 jeunes. Le CPE est chargé de réunir 20 autres élèves du collège. C'est dans le calme et la solennité de la salle du conseil d'administration que le dialogue se noue, permettant aux jeunes de s'exprimer.

- Réaffirmer des valeurs et des principes.

Le principal a trois objectifs :

- Montrer que la rumeur – assassinat volontaire du jeune par la police – est sans fondement, les faits n'étant pas encore clairement établis.
- Faire comprendre que les dégradations de véhicules individuels et de locaux de services publics n'étaient pas justifiées.
- Affirmer que la mort d'un jeune est de toute façon inacceptable.

Le principal propose alors de respecter une minute de silence. L'autorisation de manifester l'après-midi est accordée pour les élèves externes sous réserve de l'accord de leurs parents. Le principe d'organiser une collecte pour aider la famille est accepté avec l'encadrement de l'équipe de direction.

Les jeunes se retirent du collège.

- Mobiliser la communauté scolaire autour de positions cohérentes.

Le principal rencontre les personnels en salle des professeurs. Une position commune est adoptée : ne pas refuser la discussion avec les élèves, ne pas prendre parti et modérer les propos sur la base des principes affirmés par le principal lors de sa rencontre avec les jeunes.

Parallèlement, l'inspecteur d'académie est informé régulièrement de l'évolution de la situation.

Les leçons de la crise pour le fonctionnement général :

Même si elle l'a profondément marqué, cette crise exceptionnelle n'a pas eu un fort impact sur le fonctionnement du collège, et permet de dégager quelques enseignements majeurs :

- dans la gestion d'une crise, le chef d'établissement doit faire preuve de discernement. En fonction de sa connaissance du quartier, des élèves, de la solidité de sa position, il prend une décision qui comporte toujours une prise de risque, ici le fait de ne pas alerter la police, décision qui, dans un autre contexte, aurait pu s'avérer catastrophique.
- l'établissement doit toujours tenter de jouer son rôle. Agressé comme symbole de l'institution honnie, il a su rester, au cours de cette crise, un lieu de parole apaisée permettant d'affirmer des valeurs de citoyenneté.

FICHE N°10

Concomitance de faits violents

Intrusion de personnes étrangères à l'établissement

Collège de 290 élèves, appartenant à un réseau d'éducation prioritaire ; Académie de REIMS.

En amont, origine(s) de la crise :

L'un des quartiers de la ville rassemble des ethnies diverses pour lesquelles l'école constitue souvent le lieu privilégié de rencontre, voire de confrontation.

Depuis les récents événements aux Etats-Unis, un climat de défiance est ressenti parmi certains groupes d'élèves.

La crise :

La principale et le conseiller principal d'éducation reçoivent la visite et les plaintes du grand frère d'un des élèves les informant de brimades subies par son frère à l'extérieur du collège.

Dans le même temps, une bagarre oppose, dans la cour, un jeune défendant son camarade, assailli d'injures à caractère raciste.

Simultanément, trois dames sont venues, devant les locaux administratifs, interpeller violemment le grand frère.

La gestion de la crise :

Les trois incidents demandent à être gérés de façon concomitante. La principale et la CPE arrivent à convaincre le grand frère du jeune élève que l'attitude de ce dernier se révèle depuis quelque temps peu civile et provocatrice.

Un rappel à la loi, aux principes de neutralité et de tolérance stoppe rapidement l'altercation de la cour de récréation.

Les trois dames sont toujours présentes, à l'entrée du collège et invectivent l'ensemble de la communauté scolaire. La principale constate, après leur avoir demandé de décliner leur identité, que leurs enfants ne sont pas scolarisés dans l'établissement. Elle les enjoint de quitter l'établissement, ce qu'elles font de très mauvaise grâce, non sans avoir auparavant proféré des menaces et des propos racistes.

Une demande est faite à la gendarmerie afin qu'il y ait une présence dissuasive au moment de la sortie, à la fin des cours. La mairie est alertée ainsi que les services de l'inspection académique, un compte rendu est adressé au conseil général (les transports scolaires pouvant être le lieu de règlements de compte).

Les leçons de la crise pour le fonctionnement général :

Une rencontre avec le maire aboutit à la décision de mieux sécuriser l'accès à l'établissement par la pose de barrières par les services municipaux.

Pour prévenir toute rumeur, une réunion permet d'informer l'ensemble du personnel et de demander la vigilance de chacun en tout lieu.

Chaque professeur fera ensuite en classe un rappel solennel à la loi.

Le principal adjoint présente le bien-fondé de la création d'un comité d'éducation à la santé et à la citoyenneté au collège, création qui sera proposée au conseil d'administration prochain. La prévention de la violence s'impose comme champ d'action prioritaire pour l'année.

Le conseiller principal d'éducation réunit l'équipe vie scolaire à laquelle il donne des consignes de surveillance très précises (renforcement des effectifs aux heures et lieux stratégiques, conduite à adopter en situation d'urgence...).

Une vigilance particulière est recommandée à la personne en poste à l'accueil qui doit stopper toute personne étrangère à l'établissement et alerter l'équipe de direction en cas d'entrée suspecte.

Le centre social de la ville, partenaire très actif du collège et qui vient d'être doté d'un poste d'adulte relais médiateur familles, est contacté.

FICHE N°11

Traumatisme de la communauté éducative

Malaise d'un élève en cours d'EPS, puis décès à l'hôpital

Collège de 621 élèves dont 71 élèves de SEGPA ; Académie d'AMIENS

La crise :

Durant l'échauffement d'un cours d'EPS, un élève est pris d'un malaise grave, il est sans connaissance. Il décède à l'hôpital.

La gestion de la crise :

L'enseignant a placé l'élève en position latérale de sécurité, un second enseignant (ayant bénéficié d'un stage « premiers secours ») a pratiqué le bouche à bouche et un massage cardiaque. Le gardien a alerté le SAMU et appelé le chef d'établissement qui s'est rendu immédiatement sur place.

Constatant la gravité de la situation, il a téléphoné à son équipe de direction ; la CPE, le médecin et l'infirmière l'ont rejoint.

Les élèves des deux classes, alors en cours d'EPS, ont été pris en charge, dans une salle de classe, par la CPE, le médecin et l'infirmière.

Le principal a prévenu l'inspecteur d'académie.

L'élève a été conduit à l'hôpital par le SAMU.

A ce moment, sur la consigne du médecin du SAMU, l'équipe de direction a informé le père et la mère de l'élève : « votre enfant vient d'avoir un malaise au collège et il est hospitalisé au service des urgences ».

La cellule de crise de l'hôpital psychiatrique, alertée par le SAMU, a contacté le principal. Elle est arrivée au moment où le principal partait à l'hôpital. Elle était composée d'un médecin psychiatre, d'un psychologue, de trois infirmières psychiatriques. Elle a pris en charge les élèves.

A son arrivée à l'hôpital, le principal a appris le décès de l'élève. Il a alerté l'inspecteur d'académie qui s'est rendu sur place, dans le collège. Les parents de l'élève et son enseignant ont été pris en charge par les psychologues de l'hôpital.

Au retour dans le collège, le principal, en accord avec le psychiatre, a décidé des mesures suivantes :

- Les élèves resteraient ensemble et déjeuneraient au collège en compagnie des membres de la cellule de crise.
- Tous les parents seraient prévenus par téléphone.

L'équipe de direction a annoncé le décès à tous les enseignants qui devaient en informer leurs élèves respectifs, en indiquant la possibilité de rencontrer la cellule de crise, présente dans le collège.

L'équipe a également prévenu le président de la fédération de parents d'élèves, le maire et la présidente de la communauté ayant été tenus au courant par la gendarmerie.

Une lettre à destination des parents des deux classes (en cours d'EPS au moment du malaise de l'élève) a été remise à chaque élève.

Une cellule d'accueil, composée du médecin scolaire, de l'infirmière et du psychologue du point écoute a été à disposition dans l'établissement, jusqu'aux obsèques.

La famille ayant souhaité la présence de représentants du collège aux obsèques, l'équipe de direction a organisé la délégation et a pris en charge le recueil de fonds pour marquer la participation de tous.

Durant toute cette période, le contact a été maintenu avec la gendarmerie puisqu'il y avait nécessité de connaître la cause du décès.

Le principal et l'enseignante avaient signalé la situation à l'autonome de solidarité (étant tous deux adhérents).

L'équipe avait également répondu aux sollicitations de la presse, ce qui a évité une déformation des faits par la rumeur.

Le principal et l'enseignante ont rencontré les parents deux jours après les obsèques.

Une plaque a été déposée par une délégation (élèves, parents, enseignants) sur la tombe en fin d'année scolaire, en présence des parents.

FICHE N°12

Agression à l'encontre d'un personnel

Agression physique d'un professeur par un élève

Lycée général technologique et lycée professionnel de 1075 élèves, situé en zone d'éducation prioritaire et en site de prévention et de lutte contre la violence ; mise en place d'un Groupe d'Aide et de Prévention et d'une cellule d'urgence dans l'établissement, existence d'un Contrat local de Sécurité ; Académie d'AMIENS.

Réflexion en dehors de toute situation de crise :

Une procédure est mise en place par un Groupe d'Aide et de Prévention pour faire face à un éventuel acte de violence envers un adulte à l'occasion d'un cours ou d'une activité.

La procédure :

1. Prévenir les conseillères principales d'éducation au plus vite.
2. Informer l'équipe de direction.
3. Prendre les mesures d'accompagnement et de protection de la victime.
4. Réunion de la cellule d'urgence :
 - Information des membres,
 - Soutien psychologique,
 - Mise en pratique de l'éducation à la citoyenneté dans les classes.
5. Les cours sont suspendus dans la classe concernée jusqu'à la fin de la ½ journée avec intervention des membres de l'équipe éducative.
6. Déposition écrite individuelle des élèves.
7. « Réinscription » des élèves de la classe concernée en présence du responsable légal.
8. Travail sur la citoyenneté pendant les cours avec intervention des collègues qui sont disponibles à ce moment-là.
9. Intervention dans la classe des collègues disponibles afin d'aider le professeur à effectuer un travail sur la citoyenneté pendant la période où l'auteur de l'acte violent n'a pas été identifié.
10. Synthèse en Groupe d'Aide et de Prévention.

La situation de la crise :

Un élève lance un projectile pendant le cours et blesse le professeur à la tête alors qu'il écrit au tableau.

La gestion de la crise :

Dans un premier temps, toutes les mesures ont été prises concernant le professeur victime de l'agresseur.

Parallèlement à la procédure engagée (police, justice), l'objectif a été d'éviter que l'établissement soit trop perturbé par les conséquences de l'acte de violence, ce qui aurait donné trop d'importance à l'agression. Les services de secours alertés, la victime a été évacuée et sa famille a été prévenue.

Les élèves ont été gardés dans la salle de classe, un témoignage par écrit leur a été demandé.

Les professeurs disponibles ont pu ensuite intervenir avec l'équipe de direction et d'autres membres de la communauté scolaire pour essayer de découvrir l'auteur de l'agression.

L'auteur de l'acte n'étant pas identifié, les élèves ont été reçus un par un par le CPE et le professeur principal.

Dans l'impossibilité de démasquer l'auteur après cette démarche, les familles ont été prévenues.

Un entretien avec les responsables légaux des élèves a été la condition obligatoire pour que les lycéens puissent rejoindre la classe.

Le recours à l'anonymat des témoignages a été également un moyen pour essayer d'identifier l'auteur.

Ce dispositif a été assez efficace puisqu'il a permis de réunir assez d'indices pour identifier l'auteur, même si celui-ci n'a jamais avoué.

Pendant une semaine, les professeurs qui étaient disponibles sont intervenus avec le professeur ayant en charge la classe. Il était important d'impliquer l'ensemble des enseignants et autres membres de la communauté.

FICHE N°13

Agression à l'encontre de l'institution

Climat de tension impliquant un enseignant

Lycée professionnel de 626 élèves, existence d'un contrat local de sécurité ; Académie de REIMS).

En amont, origine(s) de la crise :

Un document affiché sur un panneau syndical en salle des professeurs est découvert par des aides éducateurs. Sa rédaction, faisant apparaître que « l'origine nord africaine » des élèves et des aides éducateurs constitue un problème, est immédiatement perçue comme discriminatoire et xénophobe. L'information parvient aux lycéens qui préviennent la presse.

L'événement déstabilisant :

Mouvement des élèves qui décident de boycotter les cours. Les établissements scolaires de la ville et l'inspection académique sont envahis. Ces manifestations dégénèrent par la suite : dégradations de locaux scolaires, insultes à l'égard des représentants de l'institution. La presse et la télévision couvrent ces événements.

La gestion de la crise :

- Gérer l'urgence.

Il était nécessaire tout d'abord de veiller à ce que les élèves ne perdent pas confiance en l'institution. A cet effet, il convenait de rechercher des interlocuteurs représentants les élèves et de communiquer rapidement avec eux. Après concertation de l'équipe de direction, avec l'aide d'un IA-IPR vie scolaire, décision est prise de favoriser le dialogue afin de rétablir l'exactitude des faits et apporter une réponse.

- Ecouter, permettre la formulation.

La rencontre avec les représentants des élèves a permis de formaliser les malaises et les revendications des jeunes. Elle a également permis de faire taire les rumeurs tout en affirmant des valeurs et des résolutions claires.

- Réaffirmer des valeurs et des principes.

Afin de se situer de manière très nette par rapport aux propos à caractère xénophobe, le proviseur annonce que l'auteur du document incriminé sera sanctionné. Les élèves sont informés également que tous leurs professeurs ont signé une pétition dénonçant sans ambiguïté le document.

- Informer et rendre compte.

L'information vers l'institution a permis au proviseur de rompre la solitude du chef d'établissement. Il peut alors s'adresser à ses interlocuteurs au nom de l'institution.

Parallèlement, l'interview du proviseur par les médias, sommant l'auteur des écrits de se faire connaître, a poussé celui-ci à « se dénoncer ». Il a pu expliquer que son intention n'était pas xénophobe, tous les moyens lui ont été accordés pour s'expliquer par écrit et par différents canaux.

- Retrouver le calme et protéger tous les membres de la communauté.

Le désir de justice ne devait pas entraîner de vindicte populaire. Le proviseur a demandé au professeur en question de ne pas se nommer dans un premier temps dans ses écrits. Une fois les excuses présentées à la communauté scolaire, il était important que les familles soient informées par écrit et rassurées afin que les élèves retournent en cours. De même, il importait à ce moment-là de refuser une intrusion de la télévision, risquant de déstabiliser à nouveau les adolescents.

Les leçons de la crise pour le fonctionnement général :

A la suite d'un conseil d'administration extraordinaire permettant d'informer la communauté scolaire des faits survenus, et afin de comprendre ce qui s'était passé, la réflexion a porté sur :

- L'utilisation des structures institutionnelles (CVL, CA, Conférence des délégués...) pour dire ce qui a été fait et ce qui sera fait pour prévenir de telles situations.
- Le rapport aux médias dès lors que la crise a franchi les murs de l'établissement, afin de combattre la désinformation.
- L'installation d'espaces de discussion sur des thèmes tels que l'immigration, le racisme, abordés de manière pédagogique.
- L'instauration d'une attention soutenue envers la communauté scolaire pour restaurer une relation authentique entre la vie scolaire, les élèves et les enseignants.

FICHE N°14

Déstabilisation
d'un
établissement

Dérive d'un
personnel

Lycée professionnel et technologique de 130 élèves tous niveaux, 70 à 80 publics stagiaires 18-25 ans en grande et très grande difficulté, situé en REP et site expérimental de prévention et de lutte contre la violence ; Académie d'AIX-MARSEILLE.

L'origine de la crise :

Une jeune enseignante rencontre dès le début de l'année des problèmes de discipline dans ses nombreuses classes, demande à elle seule pratiquement autant de sanctions que le reste du lycée réuni, et exclut des élèves de cours à un rythme dangereusement accéléré. On voit se développer au niveau des élèves un climat haineux à l'égard de cette enseignante qui, reçue par le chef d'établissement, attribue ce phénomène à son exigence professionnelle. Le phénomène s'amplifie, des parents téléphonent pour se plaindre du professeur, des menaces sont proférées par les uns et par les autres, mais l'enseignante ne souhaite pas porter plainte. Un évident climat de tension a commencé à s'installer dans l'établissement, des menaces anonymes arrivent par téléphone. Une ambiance détestable s'installe en salle des professeurs. Des délégués de classe demandent à être reçus par le chef d'établissement.

Le traitement et la gestion :

Le traitement du problème se fait à plusieurs niveaux :

- **Le professeur**, convoqué par le chef d'établissement, essaie de minimiser sa responsabilité, sans pour autant réellement nier ses difficultés. Elle est mise en demeure de professionnaliser ses relations avec les élèves. Quelque peu dépassée par les événements, elle se réfugie dans l'agressivité. Nous lui demandons de nous tenir informés de tout problème de discipline afin d'analyser la situation, et de trouver des solutions adaptées. Nous l'informons que la récurrence de faits similaires nécessiterait une procédure administrative.
- **Les délégués élèves au conseil d'administration** sont reçus par le proviseur-adjoint pour dédramatiser la situation. Ils sont informés de la volonté de l'équipe de direction de gérer comme il se doit la situation. Ils sont assurés qu'une démarche adaptée est faite vers toutes les personnes concernées, mais qu'ils n'ont pas à connaître ce qui pourrait être fait envers des personnels. Il leur est précisé qu'en aucun cas des menaces ou autres attaques personnelles ne sauraient être tolérées, que l'évolution de la situation sera suivie par les personnels de direction.
- **Les aides éducateurs** sont très présents dans cette affaire, certains expriment leur indignation avec un manque évident de réserve. Nous choisissons de les responsabiliser dans un rôle de "médiateurs" vers une information des élèves et un objectif de retour au calme. Nous leur précisons qu'un peu plus de réserve serait sans doute plus en rapport avec les objectifs de leur fonction. La démarche fonctionne au-delà de ce qui était espéré, ce qui attire au passage notre attention sur l'éventuel impact, positif ou négatif, que peuvent avoir ces personnels sur les élèves.
- **Les professeurs** pour la grande majorité d'entre eux paraissent surtout à la recherche de solutions pour ne pas être trop impliqués dans le problème...ce qui nous permet de demander aux délégués des personnels de considérer "l'incident" comme réglé au mieux de l'intérêt de l'établissement.

Et de fait, ce problème s'estompe beaucoup plus rapidement qu'il n'était arrivé, ceci étant sans doute facilité par le fait que l'atmosphère habituelle du lycée est plutôt relativement paisible et sans tensions notables.

Le suivi de crise :

Une attention toute particulière est apportée au suivi du déroulement des cours du professeur mis en cause. La situation se normalise très rapidement, les très rares tentatives de déstabilisation sont contrées plutôt sèchement. Le professeur concerné par cette crise a évolué de manière particulièrement significative et positive. Elle a encore quelques problèmes d'autorité, mais les gère de manière plus raisonnée et prend conseil. La majorité des personnels semblent avoir pris conscience des dangers de certains écarts de langage ou de comportement, et portent nettement plus d'attention à leur responsabilité d'exemplarité en face des élèves.

FICHE N°15

Agression sexuelle à l'encontre d'une élève

Violence sexuelle à l'encontre d'une jeune fille par un élève de l'établissement

Cité scolaire comprenant : un collège, un lycée professionnel, un lycée d'enseignement général et technologique (lycées accueillant chacun 550 élèves). Une caractéristique majeure est l'appartenance d'une très forte majorité d'élèves à des familles considérées comme défavorisées ; Académie de REIMS.

En amont, origine(s) de la crise :

Une infirmière de la cité scolaire informe le proviseur qu'une élève mineure de seconde dit avoir été victime, neuf jours plus tôt, d'un viol (dans les toilettes), perpétré par un élève du lycée professionnel qu'elle pense pouvoir reconnaître.

Le proviseur et l'infirmière font un signalement au procureur et contactent la famille de la victime qui, bien qu'alertée, n'a effectué aucune démarche. La famille est informée de la nécessité de porter plainte avec, à l'appui, un certificat médical. Elle demande que le silence soit gardé sur cette affaire.

La gendarmerie est saisie et procède à l'enquête.

La crise :

Quatre à cinq jours après les déclarations de la jeune fille, une camarade est mise dans la confidence par celle-ci ; cette dernière en parle à d'autres élèves.

La rumeur monte et le proviseur, récemment nommé, est accusé par les élèves et quelques jeunes professeurs d'avoir caché un fait grave, alors qu'il avait lui-même demandé aux délégués de classe de rompre la loi du silence de la cité.

Quelques centaines d'élèves refusent d'entrer en classe (le jour des vacances de la Toussaint).

Les élèves sont immédiatement réunis par le proviseur qui expose les faits réels et explique les raisons de son action. Une partie des élèves, soutenue par quelques professeurs, partent en délégation à la gendarmerie et veulent défilier en ville. Une petite délégation d'élèves et de professeurs rencontre le député conseiller régional et le maire adjoint, professeur au lycée, pour évoquer les problèmes d'insécurité et de délabrement des toilettes.

La gestion de la crise :

Le proviseur s'entretient téléphoniquement avec le député et le maire adjoint, reçoit une délégation de professeurs pour leur expliquer la chronologie de la situation et les informer des mesures prises.

Les médias se font l'écho de la crise et l'amplifient. Le proviseur use de son droit de réponse pour clarifier la situation.

Le proviseur réunit rapidement un conseil d'administration des trois établissements puis envoie à tous les parents d'élèves un courrier rendant compte de la situation, les informant des modalités de rentrée : les élèves devront rentrer en classe pendant que les délégués seront réunis en la présence de parents et de personnels volontaires.

La rentrée se passe normalement et la presse écrit : « les parents d'élèves et les professeurs ont apprécié cette démarche d'ouverture et de dialogue ».

L'enquête de gendarmerie ne peut aboutir à la mise en cause d'un élève.

Les leçons de la crise pour le fonctionnement général :

Cette situation de crise a constitué une épreuve difficile pour la cité et pour l'équipe de direction. Elle a mis en évidence des questions de fond : la prise en compte d'affirmations venant d'élèves fragiles, les limites de l'information en cours d'enquête, le rôle de la presse, la difficulté de gérer en même temps des élèves de plusieurs établissements, ayant des sensibilités et des motivations différentes (pour les plus responsables, c'est la manifestation d'un sentiment d'insécurité plus fort que l'insécurité elle-même ; pour les moins responsables, c'est l'opportunité d'une agitation déstabilisatrice et un bon prétexte pour « sécher les cours »).

Faire évoluer les mentalités est une épreuve de longue haleine.

Le proviseur a compris que la vigilance devait se renforcer en fin de semaine et que la cité vivait des phases de tension imprévisibles, souvent liées à des faits extérieurs, et pouvant résonner à l'intérieur des établissements.

5- TEXTES DE REFERENCE.

5-1- Textes généraux portant sur la responsabilité et les obligations des personnels :

Article 40 du code de procédure pénale :

Cet article fait obligation à tout fonctionnaire qui dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance d'un crime ou d'un délit, d'en donner avis sans délai au procureur de la République.

Code pénal :

Le code pénal qualifie les crimes et délits, et fixe les peines encourues. L'annexe de la circulaire n° 98-194 du 2 octobre 1998 fait un récapitulatif des différentes situations de crise auxquelles peuvent être confrontés les directeurs d'école ou les chefs d'établissement et leur qualification pénale (avec référence des articles dans le code). La loi n° 98-468 du 17 juin 1998 relative à la prévention et à la répression des infractions sexuelles a inséré de nouvelles dispositions concernant les violences sexuelles dans le code pénal et dans le code de procédure pénale.

Article 1382 du code civil :

Cet article dispose que « tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé, à le réparer ». Il fixe le principe de la responsabilité civile, ouvrant droit à réparation à la victime, dans la mesure où une faute et l'existence d'un lien de causalité entre celle-ci et le dommage sont prouvées. Dans certains cas cependant, la responsabilité de l'administration peut être engagée sans faute de sa part.

Loi du 5 avril 1937 (RLR : 261-4 + code civil article 1384) :

Cette loi, relative à la responsabilité de l'État pour les dommages causés ou subis par les élèves confiés aux membres de l'enseignement public, pose le principe de la substitution de la responsabilité de l'État à celle des membres de l'enseignement public (voir fiches n° 42 à 46 du guide juridique du chef d'établissement).

Loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires (JO du 14 juillet 1984 + RLR : 610-0) :

L'article 11 de la loi portant droits et obligations des fonctionnaires permet d'accorder une protection juridique aux fonctionnaires titulaires, stagiaires, et agents publics non titulaires. La collectivité publique est tenue de protéger les fonctionnaires contre les menaces, violences, voies de fait, injures, diffamations ou outrages.

Décret n° 85-1348 du 18 décembre 1985 modifié, relatif aux procédures disciplinaires dans les collèges, les lycées et les établissements d'éducation spéciale (RLR : 551-2)

Il fixe les règles à respecter concernant la composition du conseil de discipline et ses compétences. Il définit la procédure à suivre en matière disciplinaire et les modalités de contestation de la décision rendue par le conseil de discipline, devant la commission académique réunie sous la présidence du recteur.

Décret n° 85-924 du 30 août 1985 relatif aux établissements publics locaux d'enseignement : (RLR 520-0)

Ce décret définit le rôle et les pouvoirs du chef d'établissement, en particulier dans son article 8. Ainsi, le chef d'établissement est responsable de l'ordre dans l'établissement et assure la sécurité des personnes et des biens. Il veille au bon déroulement des enseignements et au respect des droits et devoirs de la communauté scolaire. Il fait appliquer le règlement intérieur, engage les actions disciplinaires et intente les poursuites devant les juridictions compétentes.

En application de l'article 9 de ce même décret, le chef d'établissement peut, en cas de difficultés graves dans le fonctionnement de l'établissement, prendre les mesures nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du service public.

En cas d'urgence, notamment en cas de menace ou d'action contre l'ordre dans l'enceinte et les locaux scolaires, le chef d'établissement 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.

Décret n° 91-173 du 18 février 1991 portant droits et obligations des élèves dans les établissements publics locaux d'enseignement du second degré (RLR : 520-0) :

Ce décret rappelle que les élèves ont, en tant que membres de la communauté éducative, des droits et obligations. Ils doivent respecter le principe de laïcité.

5-2- Prévention et/ou répression de certaines infractions :

Article L. 472-1 du code de l'éducation :

Quand un crime ou un délit a été commis dans un établissement scolaire, le chef d'établissement doit être avisé par le ministère public de la date et de l'objet de l'audience judiciaire.

Article L. 225-16-1 à L. 225-16-3 du code pénal :

Ces articles ont été insérés dans le code pénal par la loi n° 98-468 relative à la prévention et à la répression des infractions sexuelles et à la protection des mineurs. L'article L. 225-16-1 définit le délit de bizutage comme étant le fait pour une personne d'amener autrui, contre son gré ou non, à subir ou à commettre des actes humiliants ou dégradants lors de manifestations ou de réunions liées aux milieux scolaires et socio-éducatifs. Il punit ce délit d'une peine d'emprisonnement de six mois et de 50 000 francs d'amende. L'article L. 225-16-2 accroît la peine d'emprisonnement et d'amende (un an d'emprisonnement et 100 000 francs d'amende) lorsque l'infraction est commise sur une personne dont la particulière vulnérabilité, due à son âge, à une maladie, à une infirmité, à une déficience physique ou psychique, ou à un état de grossesse, est apparente ou connue de son auteur. Enfin, les personnes morales peuvent se voir condamnées pour délit de bizutage, l'article L. 225-16-3 prévoyant pour celles jugées responsables diverses peines comme une amende, la dissolution de la personne morale ou l'interdiction d'exercer des activités professionnelles ou sociales.

Article R. 645-12 du code pénal :

Cet article inséré dans le code pénal par le décret n° 93-726 du 29 mars 1993 relatif à l'intrusion dans les établissements scolaires, a créé une nouvelle contravention qui réprime l'intrusion de personnes non autorisées dans l'enceinte d'un établissement scolaire. Les

contrevenants sont passibles d'une amende de 10 000 francs (20000 en cas de récidive). Ils peuvent également être condamnés à un travail d'intérêt général. La circulaire n° 96-156 du 29 mai 1996 relative aux sanctions de faits délictueux commis à l'intérieur des locaux scolaires précise les modalités de contrôle des entrées dans les établissements.

Loi n° 2000-196 du 6 mars 2000 instituant un Défenseur des enfants et circulaire n° 97-119 du 15 mai 1997 relative à la prévention des mauvais traitements à l'égard des élèves (RLR 506-1) :

La loi institue un Défenseur des enfants, autorité indépendante, nommée pour six ans par décret en conseil des ministres. Il est chargé de défendre et de promouvoir les droits des enfants consacrés par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé. Il reçoit les réclamations individuelles d'enfants mineurs ou de leurs représentants légaux qui estiment qu'une personne publique ou privée n'a pas respecté les droits de l'enfant. Il porte à la connaissance de l'autorité judiciaire les affaires susceptibles de donner lieu à une mesure d'assistance éducative. Il fait toutes recommandations qui lui paraissent de nature à régler les difficultés dont il est saisi.

La circulaire indique qu'au niveau départemental, le président du conseil général est responsable de la politique de prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs. L'inspecteur d'académie doit définir avec ce dernier comment son action s'intègre à ce dispositif départemental. En cas de présomption de maltraitance, le président du conseil général est saisi, et l'inspecteur d'académie informé de cette saisine. Enfin, en cas d'urgence, c'est-à-dire quand les personnels sont confrontés à une situation de maltraitance grave et manifeste, le procureur de la République doit être saisi, et l'inspecteur d'académie et le président du conseil général informés.

Circulaire n° 97-175 du 26 août 1997 et circulaire n° 2001-044 du 15 mars 2001 relatives aux violences sexuelles (RLR : 506-1) :

Cette circulaire présente les différents cas de violences sexuelles et leur qualification pénale. Elle aborde le problème des accusations sans fondement dans ce domaine (relevant de la diffamation) et rappelle la règle de la présomption d'innocence. La circulaire met l'accent sur l'obligation pesant sur tout fonctionnaire qui dans l'exercice de ses fonctions prend connaissance d'un crime ou d'un délit, d'informer les autorités judiciaires (article 40 du code de procédure pénale).

La circulaire décrit, en outre, la procédure à suivre dans ces différents types de situation et insiste, en particulier, sur l'impératif d'agir vite tout en faisant preuve de discernement. Elle fait le point sur la question des sanctions disciplinaires à l'encontre d'un enseignant ou d'un élève mis en cause, et sur l'assistance morale et matérielle à apporter à la victime. La circulaire n° 2001-044 du 15 mars 2001 est venue la compléter.

Circulaire n° 97-199 du 12 septembre 1997 et circulaire n° 98-177 du 3 septembre 1998 (BOEN n° 33 du 25 septembre 1997) relatives au bizutage :

La première circulaire traite de la qualification pénale des violences pouvant être exercées lors de bizutages, et les sanctions disciplinaires pouvant être prises à l'égard de ses auteurs.

La seconde circulaire précise la définition du délit de bizutage réprimé à l'article L. 225-16-1 du code pénal, et rappelle l'obligation faite à tout fonctionnaire d'aviser le procureur de la république en cas de connaissance d'actes répréhensibles et sur les règles de la responsabilité pénale des personnes morales en cette matière (amende de 250 000 à 500 000 francs).

Circulaire n° 98-194 du 2 octobre 1998 relative à la lutte contre la violence en milieu scolaire et le renforcement des partenariats : (RLR : 552-4)

Elle rappelle la nécessité que les règlements intérieurs soient connus de l'ensemble des élèves et qu'ils proscrivent l'introduction d'armes, d'alcool ou de stupéfiants dans l'établissement. Une partie de la circulaire est consacrée à la conduite à tenir face aux situations de violence et à la mise en œuvre de mesures adaptées conservant une dimension éducative. Le partenariat interministériel doit être développé au travers des conventions départementales, des contrats locaux de sécurité et des comités d'éducation à la santé et à la citoyenneté. **Un guide pratique des infractions commises en milieu scolaire, leur qualification pénale et les conduites à tenir est annexé à cette circulaire.**

5-3- Fonctionnement des établissements et vie scolaire :

Circulaire n° 91-124 du 6 juin 1991 (RLR : 514-0) :

Cette circulaire adressée aux inspecteurs d'académie propose un règlement type, au niveau départemental, pour l'organisation et le fonctionnement des écoles maternelles et élémentaires. Elle rappelle que les élèves comme leur famille doivent s'interdire tout comportement, geste ou parole qui porterait atteinte à la fonction ou à la personne du maître et au respect dû à leurs camarades ou aux familles de ceux-ci. Elle aborde également la question de la surveillance des élèves.

Circulaire n° 1649 du 20 septembre 1994, relative à la neutralité de l'enseignement public : (RLR : 502-2)

L'objet de la circulaire est de proposer l'insertion d'un paragraphe dans le règlement intérieur des établissements publics locaux d'enseignement, rappelant l'interdiction de signes ostentatoires dans les établissements scolaires. La présence de signes plus discrets, traduisant seulement l'attachement à une conviction personnelle, ne peut faire l'objet des mêmes réserves.

Circulaire n° 96-248 du 25 octobre 1996 relative à la surveillance des élèves (RLR : 551-0C) :

L'institution scolaire assume la responsabilité des élèves qui lui sont confiés. Elle doit veiller à ce que ces derniers ne soient pas exposés à subir des dommages et n'en causent pas à autrui, qu'il s'agisse d'autres usagers ou de tiers étrangers au service. Aussi, la responsabilité de l'administration est susceptible d'être engagée tant que l'élève est placé sous la garde de l'établissement. Cette obligation de surveillance implique donc un contrôle approfondi des absences et la bonne connaissance du règlement intérieur par les élèves.

Circulaire 98-108 du 1^{er} juillet 1998, relative à la prévention des conduites à risque et aux comités d'éducation à la santé et à la citoyenneté :

Cette circulaire rappelle la nécessité de lutter contre la toxicomanie ou la consommation d'alcool, médicaments, tabac...dans les établissements scolaires. Une information des parents doit être assurée en ce domaine. De plus, cette circulaire invite les recteurs et les inspecteurs d'académie à créer, dans chaque académie et chaque département, des comités d'éducation à la santé et à la citoyenneté.

Circulaire du ministère de la justice n° 98-50088C du 15 juillet 1998, relative à la politique pénale en matière de délinquance juvénile :

Elle rappelle l'engagement pris par le ministère de l'éducation nationale de limiter l'absentéisme scolaire et la déscolarisation des mineurs, tous deux facteurs de délinquance.

Circulaire n° 2000-105 du 11 juillet 2000 relative aux procédures disciplinaires dans les EPLE (RLR : 551-2) :

Cette circulaire apporte des précisions sur l'organisation des procédures disciplinaires dans les collèges, les lycées et les établissements régionaux d'enseignement adapté. Elle insiste sur le nécessaire respect des grands principes en matière disciplinaire (principe de légalité des sanctions et des procédures, principe du contradictoire, principe de la proportionnalité de la sanction et de son individualisation) et rappelle quelles sont les instances compétentes.

Circulaire n° 2000-106 du 11 juillet 2000 relative au règlement intérieur des établissements publics locaux d'enseignement (RLR : 552-4) :

Ce texte insiste sur l'importance du règlement intérieur dans les établissements publics locaux d'enseignement.

La circulaire rappelle les droits et devoirs des élèves et la nécessité de la diffusion du règlement.

5-4. Partenariat :

Circulaire n° 96-135 du 14 mai 1996 relative à la coopération entre différents ministères (RLR : 552-4)

Cette circulaire préconise la mise en place de cellules académiques d'audit et de soutien pour aider les établissements confrontés aux phénomènes de violence à mieux prendre en compte les situations difficiles. Elle insiste en particulier sur la nécessité d'accueillir les adolescents en voie de déscolarisation ou de marginalisation au sein de structures adaptées, en coopérant avec les services de la protection judiciaire de la jeunesse.

La circulaire propose en annexe une convention type entre les ministères de l'éducation nationale, de la justice, de la défense et de l'intérieur.

Circulaire interministérielle du 28 octobre 1997, relative à la mise en œuvre des contrats locaux de sécurité (JO du 30 octobre 1997) :

Les contrats locaux de sécurité sont créés à l'initiative des préfets, en association avec les collectivités locales et en concertation avec l'inspecteur d'académie et les directeurs d'établissements scolaires pour le ministère de l'éducation nationale. Ils sont conclus avec tous les partenaires locaux associés à cette démarche. Ils ont pour but d'organiser un partenariat actif entre les différents acteurs de la vie sociale au plan local afin que chacun puisse apporter sa contribution pour une meilleure sécurité.

Circulaire interministérielle n° 2001-165 du 23 août 2001 relative aux mesures de prévention et de lutte contre les actes de violence à l'école et aux abords des établissements scolaires d'île-de-France (BO n° 32 du 6 septembre 2001 et RLR 552-4) :

Elle a pour but de renforcer la coopération entre les différents services de l'État afin de mieux lutter contre la violence à l'école et aux abords des établissements scolaires d'île-de-France. Le développement des contrats locaux (contrats de ville, contrats locaux de sécurité, contrats éducatifs locaux) doit être encouragé, ainsi que la collaboration entre les établissements

publics et les associations locales. Les préfets sont chargés de réunir les différents correspondants locaux avant octobre 2001, en vue de l'élaboration de propositions visant à lutter contre les violences à l'école et de mesures destinées à venir en aide aux victimes. **Chaque chef d'établissement doit réunir le maire et les correspondants locaux, afin d'instaurer une procédure d'intervention rapide en cas d'incident.** Pour les collèges d'île-de-France les plus touchés par ces phénomènes de violence, un dispositif de surveillance et de sécurité adapté destiné à renforcer la surveillance générale devra être mis en place dans chacun de ces établissements avec le concours des services de police et de gendarmerie. L'affectation d'un proviseur chargé de la vie scolaire complète le dispositif, dans tous les rectorats concernés.

5-5- Aide aux victimes :

Circulaire n° 97-136 du 30 mai 1997 relative à la protection juridique des personnels de l'éducation nationale (RLR 610-7 E) :

Elle affirme le principe selon lequel un fonctionnaire faisant l'objet d'attaques ou d'agressions à l'occasion de l'exercice de ses fonctions bénéficie de la protection juridique de l'administration. S'agissant des dommages causés aux véhicules des personnels de l'éducation nationale, une procédure simplifiée d'indemnisation, permettant un règlement rapide du sinistre, est mise en place par voie de conventions passées entre l'État et les compagnies d'assurance. L'administration doit aussi permettre à l'agent d'assurer la défense de ses intérêts, en particulier en prenant à sa charge les frais d'instance (honoraires d'avocat) entraînés par les procédures civiles ou pénales que ce dernier a engagées contre ses agresseurs. L'agent victime d'une agression doit en faire la déclaration à son chef d'établissement dans les meilleurs délais. Le dossier sera ensuite transmis au recteur qui a compétence pour accorder la protection statutaire et définir la forme qu'elle doit revêtir.

Circulaire n° 99-034 du 9 mars 1999 : (RLR : 552-4) convention éducation nationale/ INAVEM (institut national d'aide aux victimes et de médiation) sur l'aide aux victimes.

Cette circulaire présente la mise en place d'un dispositif de prise en charge et de suivi des victimes de violences, élèves et personnels, au sein du système scolaire. A cet effet, une convention a été signée avec l'INAVEM qui a accepté d'organiser ce dispositif, en collaboration avec les associations d'aide aux victimes qu'il regroupe. La circulaire prévoit également que les recteurs, les inspecteurs d'académie, des chefs d'établissement et des directeurs d'école peuvent, après information des personnes concernées, saisir les associations d'aide aux victimes afin d'accompagner celles-ci dans la procédure judiciaire, et dans la mise en forme des dossiers d'indemnisation.

Il convient de rappeler qu'une note de service n° 86-113 du 12 mars 1986 avait demandé aux chefs d'établissement de faire afficher en salle des professeurs les coordonnées des associations d'aide aux victimes de violences.

5-6- Autres textes :

Arrêté du ministre de l'intérieur du 25 juin 1980 portant règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (RLR 171-4 f).

Arrêté interministériel du 4 juin 1982 complétant, pour les établissements d'enseignement, le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (RLR 171-4 f).

Arrêté interministériel du 19 juin 1990 relatif à la protection contre les risques d'incendie dans les établissements concourant au service public de l'éducation et dont les collectivités locales ont la charge (RLR 171-4 f).

Note de service n° 96-076 du 11 mars 1996 sur les conditions de fermeture partielle ou totale d'un établissement scolaire (RLR : 553-0).

Instruction ministérielle n° 98-042 du 10 mars 1998 relative à l'hygiène et à la sécurité du travail, ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique (RLR : 910-0).

6- BIBLIOGRAPHIE.

BALLION Robert. *La gestion de la transgression à l'école*. CNRS, 1996.

BONAFÉ-SCHMITT Jean-Pierre. *La médiation scolaire par les élèves*. Paris : ESF éditeur, 2000, 211p.

BOUMARD Patrick, Dir., ARDOINO Jacques, Préf. *L'école, les jeunes, la déviance*. Paris : PUF, coll. Education et formation, série l'éducateur, 1999, 174p.

BOUMARD Patrick. *Chahut, ordre et désordre dans l'institution scolaire*. Paris : Armand Colin.

LONGHI Gilbert, MAZOYER Didier, VAILLANT Maryse, VERGEZ Marie-Dominique. *Face aux incivilités scolaires : quelles alternatives au tout sécuritaire*. Paris : Éditions Syros, coll. Ecole et société, 2001, 204p.

MARTINEZ Marie-Louise, SEKNADJE-ASKENAZI José. *Violence et éducation : de la méconnaissance à l'action éclairée*. L'Harmattan, 2001.

Ministère de l'éducation nationale, direction des affaires juridiques. *Le guide juridique du chef d'établissement*. Orléans-tours : CRDP, 2001, 2^{ème} édition, 316p.

Ministère de l'éducation nationale. *Sécurité, prévention et éveil des comportements de prudence dans l'EPL* : actes de l'université d'été organisée en partenariat par le CDFA et la MAFPEN de Montpellier du 28 août au 2 septembre 1995 -MAFPEN Montpellier- 1995- 232 p.

Ministère de l'éducation nationale, direction des lycées et collèges. *Phénomènes de violence : essai de structuration méthodologique* : actes de l'université d'été, académie d'Orléans-Tours, 24-28 octobre 1994 -CDDP) Centre départemental de documentation pédagogique de l'Indre-et-Loire, 1995, 125p.

PAIN Jacques., GRANDIN-DEGOIS Marie-pierre, LEGOFF Claude. *Banlieue – les défis d'un collègue citoyen*. Paris : ESF, coll. Pédagogies, 1998, 225p.

PROCHAZKA Jean-Yves. *Agir face à la violence*. Paris : Hachette Éducation, coll. Pédagogies pour demain, 1996, 127p.

Rectorat de l'académie de Clermont-Ferrand. MAFPEN. Centre régional de documentation pédagogique d'Auvergne. *Construire la loi à l'école : écrits, paroles, lieux, rites et symboles*. Université d'été, 7-10 juillet 1997- Clermont-Ferrand -Centre régional de documentation pédagogique- 1998- 166 p. - (Documents, actes et rapports pour l'éducation).

7- ADRESSES UTILES (au plan national).

Ressources nationales:

- INAVEM.
4-14 rue Ferrus 75 014 Paris tel : 01 45 88 19 00 télécopie : 01 45 88 94 02.

- Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infractions pénales.
Mise en contact par l'INAVEM.

- SOS violence ; Direction des Affaires Juridiques du ministère de l'éducation nationale
(D.A.J.)
Tel : 08 01 55 55 00

- Allo enfance maltraitée
Tel : 08 00 05 41 41.

8- MEMENTO.

A compléter pour l'établissement ou l'école en précisant, si possible, la personne responsable, l'adresse, le numéro de téléphone et le numéro de fax.

Services de secours :

- SAMU.
- Pompiers.
- Police secours.

Préfecture et/ou sous-préfecture.

Au plan interne.

** Ressources académiques :*

- cellule d'écoute et de soutien
- service social du rectorat
- services juridiques du rectorat
- *autres dispositifs spécifiques dans le cadre de la prévention et de la lutte contre la violence.*

** Ressources départementales :*

- centre de ressources départemental pour les violences sexuelles et les maltraitances
- cellules d'écoute
- service social de l'inspection académique
- aide juridique de l'inspection académique

- *autres dispositifs spécifiques dans le cadre de la prévention et de la lutte contre la violence.*

Collectivité territoriale de rattachement:

** au niveau régional.*

- Président du conseil régional
- Conseil régional : l' élu délégué à l' éducation
 - les services techniques
 - les services éducation
 - le correspondant pour les lycées

** au niveau départemental.*

- Président du conseil général
- Conseil général : l' élu délégué à l' éducation
 - les services techniques
 - les services éducation
 - le correspondant pour les collèges
 - le service d' aide à l' enfance.

** au niveau local.*

- Maire.
- Municipalité :
 - adjoint au maire pour les questions d' éducation
 - adjoint au maire pour les problèmes de sécurité
 - services techniques municipaux
 - le correspondant école

la police municipale

Les partenaires.

** Justice.*

- Procureur de la République
- Le substitut
- Juge des enfants

** Police ou gendarmerie.*

- Services de police ou de gendarmerie
- Correspondant ou référent police jeune
- Correspondant ou référent gendarmerie jeune
- Correspondant du Contrat Local de Sécurité

** Représentants de parents d'élèves.*

** Associations et organismes divers.*

REMERCIEMENTS.

Sonia HENRICH, inspectrice générale, présidente du Comité national de lutte contre la violence à l'école,

Sylvie DANON- Antoine DELGADO- Michèle LEBLANC, membres du groupe permanent, remercient les participants au groupe de travail dont la collaboration a permis la rédaction de ce vade-mecum :

Julien AUTRET, conseiller principal d'éducation, Pierre CAMMARATA, représentant la Direction des Personnels Administratifs, Techniques et d'Encadrement (DPATE), Martine CAUVILLE, représentant la Direction de l'Enseignement Scolaire (DESCO), Danièle DESPIN, médecin scolaire, Guy GUEZILLE inspecteur d'académie adjoint au directeur des services départementaux de l'éducation nationale, Maryse LANGLADE, principale adjointe, Madame MOREAU, représentant la Direction des Affaires Juridiques (DAJ), Sylvain MARY (DAJ), Viviane RUBEN, proviseure, Dominique STEERS, assistante sociale scolaire, Bernard VANDAMME, inspecteur de l'éducation nationale, Jean-Paul VIGNOUD, inspecteur d'académie, directeur des services départementaux de l'éducation nationale.

Nos remerciements vont également aux établissements et aux écoles qui ont bien voulu témoigner de leur expérience, ainsi qu'à :

Jean AYRAULT, proviseur de lycée professionnel, Olivier COTTET, inspecteur de l'éducation nationale, madame BERTRAND, coordonnatrice d'un réseau d'éducation prioritaire, madame CLOÂTRE, directrice d'école élémentaire, Francis DEFRANOUX, inspecteur d'académie, directeur des services départementaux de l'éducation nationale, Michèle GENSBITTEL, principale, monsieur GOUYACHE, directeur d'école élémentaire, José GRACIA-GARCIA, directeur d'école élémentaire, Roland GROSPERRIN, inspecteur d'académie inspecteur pédagogique régional chargé de circonscription, François PERRET, Inspecteur général, doyen du groupe établissements et vie scolaire, Viviane SALVAT, directrice d'école maternelle, Jacky SIMON, inspecteur général de l'administration de l'éducation nationale, médiateur de l'éducation nationale, Christian SOUCHE, proviseur de lycée professionnel,

qui ont accepté d'assurer la relecture de ce dossier et de nous faire part de leurs observations.