

# GESTION DE SITUATIONS CRITIQUES À L'ÉCOLE

**URGENCE, ACCIDENT GRAVE, CATASTROPHE,  
AMOK-MENACE EXTRAORDINAIRE**

Informations destinées aux professionnel·le·s  
des écoles neuchâtelaises

## Face à une situation critique, qui avertir?

<b>AMBULANCE</b>	<b>144</b>
<b>POLICE</b>	<b>117</b>
<b>POMPIERS</b>	<b>118</b>

### Direction de l'établissement:

.....

.....

.....

### Autres numéros:

<b>Intoxications</b>	<b>145</b>
----------------------	------------

(donne des renseignements sur la procédure à suivre  
en attendant les secours)

<b>Rega</b>	<b>1414</b>
-------------	-------------

(en général, les ambulanciers font appel à ce service  
après évaluation de l'état des victimes)

<b>Air-Glaciers</b>	<b>1415</b>
---------------------	-------------

(secours en haute montagne : sur les pistes de ski,  
ce sont les secouristes sur place ou les ambulanciers qui  
font appel à Air-Glaciers)

<b>Appel d'urgence européen</b>	<b>112</b>
---------------------------------	------------

## Situations critiques

Tout incident traumatisant ou situation de crise  
aiguë menaçant l'intégrité physique et psychique  
des élèves, enseignant·e·s et collaborateur·trice·s  
de l'établissement.

### Ces situations peuvent se produire:

- **Dans le cadre de l'école**
- **Durant une activité scolaire** menée à l'extérieur
- **Hors du cadre et du temps scolaire**  
mais avec un impact profond sur les élèves  
et le corps enseignant

### Exemples d'incidents critiques :

- **Décès brutal**, accident, suicide, homicide
- **Catastrophe naturelle**
- **Agression physique**, bagarre, harcèlement
- **Disparition**, enlèvement
- **Prise d'otages**, fusillade, attentat,  
AMOK-menace extraordinaire
- **Radicalisation**
- **Annonce** de maladie grave
- **Menace** de mort ou de suicide

## Actions lors d'une situation critique grave

### Que pouvez-vous faire?

- **Mettre** les élèves en sécurité
- **Eloigner** les élèves du lieu de l'accident
- **Regrouper** les élèves dans un lieu sûr
- **Accueillir** les émotions des élèves
- **Organiser** le moment venu le retour à la maison  
des élèves
- **Renvoyer** les médias à la direction d'établissement  
(sans autres informations)

### Que fera la police?

- **Sécuriser** les lieux
- **Solliciter** les noms et numéros de téléphone  
à la direction d'établissement
- **Demander** des informations sur l'identité  
des personnes blessé·e·s
- **Auditionner** les témoins
- **Aider** à organiser la prise en charge des victimes  
pendant les premières heures
- **Collaborer** avec la direction d'établissement  
dans les limites du secret de l'enquête et selon  
la situation

### Quels rôles pour la direction de l'établissement ?

**Prendre en charge** la situation et  
**faire appel** à la cellule de crise de l'école pour :

- **Coordonner les actions**  
à l'aide du protocole prévu à cet effet
- **Mettre en place les différentes aides** pour  
les personnes touchées
- **Assurer l'information** à l'interne et à l'externe  
de l'école
- **Informers la direction** du service (SEE0)  
Chef du SEE0 : M. Jean-Claude Marguet  
**032 889 59 25** ou **079 448 86 68**

## Quelques pistes pour les jours qui suivent

- **RESTER en contact avec la cellule de crise**,  
demander des informations sur les actions menées  
et celles à venir.
- **VEILLER à l'impact** que la situation peut avoir  
sur soi.  
Etre enseignant·e ne protège pas contre le  
traumatisme.  
Ne pas hésiter à demander de l'aide !
- **RÉSERVER régulièrement** quelques instants  
pour donner aux élèves des informations vérifiées  
sur le déroulement de la situation (l'état réel des  
blessé·e·s par exemple). Cela contribue à éviter  
d'éventuelles rumeurs.
- **INFORMER la direction** de l'établissement sur la  
situation particulière d'élèves qui seraient plus  
touché·e·s émotionnellement.  
Au besoin, une prise en charge individuelle  
ponctuelle peut être offerte par les services de  
l'établissement ou par le CAPPES.

## Ressources pour gérer les situations critiques à l'école

### Protocole de gestion de situations critiques

Ce document comprend les coordonnées des  
personnes de référence et les indications utiles  
pour organiser au mieux l'aide et l'information.  
Chaque école possède un protocole de base et  
un protocole AMOK-menace extraordinaire  
qui sont mis à jour chaque année.

### Le CAPPES intervient sur demande de l'école pour :

- **Accompagner** les victimes, dans les jours qui  
suivent un événement critique, en offrant un espace  
de parole ou un débriefing émotionnel
- **Ecouter et soutenir** les élèves ou les ensei-  
gnant·e·s endeuillé·e·s
- **Conseiller et accompagner** les membres de la  
cellule de crise et les enseignant·e·s
- **Orienter** les directions sur la détection précoce  
de risques AMOK-menace extraordinaire ou de  
radicalisation

Le CAPPES aide également les écoles dans  
l'actualisation de leur protocole de crise et dans la  
formation continue des membres de la cellule de  
crise. Documentation en ligne: **www.ne.ch/cappes**