

Situation de crise et communication

Mise en évidence de l'importance de la communication sous toutes ses formes, avant, pendant et après la situation de crise.

Un exemple de situation de crise : accident du travail d'un apprenti en intégration dans une classe de section de technicien supérieur dans un atelier de fonderie.

L'accident : au cours d'une séance en atelier, du métal en fusion s'écoule dans la chaussure de l'apprenti. **La prise en charge du blessé** est immédiate, appel de l'infirmière et des secours. Évacuation de l'apprenti. **Mise en place d'une cellule d'écoute** en mobilisant le personnel de l'établissement afin que la communication s'établisse rapidement avec les étudiants présents, sans oublier l'enseignant. Cellule d'écoute ensuite proposée aux personnes qui le souhaitent.

La communication mise en œuvre rapidement (journée) :

- a. **Vers les parents**, communication téléphonique ;
- b. **Vers l'institution**, rappel des faits. Utilisation de la messagerie (service SST du rectorat) ;
- c. **Vers l'entreprise**, l'apprenti est salarié, lié par un contrat de travail. Communication téléphonique ;
- d. **Vers l'inspection du travail**, il y a une déclaration d'accident du travail à établir ;
- e. **Vers l'ensemble des personnels**, étape nécessaire, il s'agit d'un événement impactant l'ensemble de la communauté éducative. Utilisation des listes de diffusion.

La communication dans les jours qui suivent :

- a. **La description des faits, leur analyse** (effectuée en utilisant un schéma causes/effets par exemple). Ces éléments sont communiqués à l'institution, à l'entreprise.
- b. **Retour sur la communication en amont**, tout a-t-il été fait en matière de communication sur la sécurité lors de la rentrée, quels messages de prévention ont été diffusés ? Analyse des courriers, étude de la signalétique sur les lieux de l'accident (autre canal de communication). Le document unique traduit-il la dangerosité des activités de fonderie ?
- c. **Quelle communication sur la sécurité doit-on mettre en place à la suite de cet accident** afin de sensibiliser tous les acteurs de la communauté éducative, au premier rang desquels les enseignants ? Cela peut passer par la proposition d'activités pédagogiques en lien avec la sécurité.