

Fusillade à Moncton :

Comment le District scolaire francophone Sud a géré la crise

Cette rubrique vise à mettre en lumière certaines initiatives ou réussites des conseils scolaires de langue française en contexte minoritaire.



Le 4 juin dernier à Moncton, peu après 18 h, un homme lourdement armé abat 3 policiers de la GRC et en blesse deux autres avant de prendre le large.

C'est la consternation. Les autorités sont sur un pied d'alerte pour appréhender le suspect. L'équipe du District scolaire francophone Sud qui couvre la région de Moncton, se doit de réagir rapidement, d'une part pour assurer la sécurité de ses élèves et d'autre part pour rassurer les parents et son personnel.

Gestion 101 d'une crise par Steve Lapierre, coordonnateur des relations stratégiques au District scolaire francophone Sud.



Lors du défilé avant les funérailles, un officier tient le chien du maître-chien Dave Ross abattu lors de la fusillade.

Jour 1 :

4 juin, 21 h : Mobilisation de l'équipe d'intervention du District scolaire francophone Sud et de la direction générale du district scolaire voisin anglophone. Plusieurs heures plus tard, le suspect n'a toujours pas été appréhendé. Une décision est donc prise peu après minuit de fermer les écoles et les bureaux administratifs de toute la région du sud-est du Nouveau-Brunswick.

Jour 2 :

5 juin, 5 h : Première communication du district scolaire pour annoncer la fermeture des écoles (médias, site Web et réseaux sociaux). Les demandes médiatiques sont centralisées auprès du coordonnateur des relations stratégiques. La directrice générale est désignée comme unique porte-parole pendant la crise afin d'uniformiser les messages clés et de permettre aux autres intervenants de se concentrer sur la préparation du retour en classe.

8 h : Rencontre à l'extérieur de la ville de l'équipe d'intervention (gestion des communications internes et externes, planification du retour en classe, mise sur pied des services de soutien).

13 h : Deuxième communication avec utilisation cette fois de la messagerie automatisée du district scolaire pour joindre les parents. Le message est axé sur la sollicitude, l'engagement du district scolaire à soutenir les élèves et le personnel à leur retour en classe et comprend des conseils pour apaiser l'anxiété des enfants et des adolescents confrontés à des événements tragiques. La directrice générale, Monique Boudreau, accorde plusieurs entrevues à Radio-Canada, TVA et aux médias locaux.



14 h : L'équipe d'intervention entre en communication avec Kevin Cameron, expert en évaluation de la menace de renommée internationale. Monsieur Cameron valide le plan d'intervention du district scolaire et met l'accent sur l'importance de communiquer et de veiller à ce que la situation retourne à la normale le plus rapidement possible.

16 h : Téléconférence avec les directions d'écoles pour identifier notamment leurs besoins au niveau du soutien aux élèves. Affectation de suppléants pour les écoles de Moncton qui pourront prendre la relève d'un enseignant en cas de besoin.

18 h 45 : Le district scolaire envoie une mise à jour aux parents publiée aussi sur son site Internet. Devant une menace toujours non maîtrisée, on annonce que les écoles demeureront fermées jusqu'à ce que la Sécurité publique et la GRC en décident autrement.

Jour 3 :

6 juin, 0 h 10 : Le suspect est arrêté.

7 h 30 : La décision de garder les écoles fermées est maintenue. On annonce la réouverture des écoles pour le lundi 9 juin 2014 à l'heure habituelle. Une communication est acheminée aux parents.

9 h : L'équipe d'intervention se réunit à nouveau pour officialiser le plan d'intervention dans les écoles. Une conférence téléphonique a lieu avec les

psychologues, travailleurs sociaux, conseillères et conseillers pour s'assurer que tous comprennent leur rôle.

13 h : Une conférence téléphonique a lieu avec les directions d'écoles afin de leur présenter le plan d'intervention et répondre à leurs inquiétudes.



**District scolaire
francophone Sud**

Apprendre. Grandir. Devenir.

15 h : La directrice générale envoie une lettre au personnel pour lui faire part du plan d'intervention et des services de soutien disponibles en cas de besoin. Les directions d'écoles convoquent ensuite leur personnel à une rencontre en personne ou à une conférence téléphonique pour leur permettre de coordonner le retour en classe, le lundi 9 juin.

Jour 5 :

8 juin, 17 h : Le coordonnateur des relations stratégiques communique avec les médias et leur demande de ne pas se présenter dans une école, le lendemain matin afin d'assurer un retour à la normale le plus rapidement possible.

Jour 6 :

9 juin, retour en classe : La directrice générale et les membres de la haute direction du district scolaire font une tournée de toutes les écoles de Moncton pour s'assurer que tout se passe bien. Ils offrent du réconfort au passage. Le coordonnateur des relations stratégiques veille à garder les médias à l'écart.

15 h : La directrice générale envoie une lettre aux parents pour leur faire part du déroulement de la journée. Tout s'est relativement bien déroulé.

16 h : Une évaluation de la journée est faite avec l'équipe d'intervention. On juge que les services de soutien doivent rester disponibles en cas de besoin, mais que la plupart des intervenants peuvent retourner à leur routine.

Conclusion :

Après évaluation, nous avons déterminé que le succès de la gestion d'une crise comme celle qui est survenue cette année repose dans l'application des « 4 C » : concertation, collaboration, compassion, communication.

En situation d'urgence, on doit se concerter et pouvoir compter sur les expertises des uns et des autres pour maximiser les chances de succès de notre opération. Se rencontrer en un lieu commun permet aussi de resserrer les liens, d'échanger nos

énergies et d'obtenir l'appui des autres en cas de besoin. Le travail de collaboration ou le travail d'équipe est essentiel. Toutes les parties prenantes doivent être impliquées et avoir l'occasion de contribuer à la stratégie. En situation de crise, les décisions tout comme les messages véhiculés au sein de la communauté scolaire doivent être empreints de compassion. Le parent établit la confiance qu'il a envers le système d'éducation sur sa capacité d'être compatissant avec ce qu'il vit et de prendre les décisions qui s'imposent en pareilles circonstances. Enfin, la communication doit être au cœur de toutes les décisions. Des mises à jour rigoureuses et fréquentes avec toutes les parties prenantes permettent de se sentir rassuré et appuyé pendant le processus qui vise à se remettre de la crise.