

Annexe 4

Exemple de protocole de gestion de crise

- Le référent est le premier contacté en cas de problème. Il doit pouvoir réagir le plus rapidement possible en respectant le protocole au regard de toutes les informations qu'il a en sa possession.

N.B. Les documents suivants doivent être conservés ensemble et à disposition du coordinateur et de la famille d'accueil en cas d'urgence médicale : une copie de la carte d'assurance maladie (l'élève conserve l'original), une copie de l'attestation de la police d'assurance de l'élève avec les coordonnées des compagnies d'assurance et d'assistance (l'original est conservé par l'élève), ainsi que les traductions du formulaire médical et du formulaire de consentement parental.

- Il est conseillé que l'établissement d'accueil coordonne avec l'établissement d'envoi, avant l'arrivée de l'élève, l'élaboration d'un plan d'action détaillé en cas de crise qui sera distribué à toutes les parties concernées par la mobilité.

Cela permet à chacun de connaître le nom et les coordonnées du responsable à contacter en cas d'urgence, ses coordonnées, et ce que chaque intervenant est censé faire.

Un exemple de procédure d'urgence de base

- C'est au référent ou à la famille d'accueil, le premier averti, qu'il appartient d'agir en premier lieu pour remédier à la situation (appeler les services d'urgence ou une aide spécialisée, par exemple), puis de prévenir l'autre.
- Au cas où le référent /l'établissement et la famille d'accueil sont dans l'impossibilité de résoudre le problème de l'élève au niveau local, ou s'ils n'en ont pas la compétence, ils peuvent demander conseil et assistance au consulat.
- Le référent contacte les parents/le tuteur légal de l'élève et le référent du pays d'envoi.
- Une fois la crise passée, il convient de respecter le souhait de l'élève quant à la poursuite de son expérience de mobilité, hormis dans les cas où son comportement a déjà fortement compromis les chances de réussite du séjour.
- Dans des situations d'extrême urgence ou d'un comportement inacceptable de la part de l'élève, le référent, en accord avec l'établissement d'envoi et l'établissement d'accueil, peut décider de mettre fin au séjour de l'élève.
- Une fois la crise passée, le référent fera un rapport détaillé dans lequel il en récapitulera les circonstances et les conséquences, et envisagera les dispositions à prendre pour l'avenir (recommandations quant à la manière d'éviter des situations analogues ou quant à la manière de réagir en cas de crise similaire, par exemple). Ce rapport peut être exigé par les assurances, dans le cas d'une action en justice ou de toutes autres procédures

administratives. Il devra également être envoyé pour information à l'établissement d'envoi et au rectorat. Cette procédure de base doit être appliquée dans toute situation d'urgence.

Des exemples de situations d'urgence

Urgence psychologique

- Il s'agit de situations exigeant un traitement/suivi psychologique particulier : maladie, grossesse non désirée, conséquences psychologiques d'actes criminels, consommation d'alcool et de stupéfiants, dépression, troubles de l'alimentation, etc.
- Une demande d'intervention peut être faite par l'élève lui-même, ou suscitée par l'observation de certains signaux par la famille d'accueil, le référent, d'autres enseignants ou des camarades de classe.
- Le référent doit s'efforcer de trouver, en concertation avec la famille d'accueil s'il y a lieu, un spécialiste susceptible d'apporter à l'élève le soutien psychologique dont il a besoin (parmi les personnes-ressources de l'établissement d'accueil notamment).

Pressions familiales en faveur d'un retour à la maison

- L'élève/la famille d'accueil signale au coordinateur que la famille souhaite le retour de l'élève.
- Le coordinateur de l'établissement d'accueil et celui de l'établissement d'envoi étudient avec la famille les raisons de ce souhait.
- Excepté pour des raisons de maladie grave ou de décès dans la famille, les coordinateurs doivent d'abord tenter de convaincre la famille de l'élève qu'il devrait poursuivre sa mobilité.
- Si la famille persiste à vouloir le retour de l'élève, le coordinateur, en accord avec l'établissement d'envoi et l'établissement d'accueil, peut décider de mettre fin au séjour.
- Les frais de voyage sont alors à charge de la famille de l'élève en mobilité.

Maladie grave/décès dans la famille

- Le référent informé par l'élève ou le coordinateur de l'établissement d'envoi contacte la compagnie d'assurance de l'élève, et demande une assistance pour organiser le voyage de retour.

Urgences médicales

- Les urgences médicales visent tout ce qui concerne la santé et le bien-être de l'élève (maladie grave, les allergies, la grossesse non désirée, l'accident, les conséquences physiques d'actes de violence, et la consommation d'alcool ou de stupéfiants etc.).

• Le référent ainsi que la famille d'accueil doivent être en mesure de fournir rapidement les informations suivantes (étant entendu que toutes les données ont un caractère confidentiel) :

- Nom exact et date de naissance de l'élève
- État de santé de l'élève
- Symptômes
- Soins déjà administrés, et par qui
- Formulaire médical (sous enveloppe)

Acte criminel commis envers l'élève

- Cette catégorie d'urgences vise les situations dans lesquelles l'élève est victime d'actes de violence, d'un viol, d'un vol ou d'un vol qualifié.
- La procédure à suivre est la suivante :
 - soit l'élève prend immédiatement contact avec la police, soit il avertit le référent, qui l'aide à traiter avec la police et à régler les questions d'assurance éventuelles ;
 - si l'élève prend lui-même (elle-même) contact avec la police (ou si cette démarche est effectuée par la famille d'accueil), le référent doit en être informé ;
 - le référent aide l'élève à contacter la compagnie d'assurance si nécessaire.

Cas de décès

En cas de décès, d'autres éléments doivent être vérifiés :

- Circonstances du décès (heure, lieu, évènement).
- Qui a été prévenu (ne pas oublier d'informer la DAREIC).
- Où se trouve le corps.
- Liaison avec la police et notification à l'ambassade concernée.
- Rassemblement des rapports médicaux, du certificat de décès et des procès-verbaux de la police.
- Coordination avec la compagnie d'assurance de l'élève pour le rapatriement du corps et pour les obsèques.

Conflits avec la famille d'accueil

- L'élève/la famille d'accueil informe le référent du conflit.

- Dans le cas d'un conflit mineur, le référent tente une médiation.
- Lorsque les désaccords entre la famille d'accueil et l'élève sont irrémédiables, et qu'une médiation a été tentée sans parvenir à une solution acceptable, l'établissement d'accueil doit proposer dans un délai de trois jours une autre solution d'hébergement ou le rapatriement de l'élève.
- Si l'élève enfreint gravement une des règles, la famille d'accueil peut demander la fin immédiate de son séjour, et exiger de l'établissement d'accueil qu'elle organise un autre hébergement pour l'élève ou son rapatriement. Dans ce dernier cas, les frais de voyage sont à charge des parents/du tuteur légal de l'élève.
- S'il existe le moindre doute à propos d'une famille d'accueil et des risques relevant de la protection des mineurs, le coordinateur retirera immédiatement l'élève de la famille et organisera pour lui un autre hébergement.

Problèmes de conduite et/ou juridiques causés par l'élève

- Dans le cas d'infractions aux règles de conduite et/ou de problèmes juridiques causés par l'élève (actes de violence, consommation d'alcool et de stupéfiants, accident ou arrestation et mise en garde à vue par la police, etc.), le référent / la famille d'accueil doivent être en mesure de :
 - recueillir rapidement les motifs de l'arrestation ou des accusations ;
 - déterminer si l'élève a été mis en garde à vue et, dans l'affirmative, à quel endroit ;
 - se mettre en contact avec l'élève et la police ;
 - informer les parents/le tuteur de l'élève ainsi que l'établissement d'envoi.
- En cas de violation grave des règles/lois du pays, le référent, en accord avec l'établissement d'envoi et l'établissement d'accueil, peut décider de mettre fin au séjour de l'élève.

Conflit avec l'adulte référent

- L'élève/la famille d'accueil/le référent de l'établissement d'envoi informe le directeur de l'établissement d'accueil du problème.
 - S'il s'agit d'un conflit mineur, le directeur de l'établissement tente une médiation.
 - En cas de désaccord irrémédiable ou de perte de confiance, un nouvel adulte référent est désigné.