



VADÉMÉCUM DES ÉQUIPES MOBILES DE SÉCURITÉ

AVRIL 2017

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
MISSIONS ET PRINCIPES STRUCTURANTS	4
La sécurisation.....	4
L'accompagnement.....	6
La prévention.....	7
La formation	7
PILOTAGE ET MODES OPERATOIRES	9
Un dispositif piloté au plan national et académique	9
Mixité et double expertise.....	9
Modalités d'intervention dans les établissements et les écoles	10
POSITIONNEMENT AU SERVICE D'UNE POLITIQUE ACADEMIQUE	12
LE RENFORCEMENT DES MESURES DE SECURITÉ ET DE GESTION DE CRISE ...	13
DOTATIONS, OUTILS	14
Dotation et équipement des EMS	14
Outils	14
CHARTRE DÉONTOLOGIQUE DES ÉQUIPES MOBILES DE SÉCURITÉ	16

INTRODUCTION

L'acte pédagogique et le cadre éducatif constituent le socle de la prévention des violences en milieu scolaire. Pour construire et renforcer un climat scolaire serein, la sécurisation des établissements scolaires prend en compte le sens des missions de l'École. Cette démarche intègre la prévention et la lutte contre les microviolences répétées et le harcèlement, elle vise à prévenir les violences générées dans le cadre scolaire. Elle contribue à la protection des écoles et les établissements contre les violences venues de l'extérieur. Elle s'appuie donc sur la mobilisation des personnels de l'éducation nationale dans le cadre de leurs missions et sur le partenariat avec les forces de police, de gendarmerie, de justice, sur la coéducation avec les parents d'élèves, sur la coopération avec les collectivités territoriales et le tissu associatif. C'est dans ce cadre qu'agissent les équipes mobiles de sécurité (EMS).

Dès 1975, dans l'académie de Lille, le groupe d'aide et de soutien pour les adolescents à risque (Gaspar) s'attachait à proposer des formations, à produire des outils pour appuyer l'action éducatrice. Dans les années 1980, la pédagogie institutionnelle d'intervention¹ apportait des clefs méthodologiques pour l'accompagnement des établissements et des écoles (analyse partagée des besoins, mobilisation des personnels, importance donnée à la durée des interventions). Depuis 2001, à Versailles, le centre académique d'aide aux écoles et établissements (CAAEE-EMS) vient en appui des équipes pédagogiques « contribuer, en cas de tension ou de danger, à la protection des personnes et des biens, à la continuité de l'action éducative et favoriser la sortie des situations de crise » mais aussi « former, notamment, à l'exercice de l'autorité éducative, au traitement des incivilités et des phénomènes de harcèlement, à la gestion des situations de crise et des intrusions et participer à la prise en charge des personnels victimes de violence »².

Depuis 2009, année de leur création, les EMS intègrent cette architecture de la prévention et de la lutte contre les violences et une organisation particulièrement développée dans l'académie de Créteil, fondée sur la synergie entre modules éducatifs et modules sécurité. La nécessaire mixité des recrutements permet la rencontre professionnelle entre des personnels issus des forces de sécurité et de l'éducation nationale, et assure une approche pluridisciplinaire pour soutenir, protéger, sécuriser, contribuer à la sûreté dans les écoles et les établissements scolaires.

Les EMS constituent un élément essentiel des politiques publiques en faveur d'un climat scolaire serein. Pilotées au plan académique, elles sont intégrées aux **groupes académiques « climat scolaire » (Gacs)**. Elles bénéficient d'une coordination nationale sous l'autorité de la mission ministérielle chargée de la prévention et de la lutte contre les violences, qui construit leur dispositif de formation continue et met en œuvre des supports pour la mutualisation de leurs outils, conditions de leur professionnalisation. Reconnues pour la pertinence et la qualité de leur action, les EMS ont fondé leur légitimité sur la réactivité aux besoins et demandes des établissements et des écoles, sur leur mobilité, sur leur approche experte des situations de crise, sur le respect du contexte scolaire, des personnels et des élèves. Leur vadémécum détaille et précise leur organisation, des méthodes et des « pratiques qui ont fait leurs preuves sur le terrain »³.

1. Jacques Pain, « **La pédagogie institutionnelle d'intervention, une recherche-action institutionnalisée** », décembre 2009.

2. **Page du CAAEE** sur le site de l'académie de Versailles.

3. Vadémécum des EMS, 2010.

MISSIONS ET PRINCIPES STRUCTURANTS

LA SÉCURISATION

Les écoles et établissements scolaires sont susceptibles de connaître des périodes de tension, qui peuvent générer des crises. Ces épisodes perturbent gravement l'action éducatrice et déstabilisent la communauté scolaire. L'éducation nationale doit garantir aux élèves qui lui sont confiés et à ses personnels la sérénité à laquelle ils ont droit.

PRINCIPES

- Assurer la protection des élèves et des personnels contre toute agression.
- Préserver la continuité de l'action éducatrice des établissements et des écoles pendant les périodes de tension.

PISTES D' ACTIONS

Les troubles sont le plus souvent la conséquence d'**incidents internes dégénérant en débordements individuels ou collectifs** (microviolences, harcèlement, jeux dangereux, voire violences paroxystiques).

Ce que l'EMS apporte :

- analyser la situation et définir une stratégie de sortie de crise ;
- protéger les élèves et les personnels menacés ;
- rappeler les risques, les sanctions encourues, responsabiliser ;
- protéger l'intégrité des locaux en évitant les dégradations.

Ce que l'EMS ne fait pas :

- punir ou sanctionner ;
- se substituer aux forces de sécurité publique pour faire des investigations.

Les troubles peuvent aussi avoir leur **origine à l'extérieur de l'établissement ou de l'école** (troubles aux abords, intrusions, menaces, cyber violences)

Ce que l'EMS apporte :

- dissuader les auteurs de trouble par la présence et le dialogue ;
- percevoir, évaluer les risques, décider d'une stratégie d'action ;
- échanger des informations et favoriser la coordination entre les acteurs locaux de la sécurité publique et l'établissement ou l'école ;
- sensibiliser les personnels et les élèves aux risques et à leurs conséquences.

Ce que l'EMS ne fait pas :

- se substituer aux forces de sécurité publique afin d'interpeller des élèves ou des éléments extérieurs ;
- recevoir les plaintes.

EXEMPLES D' ACTIONS ENGAGÉES

- se déployer et se rendre visible pour dissuader d'éventuels auteurs de trouble (lors de blocus, lors de la tenue d'un conseil de discipline) ;
- mettre en place une cellule d'écoute ;
- assurer ponctuellement la protection et la sécurité des personnels, des élèves et des biens dans les établissements et les écoles, et dans leurs abords immédiats ;
- conseiller le chef d'établissement ou le directeur d'école dans la gestion d'une situation de crise par une présence réelle auprès d'eux ;
- aider le chef d'établissement ou le directeur d'école à réaliser puis à actualiser le diagnostic de sécurité partagé et le plan particulier de mise en sûreté (PPMS) en collaboration avec les partenaires ;
- mettre au point et diffuser des protocoles de gestion de crise ;
- favoriser le lien entre les différentes cellules de gestion de crise (locale, départementale ou académique).

L'ACCOMPAGNEMENT

PRINCIPES

En prévention des violences, l'action des EMS vise à renforcer la qualité du climat scolaire. Lorsqu'un établissement ou une école sont confrontés à des épisodes de tension, c'est au rétablissement d'un climat serein et simultanément à la sécurisation qu'elles s'emploient. Par leur présence au sein des écoles et établissements, par le conseil aux chefs d'établissement, aux IEN chargés de circonscription du premier degré, aux directeurs d'école, elles mettent leur expertise au service des équipes éducatives. L'accompagnement est une modalité de réponse à leurs besoins, fondée sur un diagnostic partagé et développée dans la durée. L'accompagnement est négocié (forme, temps passé, moyens engagés) et contractuel.

PISTES D'ACTIONS

- déconstruction des incidents : recherche de pistes de prévention à partir d'une analyse des faits survenus dans une école ou un établissement, aux abords ou dans la périphérie (bassin d'éducation) ;
- recherche avec les équipes éducatives des éléments de cohérence et de vigilance partagée : partage d'information au cours d'une journée scolaire, harmonisation de procédures pour le traitement des incidents ;
- analyse et aide à la mise en œuvre de toute organisation favorisant le sentiment d'appartenance des élèves à la communauté scolaire (processus d'accueil, climat relationnel et éducatif, climat de justice).

EXEMPLES D'ACTIONS ENGAGÉES

- analyser et effectuer le suivi des signalements (sur la base de l'application « Faits établissement ») ;
- prendre contact et/ou se rendre sur place selon les besoins ou les attentes de l'établissement ou de l'école, ou en cas de demande de l'autorité académique ;
- assister, écouter, soutenir voire tenter une médiation en fonction des difficultés ;
- apporter aide, conseil et information aux équipes de direction, pédagogiques et éducatives, dans le cadre de la prévention de la violence et du harcèlement ;
- prendre en charge l'accompagnement des victimes, personnels et élèves. Informer tous les personnels de l'EN sur les suites juridiques de leur dépôt de plainte et leurs droits en matière de protection juridique ;
- favoriser les actions de partenariat avec la préfecture, la police, la gendarmerie, la justice, les autorités locales et les collectivités territoriales (région, département et mairies).

LA PRÉVENTION

Comme le montre la recherche internationale, la prévention des violences et du harcèlement en milieu scolaire se fonde essentiellement sur l'amélioration globale du climat scolaire en favorisant la réussite des élèves.

PRINCIPES

La **démarche d'amélioration du climat scolaire** est une approche systémique qui s'appuie sur les sept leviers d'action définis par la recherche. L'EMS, par son extériorité et son expertise dans la mise en œuvre des enquêtes locales de climat scolaire (ELCS), peut aussi contribuer à cet enjeu majeur qu'est la construction d'un climat scolaire serein.

PISTES D' ACTIONS

Les EMS peuvent jouer un rôle important pour aider les écoles et les établissements à développer des démarches de prévention concernant l'ensemble des composantes du climat scolaire. La mise en œuvre d'enquêtes locales de climat scolaire et leur exploitation constituent des moyens précis pour alimenter la démarche de projet. Il s'agit d'identifier les facteurs d'amélioration – de la sécurité des parcours scolaires, de la qualité de la relation éducative, de la protection contre le harcèlement, les agressions de toutes natures, du bien-être des élèves et des personnels.

EXEMPLES D' ACTIONS ENGAGÉES

- assurer la mise en place, l'analyse et le suivi des enquêtes locales de climat scolaire (ELCS) ;
- aider en cas de besoin à l'écriture du plan de prévention des violences (PPV) ;
- sensibiliser les personnels, les parents et les élèves aux différents problèmes rencontrés dans le cadre scolaire (harcèlement, cyber violences, jeux dangereux) dans le cadre de projets plus globaux portés par l'établissement ou l'école ;
- sensibiliser les élèves sur les conduites à risque.

LA FORMATION

PRINCIPES

Pour répondre à leurs missions, les EMS interviennent et agissent dans l'institution scolaire en utilisant des démarches et des outils professionnels souvent mutualisés au plan national. Leurs attitudes et modalités d'intervention sont déontologiquement fondées (cf. la charte de déontologie des EMS, page 16 de ce vadémécum). Cette professionnalité nécessite une formation dispensée d'une part au plan académique et, d'autre part, dans le cadre de la coordination nationale des EMS assurée par la mission ministérielle de prévention et de lutte contre les violences en milieu scolaire.

PISTES D' ACTIONS

Au plan académique, développement d'un plan pluriannuel de formation des EMS :

- connaissance des missions de l'école, de l'organigramme académique, des partenaires ;
- connaissance des problématiques des écoles et établissements au regard des incidents violents (origine interne, externe) ;
- information générale sur les grandes problématiques éducatives et pédagogiques ;
- connaissance des partenaires et des modalités opérationnelles du partenariat ;
- formation aux gestes techniques de protection.

Au plan national :

- formation à la prévention et à la gestion des crises ;
- connaissance des problématiques de sécurité et de sûreté et des outils diagnostics dans ces domaines ;
- culture de sécurité en milieu scolaire.

EXEMPLES D' ACTIONS ENGAGÉES

- former les équipes du 1^{er} et du 2nd degré à la gestion de crise ;
- former les équipes éducatives à la démarche d'amélioration du climat scolaire en lien avec le service académique chargé de la formation, dans le cadre du plan académique de formation (PAF) ;
- former et construire des formations communes avec les différents partenaires académiques ou extérieurs (associatifs, universitaires, correspondants police ou gendarmerie, agents territoriaux) ;
- former en continu les membres des EMS (nouveaux outils, nouvelles problématiques) ;
- assurer la formation initiale et continue des assistants de prévention et de sécurité (APS) ;
- selon les contextes académiques, les EMS peuvent intervenir par exemple dans le cadre de la formation des personnels de direction notamment sur les thématiques concernant la gestion du stress, les phénomènes de groupe et la gestion de groupe ou encore les principes d'une communication non-violente. Les personnels d'inspection peuvent également être concernés (IEN chargés d'une circonscription du 1^{er} degré, inspecteurs du 2nd degré assurant des missions de référents d'établissements), de même que les professeurs et les personnels de vie scolaire ;
- interventions en formation initiale dans le cadre des ESPE.

PILOTAGE ET MODES OPERATOIRES

UN DISPOSITIF PILOTÉ AU PLAN NATIONAL ET ACADÉMIQUE

Créées par les circulaires interministérielles n° 2009-137 du 23 septembre 2009 et n°2010-25 du 15 février 2010, les EMS sont des dispositifs partenariaux dans lesquels l'engagement du ministère de l'intérieur (gendarmerie nationale, police nationale) est important.

Elles sont placées sous la responsabilité directe du recteur d'académie, qui dispose à ses côtés d'un conseiller technique de sécurité, issu le plus souvent de la police ou de la gendarmerie ou, selon son expertise, de l'Éducation nationale. Ce conseiller technique doit être membre du Gacs.

Le recteur établit la lettre de mission du responsable de l'EMS, lequel lui soumet les objectifs annuels de l'EMS, en référence au vadémécum national et aux besoins académiques. Le responsable de l'EMS doit avoir accès à l'application « Faits établissement » et porter à la connaissance du recteur et du Gacs les éléments significatifs issus des remontées quotidiennes.

Le responsable de l'EMS rend compte annuellement de l'activité des équipes dont il a la responsabilité. Ce bilan intègre l'analyse des contributions de l'EMS à l'amélioration du climat scolaire, et il est présenté aux membres du Gacs.

Une coordination nationale des EMS, portée par la mission ministérielle de prévention et de lutte contre les violences en milieu scolaire, favorise la mutualisation entre les équipes. La coordination conçoit et organise la formation des responsables EMS, en lien avec l'ESENER, elle contribue à leur information : diffusion de notes, organisation de regroupements nationaux, maintien d'une veille relative aux incidents en milieu scolaire et à l'activité des EMS.

MIXITÉ ET DOUBLE EXPERTISE

Chaque académie définit, selon son contexte propre, l'équilibre entre les différentes compétences des membres composant l'EMS en respectant le caractère mixte de l'équipe : personnels appartenant à l'éducation nationale (chef d'établissement, enseignant du premier et du second degré, conseiller principal d'éducation, infirmière, etc.) et spécialistes de la sécurité issus d'autres ministères ou des métiers de la sécurité.

Cette mixité fonde l'identité professionnelle de l'EMS : dispositif dédié à la sécurité en milieu scolaire, il s'appuie sur la complémentarité des expertises de ses agents.

Le pilotage opérationnel, le recrutement, la formation et la coordination de l'EMS sont assurés par le conseiller technique sécurité et le personnel de l'éducation nationale chargé de ce dossier par le recteur.

Les EMS peuvent être implantées dans les services académiques ou (de manière exceptionnelle ou sous certaines conditions) dans des établissements scolaires avec une répartition correspondant aux zones les plus sensibles de l'académie et des départements qui la composent. **Une implantation en établissement ne peut constituer une mise à disposition** : les EMS doivent pouvoir intervenir sur l'ensemble des écoles et des établissements d'une académie.

Pour l'organisation territoriale, les recteurs prennent les dispositions qui correspondent aux particularités de leur académie avec le souci de garder les liens de proximité nécessaires et de rendre possible une intervention rapide. Cet objectif peut les amener à déconcentrer le pilotage de l'EMS.

MODALITÉS D'INTERVENTION DANS LES ÉTABLISSEMENTS ET LES ÉCOLES

PRINCIPES

Les interventions de l'EMS doivent pouvoir **répondre aux situations d'urgence** tout en se situant dans un **cadre structuré** ; en outre, l'activité de l'EMS doit être organisée de façon à concilier **réactivité** et engagement dans des **actions d'accompagnement**.

L'action de l'EMS peut être **orientée prioritairement vers des établissements et des écoles identifiés** pour des difficultés particulières. Ce suivi prend la forme de rencontres régulières avec l'équipe de direction, au cours desquelles le contexte et le climat de l'établissement ou de l'école sont analysés ; elles peuvent déboucher sur une demande d'intervention.

Pour améliorer la prévention et entretenir leur connaissance du terrain, les personnels des EMS peuvent pratiquer une sorte d'**îlotage scolaire** en rencontrant régulièrement les chefs d'établissement, les directeurs d'école et les IEN des circonscriptions de leur secteur.

Ces interventions sont le plus souvent négociées :

- le chef d'établissement ou l'IEN de circonscription formule une demande d'intervention de l'EMS auprès de l'autorité académique ;
- cette demande est instruite par le conseiller sécurité, pilote de l'EMS ;
- l'intervention de l'EMS est décidée par l'autorité académique ;
- l'intervention se déroule sous l'autorité du chef d'établissement ou de l'IEN.

INTERVENTION EN SITUATION D'URGENCE

Au vu de certains signalements, les responsables de l'EMS peuvent prendre l'initiative, avec l'accord de l'autorité académique, de proposer une intervention au chef d'établissement ou à l'IEN de circonscription. Si cette offre reçoit un accueil positif, le chef d'établissement ou l'IEN de circonscription présente sa demande selon la procédure ordinaire.

INTERVENTION DANS UNE ACTION D'ACCOMPAGNEMENT

En dehors des situations d'urgence, dès que la demande est validée, le responsable de l'EMS prend contact avec le chef d'établissement ou l'IEN de circonscription demandeur ; il élabore la proposition d'intervention au cours de cet échange. Cette proposition peut s'articuler avec des actions prévues par ailleurs et mises en place par des partenaires académiques (inspecteurs, formateurs, référents...) ou extérieurs (associatifs, universitaires, correspondants police/gendarmerie, agents territoriaux...).

Un travail en commun du chef d'établissement ou de l'IEN et de l'EMS met au point les modalités de l'action (objectifs : prévention, sortie de crise... ; durée ; méthode...) ; il revient au chef d'établissement ou à l'IEN d'en informer les équipes pédagogiques et éducatives. À tout moment, à la demande du chef d'établissement ou de l'IEN de circonscription, des autorités académiques ou du responsable de l'EMS, la pertinence de l'intervention peut être réétudiée.

L'EMS, à la demande de l'autorité académique, peut suivre régulièrement certains établissements ou certaines écoles ; les chefs d'établissement ou les IEN de circonscription concernés en sont informés.

POSITIONNEMENT AU SERVICE D'UNE POLITIQUE ACADEMIQUE

PRINCIPES

Le positionnement du responsable de l'EMS, à la fois conseiller de sécurité du recteur et membre du Gacs, lui permet de coopérer avec l'ensemble des responsables et services académiques pour intégrer ses missions au projet de l'académie.

Il contribue au développement des relations partenariales avec la police et la gendarmerie et veille à la construction des cadres conventionnels et opérationnels de ce partenariat.

PISTES D'ACTION

Dans le cadre du Gacs, le responsable de l'EMS apporte son expertise, fondée sur le déploiement d'outils : exploitation de l'application « Faits établissement », enquêtes locales de climat scolaire, retours d'expérience (RETEX) des accompagnements d'établissements et d'écoles, des situations de crise. Cela permet de construire une approche de formation et d'intervention qui soit cohérente entre les différents acteurs académiques.

EXEMPLE D' ACTIONS ENGAGÉES

- Développement d'une méthodologie de retour sur expérience (RETEX) au niveau académique ;
- contribution au déploiement de dispositifs de gestion de crise (académies, départements, établissements et écoles) ;
- construction d'accompagnements d'établissements et d'écoles dans le cadre préventif et en gestion de crise avec les services rectoraux, les corps d'inspection, le service académique de la formation, les responsables académiques chargés des ressources humaines.

LE RENFORCEMENT DES MESURES DE SÉCURITÉ ET DE GESTION DE CRISE

Dans de nombreuses académies, l'EMS est associée au dispositif de gestion de crise et intervient dans les établissements en toutes situations liées à la prévention ou à la gestion d'épisodes de violences nécessitant des apports extérieurs. Cette disposition doit être adaptée pour ce qui concerne le renforcement des mesures de sécurité et de gestion de crise (instruction du 12 avril 2017).

L'expertise acquise par les membres des EMS a vocation à être utilisée en toutes circonstances relevant des problématiques de sécurité et de sûreté. Cette contribution relève des organisations académiques mais se développe généralement sur cinq champs prioritaires que l'EMS contribue à renforcer, en étroite relation avec les référents sûreté académiques et départementaux :

- accompagnement des écoles et des établissements pour la construction, l'évaluation, le renforcement de leur dispositif de sûreté et de sécurité ;
- construction des partenariats ad hoc et coordination partenariale ;
- observation, analyse, RETEX des exercices de mise en sûreté ;
- veille et alerte. Les EMS sont positionnés dans la chaîne d'alerte (reçoivent, émettent les messages d'alerte, contribuent à la veille) ;
- accompagnement des écoles et des établissements en périphérie des zones affectées par une crise (contribution à la résilience).

DOTATIONS, OUTILS

DOTATION ET ÉQUIPEMENT DES EMS

Les EMS disposent d'une dotation en équipement adaptée à leurs missions. Outre les outils de bureautique, cette dotation peut comprendre :

- une carte professionnelle ;
- des moyens de mobilité adaptés au contexte académique ;
- des moyens destinés à la communication (téléphones portables et talkie-walkies) ;
- une trousse de premier secours ;
- un extincteur ;
- des moyens de protection adaptés au cadre de mission ;
- un dispositif d'identification : brassards, tenues siglées...

OUTILS

Les outils listés ci-dessous font l'objet d'une mutualisation entre les académies. Développés au niveau national ou en académie, ils sont directement utilisables par les responsables des EMS (notamment les applications) ou devront être adaptés aux situations et identités académiques. Ils peuvent être mutualisés dans le **groupe des EMS dans le réseau social professionnel Viaéduc**.

OUTILS DE PILOTAGE

- Charte déontologique – académie de Lyon
- Référentiel EMS – académie de Paris
- Vadémécum des EMS – ministère
- Application « Enquête locale de climat scolaire » – ministère
- Application « Faits établissement » – ministère

- Application « Diagnostic de sécurité » – académie d’Aix-Marseille
- Enquêtes de la direction de l’évaluation, de la prospective et de la performance (Depp) – ministère
- Aide à l’écriture du projet de prévention des violences (PPV) – académie de Lille
- Rapport activités et tableau de bord – académie d’Aix-Marseille
- Projet académique EMS et lettre de mission Pilotage et coordination des APS – académie de Créteil
- Plaquettes académiques

Outils supports de formation

- Guide de gestion de crise pour le chef d’établissement
- Guide de gestion de crise pour l’IEN et le directeur d’école (en cours de publication)
- Guide d’organisation d’une cellule académique de gestion de crise
- Malette pédagogique sur la communication conflictuelle, sur le harcèlement

CHARTRE DÉONTOLOGIQUE DES ÉQUIPES MOBILES DE SÉCURITÉ

Par cette charte, les équipes mobiles de sécurité affirment leurs principes fondamentaux d'éthique professionnelle, qu'elles appliquent à l'intérieur et à l'extérieur des établissements et des écoles.

Les agents des EMS :

1. instaurent un climat de confiance, d'honnêteté et de franchise au sein de leur groupe, ainsi qu'avec leurs partenaires,
2. travaillent en équipe et en partenariat avec l'ensemble des acteurs de la communauté éducative,
3. font preuve de disponibilité, de loyauté, de courtoisie et de tact en toute circonstance,
4. respectent la discrétion et le secret professionnels,
5. adoptent un comportement adapté à chaque interlocuteur et à chaque situation,
6. s'attachent à rassurer la communauté scolaire par leur calme et leur sang-froid,
7. agissent en toute objectivité, sans préjugé ou jugement hâtif,
8. garantissent leur assiduité au travail et le respect de leurs horaires d'intervention,
9. respectent les engagements pris par leur coordonnateur envers le chef d'établissement ou l'IEN de circonscription,
10. rendent compte à leur hiérarchie de l'ensemble des événements survenus dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions,
11. participent à l'amélioration permanente de la qualité de leurs prestations.