

LA CELLULE D'ÉCOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT

PROTOCOLE D'INTERVENTION

SOMMAIRE

Préambule

Guide d'intervention :

1. Fonctionnement du CREDEA
2. Rôle du Chef d'établissement
3. Fonctionnement de la cellule d'écoute et d'accompagnement

PREAMBULE

Tout évènement traumatique concernant un membre de la communauté scolaire, qu'il survienne à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement a un impact émotionnel important.

Cet impact, lié à une situation d'exception brouille les repères. L'analyse en urgence des mesures à prendre peut en être perturbée. Il est primordial de garder une logique interne de fonctionnement conforme aux compétences et au rôle habituel de chaque membre de l'institution scolaire.

Le meilleur moyen d'y parvenir est de se donner un temps préalable d'échanges et de cadrage.

Tout chef d'établissement, directeur d'école ou I.E.N., confronté à un événement traumatique grave dans l'établissement, prévient son supérieur hiérarchique (Directeur académique des services de l'éducation nationale ou Inspecteur de l'Education Nationale) pour l'informer de l'évènement et des ressources locales.

Saisi par le directeur académique des services de l'éducation nationale, le **Centre de REssources D'Ecoute Et d'Aide (CREDEA)**, composé par les conseillères techniques prend contact avec le chef d'établissement (*) pour la mise en place de **la cellule d'écoute et d'accompagnement**.

L'objectif de ce dispositif est de réaliser des activités d'accompagnement de la communauté scolaire à la suite d'un évènement traumatique.

Toutes les interventions de la cellule d'écoute et d'accompagnement sont différentes car elles s'adaptent à l'évènement et au contexte. Le type d'évènement traumatique, le délai écoulé avant l'intervention, le niveau de scolarité, le nombre de jeunes et d'adultes concernés sont des paramètres déterminants pour l'organisation et la mise en place de l'intervention.

L'objectif de ce dossier est de présenter les bases adaptables à chaque situation.

Ce guide est destiné aux IEN, directeurs d'école, chefs d'EPL et aux intervenants des cellules d'écoute.

() sous le terme générique de chef d'établissement, nous regroupons aussi celui de directeur d'école et d'I.E.N. Ce terme sera employé tout au long du guide dans un souci de simplification.*

1 - FONCTIONNEMENT DU CREDEA

Le CREDEA est activé par le directeur académique des services de l'éducation nationale, dès que celui-ci est informé d'un événement grave, inattendu et violent qui secoue la communauté éducative soit dans son ensemble, soit partiellement.

Cet événement peut surgir hors de l'établissement ou dans l'établissement ; il peut concerner aussi bien les élèves, les personnels de l'Education nationale, que les personnes extérieures à l'établissement.

De plus, le traumatisme généré par cet événement est à la fois individuel et collectif et les ressources internes, en particulier les personnels du champ médico-psychosocial ne sont pas suffisantes ou adaptées pour répondre aux besoins repérés ou exprimés.

Dès qu'il est activé, le médecin conseiller technique ou en absence de celui-ci l'infirmière ou l'assistante sociale conseillères technique :

- contacte le chef d'établissement concerné afin d'analyser l'événement et les besoins,
- recueille dans certains cas l'information validée par des partenaires extérieurs (préfecture, justice, hôpital...),
- mobilise en cas de besoin les membres de la cellule d'écoute départementale avec l'aide du coordonnateur de bassin (*). Ils assurent le suivi avec le référent (interlocuteur privilégié porte-parole du groupe de la cellule d'écoute présent sur place),
- reste à disposition de la communauté scolaire pour la soutenir quel que soit le dispositif mis en place,
- se tient à disposition du référent de la cellule d'écoute pendant tout le temps d'intervention, en soutien technique,
- informe le directeur académique des services de l'éducation nationale sur l'évolution de la situation,
- évalue chaque intervention,
- établit un bilan à la fin de l'intervention et du débriefing technique.

(*) membre de la cellule d'écoute qui coordonne l'intervention sur un territoire géographique

2 - ROLE DU CHEF D'ETABLISSEMENT ou **DIRECTEUR D'ECOLE ou DE L'IEN**

- Prévenir le directeur académique des services de l'éducation nationale ou son représentant désigné de l'événement traumatique. Le CREDEA contacte alors le chef d'établissement.
- Fixer le cadre avec les adultes de la communauté scolaire et les membres de la cellule d'écoute (procédure n°1).
- Organiser les actions auprès des élèves (procédure n°2).
- Organiser les actions auprès des familles (procédure n°3).



PROCEDURE N°1

FIXER LE CADRE AVEC LES ADULTES



PROCEDURE N°1 : FIXER LE CADRE AVEC LES ADULTES

1-Réunion des adultes de la communauté scolaire

Le chef d'établissement réunit dans un premier temps les adultes ressources internes disponibles pour échanger sur une première conduite à tenir.

Dans un second temps, il réunit en priorité les adultes de la communauté scolaire :

- Avant toute information des élèves,
- Pour échanger à partir d'éléments concrets apportés par tous sur l'événement ainsi que sur l'environnement scolaire
- Pour que les adultes aient toutes les données factuelles pour pouvoir aborder le sujet en classe

2-Organisation-gestion-repérage

Le chef d'établissement prévoit une signalétique pour repérer les lieux d'intervention de la cellule d'écoute.

Il veillera à informer les personnels absents.

En fonction de la gravité des événements, il fait reporter les évaluations scolaires, les notations prévues

Il repère les personnels les plus en difficulté et leur propose l'aide de la cellule d'écoute.

Il programme une réunion le soir avec les mêmes personnels ressources pour faire le point sur la journée.

Il accueille les membres de la cellule d'écoute en présence de ses personnels ressources.

3-Le cadre de l'intervention est alors arrêté.

→ Rappel de la situation

→ La cellule d'écoute et d'accompagnement fixe le cadre de son intervention en liaison avec le chef d'établissement

- Qui fait quoi ?
- Avec qui ?
- Comment ?
- Où ?

→ Qui communique avec l'extérieur :

- Au nom de l'administration ?
- Au nom de la cellule d'écoute ?

Présentation par le chef d'établissement de la cellule d'écoute et d'accompagnement, mise à disposition des adultes comme des élèves de la communauté scolaire.

Remarques compléments d'information

- Circonstances de l'évènement
- Sources des informations (Police, Justice, Hôpital...)
- Cursus scolaire de la (ou des) victime
- Fratrie
- Groupe d'amis
- Relations avec des adultes de la communauté
- Relations avec les associations locales.

- Panneau
- Fléchage
- Badge

- Auprès de quelles classes, groupes, intervient la cellule ?
- Quels binômes ?
- Présence ou non des enseignants ?
- Accueil individuel, dans quel lieu ?
- Par qui ?
- Quelle conduite à tenir vis-à-vis des élèves qui refusent de retourner en cours (cadrage, accompagnement...)?

- Qui répond aux médias ?
- Qui assure la permanence téléphonique ?



PROCEDURE N°2 :

LES ACTIONS AUPRES DES ELEVES



PROCEDURE N°2 : LES ACTIONS AUPRES DES ELEVES

Il est important d'essayer de faire fonctionner au mieux l'établissement, dans son cadre habituel.

Les rassemblements

Le chef d'établissement :

- fait accompagner les rassemblements inhabituels par les personnels vie scolaire et les enseignants,
- empêche tout débordement.

L'introduction des rencontres avec la cellule d'écoute

- le chef d'établissement ou un membre de son équipe de direction introduit la rencontre des membres de la cellule d'écoute avec les élèves.

Un décès est annoncé de préférence par le chef d'établissement, oralement et directement aux élèves après information des adultes.

Les élèves absents

Le chef d'établissement :

- fait vérifier que tous les élèves de l'établissement sont bien présents et fait retourner les élèves en classe en les prévenant qu'une information va leur être apportée
- fait vérifier le motif des absences en faisant téléphoner au domicile des élèves qui ne sont pas venus en cours
- s'assure qu'aucun élève ne quitte l'établissement sans information sur la situation et l'aide proposée et sans que les parents ne soient avertis.

L'organisation des rites sociaux

- C'est le chef d'établissement qui organise le cas échéant les dispositions autour des funérailles en accord avec la famille.
- N.B. : les membres de la cellule d'écoute ne participent pas à ces rites, exceptions faites des personnels appartenant également à l'établissement.

Remarques, compléments d'information

Avec chaleur mais fermeté les élèves sont invités à regagner leur salle de classe habituelle
Canalisation des énergies

Ex : marcher avec les élèves qui ne veulent pas rentrer en cours, tableau d'expression libre...

Il est important de faire le lien entre l'établissement et la cellule d'écoute.

Avec ses mots, ses émotions.
Aide préalable de la cellule d'écoute et d'accompagnement pendant et après l'annonce.
Il est préférable que l'annonce soit faite par un membre extérieur à la cellule car il est complexe d'apporter la nouvelle du décès puis de prendre soin.

Avec les élèves, veiller à dissocier l'annonce du décès et l'organisation des obsèques.

Vacances des cours pour les élèves répertoriés et encadrés par leurs familles allant aux funérailles.

Mise à disposition d'un mur d'expression libre, collecte...



PROCEDURE N°3 :

LES ACTIONS AUPRES DES FAMILLES



PROCEDURE N°3 : LES ACTIONS AUPRES DES FAMILLES

La communication avec les familles de la ou des victime(s)

Le chef d'établissement prend contact avec les familles :

- les assure du soutien de l'ensemble de la communauté scolaire
- s'enquiert, le cas échéant des nouvelles de la ou des victime(s), de l'aide éventuelle que peut apporter l'établissement.

Selon la situation

- demande si la famille est d'accord pour que des visites soient rendues à l'hôpital ou au domicile et par qui
- demande à la famille dans la mesure du possible :
 - Si l'établissement peut communiquer sur les circonstances du décès
 - Si elle souhaite ou non que des élèves ou des personnels de l'établissement assistent à la cérémonie funéraire
- informe sur le dispositif mis en place dans l'établissement.

Le chef d'établissement pourra être amené à re-contacter les familles suivant les souhaits des élèves (organisation d'une collecte, remise de témoignages de sympathie, demande d'une photo de l'élève décédé...)

La communication avec les autres familles

Le chef d'établissement organise la communication en direction des parents :

- pour apporter des compléments d'information sur l'événement et **couper court aux rumeurs éventuelles**
- pour apporter des informations sur le déroulement du dispositif interne à l'établissement et l'atmosphère de l'établissement.

Selon la nature de l'événement et sa gravité :

- Les familles seront informées de l'intervention de la cellule d'écoute.
- Si, à 24 ou 48 heures de l'événement, le chef d'établissement organise une réunion pour les familles, celle-ci nécessite la participation des personnels impliqués dans l'accompagnement des élèves (personnels médico-sociaux, psychologues scolaires du premier et du second degré...) et éventuellement des membres de la Cellule d'écoute

Remarques, compléments d'information

Sollicitation possible du fond social collégien ou lycéen

Dans la limite du secret médical, judiciaire

3 – FONCTIONNEMENT DE LA CELLULE D'ECOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT

Elle a été activée et constituée par le CREDEA en fonction du retentissement et du nombre de personnes concernées.

La cellule d'accompagnement et d'écoute de l'Education nationale nécessite un pilotage médical qui est assuré par le médecin conseiller technique départemental.

Elle est composée de personnels (assistantes sociales, infirmières, médecins, psychologues, Chefs d'établissement, enseignants...) de l'éducation nationale volontaires et formés.

Chaque corps de métier peut apporter un éclairage et un soutien spécifiques lors des situations d'urgence.

A la DSDEN, une liste des membres de la cellule est établie avec ordres de missions rédigés par l'Inspecteur d'Académie.

Les objectifs de la cellule sont de deux ordres complémentaires :

- **Le defusing :**

Ce type d'intervention favorise la décharge émotionnelle et réduit ainsi l'intensité de la réaction. Il redonne à l'individu le sentiment de ne pas se sentir seul face au traumatisme.

Il s'agit là d'une réponse d'urgence, à ne pas confondre avec une prise en charge psychologique, voire à des soins psychiques qui seront éventuellement nécessaires dans un deuxième temps, à assurer par des professionnels extérieurs à l'Education nationale.

- **L'accompagnement et la gestion de crise :**

La cellule n'a pas systématiquement vocation à se substituer aux adultes des établissements, qui sont les mieux placés. Cependant, elle doit permettre de rassurer et de répondre aux interrogations et aux inquiétudes créées par la situation.

Elle apporte une aide à la réflexion dans la réponse aux besoins afin de réagir de façon adaptée face à des événements le plus souvent tragiques.

- Les membres de la cellule d'écoute se concertent entre eux avant l'intervention et désignent un référent interlocuteur privilégié porte-parole du groupe cellule d'écoute pour cette mission. Le référent désigné pourra si besoin est, dès qu'il le jugera nécessaire en cours d'intervention ou après le debriefing post intervention, interpeller le médecin conseiller technique départemental pour solliciter un renfort ou du temps d'intervention supplémentaire sur les jours suivants.



LA CELLULE D'ECOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT



LA CELLULE D'ECOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT

Rencontre avec le chef d'établissement

- pour confronter les informations sur l'événement les compléter le cas échéant
- adapter éventuellement le dispositif prévu en fonction des éléments nouveaux recueillis
- repérer les élèves, les adultes les plus en difficulté, les difficultés actuelles ou potentielles
- présenter les modalités d'actions après concertation entre les différents membres de la cellule d'écoute et d'accompagnement
- demander les salles adéquates pour rencontrer des groupes ou pour faire de l'accueil individuel
- préciser les temps d'intervention et l'heure à laquelle aura lieu le débriefing en sa présence

Rencontre avec l'équipe éducative et autres personnels si besoin

- pour présenter le dispositif
- pour échanger à partir d'éléments concrets apportés par chacun sur l'événement, les mesures déjà prises et l'impact sur l'environnement scolaire
- pour transmettre des données factuelles permettant aux enseignants d'aborder le sujet en classe sans alimenter des rumeurs
- pour proposer des éléments de langage et de posture pour accompagner les élèves en classe si besoin
- pour écouter leur ressenti, leurs témoignages et répondre aux questions
- pour repérer les adultes en difficulté
- pour proposer l'aide de la cellule aux adultes

Groupes de paroles avec des petits groupes d'élèves

- introduits par le chef d'établissement lors de son intervention en classe
- si possible avec deux intervenants respectant la pluridisciplinarité dans un souci de complémentarité des approches sur un temps déterminé
- à la demande des élèves des écoutes individuelles sur un temps déterminé peuvent être proposées

Remarques, compléments d'information

Dans le respect du secret médical, judiciaire...

Amis, fratrie, parents « petit(e)-ami(e) », personne vulnérable... et leur classe

Un plan de l'établissement peut être utile.

Modalités à adapter à la situation

Les groupes auront été composés sur la base du groupe classe ou d'affinité (amis, groupe sportif...) Restauration du sentiment d'appartenance.



OBJECTIFS DES GROUPES DE PAROLES



OBJECTIFS DES GROUPES DE PAROLES

Permettre de verbaliser l'événement en termes de « vécu »
faits, émotions, pensées

- En fixant le cadre :

- Espace intime et confidentiel, réservé au groupe
- C'est l'intervenant qui mène la prise de parole en la proposant aussi à ceux qui ne disent rien.
- C'est l'intervenant qui gère le temps d'intervention qui pourra être précisé en début de séance

- En aidant à la verbalisation de l'événement par des questions simples et chaleureuses :

- « Comment avez-vous appris la nouvelle ? »
- « Comment ça s'est passé ? »
- « Qu'est-ce que vous avez fait ? »
- « Comment ça va maintenant ? »...

- En accompagnant les réactions émotionnelles immédiates et contenant d'éventuels débordements

- En rebondissant sur ce que vont dire les élèves sur leurs réactions et en les invitant à consulter si les signes persistent

- En donnant les adresses et numéros de téléphone des consultations locales et associations d'aide aux victimes

- En proposant le relais aux personnes ressources de l'établissement (infirmier(e) scolaire, médecin scolaire, psychologue scolaire, assistante sociale scolaire...)

- En s'assurant de la présence d'un soutien familial ou amical

Tenter de repérer les élèves les plus en difficulté et communiquer sur les relais existants (sociaux et soins)

Remarques, compléments d'information

L'accompagnant :

- n'est pas intrusif, il laisse parler mais évite que s'installe un silence trop long,

- ne dédramatise pas, ne culpabilise pas, ne juge pas

- prend acte et garde la bonne distance (professionnelle)

- rassure

On peut laisser pleurer, mais pas casser le matériel !

Pathologie « post-immédiate »
difficultés d'endormissement, état d'alerte (sursauts...), pleurs ou indifférence, maux de tête, de ventre, troubles mnésiques, syndromes anxieux, inhibition, tristesse, reviviscence de l'événement, évitement de tout ce qui rappelle le contexte de l'événement...

EN FIN D'INTERVENTION

EN FIN D'INTERVENTION

Réunion de bilan de la cellule d'écoute et d'accompagnement à l'heure déterminée en amont :

- Dans un premier temps, après l'intervention, les membres de la cellule d'écoute se retrouvent pour :

- échanger sur ce qui s'est fait, les réactions des groupes élèves ou adultes
- exprimer leur ressenti personnel, leurs difficultés, leurs satisfactions
- élaborer la stratégie de gestion de crise pour le(s) jour(s) suivant(s) si besoin est

- Dans un second temps, les membres de la cellule d'écoute ou leur référent font un retour auprès du chef d'établissement.

- Compte-rendu dans les grandes lignes du déroulement de la cellule d'écoute dans le respect de la confidentialité des entretiens
- échange sur l'évolution de l'atmosphère de l'établissement
- élabore la stratégie de gestion de crise pour le lendemain,
- amorce le retour au fonctionnement habituel de l'établissement,
- apporte des éléments pour la communication aux familles et préparer la rencontre s'il y a lieu

Réunion bilan si demandée par le chef d'établissement avec les adultes :

- Pour rendre compte dans les grandes lignes du déroulement de la cellule d'écoute.

- Echanger sur l'évolution de l'atmosphère de l'établissement

- Repérer les éléments nouveaux

- Elaborer la stratégie de gestion de crise pour le lendemain

- Amorcer le retour au fonctionnement habituel de l'établissement,

- Voir s'il y a nécessité d'une écoute personnalisée pour certains adultes « repérés » de l'établissement (relais possible avec les assistants sociaux du personnel les jours qui suivent).

Remarques, compléments d'information

Accompagnement à la mise en place des :

- rituels de deuil
- obsèques
- retour à l'emploi du temps normal
- mais pas d'évaluations notées

L'arrêt de la cellule d'écoute et d'accompagnement sera décidé par les membres du CREDEA en lien avec le coordinateur de bassin et le référent de la cellule d'écoute et d'accompagnement.

Le relais sera pris par l'équipe d'établissement pour la gestion de la vie de l'établissement et s'il y a lieu par les personnels spécialisés extérieurs pour les écoutes individuelles (CMP, associations d'aide aux victimes, Cellule d'Urgences Medico Psychologique...)

Ces dispositifs relais seront portés à la connaissance des familles par l'établissement, par exemple avec la remise des coordonnées des appuis extérieurs.

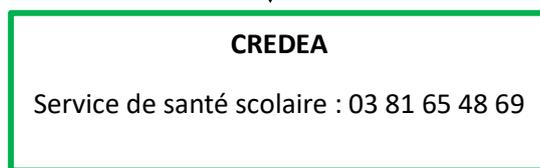
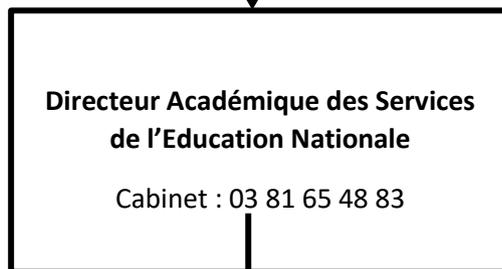
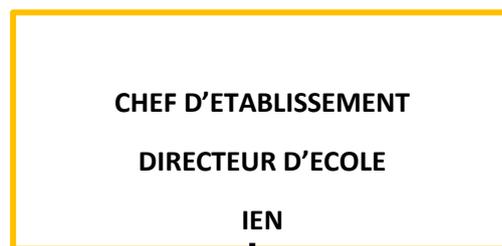
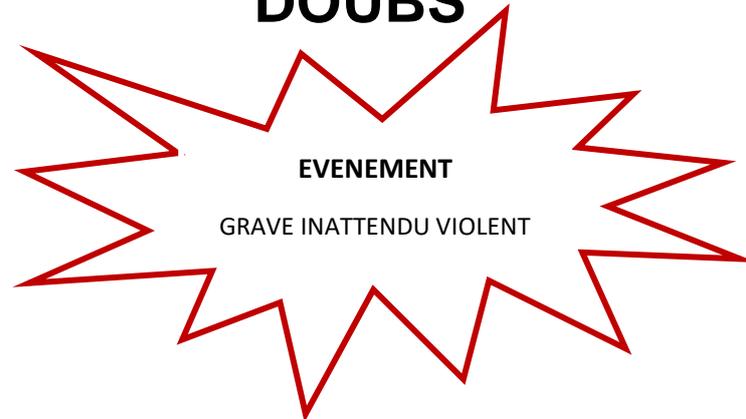
A distance de l'événement, une évaluation de l'intervention sera proposée à l'établissement par le CREDEA.

A l'issue de l'intervention, les membres de la cellule d'écoute et d'accompagnement :

- Appellent le coordonnateur de bassin ou le médecin conseiller technique départementaux pour faire un point sur la journée.
- Établissent un compte rendu pour le CREDEA à l'aide du document type prévu à cet effet, éventuellement lors du débriefing de fin d'intervention.

Une séance de débriefing technique des membres de la cellule pourra être organisée éventuellement en visioconférence avec des membres volontaires de la cellule d'écoute et du CREDEA, plus à distance de l'évènement.

PROCEDURE D'ACTIVATION DU RESEAU DOUBS



Activation selon la gravité de l'événement

