

Guide d'intervention

CELLULE D'ECOUTE ET DE SOUTIEN DE L'EDUCATION NATIONALE

DSDEN de l'Oise

Décembre 2023

SOMMAIRE

Préambule

1- Définitions

2- Procédure d'activation du dispositif

I – La cellule d'appui départementale

II – Rôle du chef d'établissement, de l'IEN et du directeur d'école :

1/Prévenir la Direction des Services Départementaux de l'Education Nationale ;

2/Fixer le cadre d'intervention avec les adultes de la communauté ;

3/ Organiser les actions auprès des élèves ;

4/Organiser les actions auprès des familles.

III – La cellule d'écoute et de soutien :

1/Déroulement de l'intervention ;

2/Les groupes de parole ;

3/La fin de l'intervention.

Annexes :

Fiche 1 : Logistique dans l'établissement.

Fiche 2 : Note d'information à l'intention des familles d'enfants victimes ou impliqués.

Fiche 3 : Note d'information à l'intention des adultes victimes ou impliqués.

Fiche 4 : Modèle pour l'annonce d'un décès aux parents d'élèves.

Fiche 5 : Modèle pour l'annonce d'un décès aux élèves de la classe.

Fiche 6 : Fiche d'intervention (à remplir par les membres de cellule d'écoute et de soutien).

PREAMBULE

Tout évènement traumatique survenant en milieu scolaire, qu'il ait lieu à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement, a un impact émotionnel important et peut perturber le fonctionnement habituel en raison de l'effet de sidération produit sur les personnes qui y sont confrontées, d'autant que certains peuvent raviver des douleurs passées.

Cet impact lié à une situation d'exception brouille les repères. L'analyse en urgence des mesures à prendre peut être perturbée.

L'objectif sera alors de garder une logique interne de bon fonctionnement.

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

Toutes les interventions sont différentes selon le type d'évènement traumatique, le lieu, le nombre de jeunes et/ou d'adultes concernés, leur âge, la gravité de chaque situation.

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

Les membres de la cellule d'écoute sont des personnels volontaires de l'Education nationale, tout corps confondu, qui ont suivi une formation initiale et continue. Ils sont mobilisés le plus souvent par binôme.

Nous les remercions pour leur implication et engagement au service des élèves et de l'Institution.

Hervé Sébille, DASEN de l'Oise

Aurélie Pulcini, conseillère technique départementale du service social en faveur des élèves

Laurence Bodson, infirmière conseillère technique départementale

1-DEFINITIONS

- Traumatisme : ensemble de troubles provoqués par une blessure, un choc, une émotion violente.
- Un évènement grave est une confrontation brève ou prolongée, à une situation stressante exceptionnellement menaçante ou catastrophique qui provoquerait des sentiments évidents de détresse chez la plupart des individus (définition de l'Organisation Mondiale de la Santé).
- Evènement traumatisant collectif : évènement très grave qui conduit à ce qu'un groupe de personnes au sein d'un établissement ou d'une école se trouve confronté brutalement à la mort, à la perception de la mort, de soi ou des autres.

Le vécu du traumatisme est une chose très personnelle.

Les différentes réactions individuelles peuvent s'expliquer selon :

- L'individu lui-même ;
- Ses croyances, valeurs, éducations et expériences passées ;
- Des évènements traumatisants auxquels il a été confronté.

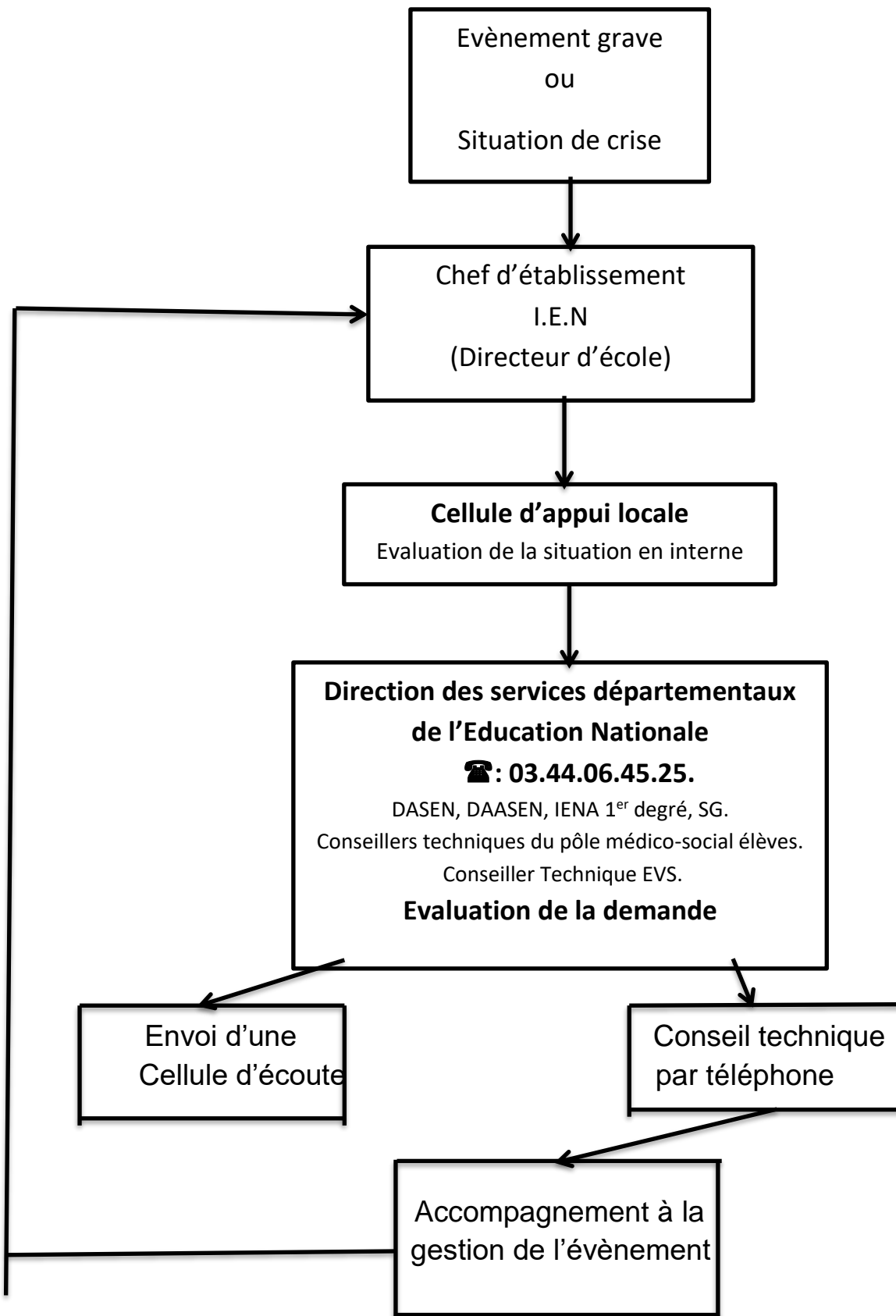
On distingue :

- Le traumatisme primaire qui concerne le sujet. C'est une confrontation directe ou indirecte avec la mort. Le sujet est confronté à une expérience mettant sa vie en danger de mort ou à une situation où il peut s'identifier à un individu qui est en danger de mort ou qui décède.
- Le traumatisme secondaire qui concerne les personnes proches et liées affectivement à la victime (famille de la victime, les amis, les voisins, les collègues de travail...).

Les symptômes qui peuvent en découler sont par exemple un sentiment d'impuissance, de surprise, une sidération...

2-PROCEDURE D'ACTIVATION DU DISPOSITIF

Que faire en cas d'évènement très grave dans un établissement scolaire ?



I/LA CELLULE D'APPUI DEPARTEMENTALE

Référente : Conseillère technique départementale du service social.

Composition : Directeur Académique, Directeur académique adjoint, Inspecteur de l'Education nationale adjoint au 1^{er} degré, Secrétaire générale, Conseiller technique établissement et vie scolaire, Conseillère technique du service social, Infirmière conseillère technique, Médecin conseiller technique.

La cellule d'appui départementale est activée par la Directeur académique dès que celui-ci est informé d'un évènement traumatique grave affectant la communauté scolaire.

La cellule d'appui départementale permet, en premier lieu, d'analyser de manière objective la situation afin de prendre les mesures les plus adaptées.

Dès qu'elle est activée la cellule départementale :

1/ Analyse la situation :

- Contacte le chef d'établissement, l'IEN voire le directeur d'école concerné afin d'analyser l'évènement et les besoins ;
- Valide les informations (contact éventuel avec l'hôpital, la justice, la police...) ;
- Evalue la situation et les ressources mobilisables.

2/ Propose une conduite à tenir :

- Mise en place si besoin d'une cellule d'écoute et de soutien psychologique de l'Education nationale.

3/ Conseille et soutient :

- Reste à la disposition de la communauté scolaire pour la soutenir quel que soit le dispositif en place ;
- Soutient techniquement la cellule d'écoute pendant tout le temps d'intervention ;
- Réévalue la situation pour ajuster le dispositif si nécessaire.

4/ Informe la Directeur Académique de l'évolution de la situation.

Les éléments de déclenchement de la cellule d'écoute :

- **Evènement potentiellement traumatisant :**
 - Décès d'un élève ou d'un adulte membre de la communauté scolaire ;
 - Tentative de suicide ;
 - Agressions physiques.
- **Evènement entraînant une crise :**
 - Fait ayant un retentissement sur la communauté éducative et déstabilisant l'ensemble ou partie de cette communauté dans toutes ses composantes ;
 - Fait à risque de contagion psychologique voire de passage à l'acte pour les pairs.

II – ROLE DU CHEF D'ETABLISSEMENT, DE L'IEN ET DU DIRECTEUR D'ECOLE.

1) Il prévient la Direction des Services Départementaux de l'Education Nationale :

Cabinet de la DASEN : 03-44-06-45-25

La référente de la cellule d'appui départementale contacte alors le chef d'établissement ou le directeur d'école (en lien avec l'IEN) pour évaluer la situation et la nécessité de l'intervention de la cellule.

2) Il fixe le cadre avec les adultes et la communauté en cas d'intervention de la cellule départementale :

Dans la mesure du possible, il attend l'arrivée sur site des membres de la cellule d'écoute, pour définir les modalités d'intervention et les rôles de chacun.

<p>✚ Il réunit les adultes de la communauté, avec le soutien des membres de la cellule d'appui interne à l'établissement :</p> <ul style="list-style-type: none">- Pour annoncer l'évènement ;- Pour échanger à partir d'éléments concrets sur l'évènement ainsi que sur l'environnement scolaire ;- Pour que les adultes aient toutes les données factuelles pour pouvoir aborder le sujet en classe. <p>✚ Il repère les personnels les plus en difficulté et leur propose de l'écoute ;</p> <p>✚ Il veille à informer les personnels absents ;</p> <p>✚ Il fait reporter si besoin les évaluations scolaires ;</p> <p>✚ Il programme une réunion le soir avec les mêmes personnels pour faire le point de la journée.</p> <p>Le cadre de l'intervention est alors arrêté.</p> <p>La cellule d'écoute fixe le cadre de son intervention en liaison avec le chef d'établissement ou le directeur d'école :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Qui fait quoi ?➤ Avec qui ?➤ Comment ?➤ Où ?➤ Qui communique avec l'extérieur (au nom de l'Administration) ?	<p><i>Remarques, compléments d'information</i></p> <p><i>Circonstances de l'évènement, sources d'informations (police, justice, hôpital...).</i></p> <p><i>Groupe d'amis.</i></p> <p><i>Relation avec des adultes de la communauté.</i></p> <p><i>Auprès de quelles classes, groupes, la cellule intervient ?</i></p> <p><i>Présence ou non des enseignants ?</i></p> <p><i>Accueil individuel ou collectif ?</i></p> <p><i>Dans quel lieu ?</i></p> <p><i>Par qui ?</i></p> <p><i>Qui prend en charge les élèves qui refusent de retourner en cours ?</i></p> <p><i>Qui répond aux médias ?</i></p> <p><i>Qui assure la permanence téléphonique ?</i></p>
---	--

3) Il organise et coordonne les actions auprès des élèves :

Un décès est toujours annoncé par le chef d'établissement, son représentant ou le directeur d'école, oralement et directement aux élèves après l'information des adultes.

Dans la mesure du possible, il est accompagné des membres de la cellule d'écoute.

Il est important que l'établissement continue de fonctionner dans son cadre habituel.

Si rassemblements :

- ✚ Il fait accompagner les rassemblements inhabituels par le personnel de vie scolaire et les enseignants ;
- ✚ Il empêche tout débordement.

Présentation du rôle de la cellule d'écoute :

- ✚ Le chef d'établissement ou le directeur d'école présente les membres de la cellule d'écoute aux adultes et aux élèves et explique leur rôle.

✚ 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 les motifs d'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 discussion préalable et sans avoir averti les parents (responsabilité de l'établissement) ;

-Les élèves absents seront prévenus par la vie scolaire.

L'organisation des rites sociaux :

- ✚ En accord avec la famille, c'est le chef d'établissement ou le directeur d'école qui organise le cas échéant les dispositions autour des funérailles.
- ✚ Organisation de l'accompagnement des élèves aux funérailles par des personnels de l'établissement.

Les membres de la cellule d'écoute ne participent pas à ces rites.

Remarques, compléments d'information

Avec bienveillance et fermeté, les élèves sont invités à regagner leur salle de classe habituelle.

Canalisation des énergies :

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

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

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

Vacance des cours pour les élèves répertoriés et encadrés allant aux funérailles.

Mise à disposition d'un mode d'expression libre.

4) Il organise et coordonne les actions auprès des familles :

Communication avec la famille de la ou des victimes

- ✚ Le chef d'établissement, le directeur d'école ou l'IEN:

-Prend contact avec les familles ;
-Les assure de la sympathie de l'ensemble de la communauté scolaire ;
-S'enquiert des nouvelles de la ou des victimes, de l'aide éventuelle que peut apporter l'établissement ;
-Demande si la famille souhaite ou non que l'établissement (élèves, enseignants) assiste à la cérémonie funéraire ;
-Informe sur le dispositif mis en place dans l'établissement et demande aux familles si d'autres enfants ou jeunes peuvent être impliqués plus particulièrement et scolarisés dans d'autres établissements.

- ✚ Le chef d'établissement pourra être amené à recontacter les familles suivant les souhaits des élèves (organisation d'une collecte, remise de témoignage de sympathie, production de dessins pour les plus jeunes, demande d'une photo de l'élève décédé....).

Communication avec les autres familles

- ✚ Le chef d'établissement ou le directeur d'école organise la communication en direction des parents :

-Pour apporter des compléments d'information sur l'évènement et couper court aux rumeurs éventuelles.

-Pour apporter des informations sur le déroulement du dispositif et l'atmosphère de l'établissement.

Selon la nature de l'évènement et sa gravité :

- ✚ Il envoie un courrier d'information succinct et clair sur les évènements, description du dispositif mis en place.

- ✚ Si le chef d'établissement ou le directeur d'école organise une réunion pour les familles, les membres de la cellule d'écoute peuvent participer à la rencontre à la demande de ce dernier.

Tout communiqué avec la presse est assuré exclusivement par la Direction des Services Départementaux de l'E.N.

Remarques, compléments d'information

Fonds social collégien ou lycéen

Dans la limite du secret professionnel, judiciaire.

*Cette réunion doit être préparée avec soin : les familles des victimes peuvent demander à y participer. Les médias sont parfois présents...et à l'insu du chef d'établissement.
Rappel : les fonctionnaires ont un devoir de discrétion qui leur interdit toute communication sans autorisation de leur hiérarchie directe.*

III – LA CELLULE D'ECOUTE

Son rôle :

- Aider à organiser l'annonce de l'évènement auprès des adultes de l'EPLÉ puis auprès des élèves ; Accompagner les chefs d'établissement ou le directeur d'école pour préparer les éléments de langage ;
- Aider à repérer les élèves et les adultes les plus en difficulté ;
- Mettre en place un soutien individuel ou collectif au travers d'entretiens ;
- Remettre du sens face à l'évènement ;
- Permettre aux sujets de comprendre ce qui vient d'arriver et de s'exprimer sur leur vécu ;
- Aider au retour vers le fonctionnement habituel de l'établissement ;
- Accompagner les équipes sur la prévention de l'apparition de symptômes post-traumatiques (difficultés d'endormissement, pleurs ou indifférence, somatisations, troubles mnésiques, syndromes anxieux, inhibition, tristesse, reviviscence de l'évènement, évitement de tout ce qui rappelle le contexte de l'évènement...).

Son fonctionnement :

- Composée d'**au moins deux personnes de compétences différentes** : chefs d'établissement, I.E.N, C.P.C, enseignants, infirmiers, assistantes sociales, CPE, psychologues de l'Education nationale...

Les membres de la cellule d'écoute se concertent entre eux avant l'intervention.

2- Les groupes de paroles

OBJECTIFS

Permettre de verbaliser l'évènement: faits, émotions, pensées.

DEROULEMENT

Fixer le cadre :

- + Espace intime et confidentiel réservé au groupe
- + Rappeler d'éteindre les portables
- + Noter les identités des personnes prises en charge

L'animation du groupe :

Un des intervenants mène la prise de parole. Les élèves ne sont pas dans l'obligation de s'exprimer.

Il gère le temps d'intervention :

- + En aidant à la verbalisation de l'évènement par des questions simples et chaleureuses :
 - « Comment ça s'est passé ? »
 - « Comment avez-vous vécu l'évènement ? »
 - « Qu'avez-vous fait ? »
 - « Comment avez-vous appris la nouvelle ? »
 - « Comment vous sentez vous maintenant ? »
 - « Comment voulez-vous lui dire au revoir ? »
- + En accompagnant les réactions émotionnelles immédiates et en contenant d'éventuels débordements ;
- + En proposant une écoute individuelle ;
- + En les invitant à consulter si des signes inquiétants persistent ;
- + En donnant les adresses et numéros des consultations locales et des associations d'aides aux victimes.

L'autre intervenant est vigilant sur l'expression de tous et sur le repérage :

- + Il intervient en cas de débordement d'émotions pour prendre en charge l'élève. L'élève ne sort pas seul d'un groupe de parole.

A la fin de l'entretien, les intervenants fournissent une note d'information.

Remarques, compléments d'information

Il est important que les salles d'écoute soient bien fléchées et annoncées en amont aux élèves.

Prévoir mouchoirs et collations car un choc émotionnel entraîne une hypoglycémie.

Annexes- Fiches 2 et 4

3 – La fin de l'intervention

Réunion bilan de la cellule d'écoute et d'accompagnement :

Après les interventions, les membres de la cellule d'écoute se retrouvent pour :

- ✚ Echanger sur le déroulement de la cellule et en faire un bilan ;
- ✚ Elaborer la stratégie de gestion de crise en lien avec la cellule d'appui locale.

Rencontre des membres de la cellule avec le chef d'établissement ou le directeur d'école pour :

- ✚ Rendre compte dans les grandes lignes du déroulement des séances ;
- ✚ Echanger sur l'atmosphère de l'établissement ou de l'école.
- ✚ Repérer les éléments nouveaux ;
- ✚ Proposer les suites possibles de l'intervention ;
- ✚ Amorcer le retour au fonctionnement habituel de l'établissement ;
- ✚ Apporter des éléments pour la communication avec les familles.

L'arrêt de la cellule d'écoute et d'accompagnement sera décidé par les membres de la cellule, en lien avec le référent départemental de la cellule d'écoute.

Le relais sera pris par l'équipe de l'établissement ou de l'école pour la gestion de la vie de l'établissement et par des professionnels spécialisés extérieurs pour les écoutes individuelles (psychologue, psychiatre, associations d'aides aux victimes).

Ce dispositif relais sera porté à la connaissance des familles par l'établissement.

Dans les jours qui suivent :

Les membres de la cellule d'écoute établissent un compte-rendu pour la cellule d'appui départementale.

Une séance de débriefing des membres de la cellule pourra être organisée à leur demande.

Le psychiatre qui réalisera cette séance est extérieur à l'institution et est référent des cellules d'écoute et d'accompagnement du département. Un partenariat avec le CHI de Clermont a été signé en ce sens.

Remarques, compléments d'information

Une fiche bilan sera à saisir.

Annexes- fiche 6

ANNEXES

Fiche 1 : Logistique dans l'établissement

DEBRIEFING :

- Rencontre des membres de la cellule avec le chef d'établissement. Organisation et répartition des rôles.

Les lieux :

- Afficher les salles et les horaires d'écoute
- Flécher les salles

Les salles :

- Afficher sur la porte « CELLULE D'ECOUTE. Ne pas déranger ».
- Prévoir : un lieu qui permettra d'accueillir les élèves « impliqués » et un autre lieu pour accueillir les adultes

- Prévoir :

- de l'eau ou des jus de fruits, des gobelets, des gâteaux.
- des mouchoirs
- scotch. Pâte à fixe.

Auprès des intervenants :

- Fournir du papier et des stylos
- Fournir les numéros des personnes ressources de l'établissement
- Assurer la restauration
- Réaliser des copies des notes d'information si besoin (fiche 2, 3 et 4)

Tout au long de la journée :

- S'assurer du bon fonctionnement de l'organisation définie :
 - accompagnement des élèves, des groupes
 - recueil de leur identité.

Faire le lien entre le chef d'établissement ou le directeur d'école et le référent départemental de la cellule.

Fiche 2 : NOTE D'INFORMATION A L'ATTENTION DES FAMILLES D'ENFANTS VICTIMES OU IMPLIQUES

Suite à l'évènement exceptionnel qui vient de se produire, votre enfant a été reçu par des professionnels membres de la cellule d'écoute et de soutien de l'Education nationale.

Les enfants peuvent éprouver de la peur et de l'angoisse même s'ils l'expriment différemment des adultes. On ne se doute pas forcément de l'impact émotionnel du choc qu'ils ont subi.

Nous vous conseillons de porter attention à des réactions différées qui peuvent être :

- Troubles du sommeil, cauchemars, souvenirs obsédants de l'évènement (accès de peur, crises de larmes dans les situations rappelant l'évènement) ;
- Anxiété inhabituelle si les parents s'absentent, plaintes physiques (douleurs abdominales, maux de tête...);
- Agressivité, irritabilité, tendance à l'isolement, baisse du rendement scolaire ;
- Comportements régressifs : suce son pouce, énurésie...
- Troubles du comportement alimentaire.

Dans ce cas, il conviendra de consulter un médecin ou un psychologue spécialiste de ces problèmes.

Sachez qu'au sein de l'école ou établissement où est scolarisé votre enfant, des professionnels tels que médecin et infirmier scolaires, assistante sociale, psychologue sont à votre disposition pour vous accompagner et vous rencontrer si besoin.

Aussi, vous trouverez ci-dessous des adresses où vous pourrez obtenir un rendez-vous, en précisant que votre enfant a subi un traumatisme psychologique :

Unité Accueil Urgences 2, rue des Finets 60600 CLERMONT Tél : 03.44.77.51.42	Service France victimes Rebondir Creil : 03.44.53.95.84. Entraide Beauvais : 09.63.01.64.02. Ré-agir Compiègne : 07.86.62.02.95.
--	---

Fiche 3 : NOTE D'INFORMATION A L'INTENTION DES VICTIMES ET DES ADULTES IMPLIQUES

Madame, Monsieur, vous venez d'être impliqué dans un évènement exceptionnel.

Vous avez eu peur, vous avez ressenti un danger, vous êtes peut-être même blessé : vous avez très probablement éprouvé un choc ou un traumatisme psychologique.

1 – Un choc

Sur le moment, vous avez réagi par de l'angoisse. Celle-ci entraîne souvent des comportements ou des attitudes inhabituelles : inhibition ou excitation, agressivité, sentiment de détresse, pleurs, crises de tremblements, malaises, ...

2 – Un traumatisme

Sur le moment, vous avez pu ressentir les effets du choc, ou, au contraire, vous n'avez éprouvé aucune réaction émotionnelle.

Mais dans les jours ou les semaines qui viennent, ou même plus tard, des images des évènements qui ont été traumatisants peuvent resurgir.

Elles peuvent être accompagnées par des troubles du sommeil, de la dépression, des angoisses ou des peurs, un sentiment de malaise ou d'insécurité, une irritabilité.

Elles peuvent rendre difficile votre vie familiale ou professionnelle.

Dans ce cas, nous vous conseillons de consulter un médecin ou un psychologue spécialiste de ces problèmes.

Vous trouverez ci-dessous des adresses où vous pourrez obtenir un rendez-vous spécialisé, en précisant que vous venez de subir un traumatisme psychique.

Unité Accueil Urgences 2, rue des Finets 60600 CLERMONT Tél : 03.44.77.51.42	Service France victimes Rebondir Creil : 03.44.53.95.84. Entraide Beauvais : 09.63.01.64.02. Ré-agir Compiègne : 07.86.62.02.95.
--	---

Fiche 4 : Annonce d'un décès aux parents d'élèves

Le chef d'établissement/ directeur
aux
parents d'élèves

Madame, Monsieur,

C'est avec beaucoup de tristesse et d'émotions que je vous informe du décès de,
scolarisé(e) en classe de.....

Toute la communauté éducative partage la douleur de la famille.

Pour nous accompagner dans cette épreuve, une cellule d'écoute et de soutien psychologique s'est
rendue disponible ce jour au sein de notre établissement pour accueillir les élèves et les adultes qui
ont souhaité s'exprimer.

Le chef d'établissement – Le directeur

Nous venons d'apprendre le décès de ou évènement survenu le

Cet évènement affecte l'ensemble de la communauté éducative.

Dans l'école ou établissement, une cellule d'écoute et de soutien psychologique est à la disposition
des élèves et des adultes qui éprouveraient le besoin d'en parler.

Le directeur de l'école ou le chef d'établissement

Fiche 5 : Annonce d'un décès aux élèves de la classe

Nous venons d'apprendre le décès de, élève de votre classe ou de la classe (ou enseignant ou membre du personnel). Ce décès est survenu le

Cet évènement malheureux affecte l'ensemble de la communauté éducative.

Nous pensons à sa famille et ses amis.

Pour nous accompagner dans cette épreuve, une cellule d'écoute et de soutien psychologique s'est rendue disponible ce jour au sein de notre établissement pour accueillir les élèves et les adultes qui ont souhaité s'exprimer.

FICHE 6 : FICHE INTERVENTION

(à remplir par les membres de la cellule d'écoute et de soutien)

Date(s) de l'intervention :

Ecole/Etablissement :

Personnes missionnées :

Rappel des faits ayant motivés l'intervention :

Autres personnes actives dans l'intervention (nom, fonction, rôle) :

Réponses apportées :

chronologie de l'action :

information du personnel de l'établissement :

des élèves :

des parents :

des médias :

Personnes prises en charge :

	Nombre	Nombre de classe(s) et niveau(x)	Individuels
Elèves			
Adultes			

Autre public rencontré (parents, presse...)

Problèmes apparus, besoins ayant émergés, solutions apportées :

Durée intervention :

Suivi ultérieur :

Points d'interrogation de la cellule :