

# **Gestion des événements à caractère traumatique**

## **GUIDE D'INTERVENTION**

**DEPARTEMENT DES DEUX-SEVRES**

## INTRODUCTION

Tout événement 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 sur le personnel et les élèves et nécessite souvent un accompagnement afin d'en réduire les effets négatifs.

Or, dans ces situations douloureuses à vivre, le chef d'établissement / le directeur d'école et le personnel concernés éprouvent souvent des difficultés pour analyser et répondre dans l'urgence au besoin de soutien et d'accompagnement de la communauté éducative.

Cependant, il est primordial de pouvoir garder une logique interne de fonctionnement conforme aux compétences et aux rôles habituels de chaque membre de l'institution scolaire accompagné si besoin par des personnes extérieures à l'établissement / l'école.

Il semble essentiel que les membres de la cellule d'écoute se concertent entre eux avant l'intervention afin d'adapter celle-ci à l'événement.

Pour y parvenir, il est souhaitable de se donner un temps préalable d'échanges et de cadrage afin de faire le point sur la particularité de celui-ci. En effet, toutes les interventions de la cellule d'écoute et d'accompagnement sont différentes. Le type d'événement traumatique, le délai écoulé avant l'intervention, le niveau des classes concernées, le nombre de jeunes et d'adultes affectés sont des paramètres déterminants pour l'organisation et la mise en place de l'intervention.

### Définitions

Préalablement il paraît nécessaire de préciser certains termes :

#### **L'événement traumatique :**

Un événement est « traumatique » lorsqu'une personne s'est trouvée confrontée à la mort, à la peur de mourir ou à de graves blessures, ou lorsque son intégrité physique ou celle d'une autre personne a été menacée. Cet événement doit également provoquer une peur intense, un sentiment d'impuissance, ou un sentiment d'horreur.

#### **La cellule de crise :**

*La cellule de crise est un outil intra-établissement qui doit exister.* Sa composition est à l'initiative du responsable d'établissement / directeur d'école qui la coordonne. Les personnes concernées doivent être rapidement mobilisables parmi les personnels suivants : équipe de direction, gestionnaire, CPE, PSY-EN, personnels médico-sociaux, enseignants, personnels RASED, ATSEM...

Rôle:

- Elle se réunit dans les plus brefs délais.
- Elle établit un état des lieux et du contexte de l'événement
- Elle évalue les besoins des élèves et des adultes
- Elle informe
- Elle organise la réponse à l'événement
- Elle adapte et assure le suivi des actions mises en place

Déclenchement : par le chef d'établissement / le directeur d'école

## **Le centre de ressources départemental :**

Le centre de ressources départemental est activé par le directeur d'académie ou son représentant, dès que celui-ci est informé d'un événement traumatique grave affectant la communauté scolaire.

### **Rôle :**

- Contacte le chef d'établissement ou le directeur concerné, afin d'analyser l'événement et les besoins
- Recueille une information validée (hôpital, justice, police)
- En cas de besoin, constitue la cellule d'écoute et en assure son suivi
- Fait la liaison avec les responsables hiérarchiques (chef d'établissement, IEN, directeur de CIO) dans le but de mobiliser des personnels.
- Informe le directeur académique de l'évolution de la situation
- Reste à disposition de la communauté scolaire pour la soutenir, quel que soit le dispositif mis en place
- Se tient à disposition du coordonnateur de la cellule d'écoute pendant tout le temps d'intervention, en soutien technique
- Assure le lien avec la CUMP dans le cas d'activation d'une cellule d'écoute
- Evalue chaque intervention au cas par cas à court, moyen et long terme
- Informe le directeur académique sur l'évolution de la situation

### **La cellule d'écoute et d'accompagnement :**

Cette cellule est un moyen qui émane d'une demande de la cellule de crise. Elle est activée par le directeur académique et constituée par le centre de ressources départemental en fonction du retentissement et du nombre de personnes concernées.

Elle est composée de personnels (assistantes sociales, infirmières, médecins, psychologues...) de l'Education Nationale volontaires et formés, au besoin avec l'aide de la CUMP\*, des services de pédopsychiatrie, du coordonnateur de Prévention suicide et promotion de la santé mentale, du SAMU et de l'INAVEM\*\*.

Les membres de la cellule d'écoute se concertent avant l'intervention et désignent un coordonnateur pour cette mission.

(\*) CUMP : Cellule d'Urgence Médico-Psychologique

(\*\*) INAVEM : Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation

### **Les objectifs :**

- Réaliser un accompagnement de la communauté scolaire visant à réduire les effets négatifs dus à la survenue d'un événement grave (traumatisant).
- Porter secours: assurer une permanence d'accueil et d'écoute pour les élèves, les familles et les personnels qui en expriment le besoin, sous forme d'entretiens individuels, de groupes de parole.
- Protéger : repérer visuellement les élèves et les personnels les plus en souffrance. Informer également des possibilités d'aide individuelle et des lieux d'accueil et de soins hors Éducation Nationale (cas notamment du stress post-traumatique).

## Quand mettre en place une cellule d'écoute et d'accompagnement ?

I. **Cellule d'écoute obligatoire-urgence** : la CUMP pourra être activée.

1) **Cas de l'évènement traumatique**

**Mort dans le cadre scolaire (enceinte de l'école / établissement, à proximité, à l'extérieur de l'école / établissement avec beaucoup d'impliqués scolaires...)** (d'un adulte, professeur, parent, personnel..., élève...) ou risque de mort ou agression violente (physique, sexuelle...)

Qu'il s'agisse d'une mort brutale, prévisible, intentionnelle, non intentionnelle.

Ex : crise cardiaque ; accident de cour ; conséquences d'une maladie grave ; suicide ; crime ; rixe violente....

Ex.: accident mortel à la sortie ou la rentrée des classes, au cours du temps de récréation.

Ex.: classe transplantée ; décès survenus lors d'un accident routier d'un transport scolaire.

2) **Cas de l'évènement non traumatique pour l'institution scolaire mais avec possibles répercussions**

**Mort hors cadre scolaire avec des impliqués de l'école/établissement**

Ex. : décès survenus lors d'un accident routier d'un autocar de club de sport

**A fort impact médiatique d'un événement** (touchant des élèves, du personnel)

Ex. : drame familial (meurtre par un parent d'élève de l'autre parent) ; circonstances particulières d'un décès d'élève après sa disparition.

II. **Cellule d'écoute possible mais non systématique – conseil technique** :

Le centre de ressource départemental peut être sollicité.

3) **Cas de l'évènement non traumatique pour l'institution scolaire, avec possibles répercussions**

**Mort (d'un adulte de l'établissement ou d'un élève) à l'extérieur du cadre scolaire, hors temps scolaire (fin de semaine, vacances courtes...) et sans témoins**

Ex. : décès d'un professeur, d'un(e) ATSEM, d'un(e) AVS le w-e; décès d'un élève pendant les vacances à la suite d'une activité de loisir ; décès, dans un accident routier, d'une famille de 2 enfants scolarisés ; manifestations commémoratives dans l'établissement.

III. **Pas de cellule d'écoute** :

- règlement de tensions internes dans un établissement
- gestion de conflits entre personnes, adultes, élèves, famille/école
- décès d'un proche (parent, ami, enfant) d'un élève ou d'un adulte de la communauté

## ROLE DU CHEF D'ETABLISSEMENT OU DE L'INSPECTEUR DE L'EDUCATION NATIONALE

- Prévient le directeur académique ou son représentant désigné de l'événement traumatique (***tout contact avec les médias est du registre exclusif du directeur académique***)
- Fixe le cadre avec les adultes de la communauté scolaire et les membres de la cellule d'écoute (PROCEDURE N° 1)
- Organise les actions auprès des élèves (PROCEDURE N° 2)
- Organise les actions auprès des familles (PROCEDURE N° 3)

### PROCEDURE N° 1 : FIXER LE CADRE AVEC LES ADULTES

#### Réunion des adultes de la communauté scolaire

Avant toute information auprès des élèves, le chef d'établissement, l'IEN avec le soutien et le conseil des membres de la cellule d'écoute et d'accompagnement :

- réunit les adultes de la communauté scolaire pour informer les personnels sur l'événement,
- 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.

- Il propose l'aide de la cellule d'écoute en particulier aux personnels qui semblent le plus en difficulté.

- Il veille à informer les personnels absents.

- En fonction de la gravité des événements, il peut faire reporter les évaluations prévues.

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

#### **Le cadre de l'intervention est alors arrêté.**

Le cellule d'écoute et d'accompagnement fixe le cadre de son intervention en liaison avec le chef d'établissement / IEN :

Qui fait quoi ? Avec qui ? Comment ? Où ?

Il s'agit alors :

- d'organiser les différentes actions à mener auprès des adultes de la communauté scolaire, des élèves et des familles,
- de réfléchir ce qui sera retransmis des informations sur l'événement (circonstances, source des informations – police, hôpital public, famille...)
- de les compléter le cas échéant (cursus scolaire, groupe d'amis, relations avec les adultes de la communauté éducative...),
- d'adapter éventuellement le dispositif prévu en fonction des éléments nouveaux recueillis,
- de repérer les élèves, les adultes les plus en difficultés, difficultés actuelles ou potentielles (classe, amis, deuils récents...),
- de proposer le planning des activités, après concertation entre les différents membres de la cellule d'écoute et d'accompagnement,
- de prévoir les salles adéquates pour rencontrer des groupes (lieux de préférence intimes et confidentiels réservés aux groupes de parole) et, éventuellement, des bureaux pour l'accueil individuel,
- de programmer une autre réunion, en fin de journée, pour faire le bilan de ces actions et des suites à donner.

*Remarques, compléments d'information*

Circonstances de l'événement  
sources des informations (police, justice, hôpital...)  
cursus scolaire de la (des) victime(s)  
groupe d'amis  
relations avec des adultes de la communauté.

Auprès de quelles classes, groupes, la cellule intervient  
Quels binômes ?

- Présence ou non des enseignants ?
- Accueil individuel ; dans quel lieu ?
- Par qui ?
- Qui prend en charge les élèves qui refusent de retourner en cours ?
- Quel cadrage pour ceux-ci ?
- Qui répond aux médias ?
- Qui assure la permanence téléphonique ?

## PROCEDURE N° 2 : LES ACTIONS AUPRES DES ELEVES

**Il est important de faire fonctionner l'établissement / l'école dans son cadre habituel le plus vite possible, mais sans coercition.**

### Les rassemblements

Le chef d'établissement

- fait accompagner les rassemblements inhabituels d'élèves par le personnel vie scolaire et les enseignants
- empêche tout débordement

### 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 discussion préalable et sans avoir averti les parents.

### L'introduction des rencontres avec la cellule d'écoute

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

- Le chef d'établissement, l'adjoint ou l'IEN informe de la mise en place d'une cellule d'écoute et des modalités de fonctionnement.
- Le chef d'établissement, l'adjoint ou l'IEN introduit la rencontre des membres de la cellule d'écoute qui informent à leur tour les élèves de la mise en place des groupes de paroles et expliquent comment se déroulera leur intervention.

### L'organisation des rites sociaux (cf guide d'accompagnement)

- Le chef d'établissement 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, exception faite des personnels appartenant également à l'établissement / l'école.

*Remarques, compléments d'information*

Avec chaleur mais 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  
Tableau d'expression libre...

Il est important de faire le lien entre l'établissement et la cellule.  
Possibilité de s'y rendre individuellement ou en groupe

Traduction du souci des adultes et de l'établissement / l'école pour les élèves.  
Avec ses mots, ses émotions.  
Aide préalable de la cellule et accompagnement pendant et après l'annonce.

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

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

Permettre l'accueil des élèves qui ne souhaitent pas aller aux funérailles pour un accompagnement par des adultes de l'établissement

Mise à disposition d'un mode d'expression libre, collecte, publication d'un avis de décès dans le journal.

## PROCEDURE N° 3 : LES ACTIONS AUPRES DES FAMILLES

### La communication avec les familles de la ou des victimes

Le chef d'établissement ou l'IEN prend contact avec les familles :

- Il les assure de la sympathie de l'ensemble de la communauté scolaire.
- Il s'enquiert des nouvelles de la ou des victimes, de l'aide éventuelle que peut apporter l'établissement.
- Il demande si la famille est d'accord pour que des visites soient rendues à l'hôpital ou au domicile et par qui.
- Il demande si la famille souhaite ou non que l'établissement / l'école (les élèves, les enseignants...) assiste à la cérémonie funéraire.
- Il informe sur le dispositif mis en place dans l'établissement : l'école et demande aux familles si d'autres enfants ou jeunes peuvent être impliqués plus particulièrement.

Le chef d'établissement pourra être amené à recontacter 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 ou l'IEN 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 et l'atmosphère de l'établissement.

→ selon la nature de l'événement et sa gravité :

- envoi d'un courrier d'information succincte et claire sur les événements, la description du dispositif mis en place, la proposition éventuelle d'une rencontre le lendemain de l'événement à l'ensemble des parents
- quand, à 24 ou 48 heures de l'événement, le chef d'établissement ou l'IEN organise une réunion pour les familles, celle-ci nécessite la participation de membres de la cellule et des personnels impliqués dans l'accompagnement des élèves (personnels médico-sociaux, psychologues EN, ...)

Remarques, compléments  
d'information

dans les limites du secret  
médical, judiciaire.

Cette réunion doit être  
préparée avec soin :  
- les familles des victimes  
peuvent demander à y  
participer,  
- les médias sont parfois  
présents... et parfois à l'insu  
de l'établissement.

## **En fin d'intervention**

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

- en fin de journée, après les interventions, les membres de la cellule d'écoute se retrouvent pour :
  - échanger sur ce qui s'est fait, les réactions des groupes d'élèves ou d'adultes
  - exprimer leur ressenti, leurs difficultés, leurs satisfactions
  - élaborer la stratégie de gestion de crise pour le(s) jour(s) suivant(s)

### **Rencontre du coordonnateur avec le chef d'établissement / l'IEN**

- pour rendre compte dans les grandes lignes du déroulement des séances
- échanger sur l'évolution de l'atmosphère de l'établissement / de l'école
- repérer les éléments nouveaux
- élaborer la stratégie de gestion de crise pour le lendemain
- amorcer le retour au fonctionnement habituel de l'établissement / de l'école
- apporter des éléments pour la communication avec les familles et préparer la rencontre.

### **Réunion bilan avec les adultes si demandée par le chef d'établissement / l'IEN**

- pour rendre compte dans les grandes lignes du déroulement des séances
- échanger sur l'évolution de l'atmosphère de l'établissement
- repérer les éléments nouveaux
- élaborer 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 volontaires de l'établissement / l'école.

**L'arrêt de la cellule d'écoute et d'accompagnement sera décidé par le directeur académique sur proposition du centre de ressources départemental en lien avec le coordonnateur de la cellule d'écoute et d'accompagnement.**

Le relais sera pris par l'équipe d'établissement / d'école pour la gestion de la vie de l'établissement et par des personnels spécialisés pour les écoutes individuelles (psychologues, psychiatres, associations d'aide aux victimes). Ce dispositif relais sera porté à la connaissance des familles par l'établissement / l'école.

Dans les jours qui suivent :

- les membres de la cellule d'écoute établissent un compte rendu pour le centre de ressources départemental
- une séance de débriefing des membres de la cellule pourra être organisée à leur demande.

L'intervenant professionnel d'expérience qui réalisera cette séance devra être extérieur à l'institution et aux activités réalisées.

*Remarques, compléments d'information*

Accompagnement à la mise en place des :

- rituels de deuil
- obsèques
- emplois du temps habituels
- mais pas d'évaluations notées

## RÔLE DE LA CELLULE D'ÉCOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT

### \* Rencontre avec le chef d'établissement / directeur d'école

- pour confronter ses informations sur l'événement et 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, difficulté actuelle ou potentielle
- proposer le planning des modalités d'accompagnement, après concertation entre les différents membres de la cellule d'écoute et d'accompagnement (préciser la durée).
- demander les lieux adaptés pour rencontrer des groupes, et/ou assurer l'accueil individuel.
- préciser les rôles et fonctions des intervenants et leur complémentarité.

### \* Rencontre avec l'équipe éducative

#### (tous les personnels adultes de l'établissement / l'école)

- pour se présenter
- 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 permettant aux enseignants d'aborder le sujet en classe sans alimenter des rumeurs
- pour présenter le dispositif proposé
- 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, dans et hors établissement / école, et orienter si nécessaire vers une prise en charge, une aide extérieure personnalisée
- pour annoncer la réunion-bilan du soir.

### \* Groupes de parole avec des petits groupes d'élèves

- introduits par le chef d'établissement, son représentant ou le directeur d'école.
- toujours avec deux intervenants, respectant la pluridisciplinarité dans un souci de complémentarité des approches. La cellule d'écoute apprécie l'opportunité de la présence ou non de l'enseignant.

#### *Remarques, compléments d'information*

Dans le respect du secret médical, judiciaire...

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

Laisser un écrit au chef d'établissement / directeur d'école

Un plan peut être utile

Pas d'obligation. En fonction du ressenti et des capacités de chacun.

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.

L'accompagnant :

- reste objectif, il laisse parler mais évite que s'installe le silence
- il ne dramatise pas, ne culpabilise pas, ne juge pas, il prend acte et garde la bonne distance (professionnelle)
- il rassure

Repérage des signes psychosomatiques : difficultés d'endormissement, état d'alerte (sursauts...) pleurs ou indifférence, maux de tête, de ventre, troubles mnésiques Syndrome anxieux, inhibition, tristesse...

**Les groupes de parole doivent permettre de verbaliser l'événement en terme de « vécu » : faits, émotions, pensées.**

*Remarques, compléments d'information*

- 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
  
- en aidant à la verbalisation de l'événement par des questions simples et chaleureuses : « qu'est-ce qui s'est passé ? », « qu'avez-vous ressenti ? »
  
- en accompagnant les réactions émotionnelles immédiates et en contenant d'éventuels débordements
  
- en proposant une écoute individuelle et en précisant le lieu dans l'établissement / l'école (si différente de la cellule d'écoute et d'accompagnement) :
  - 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 des associations d'aide aux victimes
  - en veillant au suivi

**Tenter de repérer les élèves les plus en difficulté et communiquer sur les relais existants (sociaux et/ou thérapeutiques).**

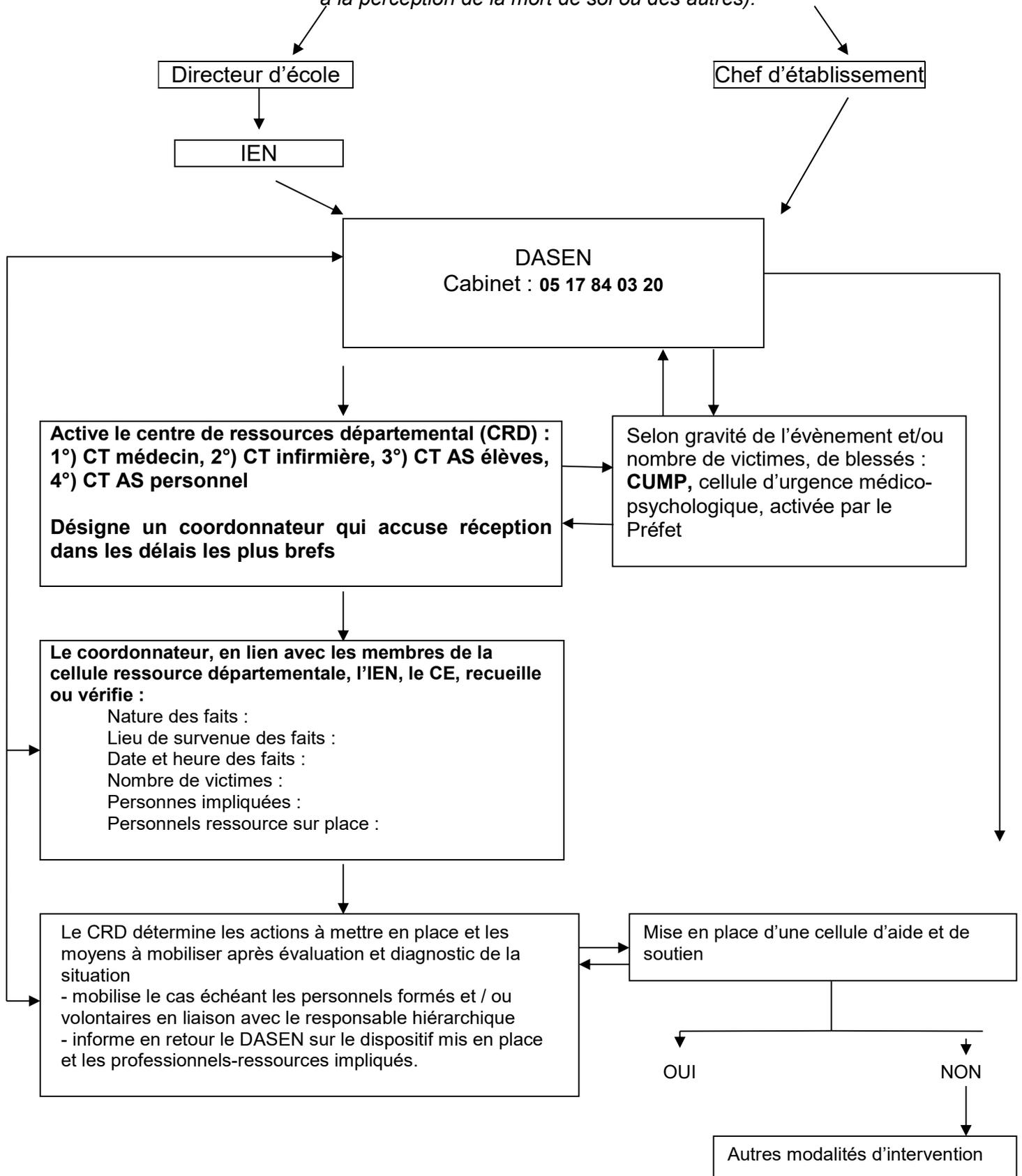
## PROCEDURE EN CAS D'EVENEMENT GRAVE

<p>1<sup>ère</sup> étape</p> <p><b>Le chef d'établissement L'IEN</b></p>	<p>➔ Prévient <b>le cabinet à l'inspection académique</b> au : <b>05 17 84 02 30</b></p>	<p>➔ Le directeur académique contacte le centre départemental de ressources</p> <p>➔ Le Centre de ressources départemental joint le chef d'établissement, l'IEN, le directeur d'école.</p>	<p>⇒ 1<sup>ère</sup> évaluation</p> <p>⇒ Mise en place d'une cellule d'écoute, si nécessaire</p>
<p>2<sup>ème</sup> étape</p> <p><b>La cellule d'écoute</b></p>	<p>➔ <b>Intervention en binôme</b> auprès des élèves et des adultes de l'établissement / l'école</p> <p>➔ Evaluation de l'intervention et des actions menées</p> <p>➔ Lien constant avec le centre de ressources départemental</p>		
<p>3<sup>ème</sup> étape</p> <p><b>Le centre départemental de ressources</b></p>	<p>➔ <b>Bilan global :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Synthèse de l'action de la cellule d'écoute</li> <li>❖ Proposition d'actions à distance</li> </ul> <p>➔ Transmission des données à l'Inspection académique</p>		

## Procédure en cas d'événement grave en milieu scolaire

### Événement intra institutionnel intra ou extrascolaire<sup>1</sup> à risque traumatogène<sup>2</sup>

(Personnes ayant en commun d'avoir été confrontées brutalement à la mort,  
à la perception de la mort de soi ou des autres).



<sup>1</sup> Les événements extra institutionnels à caractère privé ne relèvent pas de ce dispositif  
Tout événement grave n'est pas traumatique

<sup>2</sup> Ex : accident de transport des élèves, suicides, décès accidentels

**EVENEMENT A CARACTERE TRAUMATIQUE**  
**Grille de recueil des faits**

Date : ..... Heure : .....

Etablissement / Ecole : .....

.....

Identité de l'appelant : .....

.....

Nature de l'évènement : .....

.....

.....

.....

.....

Elèves ou personnels concernés : .....

.....

.....

Date des faits : .....

Lieu de survenue des faits : .....