

LA CELLULE D'ÉCOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT DE L'ÉDUCATION NATIONALE

GUIDE D'INTERVENTION

DEPARTEMENT DE
MEURTHE-ET-MOSELLE

Septembre 2015

LA CELLULE D'ECOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT DE L'EDUCATION NATIONALE

Préambule

Définitions

Procédure d'activation du réseau

Guide d'intervention :

I - Le centre de ressources départemental :
son fonctionnement

II - Rôle du chef d'établissement

III - La cellule d'écoute et d'accompagnement :
son fonctionnement

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 évènement traumatique grave dans l'établissement, prévient son supérieur hiérarchique (Directeur Académique ou Inspecteur de l'Education Nationale) pour l'informer de l'évènement et des ressources locales.

Saisi par le Directeur Académique, le **centre de ressources départemental** prend contact avec le chef d'établissement (*) et décide avec lui de l'activation éventuelle d'une **cellule d'écoute et d'accompagnement**.

L'objectif de ce dispositif est de réaliser des activités d'accompagnement de la communauté scolaire visant à réduire les effets négatifs dus à la survenue d'un évènement traumatique.

Toutes les interventions de la cellule d'écoute et d'accompagnement sont différentes.

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 poser des bases adaptables à chaque situation.

Le guide s'adresse surtout aux situations d'élèves, mais est adaptable aux adultes.

DEFINITIONS

EVENEMENT

"Ce qui advient à une date et en un lieu déterminé en offrant une certaine unité et en se distinguant du cours uniforme des faits de même nature."

Défini aussi comme ce qui modifie le cours du temps, l'événement, dans tous les cas introduit une rupture.

TRAUMATISME

Conséquences globales de l'événement sur le sujet (atteinte de son organisation et de son fonctionnement somatiques et/ou psychiques).

Le caractère traumatogène d'un événement se repère par l'effet désorganisateur psychique.

(Définitions d'après N. PRIETO - "Urgence Médico-Psychologique en Milieu Scolaire", avec l'autorisation de l'auteur).

GROUPE DE PAROLE

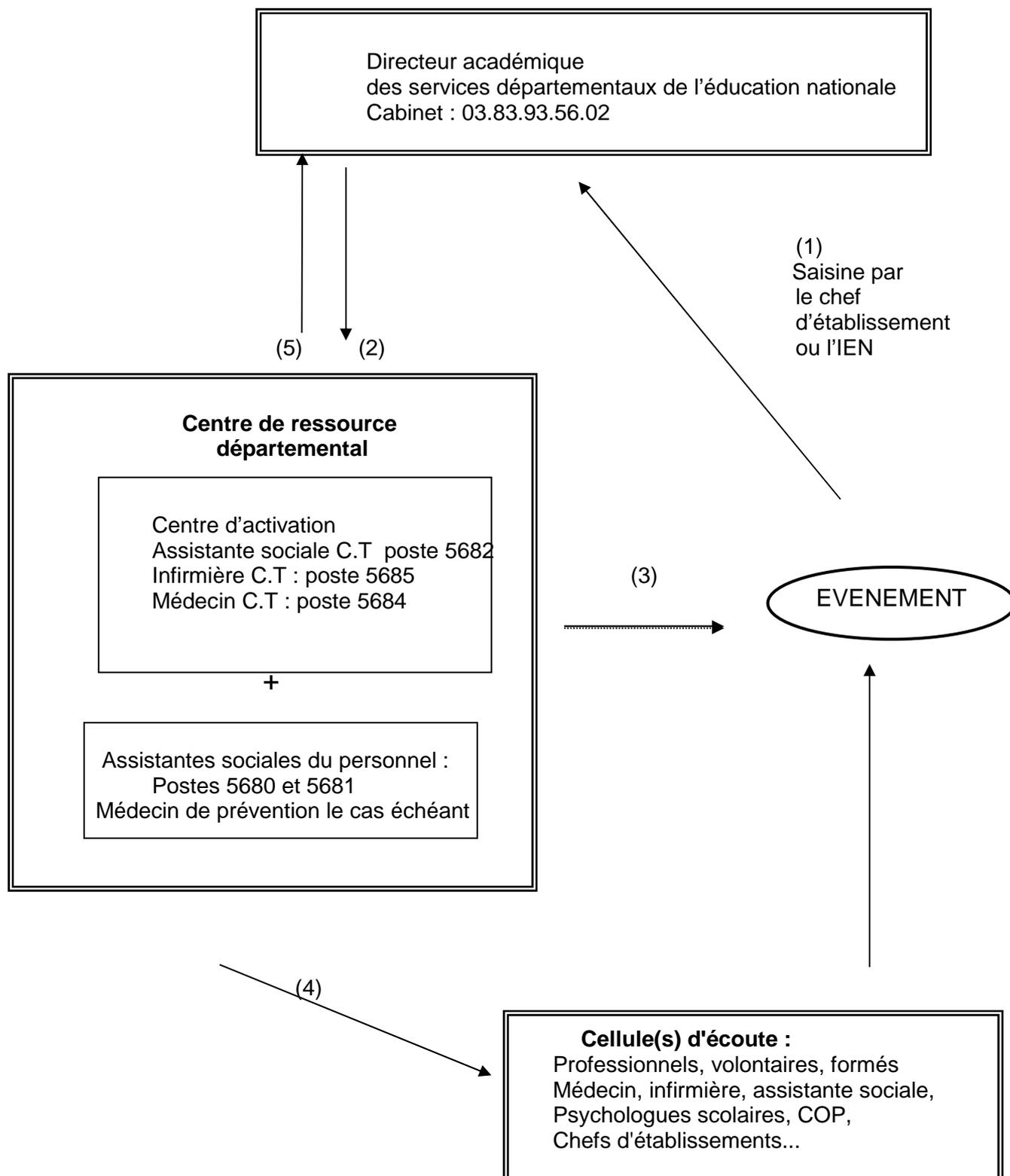
Verbalisation de l'événement, en terme de vécu : faits + émotions + pensées.

COORDONNATEUR

Nécessité de désigner, au sein de l'équipe éducative, un coordonnateur dès la mise en place de la cellule d'écoute, pour assurer la cohérence et la complémentarité des intervenants. Ce coordonnateur sera le garant du cadre, du contenu et de la logique des interventions.

PROCÉDURE D'ACTIVATION DU RÉSEAU

DEPARTEMENT DE LA MEURTHE-ET-MOSELLE



LE CENTRE RESSOURCE DEPARTEMENTAL

SON FONCTIONNEMENT

Le centre de ressources départemental est activé par le DA SEN, dès que celui-ci est informé d'un événement traumatique grave affectant la communauté scolaire.

Il est composé des conseillers techniques du DA SEN : CT service social, médecin, infirmier(e) ; quand c'est possible et nécessaire, du médecin de prévention et de l'assistante sociale du personnel.

Dès qu'il est activé, le centre de ressources départemental :

- contacte le chef d'établissement 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
- reste à disposition de la communauté scolaire pour la soutenir quelque 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 (*) et l'INAVEM (**) dans le cas d'activation d'une cellule d'écoute
- informe le DA SEN sur l'évolution de la situation
- évalue chaque intervention au cas par cas
- prépare le bilan annuel départemental du dispositif.

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

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

II - ROLE DU CHEF D'ETABLISSEMENT

*Prévenir le Directeur Académique, ou son représentant désigné, de l'événement traumatique. Le centre de ressources départemental contacte alors le chef d'établissement.

Tout contact avec les médias sera décidé en accord avec le Directeur Académique et le chef d'établissement.

*Fixer le cadre d'intervention 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

Réunion des adultes de la communauté scolaire

Le chef d'établissement avec le soutien des membres de la cellule d'écoute et d'accompagnement réunit les adultes de la communauté scolaire :

- en priorité absolue
- avant toute information des élèves
- pour présenter la cellule et la mettre à disposition des adultes comme 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

Le chef d'établissement

- il repère les personnels les plus en difficulté et leur propose l'aide de la cellule d'écoute et d'accompagnement
- il veille à informer les personnels absents
- en fonction de la gravité des événements, il fait reporter les évaluations scolaires, les notations 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.

- ← 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 ?

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.

Après 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 dans son cadre habituel le plus vite possible, mais sans coercition.

Les rassemblements

Le chef d'établissement

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

L'introduction des rencontres avec la cellule d'écoute

- Le chef d'établissement ou son adjoint introduit la rencontre des membres de la cellule d'écoute avec les élèves

Un décès est toujours annoncé par le chef d'établissement ou son représentant, 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 discussion préalable et sans avoir averti les parents.

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, exception faite 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 : 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.
Traduction du souci des adultes et de l'établissement 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 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 est d'accord pour que des visites soient rendues à l'hôpital ou au domicile et par qui
- demande si la famille souhaite ou non que l'établissement (les élèves, les 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.

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 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'évènement et sa gravité :

- Envoi d'un courrier d'information succincte et claire sur les évènements, description du dispositif mis en place, 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 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 sociaux, de santé, psychologues scolaires, conseillers d'orientation psychologues...)

Remarques Compléments d'Information

Fonds social collégien ou lycéen

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.

III - LA CELLULE D'ECOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT

SON FONCTIONNEMENT

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

Elle est composée de personnels (assistants sociaux, infirmières, médecins, psychologues...) de l'Education Nationale, volontaires et formés, au besoin avec l'aide de la CUMP et de l'INAVEM.

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

La cellule d'écoute et d'accompagnement

● Rencontre avec le chef d'établissement

- pour confronter ses 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, difficultés actuelles ou potentielles.
- 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)

- 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 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 ou son représentant.
- 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

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.

Remarques Compléments d'Information

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

On peut laisser pleurer mais pas casser le matériel !

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

Objectifs des groupes de parole

Permettre de verbaliser l'événement en terme 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

- en aidant à la verbalisation de l'événement par des questions simples et chaleureuses : "comment ça s'est passé ?", "qu'est ce que vous avez fait ?", "comment avez-vous appris la nouvelle ?", "comment ça va maintenant ?"

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

- en proposant une écoute individuelle et donnant le lieu dans l'établissement (passage de relais à l'équipe médico-psychologique et sociale de l'établissement)
 - 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 veillant au suivi

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

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 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

- 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
- 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

- 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 lieu nécessité d'une écoute personnalisée pour certains adultes volontaires de l'établissement.

L'arrêt de la cellule d'écoute et d'accompagnement sera décidé par les membres 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 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.

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 debriefing 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

CONCLUSION :

- 1- Le chef d'établissement ou l'Inspecteur de l'EN est le responsable pour toutes les étapes de la démarche, et doit veiller à la mise en œuvre des modalités concrètes,
- 2- Un événement extérieur à l'établissement doit rester en dehors,
- 3- Le debriefing et l'écoute doivent être limités dans le temps,
- 4- La cellule décidera d'interventions extérieures après évaluation précise des besoins.