

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

## GUIDE D'INTERVENTION



Février 2003

Document rédigé par :

Agnès CROCIATI Assistante sociale Conseillère Technique de Savoie

Christophe GUIGNE Médecin Conseiller Technique de Haute-Savoie

Catherine LOMBARD-LEGRAND Médecin Conseiller Technique de Savoie

Florence WARENGHEM Infirmière Conseillère Technique de Savoie

à l'initiative du Comité de Santé Académique.

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

Préambule

Définitions

Procédure d'activation du réseau

Guide d'intervention :

1. Le centre de ressources départemental :  
son fonctionnement
2. Rôle du chef d'établissement
3. La cellule d'écoute et d'accompagnement :  
son fonctionnement

## PRÉAMBULE

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 (Inspecteur d'Académie ou Inspecteur de l'Education Nationale) pour l'informer de l'évènement et des ressources locales.

Saisi par l'Inspecteur d'Académie, 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.

**(\*) 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**

# DÉFINITIONS

## ÉVÈNEMENT

"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.

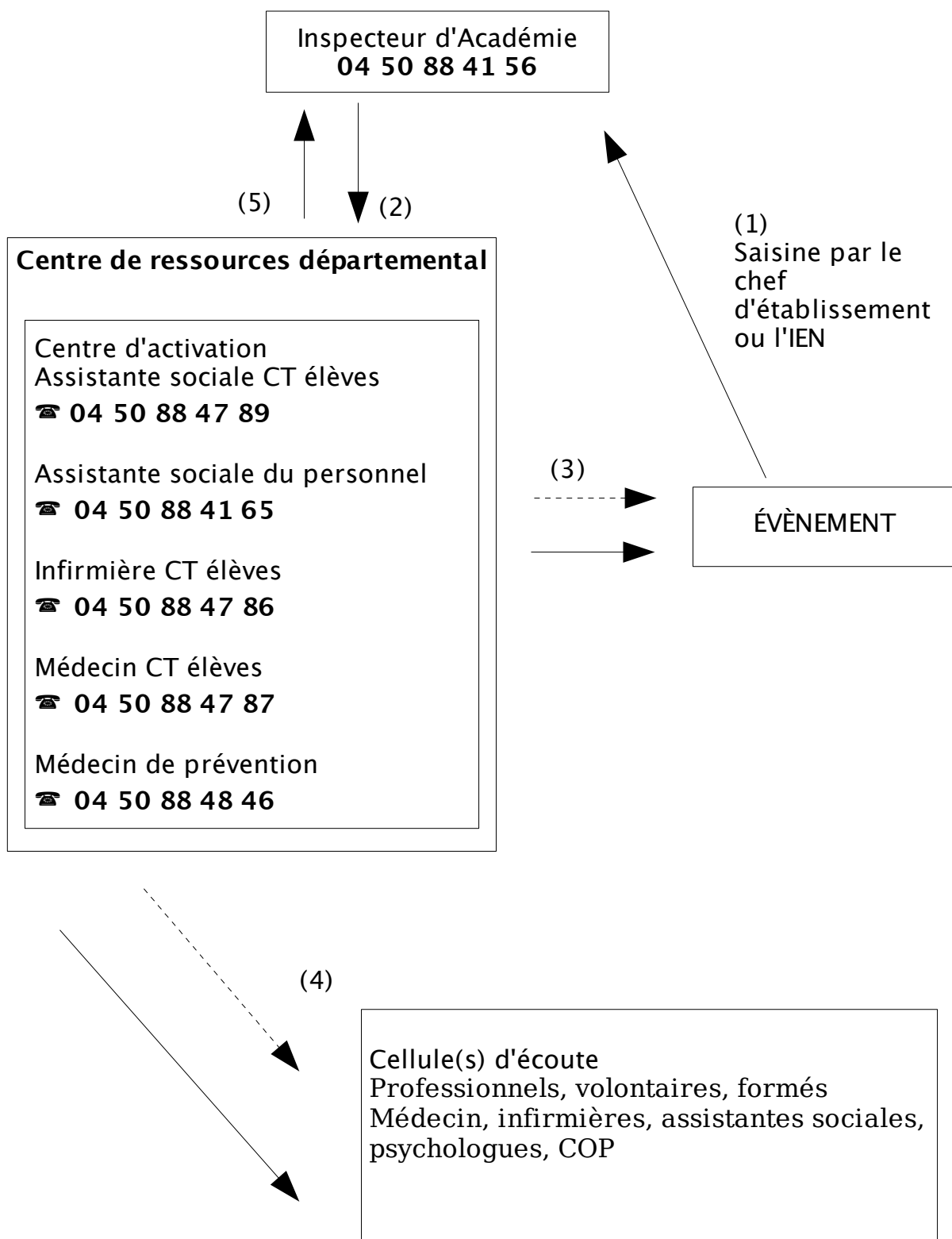
(Définitions d'après N. PRIETO – "Urgence Médico-Psychologique en Milieu Scolaire", avec l'autorisation de l'auteur).

## GROUPE DE PAROLE

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

# PROCÉDURE D'ACTIVATION DU RÉSEAU

## HAUTE-SAVOIE



# 1 - LE CENTRE DE RESSOURCES DEPARTEMENTAL

## SON FONCTIONNEMENT

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

Il est composé des conseillers techniques de l'Inspecteur d'Académie : assistante sociale, infirmière, médecin ; quand c'est possible, 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 l'Inspecteur d'Académie 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

## 2 - RÔLE DU CHEF D'ETABLISSEMENT

- Prévenir l'Inspecteur d'Académie ou son représentant désigné de l'événement traumatique.  
Le centre de ressources départemental 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)

## PROCÉDURE 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'évènement
- Sources des informations (Police, Justice, Hôpital...)
- Cursus scolaire de la (ou 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 média ?
  - Qui assure la permanence téléphonique ?

## PROCÉDURE N°2 : LES ACTIONS AUPRÈS DES ÉLÈVES

**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, 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 l'établissement pour les élèves.

Avec ses mots, ses émotions.

Aide préalable de la cellule et accompagnement pendant et après l'annonce.

La cellule ne peut pas apporter la nouvelle du décès puis "soigner".

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.

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

### PROCÉDURE 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'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 :

- 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'évènement à l'ensemble des parents.
- Dans les jours qui suivent, des bulletins de santé pourront être affichés sur les panneaux d'information prévus à l'usage des familles dans l'établissement.
- Quand, à 24 ou 48 heures de l'évènement, 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 médico-sociaux, psychologues scolaires, conseillers d'orientation psychologues...).
- 

*Remarques,  
compléments  
d'information*

Fonds social collégien  
ou lycéen

Dans la limite du  
secret médical,  
judiciaire

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.

### **3 - LA CELLULE D'ÉCOUTE 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 (assistantes sociales, 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 activités, après concertation entre les différents membres de la cellule d'écoute et d'accompagnement,
- demander les salles adéquates pour rencontrer des groupes, faire de l'accueil individuel.

### 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 factuelles 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,
- pour annoncer la réunion-bilan du soir.
- 

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

- introduits par le chef d'établissement,
- toujours avec deux intervenants respectant la pluridisciplinalité 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.  
Si possible le 1<sup>er</sup> enseignant de la journée ou celui qui a le "feeling".

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 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 psycho-médico-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).**

## *Remarques, compléments d'information*

L'accompagnant :

- n'est pas intrusif , il laisse parler mais évite que s'installe le silence,
- il ne dédramatise 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 !

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

## EN FIN D'INTERVENTION

*Remarques,  
compléments  
d'information*

### 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 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).

### Rencontre du coordonateur 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 entre les familles et préparer la rencontre.

Accompagnement à la mise en place des :

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

### 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.