

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

PROTOCOLE D'INTERVENTION



académie
Grenoble

direction des services
départementaux
de l'éducation nationale
Drôme

Septembre 2020

La cellule d'écoute et d'accompagnement de l'Éducation 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

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 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 départemental**, 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 suite à 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.

Le guide s'adresse à la fois aux élèves et aux adultes de la communauté scolaire.

(*) 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.

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 termes de vécu :
Faits + émotions + pensées.

1 – LE CENTRE DE RESSOURCES DEPARTEMENTAL

SON FONCTIONNEMENT

Le Centre de ressources départemental est activé par le directeur académique des services de l'éducation nationale, dès que celui-ci est informé d'un événement traumatique grave affectant la communauté scolaire.

Il est composé des conseillers techniques du directeur académique des services de l'éducation nationale : assistante sociale, infirmières, médecin et selon les situations, du médecin de prévention et de l'assistante sociale du personnel.

Selon l'ampleur de l'évènement une conseillère technique peut se rendre sur place + autres intervenants possibles tels que la MGEN : réseau PASS.

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

- contacte le chef d'établissement concerné afin d'analyser l'évènement et les besoins,
- recueille l'information validée par
 - o Préfecture
 - o Procureur
 - o Hôpital...
- en cas de besoin, mobilise les membres de la cellule d'écoute départementale et en assure son suivi avec **le référent** (interlocuteur privilégié porte-parole du groupe cellule d'écoute),
- 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.

2 – ROLE DU CHEF D'ETABLISSEMENT

- Prévenir le directeur académique des services de l'éducation nationale 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)

PROCEDURE N°1 : FIXER LE CADRE AVEC LES ADULTES

Remarques, compléments d'information

Réunion des adultes de la communauté scolaire

Le chef d'établissement 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, considérer l'absence de la victime le cas échéant...

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 ?

- 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.

Auprès de quelles classes, groupes, intervient la cellule ?

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 mieux possible.

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 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, 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 : 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 d'écoute.

Avec ses mots, ses émotions.
Aide préalable de la cellule d'écoute et d'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 par leurs familles allant aux funérailles.

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

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 de la sympathie de l'ensemble de la communauté scolaire,
- s'enquiert des nouvelles de la ou des victime(s), 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 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 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.
- 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 médico-sociaux, psychologues scolaires, conseillers d'orientation psychologues...).

Remarques, compléments d'information

Fonds social collégien ou lycéen

Dans la limite du secret médical, judiciaire

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, Chefs d'établissement...) de l'éducation nationale **volontaires et formés.**
- **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.**

<u>LA CELLULE D'ECOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT</u>	Remarques, compléments d'information
<p><u>Rencontre avec le chef d'établissement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - pour confronter ses informations sur l'événement <p>Les compléter le cas échéant</p> <ul style="list-style-type: none"> - adapter éventuellement le dispositif prévu en fonction des éléments nouveaux recueillis, - repérer les élèves, les adultes les plus en difficulté, 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, faire de l'accueil individuel. 	<p>Dans le respect du secret médical, judiciaire...</p> <p>Amis, fratrie, parents « petit(e)-ami(e) », personne vulnérable... et leur classe.</p> <p>Un plan de l'établissement peut être utile.</p>
<p><u>Rencontre avec l'équipe éducative</u> (tous les personnels adultes de l'établissement)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 écouter leur ressenti, leurs témoignages et répondre aux questions, - pour repérer les adultes en difficulté, - pour proposer l'aide de la cellule aux adultes, 	<p>Modalités à adapter à la situation</p>
<p><u>Groupes de paroles avec des petits groupes d'élèves</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - introduits par le chef d'établissement, - si possible 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. 	<p>Les groupes auront été composés sur la base du groupe classe ou d'affinité (amis, groupe sportif...) Restauration du sentiment d'appartenance.</p>

OBJECTIFS DES GROUPES DE PAROLES

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 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 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 proposant le relais aux personnes ressources de l'établissement (personnels santé scolaire, psychologue scolaire, médecin scolaire...)

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 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, syndromes anxieux, inhibition, tristesse, reviviscence de l'événement, évitement de tout ce qui rappelle le contexte de l'événement...

EN FIN D'INTERVENTION

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

- en fin de journée, 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).
- Les membres de la cellule d'écoute ou leur référent auprès du chef d'établissement.

- compte-rendu dans les grandes lignes du déroulement de la cellule d'écoute.
- échange sur l'évolution de l'atmosphère de l'établissement,
- repérer les éléments nouveaux,
- 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 entre 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 de la cellule d'écoute.
- 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 si il y a nécessité d'une écoute personnalisée pour certains adultes volontaires de l'établissement.

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 centre de ressources départemental en lien avec 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 par les personnels spécialisés extérieurs pour les écoutes individuelles (CMP, associations d'aide aux victimes...)

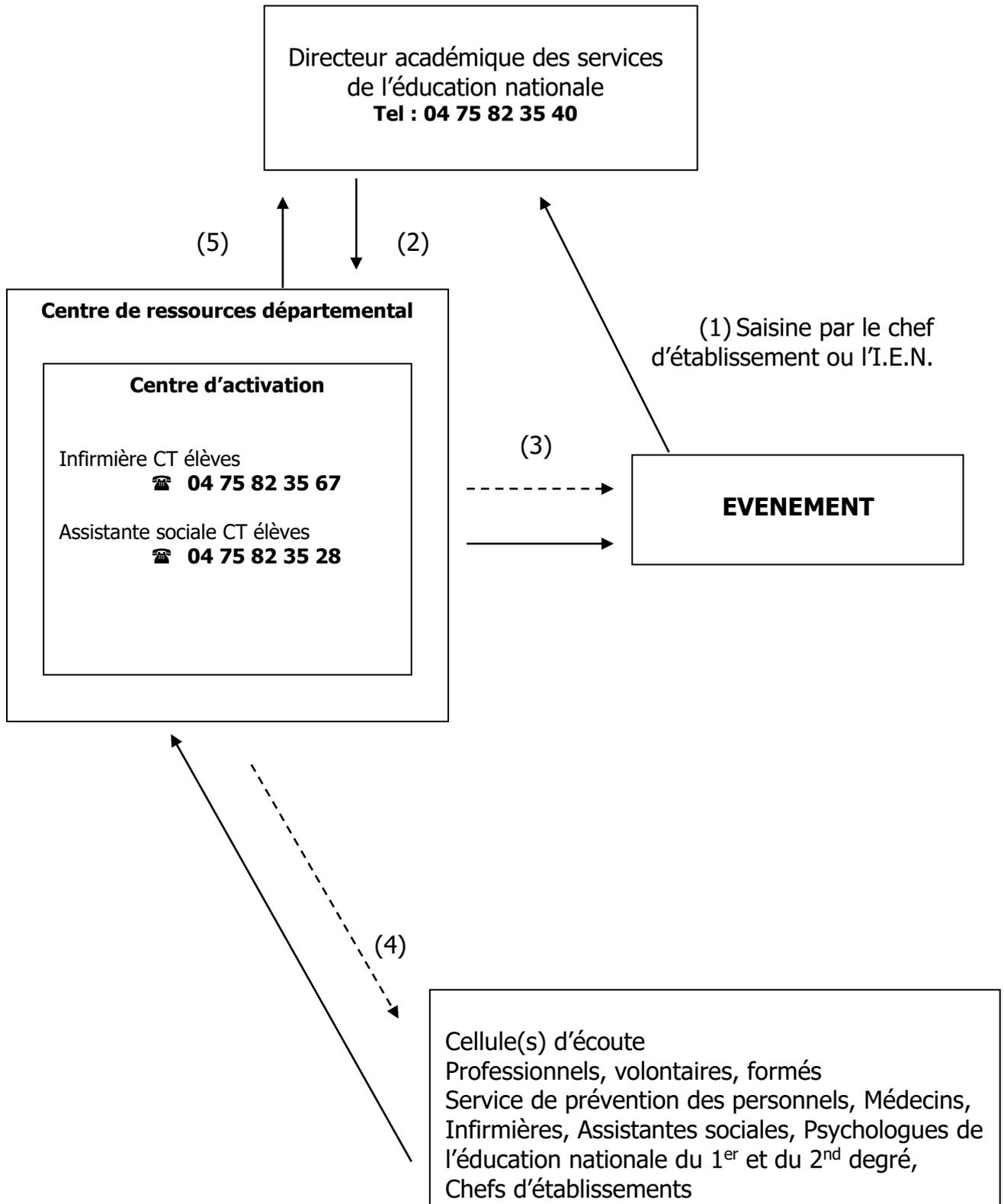
Ces dispositifs relais seront portés à la connaissance des familles par l'établissement, remise des coordonnées des appuis extérieurs.

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 technique des membres de la cellule pourra être organisée dans un bref délai.** L'intervenant professionnel d'expérience qui réalisera cette séance devra être extérieure à l'institution et aux activités réalisées.

PROCEDURE D'ACTIVATION DU RESEAU

DROME



Liste des organismes – structures pouvant prendre le relais :

VALENCE

Nom	Adresse	Téléphone
SAMU	26000 Valence	15
Centre anti-poison	38700 La Tronche	04 76 42 42 42
Urgences Hôpital	179 Boulevard maréchal Juin 26000 Valence	04 75 75 74 19
Pédiatrie Hôpital	179 Boulevard maréchal Juin 26000 Valence	04 75 75 75 86
Service social Hôpital	179 Boulevard maréchal Juin 26000 Valence	04 75 75 75 07
Espace santé jeunes	La Tour Maubourg 70 avenue de Romans 26000 Valence	04 75 56 62 11
REMAID	10 Rue du Parc 26000 Valence 3 rue Joseph Reynaud 26150 Die (jeudi) 26150 Die	04 75 55 39 34 04 75 22 18 69
Sous Direction Territoriale de la Drôme Valence (DS 26)	18 rue Mermoz 26000 Valence	04 75 82 43 60
Sous Direction Territoriale de la Vallée de la Drôme Crest (DS 26)	12 Quai Bérangier de la Blache 26400 Crest	04 75 76 81 20
Centre Médico Psychologique Magritte	34 Rue du 4 septembre 26000 Valence	04 75 42 81 48
Centre Médico Pédo-Psychologique	26 Rue Mésangère 26000 Valence	04 75 40 92 00
Centre Médico Psychologique	Rue Georges Bizet 26000 Valence	04 75 42 65 33
Centre Médico Psychologique Clos Gaillard	16 avenue Victor Hugo 26000 Valence	04 75 44 26 78
Maison des Adolescents	201 Boulevard Maréchal Juin 26000 Valence	04 75 75 00 70
Ecole des Parents et des éducateurs	6 Rue Berthe de Boissieux 38000 Grenoble	04 76 87 54 82
Point relais Oxygène	40 rue Bouffier 26000 Valence	04 75 42 05 54

Liste des organismes – structures pouvant prendre le relais :

ROMANS

Nom	Adresse	Téléphone
SAMU	26100 Romans sur Isère	15
Centre anti-poison	38700 La Tronche	04 76 42 42 42
Urgences Hôpital Drome - Nord	Route de Tain 26100 Romans sur Isère	04 75 05 75 06
Pédiatrie Hôpital	Route de Tain 26100 Romans sur Isère	04 75 05 76 73
Service social Hôpital	Route de Tain 26100 Romans sur Isère	04 75 75 75 07
Espace santé jeunes	La Tour Maubourg 70 avenue de Romans 26000 Valence	04 75 56 62 11
REMAID	10 Rue du Parc 26000 Valence 3 rue Joseph Reynaud 26150 Die (jeudi) 26150 Die	04 75 55 39 34 04 75 22 18 69
La Parenthèse	42 Rue Palestro 26100 Romans	04 75 70 82 66
Sous Direction Territoriale de la Drome des Collines Royans - Vercors (DS 26)	14 rue du Cheval Blanc 26300 Bourg de Péage	04 75 70 88 52
Centre Médico Psychologique	Rue Paradis 26100 Romans sur Isère	04 75 02 55 68
Centre Médico Pédo-Psychologique	Rue Coalville 26100 Romans sur Isère	04 75 70 06 74
Maison des Adolescents	201 Boulevard Maréchal Juin 26000 Valence	04 75 75 00 70
Ecole des Parents et des éducateurs	6 Rue Berthe de Boissieux 38000 Grenoble	04 76 87 54 82
Point relais Oxygène	40 rue Bouffier 26000 Valence	04 75 42 05 54

Liste des organismes – structures pouvant prendre le relais :

MONTE LIMAR

Nom	Adresse	Téléphone
SAMU	26200 Montélimar	15
Centre anti-poison	38700 La Tronche	04 76 42 42 42
Urgences Hôpital	Quartier Beausseret 26200 Montélimar	04 75 53 40 39
Pédiatrie Hôpital	Quartier Beausseret 26200 Montélimar	04 75 53 40 47
Service social Hôpital	Quartier Beausseret 26200 Montélimar	04 75 53 41 76
Espace santé jeunes	La Tour Maubourg 70 avenue de Romans 26000 Valence	04 75 56 62 11
REMAID	Commissariat de police (lundi et mercredi) 26200 Montélimar Service de la vie associative (vendredi matin) 26200 Montélimar	04 75 00 70 70 04 75 92 09 90
Sous Direction Territoriale de la Drôme Provençale (DS 26)	4 Avenue du Teil 26200 Montélimar	04 75 00 85 45
Centre Médico Pédopsychologique	11 Boulevard Fust 26200 Montélimar	04 75 01 02 03
Centre Médico Psychologique	Route de Dieulefit 26200 Montélimar	04 75 01 15 66
Maison des Adolescents	201 Boulevard Maréchal Juin 26000 Valence	04 75 75 00 70
Ecole des Parents et des éducateurs	6 Rue Berthe de Boissieux 38000 Grenoble	04 76 87 54 82
Point Accueil Ecoute Jeunes l'Écouteille	35 avenue Charles De Gaulle 26200 Montélimar	04 75 00 69 36
Point relais Oxygène	40 rue Bouffier 26000 Valence	04 75 42 05 54