

Guide d'Accompagnement à destination
des équipes de direction des
écoles-collèges-lycées

GESTION DES SITUATIONS TRAUMATISANTES

Département des Côtes d'Armor



octobre 2014

SOMMAIRE

Préambule		P.3
Définitions :	<i>Fiche 1</i>	P.4
Schéma du Protocole d'intervention		P.5
Gestion 1 ^{er} moments :	<i>Fiches 2a, 2b</i>	P.6 – 7
Alerte de la DASEN :	<i>Fiche 3</i>	P.9
Dispositif d'appui départemental :	<i>Fiche 4</i>	P.10
Cellule d'écoute :	<i>Fiche 5</i>	P.11
Communication :	<i>Fiche 6</i>	P.12
Débriefing :	<i>Fiche 7</i>	P.14
Annexes :		P.15
Groupe de travail		P.20

La survenue d'un événement traumatique touchant un membre de la communauté scolaire a un retentissement émotionnel important sur l'ensemble de cette communauté et l'analyse en urgence des mesures à prendre peut en être perturbée. Dans un souci de bien -faire, des décisions précipitées, pas toujours adaptées peuvent parfois être mises en œuvre. C'est pourquoi il est essentiel de ne pas rester seul au moment de gérer une telle situation.

J'ai donc souhaité la réalisation de ce guide destiné aux IEN et directeurs d'école pour le premier degré ainsi qu'aux chefs d'établissement pour le second degré.

La vocation de cet outil est de préparer et d'aider les personnels des circonscriptions, des écoles et des établissements du second degré dans la gestion des situations traumatisantes.

Ce document pratique est à adapter en fonction des circonstances, du contexte et des caractéristiques propres à chaque établissement.

Je remercie tout particulièrement les membres du comité de rédaction, dont vous trouverez la composition en annexes, pour leur contribution à cette réalisation.

Brigitte Kieffer

*La directrice des services de l'éducation nationale
directrice des services départementaux de l'éducation
nationale des Côtes d'Armor*

DEFINITIONS

Événement grave

C'est un événement brutal, soudain se produisant dans ou hors du milieu scolaire ayant un impact sur la communauté scolaire en créant une perte des repères habituels de référence.

Traumatisme :

C'est la répercussion d'un événement sur 1 personne.

Le traumatisme varie selon :

- le degré de confrontation à l'événement
- la personnalité de la personne
- le vécu antérieur de la personne

▲ *tout événement grave n'est pas obligatoirement traumatique*

Domaine d'intervention :

agressions : agression physique violente, agression sexuelle.. ..

accidents : accidents de trajet, suicide, décès accidentel ..

catastrophes naturelles : tremblement de terre, inondation, incendie ..

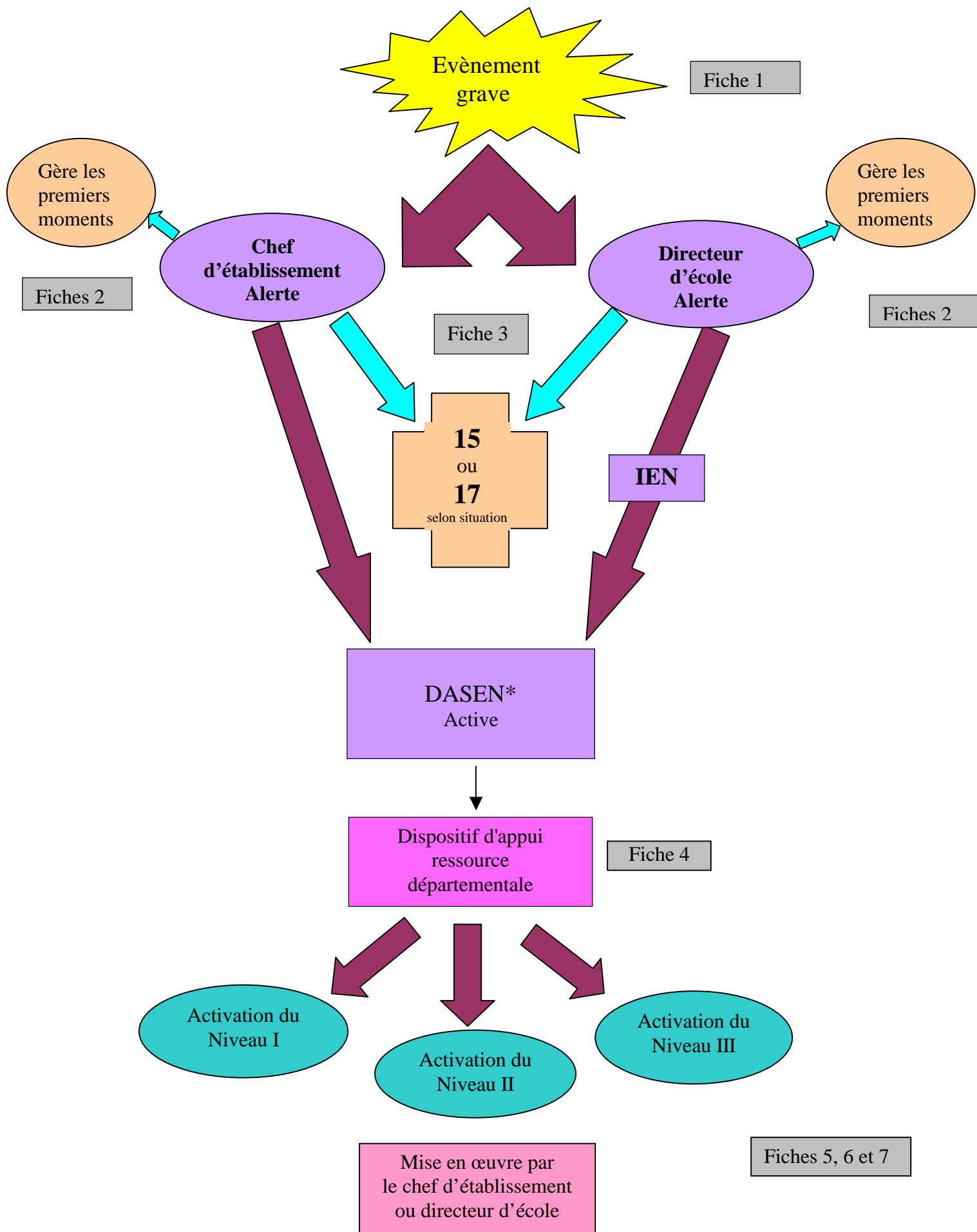
Ne relèvent pas du dispositif :

conflits entre personnes adultes, élèves, familles -école

décès d'un proche d'un membre de la communauté scolaire

révélation d'une maladie grave d'un membre de la communauté scolaire

PROTOCOLE D'INTERVENTION



*L'information au rectorat est prise en charge par la DASEN

GESTION 1^{ers} MOMENTS

Assurer la sécurité

S'assurer selon la situation que les secours (15-17) ont bien été alertés et que les protocoles d'urgence ont été mis en œuvre

Secourir les blessés

Prendre en charge des témoins directs

Eloigner les curieux

Etablir un périmètre de sécurité

Eviter le sur-accident

Encadrer les élèves et adultes indemnes

(retour en classe habituel, report des contrôles, accompagnement des rassemblements inhabituels, contrôle des absences si possible)...

GESTION 1^{ers} MOMENTS

Mise en place de la cellule de gestion des situations de l'établissement, de l'école

Le chef d'établissement, le directeur de l'école **ne doit pas rester seul**.

Il réunit très rapidement son **équipe-ressource** qui sera composée des personnes suivantes

<u>Dans le premier degré</u>	<u>Dans le second degré</u>
Directeur Médecin scolaire (et/ou) infirmier scolaire (appeler CMS : Centre Médico-scolaire) Psychologue scolaire Assistant de prévention (<i>éventuellement</i>) IEN	Chef d'établissement Equipe de direction Médecin scolaire (et/ou) infirmier scolaire de l'établissement COP Assistant social scolaire Assistant de prévention (<i>éventuellement</i>)

Chaque professionnel doit être libéré de toute autre activité (penser à l'annulation d'agenda).

Rappeler la nécessité de confidentialité aux membres de la cellule de gestion de crise.

Missions de l'équipe - ressource de l'établissement, de l'école

- S'assurer que les mesures de sécurité soient prises (fiche 2 a),
- Valider les faits,
- Etablir un état des lieux et du contexte de l'événement (mise en commun des connaissances de chacun relatives à la situation),
- Evaluer les besoins des élèves et des adultes,
- S'assurer de la potentialité immédiate des membres de cette cellule à répondre à l'événement,
- Valider les informations à transmettre à la DASEN,
- Organiser l'annonce de l'événement,
- Organiser l'accueil : des élèves (arrivée, reprise d'une activité structurante ...), des adultes (locaux, horaires, prévoir un responsable),
- Penser à prévenir les services médico-sociaux des personnels dépendants de l'éducation nationale ou des mairies ou du conseil général ou du conseil régional,
- Mettre en place un cahier de suivi pour consigner au fur et à mesure l'évolution de la situation.

ALERTE de la DASEN

Après évaluation, la transmission apportera des éléments sur :

<p>* Nature des faits et circonstances (<i>s'assurer de la véracité des faits</i>) </p> <p>* Lieu et horaire des faits : </p> <p>* Nombre de victimes (identité, âge, sexe et classe) :.....</p> <p>* Nombre de blessés :</p> <p>* Risque de sur-accident :.....</p> <p>* Nombre de personnes : <i>adultes, élèves présentant des troubles du stress dépassé (réaction de fuite, état de stupeur, état de panique)</i> :.....</p> <p>* Accessibilité du bâtiment :</p> <p>* Evaluation des ressources humaines locales de proximité (vous-même, les membres de la cellule de gestion de crise de l'établissement</p> <p>* Vos coordonnées téléphoniques(portables, n° établissement) :.....</p>
--

Les numéros d'appels :

En semaine :

Le cabinet de la DASEN : 02 96 75 90 01
Le secrétariat SG : 02 96 75 90 03

Le soir après 18h00 et les week-end, jours fériés

La DASEN, le Secrétaire général ou le médecin CT seront avertis directement :

- Pour le second degré par le chef d'établissement
- Pour le premier degré par l'IEN que le directeur d'école aura alerté

En parallèle un mail sera adressé au ce.cab22@ac-rennes.fr

DISPOSITIF D'APPUI DEPARTEMENTAL

Composition

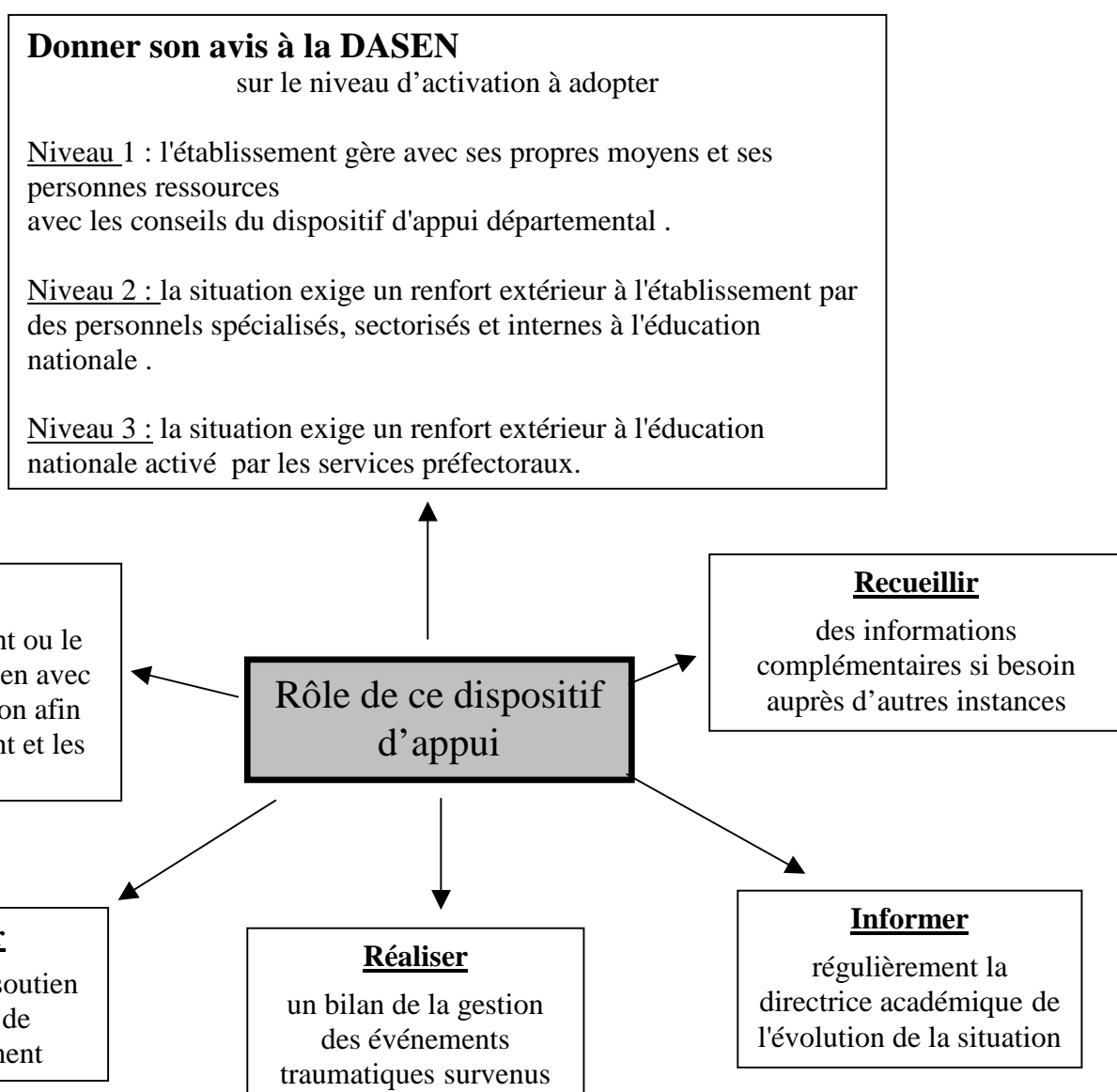
La directrice académique des services départementaux de l'éducation nationale active ce dispositif .

Le médecin conseiller technique départemental a été désigné comme responsable de ce dispositif par la DASEN .

Les conseillers techniques social et infirmier participent à ce dispositif d'appui

penser à prévenir les services médico-sociaux des personnels (*éducation nationale, mairie, conseil général, conseil régional*)

Rôle de ce dispositif d'appui



CELLULE D'ECOUTE

DANS L'ETABLISSEMENT OU DANS L'ECOLE

Rappel

niveau 1 : Elle est constituée de personnels de l'Education Nationale de l'établissement, de l'école (Assistants sociaux, infirmiers, médecins scolaires, psychologues scolaires, COP)

niveau 2 : A la demande de la Directrice Académique le dispositif d'appui départemental peut mettre à disposition de l'établissement d'autres personnels de l'Education Nationale spécifiquement formés.

intervention toujours en binôme.

Missions

- ⇒ Repérer les élèves et adultes les plus en souffrance.
- ⇒ Assurer un temps d'écoute pour ceux qui ont besoin de s'exprimer (individuellement ou en groupe) pour faire verbaliser le ressenti, les pensées, les émotions, pour remettre du sens face à l'événement en restituant la notion de continuité de vie
- ⇒ Informer sur les possibilités d'aide externe hors de l'Education nationale.

Préparation des lieux d'écoute

- ⇒ Choisir des lieux neutres, calmes, facilement identifiables et accessibles,
- ⇒ Prévoir chaises, table, des mouchoirs jetables, une corbeille, un bloc de papier, crayons, téléphone (les numéros de téléphone du chef d'établissement, du secrétariat, de l'infirmière...)
- ⇒ Mettre à disposition autant que possible des boissons froides ou chaudes.

Préparation de l'accueil des membres de la cellule d'écoute

- ⇒ Identifier les membres de la cellule par leur noms et fonctions (prévoir badges, cavaliers...)
- ⇒ Prévoir un temps de préparation en amont :
 - pour rappeler à tous la situation (*chef établissement, directeur d'école*),
 - pour préciser le planning, le mode d'intervention (*seul, en petits groupes*), un temps de pause et relais éventuel.

Information régulière et remontée par le chef d'établissement, par le directeur d'école au dispositif d'appui départemental (nombre, problématiques rencontrées...)

- ⇒ Un bilan de ces cellules d'écoute doit être prévu par demi-journée

bilan quantitatif : nombre de classes concernées, d'élèves, d'enseignants, de personnels non enseignants entendus, de suites externalisées proposées

bilan qualitatif : climat

FICHE COMMUNICATION

RAPPEL

La communication doit être rigoureuse, cohérente, précoce pour éviter les rumeurs, les incompréhensions, l'anxiété.

S'assurer de la réalité des faits pour éviter toute annonce erronée.

COMMUNICATION INTERNE

Qui communique :

C'est un personnel de direction qui fait l'annonce aux personnels et élèves selon un texte écrit en concertation avec la cellule de gestion de crise de l'établissement en lien avec la direction académique .

L'annonce doit toujours être faite en binôme.

Que communique t-on :

Cette communication

n' indiquera que les faits certains
rappellera ce que dit la loi
présentera sans détails le dispositif prévu.

Cette annonce s'appuiera sur des phrases simples qui résument la situation et qui seront adaptées aux différents publics(adultes et élèves).

il est nécessaire d'utiliser de mots justes et vrais ; *le terme de mort doit être prononcé. On ne doit pas utiliser des mots comme départ, sommeil, voyage (risque de confusion ultérieure)*

Selon la situation, ce communiqué respectera la confidentialité sans citer de nom. La présomption d'innocence doit toujours être prioritaire.

Rappeler législation sur les réseaux sociaux (droit à l'image, interdiction de mise en cause nominale d'autrui...)

A qui communique t-on ?

Vers les élèves

*En priorité vers les élèves de la classe et/ou vers les témoins directs :
toujours en binôme dans un cadre de communication orale (voir annexe 1)

*Les autres élèves :

La cellule de gestion de crise appréciera l'opportunité de l'annonce dans les autres classes en fonction de la situation et des modalités de cette annonce.

Éviter que cette mission soit confiée à un professeur (*pour éviter des confusions ultérieures*)

Vers les personnels

La communication doit être orale, le plus tôt et si possible avant l'arrivée des élèves afin de maîtriser l'information et de les guider sur les conduites à tenir. Elle doit être complétée par un affichage notamment en salle des professeurs et par une diffusion sur la messagerie électronique professionnelle de chacun.

attention : il faut rappeler aux fonctionnaires qu'ils ont un devoir de discrétion qui leur interdit toute communication sans autorisation de leur hiérarchie.

Vers les parents d'élèves

L'information auprès des familles est essentielle afin de contribuer à restaurer le sentiment de sécurité, d'assurer un climat de confiance et de cohésion.

Elle est écrite dans le respect des personnes et signée du chef d'établissement.

Les moyens de diffusion peuvent être selon les cas :

carnet de correspondance ,courrier, affichage, mise en place d'une ligne téléphonique, mailing...

COMMUNICATION EXTERNE

Avec les médias

ne pas répondre aux demandes sans avoir obtenu l'autorisation de la directrice académique

La communication peut selon le cas être faite

par l'établissement (voir annexe)

par la DSDEN

par le rectorat

par la préfecture

dans tous les cas une seule personne sera le référent de la communication auprès des médias

La communication n'est pas toujours immédiate, elle peut être différée en fonction des circonstances. Toutefois dans ce cas il convient de rassurer les médias en précisant qu'il y aura ultérieurement un point presse.

Voir Annexe 2

Avec la Famille :

il revient au chef d'établissement d'assurer les relations avec la famille de la victime au nom de la communauté scolaire .

Il transmet le soutien de tous

-s'il y a un blessé la prise de nouvelles est bien sûr nécessaire.

-s'il y a un décès il s'enquiert des modalités des obsèques et de la volonté ou non de la famille d'y associer l'établissement .

DEBRIEFING

QUAND	POUR QUI	COMMENT	POURQUOI	QUOI
A distance de l'événement	<p>l'équipe ressource de l'établissement dans un premier temps</p> <p>l'ensemble des personnels de l'établissement dans un second temps</p> <p>si besoin les usagers ultérieurement</p>	<p>sous forme d'<u>invitation</u></p> <p><u>Préciser</u> d'emblée la durée d'intervention, le cadre (<i>confidentialité, évolution, les attentes..</i>)</p> <p>A animer à deux dont le chef d'établissement</p> <p>Lieu <u>neutre</u></p>	<p>en faisant circuler la parole, l'objectif est de comprendre, d'interpréter, de tirer des enseignements sur les décisions prises et d'écarter des zones d'ombre</p>	<p>Selon les situations les items suivants seront abordés :</p> <p>Les actions effectuées</p> <p>Sécurisation de l'établissement, des élèves et des personnels . Demande d'appuis externes : mairie, DSDEN, forces de l'ordre</p> <p>L'organisation fonctionnelle</p> <p>Humaine :Ecoute, Réflexions sur des actions à conduire, Répartition des actions, Décisions</p> <p>Matérielle (espace réservé, accueil des élèves, des personnels)</p> <p>Pertinence des décisions prises (<i>délai d'intervention, dimensionnement des actions ..</i>)</p> <p>La communication :</p> <p><u>Cohérence en interne :</u> Échanges d'informations au sein de la cellule, en direction des personnels, en direction des élèves Communication en direction de la DSDEN</p> <p><u>Cohérence en externe :</u> Communiqué en direction des familles, des médias...</p>

ANNEXES

Annexe 1 : exemple de communiqué aux élèves	P.16
Annexe 2 : communication avec les médias	P.17
Annexe 3 : tableau de bord de gestion des situations traumatisantes	P.18
Annexe 4 : bilan cellule d'écoute	P.19

EXEMPLE DE COMMUNIQUE AUX ELEVES

à titre d'exemple (à adapter selon l'âge et le contexte)

Nous venons d'apprendre le décès brutal d'un de vos camarades (ou de*Nom si la famille est d'accord*).

C'est une terrible épreuve pour toute notre communauté.

Nous avons une pensée émue pour sa famille et ses proches.

C'est un moment difficile pour tous. C'est pourquoi il a été prévu pour ceux d'entre vous qui le désirent, de rencontrer des personnes formées à l'écoute et à l'aide.

Ces personnes seront à votre disposition à partir de..... dans la salle..... .Vous pouvez les rencontrer seul ou en petit groupe .

L'infirmierie reste ouverte.

Nous ne connaissons pas encore les modalités des obsèques ; nous vous tiendrons au courant dès que possible.

Nous sommes persuadés que vous saurez tous faire preuve de courage face à cette situation dramatique.....

COMMUNICATION AVEC LES MEDIA

*toujours en référer à la direction académique pour
validation avant diffusion*

(à adapter selon le contexte)

préparation du communiqué de presse:

Forme :

le communiqué de presse doit être **clair, préparé à l'avance, daté et signé** en précisant l'heure .

Contenu

* reprendre les circonstances (solliciter l'avis de la famille de la victime sur l'opportunité et le contenu :*par exemple attention s'il s'agit d'un suicide : éviter d'utiliser ce mot . La famille ne souhaite peut-être pas que ce soit dans la presse .*)

Rester factuel .

* apporter des précisions sur la victime ou les auteurs présumés (âge, sexe, statut ...) sans révéler leur nom.

* décrire le dispositif mis en place dans l'établissement .

* annoncer l'heure du prochain point de situation si besoin.

l'environnement de la conférence de presse:

toujours à définir en lien avec la direction académique

préparer un lieu de réception pour les journalistes

faire attention à l'arrière- plan *si Photo ou TV*

tenue sobre et adaptée

Refuser de répondre aux questions annexes :

s'en tenir au communiqué

TABLEAU DE BORD DE GESTION DES SITUATIONS TRAUMATISANTES

A compléter au fur et à mesure de la mise en œuvre

Contact avec la famille de la victime

oui non

Communication aux élèves

Nombre de Classes ou de Groupes

Lesquels

Communication aux personnels

Par voix orale

Par affichage

Par mail

Par courrier

Communication aux parents d'élèves

Oui Non

Comment ?

Cellule d'écoute :

Oui Non

Si oui,

* composition

Médecin scolaire Infirmier Psychologue Assistante sociale COP

Autres *préciser*

*conditions matérielles

locaux supports nominatifs planning

*préparation bilan cellule d'écoute

(bilan cellule d'écoute par demi-journée)

Debriefing Oui Non

BILAN CELLULE D'ECOUTE

bilan par demi-journée

(à remplir par un membre de la cellule d'écoute à remettre au directeur d'école ou au chef d'établissement)

Nombre d'adultes reçus : *ATOSS* :..... *Enseignants* :..... *Administratifs* :.....

Nombre d'enfants reçus :

Nombre d'écoutes :

Médecin scolaire

Infirmier(e)

Assistant(e) social(e)

Psychologues

CIO

Autres : précisez.....

Thèmes de souffrances exprimées :

Incidents survenus :

Remarques :

GROUPE DE TRAVAIL

Monsieur Barillet Hervé	IENA
Monsieur Feillel Jérôme	Secrétaire Général
Madame Bigeault Martine	Infirmière Conseiller Technique
Monsieur Jouan Bernard	Principal Collège Plérin
Docteur Le Coz Annie	Médecin Conseiller Technique
Madame Le Guennec Sylvie	IEN St Brieuc ouest
Madame Pautremat Marie	Assistante Sociale Conseiller Technique
Monsieur Vincent Philippe	Proviseur Lycée Freyssinet St Brieuc

