

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



## GUIDE D'INTERVENTION



# SOMMAIRE

<b>PREAMBULE</b> .....	<b>3</b>
<b>DEFINITIONS</b> .....	<b>4</b>
<b>PROCEDURE D'ACTIVATION DU RESEAU</b> .....	<b>5</b>
<b>LE CENTRE DE RESSOURCES DEPARTEMENTAL</b> .....	<b>6</b>
SON FONCTIONNEMENT .....	6
<b>ROLE DU CHEF D'ETABLISSEMENT</b> .....	<b>7</b>
AXE 1 - FIXER LE CADRE AVEC LES ADULTES .....	8
AXE 2 - LES ACTIONS AUPRES DES ELEVES .....	9
AXE 3 - LES ACTIONS AUPRES DES FAMILLES .....	10
<b>LA CELLULE D'ECOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT</b> .....	<b>11</b>
SON FONCTIONNEMENT .....	11
DEROULEMENT DE L'INTERVENTION .....	12
FIN DE L'INTERVENTION .....	14

# 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.

Cependant, 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 **le directeur académique** de l'évènement.
- Le directeur académique saisit le **centre de ressources départemental**.
- Le centre de ressources départemental contacte le chef d'établissement <sup>(1)</sup> pour évaluer la situation.
- Le centre de ressources départemental rend compte de la situation au directeur académique et donne son avis sur l'opportunité d'une **cellule d'écoute**.
- Le directeur académique décide de l'activation ou non d'une cellule d'écoute.

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

**Chaque** intervention de la cellule d'écoute est **spécifique** : 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 guide est de poser des bases adaptables à chaque situation.**

*Cf. page 5 > Schéma d'activation du réseau*

<sup>1</sup> Sous le terme générique de chef d'établissement, est regroupé aussi celui de directeur d'école en lien avec l'inspecteur de l'Éducation nationale de sa circonscription.

# 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."

Fait marquant exceptionnel qui, dans tous les cas, génère une rupture.

## TRAUMATISME

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

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

*(Définitions d'après le Docteur N. PRIETO - "Urgence médico-psychologique en milieu scolaire", avec l'autorisation de l'auteur).*

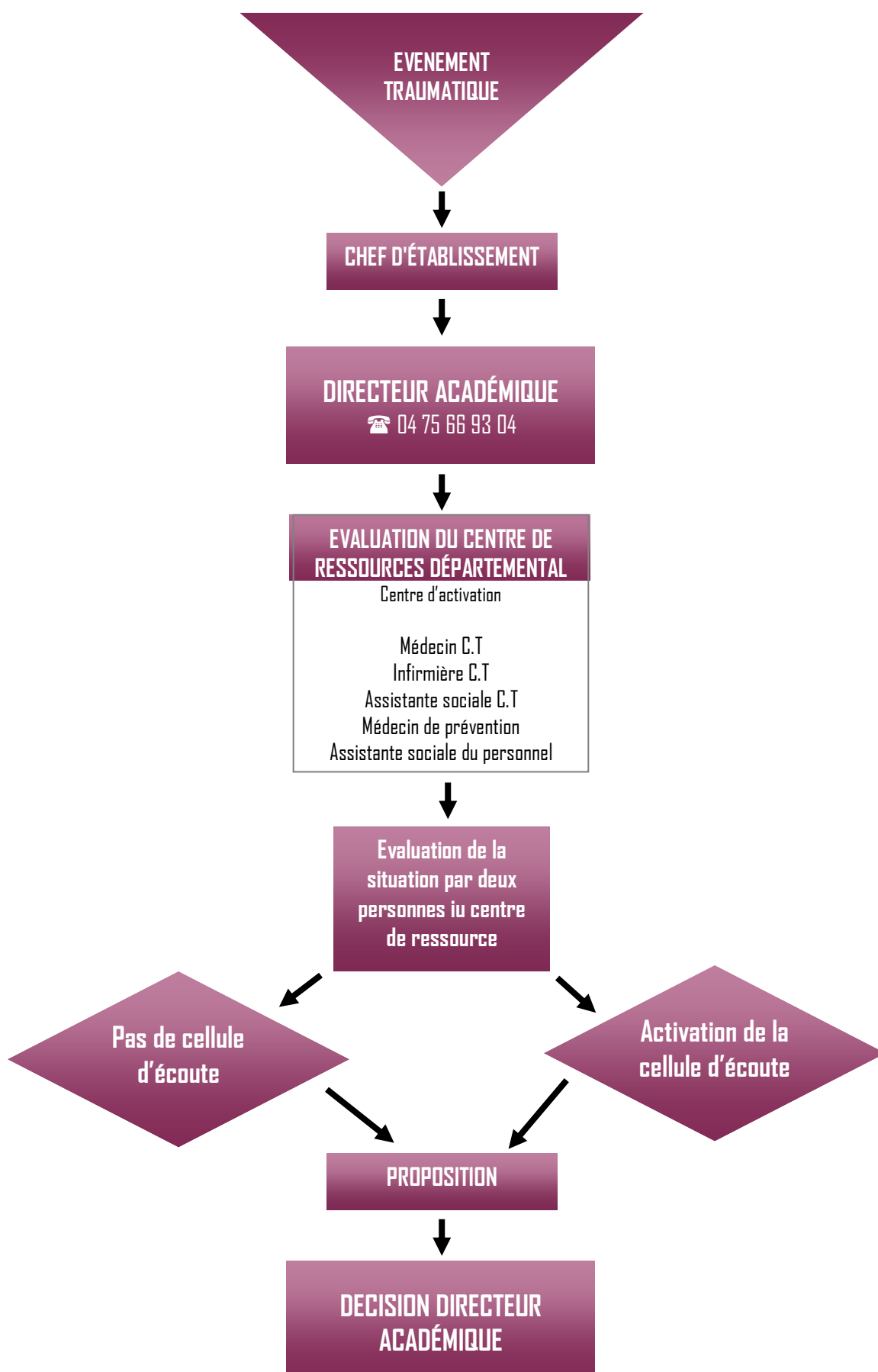
## LIEU DE PAROLE

Accueil individuel ou en petits groupes qui favorise la verbalisation de l'évènement, en termes de **vécu** : les faits + les émotions ressenties + les pensées.

## SYMPTÔMES POST-TRAUMATIQUES

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'évènement, évitement de tout ce qui rappelle le contexte de l'évènement.

# PROCÉDURE D'ACTIVATION DU RÉSEAU



# LE CENTRE DE RESSOURCES DÉPARTEMENTAL



## FONCTIONNEMENT

Le directeur académique, dès qu'il est informé d'un évènement traumatique grave affectant la communauté scolaire, contacte le centre de ressources départemental.

Celui-ci est composé des conseillers techniques du directeur académique (médecin, infirmière, assistante sociale), 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'évènement et les besoins ;
- recueille, si nécessaire, des informations complémentaires (hôpital, justice, police...) ;
- donne son avis au directeur académique sur l'opportunité de la mise en place d'une cellule d'écoute au regard des informations recueillies.

**Si la cellule d'écoute est activée** à la demande du directeur académique, le centre de ressources départemental :

- constitue la cellule d'écoute avec des professionnels volontaires, formés (médecin, infirmière, assistante sociale, psychologue, COP) ;
- assure, en tant que soutien technique, le suivi de la cellule d'écoute en se tenant à la disposition de son coordonnateur pendant tout le temps d'intervention ;
- demande le renfort de la CUMP <sup>(2)</sup> si cela est nécessaire et assure le lien avec celle-ci ;
- informe le directeur académique sur l'évolution de la situation ;
- évalue chaque intervention ;
- prépare le bilan annuel départemental du dispositif.

<sup>2</sup> CUMP : Cellule d'Urgence Médico-Psychologique

# RÔLE DU CHEF D'ÉTABLISSEMENT



- **Prévenir** le directeur académique ou son représentant désigné de l'évènement traumatique (*cf. page 3*).
- **Échanger** avec le centre de ressources départemental pour évaluer la situation et l'opportunité d'une cellule d'écoute (*cf. page 6*).
- **Fixer le cadre avec les adultes de la communauté scolaire et les membres de la cellule d'écoute** (*axe n° 1 page 8*)
- **Planifier les actions auprès des élèves** (*axe n° 2 page 9*)
- **Organiser les actions auprès des familles** (*axe n° 3 page 10*)

## CHEF D'ÉTABLISSEMENT



- **Informe le directeur académique**
- **Échange avec le centre de ressources départemental**

### Axe 1 : Fixe le cadre avec les adultes (*p. 8*)

- Réunion avec :
  - ✓ les membres de la cellule d'écoute
  - ✓ les adultes de la communauté scolaire
  - ✓ les élèves

### Axe 2 : Actions auprès des élèves (*p. 9*)

### Axe 3 : Actions auprès des familles (*p. 10*)

### Axe 4 : Action auprès des personnels

## AXE N° 1 - FIXER LE CADRE AVEC LES ADULTES

Rôle du chef d'établissement

### REUNION AVEC LES MEMBRES DE LA CELLULE D'ECOUTE .....

Avant toute mise en œuvre, le chef d'établissement rencontre les membres de la cellule d'écoute pour fixer le cadre de son intervention.

- Organisation en termes de : Qui fait quoi ? Avec qui ? Comment ? Où ?
- Quelles sont les classes ou groupes concernés par l'intervention de la cellule d'écoute ?
- Qui fait l'annonce de l'évènement traumatique ?
- Qui communique avec l'extérieur ?

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

Pour cette annonce, le chef d'établissement doit se faire accompagner par un personnel médico-social de son établissement et non des membres de la cellule d'écoute. En effet, la cellule d'écoute ne peut pas apporter la nouvelle du décès et être dans l'écoute et l'accompagnement.

Cependant, le chef d'établissement peut préalablement solliciter la cellule d'écoute pour préparer l'annonce.

### REUNION AVEC LES ADULTES DE LA COMMUNAUTE SCOLAIRE.....

Avant toute information aux élèves, le chef d'établissement, avec le soutien de la cellule d'écoute, réunit les adultes de la communauté scolaire pour :

- présenter la cellule d'écoute et expliquer son organisation ;
- échanger à partir d'éléments concrets apportés par tous sur l'évènement ;
- apporter aux adultes des éléments factuels et des conseils pour pouvoir aborder le sujet en classe.

Le chef d'établissement :

- Définit avec les enseignants les modalités de l'annonce de l'évènement dans les classes, sachant que :
  - il revient au chef d'établissement et à un personnel médico-social d'aller dans la ou les classe(s) concernée(s) ;
  - les enseignants des autres classes annoncent l'évènement à leurs élèves ;
  - lors de ces annonces, les élèves seront informés de la présence de la cellule d'écoute et des modalités de son fonctionnement.
- Organise, avec l'aide de son équipe, les lieux nécessaires à la mise en œuvre de la cellule d'écoute.
- Planifie, avec la vie scolaire, la gestion du passage des élèves auprès de la cellule d'écoute.
- Fait reporter les évaluations scolaires, les notations prévues.
- Veille à informer les personnels absents.
- Repère les personnels les plus en difficulté et leur propose l'aide de la cellule d'écoute.
- Programme une réunion le soir avec le coordonnateur de la cellule d'écoute pour faire le point sur la journée.



## AXE N° 2 - LES ACTIONS AUPRES DES ELEVES

Rôle du chef d'établissement

Le chef d'établissement doit veiller à faire fonctionner l'établissement dans son cadre habituel le plus vite possible.

- Il fait accompagner les rassemblements inhabituels par le personnel vie scolaire et les enseignants en veillant à canaliser les émotions. Les élèves sont invités à regagner leur salle de classe habituelle.
- Il informe ou fait informer les élèves de l'évènement et de l'organisation d'une cellule d'écoute (*cf. axe 1 page 8*).

### LES ELEVES 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 autorisation 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.

- Avec les élèves, il veille à dissocier l'annonce du décès et l'organisation des obsèques.
- Il autorise la vacance des cours pour les élèves répertoriés et encadrés allant aux funérailles.
- Il met à disposition sur un temps et des lieux définis des moyens d'expression libre pour répondre à la demande éventuelle des élèves (lieux pour des fleurs, mur d'affichage, temps de recueillement...).

*N.B. : Les membres de la cellule d'écoute ne participent pas à ces rites, exception faite des personnels appartenant également à l'établissement.*

## AXE N° 3 - LES ACTIONS AUPRES DES FAMILLES

Rôle du chef d'établissement

### 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 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.

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, dans les limites du secret médical, judiciaire, la communication en direction des parents, pour :

- apporter des compléments d'information sur l'évènement et couper court aux rumeurs éventuelles ;
- 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.
- A 24 ou 48 heures de l'évènement, le chef d'établissement peut, si cela semble nécessaire, organiser, toujours dans les limites du secret médical, judiciaire, une réunion pour les familles. Celle-ci nécessite la participation de membres de la cellule d'écoute et des personnels impliqués dans l'accompagnement des élèves (personnels médico-sociaux, psychologues scolaires, conseillers d'orientation, psychologues...).

Cette réunion devra 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.

## AXE N° 4 - LES ACTIONS AUPRES DES PERSONNELS

### LE CHEF D'ETABLISSEMENT DOIT VEILLER A FAIRE FONCTIONNER .....

- Il informe ou fait informer les personnels de l'évènement et de l'organisation d'une cellule d'écoute (cf. axe 1 page 8)
- Les personnels absents
- Le chef d'établissement :
  - Fait vérifier que tous les personnels soient bien présents
  - S'assure que les personnels absents ou en complément de service soient informés de l'évènement et de la cellule d'écoute

### L'ORGANISATION DE LA CELLULE D'ECOUTE AUPRES DES PERSONNELS.....

- Le médecin de prévention et l'assistante sociale des personnels se mettent à disposition des personnels dans l'établissement
- Au préalable, rencontre avec le chef d'établissement
  - Analyse de la situation
  - Évaluation des personnels directement impactés
  - Entretiens individuels effectués dans des salles éloignées de l'endroit dédié aux élèves
  - Proposition d'entretien individuel pour tout autre personnel indirectement impacté
  - **Secret médical du médecin et professionnel de l'assistante sociale**
- Le médecin et l'assistante sociale peuvent orienter vers des consultations médicales et/ou psychologiques, juridiques (CMP) et donner les adresses correspondantes (associations d'aide aux victimes).
- Le médecin et l'assistante sociale restent à disposition pour recevoir tout personnel sur rendez-vous à l'issue de la cellule d'écoute dans les semaines suivant l'évènement.

#### Médecin de Prévention :

Dr Laurence Mailhes  
04.75.66.93.38  
[Laurence.mailhes@ac-grenoble.fr](mailto:Laurence.mailhes@ac-grenoble.fr)

#### Assistante sociale des personnels :

Evelyne Blanchon  
04.75.66.93.38  
[Evelyne.blanchon@ac-grenoble.fr](mailto:Evelyne.blanchon@ac-grenoble.fr)

# LA CELLULE D'ÉCOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT

## FONCTIONNEMENT

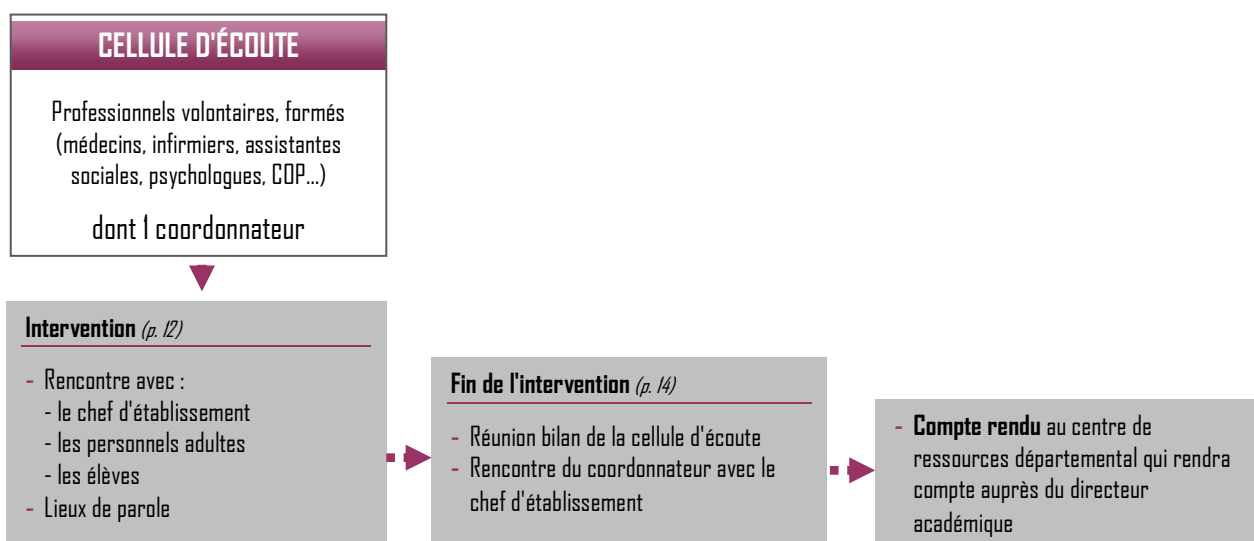
Elle est activée par le directeur académique et constituée par le centre de ressources départemental en fonction du retentissement et du nombre de personnes concernées.

Elle est composée de personnels (assistantes sociales, infirmières, médecins, psychologues...) de l'Éducation nationale **volontaires et formés**.

### Très signalé

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

Une fois la cellule d'écoute constituée, ses membres, dégagés de toute autre obligation professionnelle, se rendent disponibles au plus vite.



## DÉROULEMENT DE L'INTERVENTION

Fonctionnement de la cellule d'écoute

### RENCONTRE AVEC LE CHEF D'ETABLISSEMENT .....

La cellule d'écoute rencontre le chef d'établissement (cf. axe 1 page 8) dans un lieu adapté pour :

- se présenter ;
- confronter et compléter leurs informations sur l'évènement ;
- **proposer le planning des activités, après concertation entre les différents membres de la cellule d'écoute et d'accompagnement ;**
- repérer les élèves, les adultes les plus en difficulté, difficultés actuelles ou potentielles. Ce repérage peut s'étendre aux amis, à la fratrie, aux parents, au (à la) "petit(e) amie(e)", aux personnes vulnérables... à leur classe ;
- demander les salles adéquates pour rencontrer les élèves ou adultes individuellement ou en petits groupes ;
- adapter éventuellement le dispositif prévu en fonction des éléments nouveaux recueillis.

### RENCONTRE AVEC LES PERSONNELS ADULTES.....

La cellule d'écoute, présentée par le chef d'établissement (cf. axe 1 page 8), rencontre l'équipe éducative pour :

- échanger à partir d'éléments concrets apportés par chacun sur l'évènement, les mesures déjà prises et l'impact sur l'environnement scolaire ;
- transmettre des données factuelles permettant aux enseignants d'aborder le sujet en classe sans alimenter des rumeurs ;
- présenter l'organisation de la cellule d'écoute ;
- écouter son ressenti, ses témoignages et répondre aux questions ;
- repérer les adultes en difficulté et leur proposer l'aide de la cellule d'écoute pour ceux qui le souhaiteraient en individuel.

### RENCONTRE AVEC LES ELEVES .....

La cellule d'écoute, présentée par le chef d'établissement, accueille les élèves par petits groupes ou individuellement.

Ces rencontres se font toujours avec deux intervenants.

Les groupes d'élèves sont composés en fonction du groupe classe ou des affinités de chacun (amis, groupe sportif...). Il est important de garder la plus grande souplesse possible et que le choix vienne des élèves.

## OBJECTIFS DES LIEUX DE PAROLE .....

Permettre de verbaliser l'évènement en termes de **vécu** : les faits, les émotions ressenties, les pensées.

- Les intervenants doivent fixer le cadre des lieux de paroles en assurant un climat de confiance par :
  - l'instauration d'un espace réservé au groupe ;
  - la gestion de la prise de parole dans le temps comme dans la canalisation des émotions ;
  - un accompagnement non intrusif :
    - . laisser parler mais éviter que s'installe le silence ;
    - . ne pas dédramatiser, ne pas culpabiliser ni juger ;
    - . prendre acte et garder la bonne distance (professionnelle) ;
    - . rassurer.
  
- Les intervenants aident à la verbalisation de l'évènement 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 ?" :
  - ils rebondissent sur ce que vont dire les élèves, sur leurs réactions et en les invitant à consulter si les signes persistent ;
  - ils donnent les adresses et numéros de téléphone des consultations locales et associations d'aide aux victimes.
  
- Si les intervenants repèrent des symptômes post-traumatiques, ils indiquent les lieux ressources dans l'établissement (passage de relais à l'équipe psycho médico-sociale de l'établissement) pour une écoute individuelle et hors établissement : CMP adultes, enfants ...

## FIN DE L'INTERVENTION

Fonctionnement de la cellule d'écoute

### REUNION BILAN DE LA CELLULE D'ECOUTE .....

**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'ETABLISSEMENT .....

Le coordonnateur rencontre 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.

**L'arrêt de la cellule d'écoute sera décidé par les membres du centre de ressources départemental en lien avec le coordonnateur de la cellule d'écoute.**

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.

### *Très signalé*

Si une personne de l'équipe de l'établissement évalue la nécessité de poursuivre la cellule d'écoute, elle en réfère au chef d'établissement qui contacte le directeur académique.

### 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.

