

*GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT
A DESTINATION DES EQUIPES DE DIRECTION DES
ECOLES – COLLEGES – LYCEES
ET DE TOUS LES PERSONNELS*

**GESTION DES SITUATIONS
TRAUMATISANTES
EN MILIEU SCOLAIRE**



« Le présent document est à adapter en fonction des circonstances, de la réalité du terrain et des caractéristiques propres à chaque établissement »

Sommaire

Pourquoi ce guide	page 2
Définitions	page 3
1 ^{er} degré : en cas d'évènement traumatique : que faire ?	page 4
2 nd degré : en cas d'évènement traumatique : que faire ?	page 5
Les dispositifs d'appui	page 6
Le centre de ressources gestion des situations traumatisantes	page 7
La cellule de crise de l'établissement	page 8
Le rôle du directeur/chef d'établissement	page 9
Modèles de lettres	page 10
Outil d'évaluation initiale	page 11
Fiche bilan	page 12
Centre ressources DSDEN64	page 13

CONTACTS UTILES

Monsieur le Directeur Académique des Pyrénées Atlantiques :

↳ Cabinet ☎ : 05.59.82.22.28

Marilys Vieira Mail : marilys.vieira@ac-bordeaux.fr

Conseillers techniques santé/social élèves - Centre de ressources - GST DSDEN 64

↳ **Françoise Moureu** Assistante Sociale CT } francoise.moureu@ac-bordeaux.fr

☎ 05.59.82.22.23

↳ **Virginie Pages** Infirmière CT } virginie.pages@ac-bordeaux.fr

Service médico-social en faveur du personnel :

↳ **Marie Antoinette Deville** Assistante sociale CT ☎ 05.59.82.22.17
m-antoinette.deville@ac-bordeaux.fr

↳ **Servanne Bonno Jouvin** Médecin de prévention ☎ 05.59.82.22.00
poste 64402
servane.bonno-jouvin@ac-bordeaux.fr

Coordonnées des membres du Centre de Ressources DSDEN 64 page 13

Pourquoi ce guide ?

Les situations traumatisantes peuvent être difficiles, bouleversantes. Dans le souci de bien faire, le chef d'établissement ou le directeur d'école peut être amené à prendre des décisions précipitées et pas toujours adaptées.

Il est important de ne pas rester seul.

Le centre de ressources-gestion des situations traumatisantes de la direction des services départementaux de l'éducation nationale (CR-GST DSDEN 64), constitué de professionnels pluridisciplinaires, vous accompagne dans ces situations.

Rappel : Les professionnels ressources de proximité (psychologue Education nationale, médecin scolaire, infirmière, assistante sociale) peuvent dans une toute première approche vous aider.

Ce guide est un outil technique pour :

- *Repérer les modalités d'intervention du Centre de ressources-Gestion des situations traumatisantes DSDEN 64 en fonction de la nature de l'évènement.*
- *Anticiper le traitement des situations*
- *Se munir de lignes de conduite et mettre en place les réflexes appropriés pour gérer au mieux la crise en fonction de la nature de l'évènement*
- *Permettre la reprise de la vie ordinaire de l'établissement au plus vite :
L'Ecole doit rester un lieu d'enseignement et d'apprentissages pour préserver sa dimension structurante.*

Nous savons aujourd'hui, à partir des retours d'expériences des professionnels spécialisés que :

- L'Ecole ne doit en aucun cas se transformer en lieu de recueillement.
- L'Ecole n'est pas un lieu thérapeutique :

Une aide psychologique n'est pas systématiquement adaptée pour tout ce qui touche à la mort, voire elle peut majorer la situation. Gardons à l'esprit que la mort relève des faits de la vie.

Toute mort à l'école ou à proximité relève d'un évènement traumatique avec de possibles répercussions psycho-traumatiques pour les témoins, membres de la communauté scolaire.

Toute mort ne concernant pas directement l'école n'est pas un évènement traumatique mais relève du deuil.

Il est important de garantir aux élèves les repères habituels en maintenant l'encadrement éducatif et les réflexes professionnels.

La mobilisation des ressources individuelles de tout un chacun et des capacités collectives à faire face doivent être préservées.

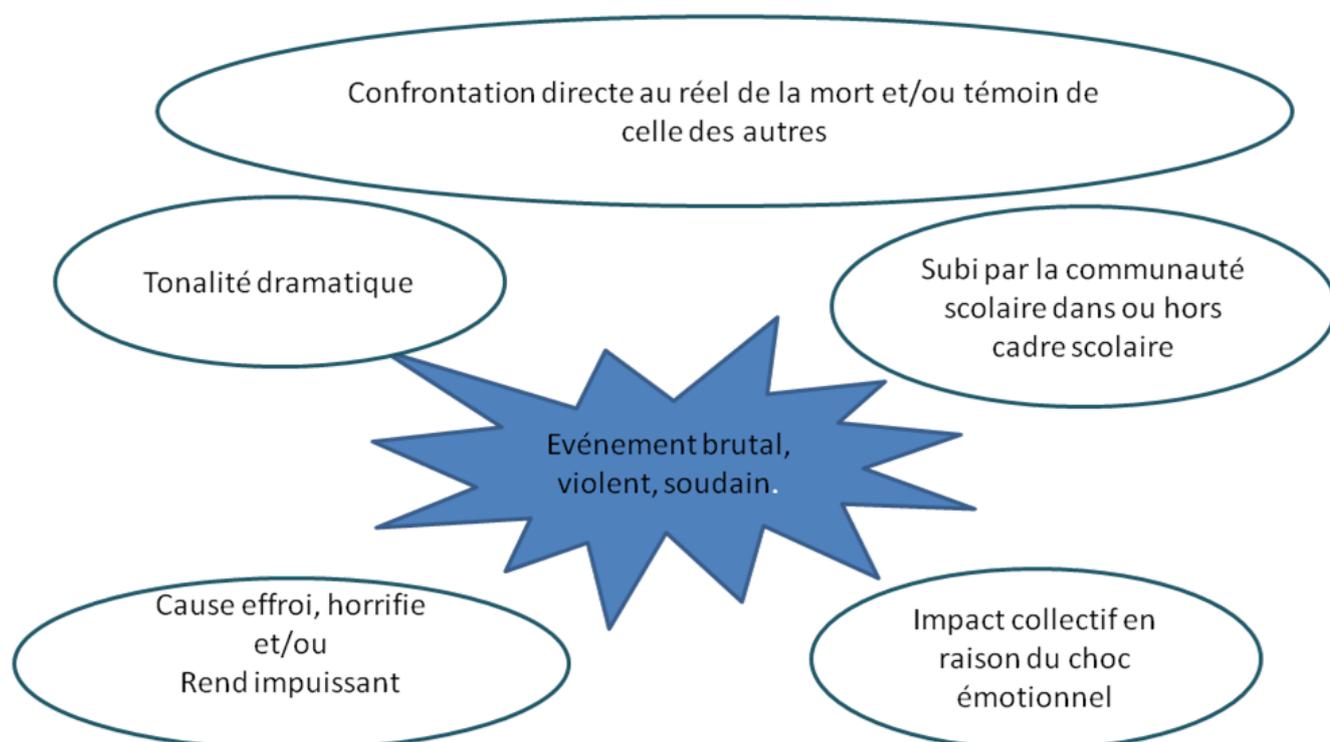
DEFINITIONS

QU'EST-CE QU'UNE SITUATION TRAUMATISANTE ?

Elle relève d'un évènement grave, traumatique ou non, et ses effets psycho traumatiques possibles sont directement liés au vécu de la personne ou du groupe.

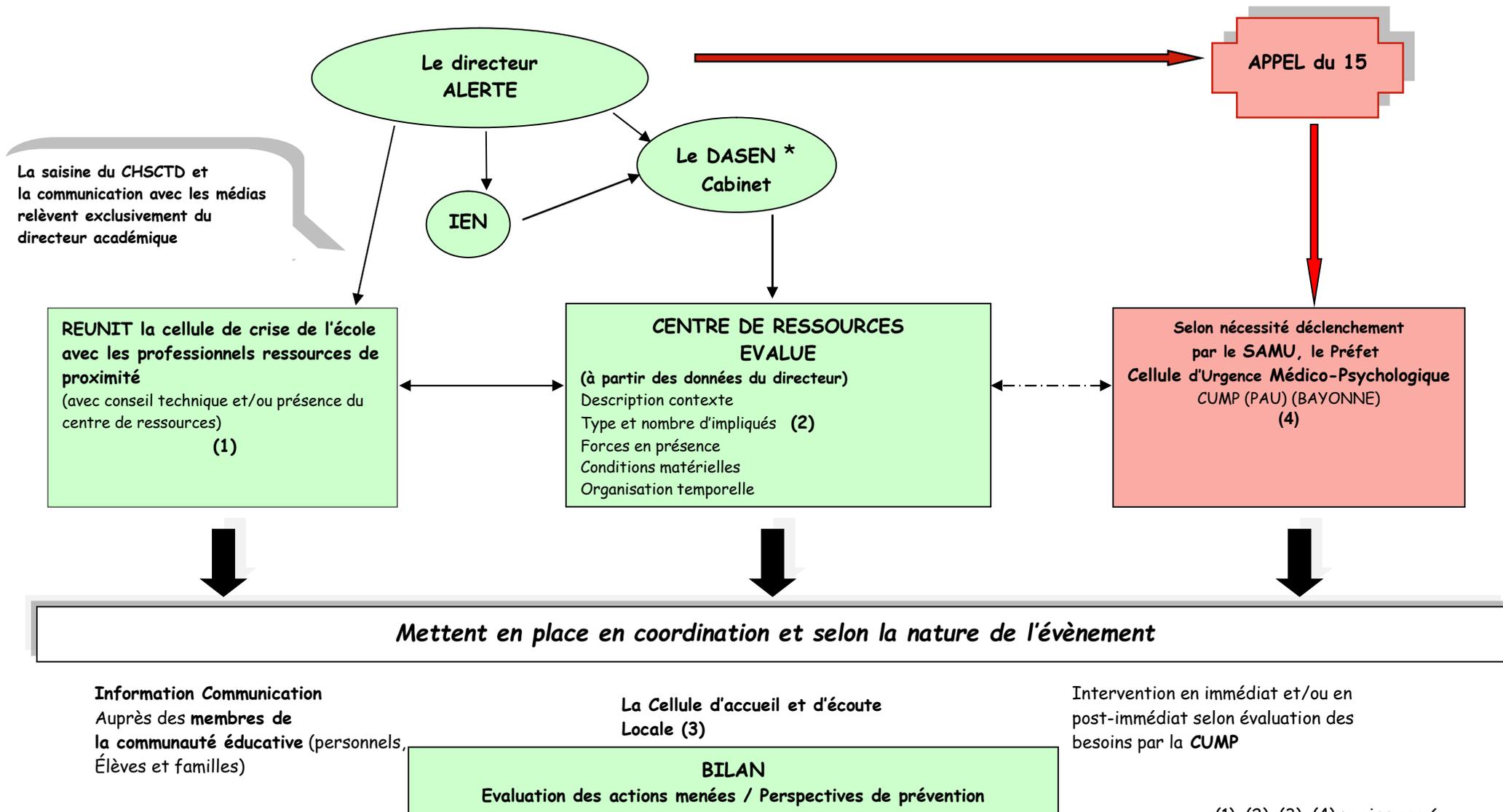
QU'EST-CE QU'UN EVENEMENT TRAUMATIQUE ?

Accident funeste ; meurtre ; suicide ; agression physique violente ; attentat ; incendie ; catastrophes ; crime sexuel ; prise d'otages.....



- Peut entraîner un impact traumatisant de la communauté éducative
- Peut produire des troubles psycho traumatique chez les personnes
- Peut faire perdre à la communauté éducative ses repères habituels et fragiliser l'équilibre émotionnel
- Peut provoquer déstabilisation et dérégulation pouvant occasionner des réactions incohérentes, des prises de position divergentes et des tensions chez les personnes et les groupes

QUE FAIRE EN CAS D'ÉVÈNEMENT TRAUMATIQUE– DOCUMENT A AFFICHER 1ER DEGRÉ

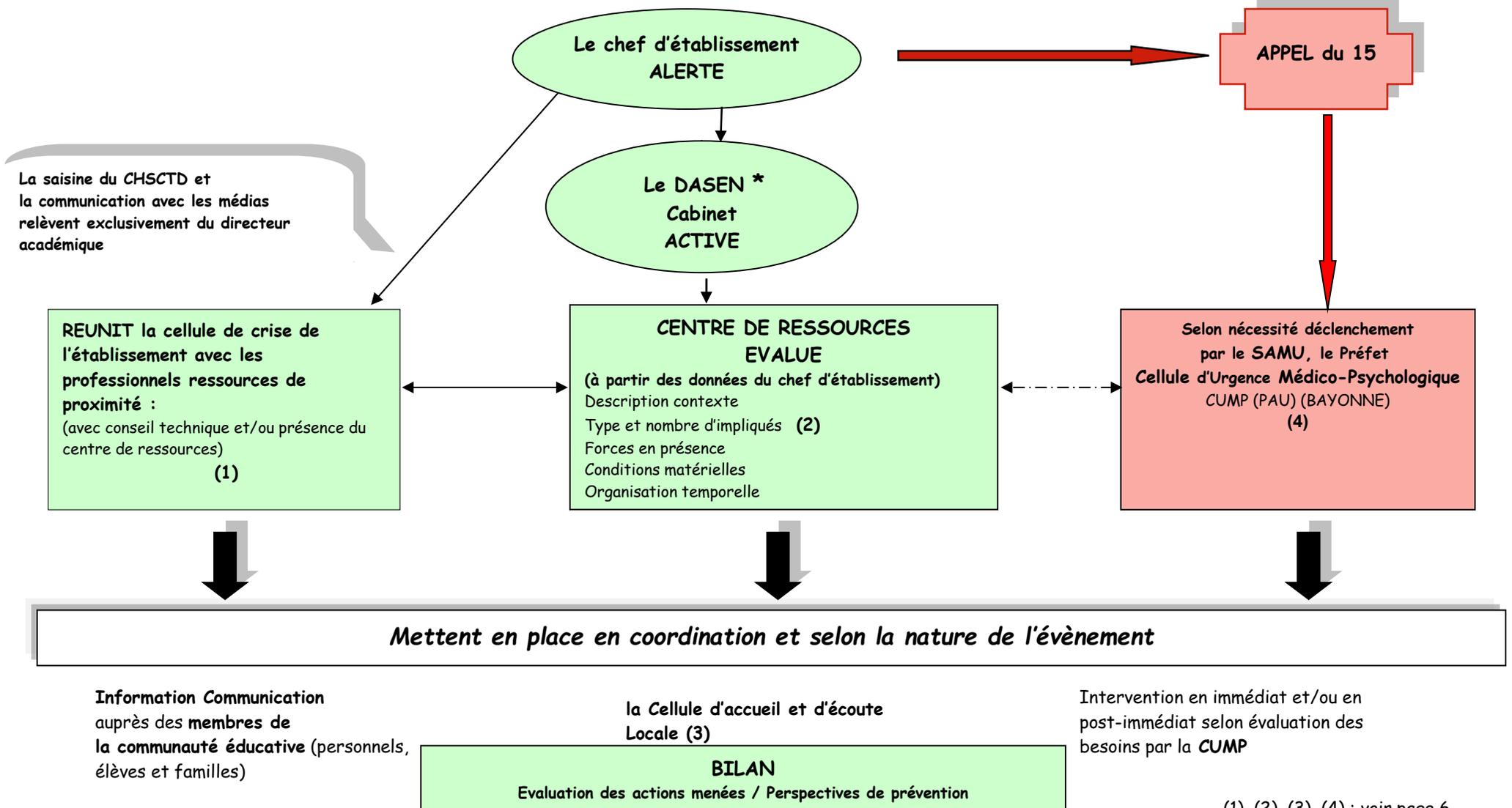


La saisine du CHSCTD et la communication avec les médias relèvent exclusivement du directeur académique

*La situation fait immédiatement l'objet d'un signalement par le DASEN à Madame la Rectrice

(1), (2), (3), (4) : voir page 6

QUE FAIRE EN CAS D'ÉVÉNEMENT TRAUMATIQUE – DOCUMENT A AFFICHER 2ND DEGRE



(1), (2), (3), (4) : voir page 6

* La situation fait immédiatement l'objet d'un signalement par le DASEN à Madame la Rectrice

Les dispositifs d'appui (renvois 1 à 4 des schémas)

(1) La cellule de crise de l'établissement avec les personnels ressources de proximité (cf page 8)

Composition : Elle est composée, à l'initiative du responsable d'établissement qui la coordonne, de 5 ou 6 personnes rapidement mobilisables parmi les personnels suivants : équipe de direction, gestionnaire, CPE, psychologue éducation nationale, personnels médico-sociaux, membre du RASED.

Rôle :

- Elle se réunit dans les plus brefs délais.
- Elle établit un état des lieux et du contexte de l'évènement
- Elle évalue les besoins des élèves et des adultes
- Elle informe
- Elle organise la réponse à l'évènement
- Elle adapte et assure le suivi des actions mises en place

Déclenchement : par le chef d'établissement / le directeur d'école ou un professionnel médico-psycho-social.

C'est un dispositif à durée limitée.

(2) Le centre de ressources - gestion des situations traumatisantes DSDEN 64 (cf page 7)

Composition : Conseillers techniques du directeur académique, médecin, infirmière, assistante sociale, IEN, psychologues de l'éducation nationale, assistante sociale du personnel.

Rôle : conseil, aide et accompagnement des établissements. Permet de ne pas rester seul, de prendre du recul et de croiser les regards en cas de situation traumatisante. Rôle d'évaluation, de coordination, d'analyse et de suivi des actions en lien avec le directeur académique et les partenaires en cas d'évènement traumatique. Participe, selon les besoins, à la cellule de crise locale, dans l'établissement, au plus près de l'évènement.

Déclenchement : par le directeur académique.

Sa durée d'intervention est variable de quelques heures à quelques jours. Il peut intervenir en immédiat et/ou en différé.

(3) La cellule d'accueil et d'écoute de l'éducation nationale

Composition : Personnels de l'Education nationale de l'établissement, hors établissement ou du Centre de Ressources : assistantes sociales, infirmières, médecins, psychologues de l'éducation nationale.

Rôle : repérer les élèves et les personnels les plus en souffrance. Assurer une permanence d'accueil et d'écoute pour les élèves, les familles et les personnels **qui expriment le besoin**, sous forme d'entretiens individuels, de groupes de parole. Informe également des possibilités d'aide individuelle et des lieux d'accueil et de soins hors éducation nationale.

Déclenchement : par la cellule de crise de l'établissement, en concertation avec le CR-GST s'il est déclenché.

(4) Partenaire extérieur : La Cellule d'Urgence Médico-Psychologique (CUMP)

Composition : Médecins, psychologues, psychiatres et infirmiers.

Rôle : soutien aux équipes. Peut mettre en place des entretiens médico-psychologiques, débriefing....

Déclenchement : elle intervient strictement sur appel du Samu ou du Préfet. Son déclenchement est exceptionnel et ne concerne que des situations liées à des évènements traumatiques à dimension collective.

Quand la CUMP est déclenchée, toute l'organisation est coordonnée sous sa responsabilité.

Le Centre de Ressources Gestion des situations traumatisantes (CRGST)

Le Centre de ressources peut être déclenché, mais ne pas systématiquement intervenir sur site. Il peut apporter des conseils techniques.

Deux axes d'intervention

Le Centre de ressources constitue un dispositif d'information, d'échanges et d'élaboration de support technique. Il est le garant d'un cadre d'intervention approprié.

1. Soutien institutionnel : aspect informatif ; conseil technique ; aide et appui au directeur / chef d'établissement, à l'équipe.
2. Intervention médico-psychologique : présence humaine ; écoute ; repérage de comportements inadaptés ; accompagnement.

A. INTERVENTION URGENTE SUR SITE DU CRGST

Dans la majorité des cas, la CUMP est activée.

1 - Cas de l'évènement traumatique mort dans le cadre scolaire

(enceinte de l'école/établissement, à proximité, à l'extérieur de l'école/établissement avec beaucoup d'impliqués scolaires...)

(d'un adulte- professeur, parent, personnel..., élève...) ou risque de mort ou agression violente (physique, sexuelle...)
Qu'il s'agisse d'une mort brutale, prévisible, intentionnelle, non intentionnelle

Ex. : crise cardiaque ; accident de cour ; conséquences d'une maladie grave ; suicide ; crime ; rixe violente....

Ex. : accident mortel à la sortie ou la rentrée des classes, au cours du temps de récréation.

Ex. : classe transplantée ; décès survenus lors d'un accident routier d'un transport scolaire.

2 - Cas de l'évènement non traumatique pour l'institution scolaire mais avec possibles répercussions mort hors cadre scolaire avec des impliqués de l'école/établissement

Ex. : décès survenus lors d'un accident routier d'un autocar de club de sport

A fort impact médiatique d'un évènement
(touchant des élèves, du personnel)

Ex. : drame familial (meurtre par un parent d'élève de l'autre parent) ; circonstances particulières d'un décès d'élève après sa disparition.

B. INTERVENTION EN CONSEIL TECHNIQUE du CRGST

Le CR-GST peut être sollicité. Il peut intervenir en binôme sur site si besoin. La CUMP n'intervient pas.

3. Cas de l'évènement non traumatique pour l'institution scolaire, avec possibles répercussions

mort (d'un adulte de l'établissement ou d'un élève) à l'extérieur du cadre scolaire, hors temps scolaire (fin de semaine, vacances courtes...) et sans témoins

Ex. : décès d'un professeur, d'une ATSEM, d'une AVS le week-end ; décès d'un élève pendant les vacances à la suite d'une activité de loisir ; décès dans un accident routier, d'une famille de 2 enfants scolarisés, décès d'un proche (parent) d'un élève, manifestations commémoratives dans l'établissement.

C. NON INTERVENTION du CRGST

- règlement de tensions internes dans un établissement
- gestion de conflits entre personnes, adultes, élèves, famille/école
- décès d'un proche (parent, ami, enfant) d'un adulte de la communauté scolaire
- annonce d'une maladie grave d'un élève, d'un enseignant.

Son rôle varie selon la nature de l'évènement, qu'il se soit déroulé dans ou hors établissement. Son action s'articule et se coordonne avec le CR-GST si ce dernier est saisi.

Ses modalités d'intervention :

1 – Dans un premier temps, elle resitue l'évènement dans son contexte, et rédige le texte de première information qui sera communiqué oralement aux élèves et aux adultes.

2 – Elle détermine :

- ★ **Les conditions d'annonce de l'évènement** aux élèves, à la communauté éducative et aux familles
- ★ Le moment prévu pour informer les adultes
- ★ Quels sont **les élèves à informer en priorité** : la classe ou le groupe d'élèves concernés par l'évènement
- ★ Qui informe les élèves (chef d'établissement ou une autorité administrative DSDEN, IEN, CPC, Maire...).
- ★ Qui fait le lien avec les familles et comment

3 – Elle met en place **la cellule d'accueil et d'écoute** où les élèves **volontaires** pourront être accueillis individuellement ou en petits groupes.

4 – Elle évalue la nécessité d'un **lieu d'écoute pour le personnel**

5 – Elle

- ★ **met en œuvre** l'information des adultes de l'établissement,
- ★ **organise** une réunion d'information pour la communauté éducative,
- ★ **transmet** le texte de première information,
- ★ **informe** de la disponibilité de la cellule d'écoute (lieu, date et heure),
- ★ **répond** aux premières interrogations des adultes

Recommandation : une attention particulière doit être portée aux différentes réactions ainsi qu'à l'absence de manifestation des élèves. Les plus fragilisés par l'évènement doivent être signalés à la cellule d'écoute.

6 – En fin de journée, la cellule de crise se réunit et évalue la nécessité de faire appel à une ressource extérieure pour une prise en charge médicalisée individuelle. (Elle désigne la personne qui fait le lien avec les familles des élèves concernés. Les familles décideront des suites à donner).

7 – La cellule de crise rédige et adresse au centre de ressources DSDEN 64 une fiche bilan des actions mises en place et des éventuelles difficultés rencontrées. (cf. Fiche Bilan page 12)

Le rôle du directeur / du chef d'établissement

Le directeur ou chef d'établissement vérifie l'exactitude de la nouvelle, la réalité des faits auprès de la famille, préfecture, commissariat, hôpital, pour éviter toute annonce prématurée ou erronée.

Il réunit la cellule de crise.

Il informe le directeur académique ou l'IEN qui jugera de l'opportunité d'être présent sur les lieux.

Il officialise l'annonce de la nouvelle auprès de la communauté scolaire (élèves, personnels), pour stopper les rumeurs éventuelles, l'afflux d'informations parcellaires ou peu fiables, tout en respectant la confidentialité des circonstances de l'évènement.

Le directeur ou chef d'établissement, pour assurer un lien avec l'établissement ou l'école, sera en contact direct avec la ou les familles afin de recueillir leur avis, leurs souhaits et/ou leur accord, par exemple au sujet de l'annonce de la nouvelle, la participation aux obsèques, les témoignages tels que fleurs, lectures de textes, dessins, les gestes de solidarité.

Il communique sur l'évènement, les décisions prises, le dispositif de soutien proposé et les aides prévues aux membres de la communauté éducative concernés.

Il s'assure de la réception de cette communication auprès des personnes concernées.

La communication

- Vers la (les) personnes directement concernées (parents, fratrie...)
 - s'assurer des soins sur la personne victime
 - prévenir la famille
 - prévenir la fratrie et la prendre en charge
 - informer la personne traumatisée de ce qui va se mettre en place
- Vers les élèves
 - la classe : le directeur ou chef d'établissement fait lui-même l'annonce*, le plus tôt possible, auprès des élèves de la classe. Celle-ci sera rédigée à partir de termes convenus lors de la réunion de la cellule de crise. Il peut être éventuellement accompagné d'une personne ressource locale ou un membre du CR-GST DSDEN 64.
***En cas de décès, il est nécessaire de prononcer le mot « mort » et d'introduire l'annonce par des éléments de contexte (par exemple : J'ai une triste nouvelle à vous annoncer. Le père de X m'a appelé ce matin à 8 heures pour me dire que X avait eu un grave accident, hier, près de chez lui, qu'il avait été transporté à l'hôpital et les médecins ont constaté sa mort). Etre très succinct sur la cause de la mort (c'est un évènement privé).**
 - les autres élèves : la cellule de crise appréciera l'opportunité de l'annonce dans les autres classes en fonction des circonstances*. Information assurée par un communiqué oral par le directeur/chef d'établissement, toute personne en position d'extériorité par rapport à la classe ou l'enseignant en dernier recours.
- Vers les personnels

Il est indispensable que le directeur ou le chef d'établissement assure une communication orale, le plus rapidement possible, auprès des enseignants voire des autres personnels (d'encadrement...), si possible avant l'arrivée des élèves, afin de maîtriser l'annonce de l'information auprès des élèves et les guider sur les conduites à tenir.

En complément, un communiqué rédigé par la cellule de crise, pourra être adressé à l'ensemble des personnels (cf. modèle p. 10). Lorsqu'il y a décès d'un élève, penser à suspendre les envois automatisés (relevé de notes, absences, frais de cantine...).
- Vers les parents d'élèves

Les parents directement concernés par l'évènement seront informés des aides mises en place : cellule d'accueil, cellule d'écoute....
- Vers la presse

En cas de sollicitation, la presse sera orientée vers le directeur académique.

Rappel : les fonctionnaires ont un devoir de discrétion qui leur interdit toute communication sans autorisation de leur hiérarchie directe (loi du 13 juillet 1983).

Attention de ne pas rédiger seul et sous le coup de l'émotion une communication écrite.
Il est vivement conseillé de demander l'avis du CR-GST.

Proposition de lettre aux parents d'élèves

Nous venons d'apprendre le décès deou évènement survenu le.....

Cet évènement affecte l'ensemble de la communauté scolaire.

Dans l'école ou établissement, une cellule d'accueil et d'écoute, composée de personnel médical, social et de psychologues, est à la disposition des élèves qui en éprouveraient le besoin, le.....

Si les réactions ou propos de votre enfant vous inquiètent, vous pouvez contacter les personnels de la cellule d'accueil et/ou d'écoute ou tout autre personne de l'établissement que vous jugez proche de votre enfant, votre médecin traitant ou le Centre Médico-Psychologique..... (préciser l'adresse)

Le directeur de l'école ou Le chef d'établissement

Si vous ne souhaitez pas que votre enfant bénéficie des aides envisagées, veuillez-nous en informer rapidement.

Proposition de communiqué interne

(aux adultes de la communauté éducative)

Nous venons d'être informés du décès de.....de la classe de

Par respect pour cet élève et sa famille et pour des raisons juridiques, nous ne pouvons pas communiquer sur les causes de sa mort.

Cet évènement affecte l'ensemble de la communauté scolaire.

Je vous invite à être vigilant quant aux réactions des élèves et à les orienter, si besoin, vers la cellule d'accueil et/ou d'écoute mise à leur disposition à.....le.....

Les parents d'élèves seront informés par un courrier.

Pour les personnels qui le souhaitent, l'assistante sociale des personnels, le médecin de prévention..., le psychologue....., un membre du centre de Ressources DSDEN64 sont à leur disposition à....ou tél :.....

Je comprends que le contexte soit difficile et éprouvant, néanmoins, il est vraiment essentiel pour nos élèves d'assurer les cours et de préserver au mieux le rythme de la journée scolaire. Je sais pouvoir compter sur vous et votre professionnalisme.

Le directeur d'école ou le chef d'établissement

Outil d'évaluation initiale pour l'école ou l'établissement

Il s'agit d'un outil pour vous aider ; ce n'est pas une obligation de le renseigner.

Etablissement :Lieu :
 Nombre d'élèves :Nombre de classes :Nombre d'adultes :
 Date de l'évènement :Heure : Qui déclenche :

1. Les faits / Les circonstances

--

2. Les répercussions

	Nomb re	comportement	autres
Témoins, impliqués			
Directeur Chef d'établissement et collaborateurs			
Elèves La classe Les copains			
Adultes			
Famille (s)			
Fratie			

3. Les facteurs de risque

Existence d'évènements graves précédents	Contexte organisationnel de l'établissement	Qualité des communications interne / externe	Impact médiatique / présence de la presse	Autres éléments

4 Les ressources

Ressources locales internes, aide extérieure, ...

Fiche bilan de gestion de la situation traumatisante (à remplir par l'école ou l'établissement puis à envoyer)

Nom de l'école ou de l'établissement :

Localité :

Date de l'évènement :Heure :

Cocher les cases et/ou remplir

	Suicide	Accident grave	Violences Agressions / agressions sexuelles	Autres
A l'interne				
En externe				
A proximité				
Nombre de victimes élèves				
Nombre de victimes adultes				
Nombre de témoins directs				

Situation traitée à l'interne	Recours au centre de ressources DSDEN64 pour conseil	Recours au Centre de ressources DSDEN64 pour participation à la cellule de crise	Recours au centre de ressources DSDEN64 pour accompagnement sur le terrain	Intervention de la CUMP

Vos impressions sur la gestion de la situation :

.....

Difficultés rencontrées (liées au personnel, matériel, organisation, temps, procédure)

.....

Vos suggestions pour améliorer le dispositif, le guide d'accompagnement

.....

Fonction de celui qui a rédigé :

Fiche bilan à renvoyer au Centre de ressources DSDEN 64 (A l'attention de l'Assistante sociale, conseillère technique), dans un souci d'améliorer le dispositif et ses actions. Nous vous remercions de votre collaboration

GROUPE DE PILOTAGE CENTRE DE RESSOURCES GESTION DES SITUATIONS TRAUMATISANTES DSDEN 64

**Sous l'autorité du Directeur Académique des Services de
l'Éducation Nationale**

Mme AUDRAIN-GRANGIEN	Psychologue éducation nationale Centre d'Information et d'Orientation de Bayonne ☎ : 05.59.52.14.58 – 06.22.23.83.44 courriel : elisabeth.audrain-grangien@ac-bordeaux.fr
Mme DEVILLE	Conseillère technique service social du personnel Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale ☎ : 05.59.82.22.17 – 06.22.17.05.72 courriel : m-antoINETte.Deville@ac-bordeaux.fr
Mr GONZALES	Inspecteur de l'Éducation Nationale Pau Ouest Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale ☎ : 05.59.82.22.54 courriel : ce.iENpauouest@ac-bordeaux.fr
Mme MOUREU	Conseillère Technique Service Social en faveur des Elèves Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale ☎ : 05.59.82.22.23 – 07.78.82.68.22 courriel : francoise.moureu@ac-bordeaux.fr
Mme LAMARQUE	Psychologue éducation nationale Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale ☎ : 05.59.82.22.23 – 06 26 54 04 15 courriel : isabelle.lamarque@ac-bordeaux.fr
Mme PAGES	Infirmière Conseillère Technique Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale ☎ : 05.59.82.22.23 – 06.31.74.10.37 courriel : virginie.pages@ac-bordeaux.fr
Mme BONNO JOUVIN	Médecin de Prévention Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale ☎ : 05.59.82 22 04 – 06 14 85 22 59 courriel : servane.bonno-jouvin@ac-bordeaux.fr

Ce document peut être ajusté au regard des retours d'expériences.

★

Retrouver ce guide et des fiches pratiques complémentaires sur le site :

DSDEN64

Élèves et familles

Santé-social élèves

Gestion des situations traumatisantes

★

- Annonce de la mort en milieu scolaire
- Accompagner un enfant endeuillé en milieu scolaire
- Deuil et conception de la mort en fonction de l'âge
- Lieu d'accueil et de soins : enfants, adolescents et adultes
- Ressources bibliographiques (cycle 1,2,3)
- Ressources associatives de soutien aux familles endeuillées