



**RÉGION ACADÉMIQUE
GUYANE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT

**À DESTINATION DES ÉQUIPES DE
DIRECTION DES ÉCOLES COLLÈGES ET LYCÉES**

GESTION DES SITUATIONS TRAUMATISANTES

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

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.

Un évènement traumatisant est un évènement brutal, soudain et violent, subi par la communauté scolaire. Il peut impacter directement les élèves et/ou les professionnels et les confronter au réel de la mort.

Il est important de ne pas rester seul.

Ce guide est un outil technique pour :

- ❖ 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,
- ❖ Repérer les modalités d'intervention en fonction de la nature de l'évènement,
- ❖ Permettre la reprise de la vie ordinaire de l'établissement au plus vite.

NB : Applicable sur l'ensemble du territoire y compris dans les zones isolées, ce guide prévoit l'autonomie temporaire des équipes en cas de délai d'intervention des secours.

SOMMAIRE

Qu'est-ce qu'un évènement traumatique ?	4
Circuit de traitement de la situation	5
Modalités à mettre en œuvre par le chef d'établissement ou le directeur d'école.....	6
La cellule de crise de l'établissement.....	7
Actions auprès des personnels de l'établissement ou de l'école.....	8
Actions auprès des élèves	9
Actions auprès des parents	10
Annexe 1 : Modèles courriers type.....	11
Annexe 2 : Le Centre de ressource départemental	12
Annexe 3 : Fiche Bilan/RetEx	
Annexe 4 : Contacts	15
Annexe 5 : Fiche réflexe situation traumatisante.....	16
Annexe 6 : Guide du Centre de Soutien et d'Écoute Académique CSEA.....	17

QU'EST-CE QU'UN ÉVÈNEMENT TRAUMATISANT ?

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

Pour l'éducation nationale, un évènement traumatisant est un évènement brutal, soudain et violent, subi par la communauté scolaire. Cet évènement se produit :

- **Dans un établissement scolaire**, dans ses abords immédiats ou dans le cadre de sorties, transports ou voyages scolaires : mort dans le cadre scolaire d'un personnel, d'un élève ou agression violente (physique, sexuelle) d'un élève ou d'un adulte, ou risque de mort.
- **Hors cadre scolaire** mais ayant un fort retentissement sur la communauté scolaire et/ou ayant un fort impact médiatique : drame familial, homicide...

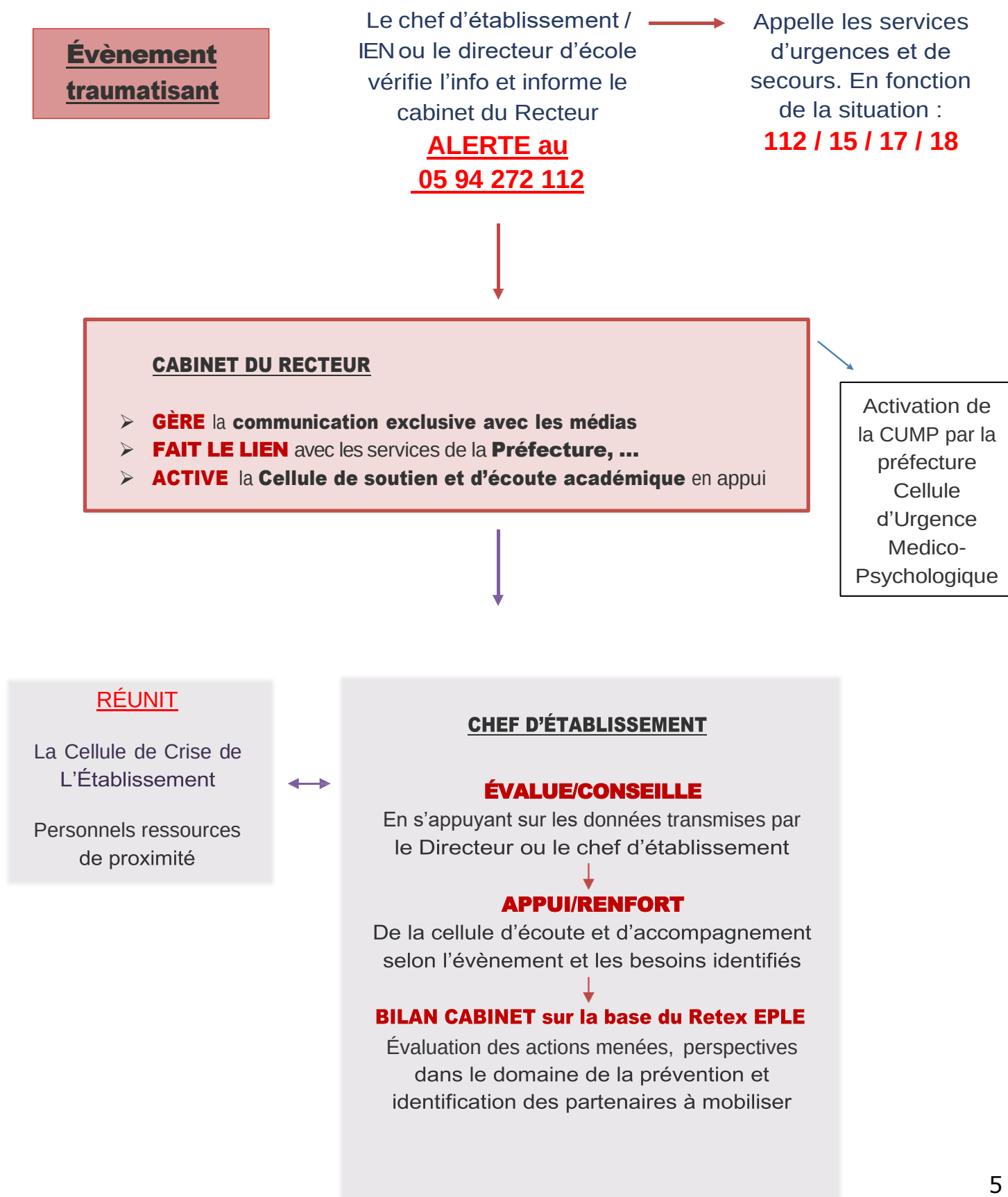
Il impacte directement les élèves et/ou les professionnels et les confronte au réel de la mort :



Tout décès à l'extérieur de l'école (par maladie, par accident) peut entraîner un impact émotionnel plus ou moins important, mais n'est pas nécessairement un évènement traumatique. La mort relève des faits de la vie, c'est de l'ordre du deuil.

Certains évènements spécifiques au territoire (accident fluvial, agression dans une zone isolée etc...) peuvent revêtir un caractère traumatisant en raison de leurs retentissements.

CIRCUIT DE TRAITEMENT DE LA SITUATION



MODALITÉS À METTRE EN ŒUVRE PAR LE CHEF D'ÉTABLISSEMENT, IEN OU LE DIRECTEUR D'ÉCOLE

1 – Alerter et informer

- ✓ **VÉRIFIER** la fiabilité de l'information.
- ✓ **PRÉVENIR** les services de secours (si nécessaire) : SAMU (15), le cas échéant, la Police ou la Gendarmerie (17) ou les Pompiers (18),
- ✓ **ALERTER** immédiatement son supérieur hiérarchique direct.

2 – Mettre en place les mesures de protection

- ✓ Assurer la direction des secours intérieurs, en attendant les secours extérieurs (veiller à la liberté des accès).
- ✓ Selon la situation, mettre à l'abri en évacuant les locaux ou au contraire confiner.
- ✓ En cas de délai d'intervention des secours, le chef d'établissement ou le directeur d'école assure temporairement la gestion de la situation :
 - Interdire l'accès aux lieux concernés et geler la scène si nécessaire (aucun déplacement, nettoyage ou manipulation ne doit être effectué)
 - Maintenir le contact avec les secours et la hiérarchie
 - Solliciter, si besoin, le soutien des partenaires locaux

3 – Réunir la cellule de crise de l'école (en lien avec l'IEN) ou de l'établissement

Dans ce contexte, il est **important de ne pas intervenir seul**.

4 – BILAN de la journée et de la prise en charge

Annexe 3

En appui, **le Cellule de soutien et d'écoute académique** (dont les conseillers techniques santé-sociaux de l'académie) est à la disposition du chef d'établissement, des IEN, des directeurs d'école, pour les accompagner dans la mise en œuvre du protocole.

LA CELLULE DE CRISE DE L'ÉTABLISSEMENT

Activation et pilotage

- ✓ À l'initiative du chef d'établissement ou de l'IEN, qui en assure le pilotage.
- ✓ Instance de concertation, de coordination et de communication à l'interne de l'établissement.

Composition

La cellule de crise est composée d'un maximum de 6 personnes rapidement mobilisables parmi les personnels internes suivants :

1er Degré

- 1 enseignant
- 1 membre du pôle ressource : PSY-EN, enseignant spécialisé, conseiller pédagogique
- Médecin Infirmière scolaire
- 1 représentant de la commune
- La PMI à associer si besoin (PS et MS)

2nd Degré

- Chef d'établissement, adjoint au chef
- d'établissement, gestionnaire
- CPE
- Médecin scolaire
- Infirmière scolaire
- Assistant de service social en faveur des élèves
- Psychologue E.N.

Équipement

- ✓ Mettre à disposition une salle neutre dédiée et équipée (ordinateurs avec connexion internet, tableau ou paper-board, fournitures, imprimante et copieur, annuaire de crise, alimentation...)

Rôle

- ✓ Recueillir et rassembler les informations de chacun afin d'analyser précisément la situation
- ✓ Assurer la liaison avec les services de secours, le cabinet du Recteur, la cellule de soutien et d'écoute académique, et la famille
- ✓ Repérer les personnes les plus en difficulté (directs ou indirects)
- ✓ Évaluer les besoins et le retentissement sur les élèves et les personnels.
- ✓ Déterminer l'organisation des actions à mettre en place à court et moyen terme
- ✓ Prévoir une salle neutre dédiée à la cellule d'écoute si besoin
- ✓ Définir la communication interne à l'établissement. **Pour rappel, la communication externe avec les médias est gérée par le cabinet du recteur.**
- ✓ Assurer un suivi régulier de la situation (1er bilan, arrêt dispositif, évaluation à distance)
- ✓ Solliciter le conseiller sécurité et l'équipe mobile de sécurité s'il s'agit de faits de violences graves.

ACTIONS AUPRÈS DES PERSONNELS DE L'ÉTABLISSEMENT OU DE L'ÉCOLE

Après concertation en cellule de crise pour événement traumatique, **réunir en priorité** les adultes de la communauté scolaire dans un lieu neutre :

➤ **Annoncer l'événement aux personnels concernés (Annexe courriers type)**

✓ Annonce orale par le chef d'établissement ou l'IEN à partir d'un texte rédigé au préalable par la cellule de crise, **en précisant** :

- La nature accidentelle ou non de l'événement
- Le nom des victimes, uniquement en cas de validation du cabinet du Recteur avec accord du procureur de la république, à défaut le nombre.
- Ne pas donner de détails sur la cause du décès (pas d'annonce de suicide notamment)
- Courrier ou courriel à prévoir pour les personnels absents, avec le même texte

➤ **Préciser le cadre de fonctionnement de l'établissement**

✓ Précisions sur l'organisation générale décidée en cellule de crise :

- Sur la gestion des déplacements des élèves dans l'établissement pour éviter tout débordement et contrôler leurs sorties (éviter surtout qu'un élève directement impliqué sorte sans dialogue)
- Sur le report des évaluations ou les interruptions de cours

✓ Information sur les modalités de l'annonce de l'événement aux élèves :

- **Mise en garde** contre les initiatives individuelles des personnels : les décisions sont coordonnées par la cellule de crise.

ACTIONS AUPRÈS DES ÉLÈVES

➤ **Gérer l'ensemble des élèves de l'établissement**

- ✓ Apaiser les tensions, les inviter à rejoindre leur classe.
- ✓ Éviter les rassemblements inhabituels
- ✓ Vérifier la présence effective des élèves dans les suites immédiates de l'évènement
- ✓ Contrôler les sorties d'élèves et éviter qu'un élève directement impliqué ne quitte l'établissement sans dialogue

➤ **Gérer les élèves directement concernés (annexe texte support)**

- ✓ En cas de décès, informer individuellement au préalable la fratrie de la victime (scolarisés dans ou hors EPLE)
- ✓ Prévoir l'annonce orale du chef d'établissement :
 - Aux élèves de la classe concernée
 - Avec des mots simples et précis, pour éviter les rumeurs, et en utilisant le mot « mort »

Se rappeler que la mort est un évènement qui relève de l'intimité des familles, ne pas donner de détails sur les causes du décès ou sur l'organisation des obsèques.

- ✓ Accepter que les élèves aient besoin de temps pour assimiler l'information
- ✓ Expliquer oralement aux élèves ce qui est mis en place dans l'établissement (disponibilité de l'équipe interne, cellule d'écoute,...) et leur préciser :
 - Le nom des personnes à contacter
 - Le lieu et les plages horaires pour les rencontrer (planning écrit)
- ✓ Expliquer l'organisation pédagogique retenue et informer de la reprise rapide du fonctionnement habituel si les cours ont été interrompus

ACTIONS AUPRÈS DES PARENTS

➤ **Déterminer le référent de la communication (chef d'établissement ou autre)**

- ✓ Prendre contact avec la famille de la ou des victimes
- ✓ Assurer à la famille le soutien de la communauté scolaire.
- ✓ S'enquérir des nouvelles de la victime et de l'aide éventuelle que peut apporter l'établissement et des marques de soutien (cartes, livres...).
- ✓ En cas de décès, demander si la famille souhaite ou non que l'établissement (élèves, enseignants...) assiste à la cérémonie funéraire et faire respecter leur décision.

➤ **Organiser la communication en direction des autres familles (Annexe courriers type)**

- ✓ En faire une annonce écrite via espace numérique de travail (ENT)
- ✓ Ne pas préciser le motif en cas de décès

➤ **Donner les coordonnées des partenaires extérieurs : médecin traitant CMPP, réseau Pass pour les personnels**

ANNEXE 1 : MODÈLES COURRIERS TYPE ET ANNONCE ORALE

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 cabinet du Recteur (service communication).

Proposition de lettre aux parents d'élèves

Nous venons d'apprendre avec émotion le décès de ou 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. 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 autre structure de soins

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

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 de la Cellule de soutien et d'écoute académique est également à votre disposition.

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

ANNEXE 1 SUITE PROPOSITION DE TEXTE SUPPORT AUX ÉLÈVES

Proposition d'annonce aux élèves de la classe

« En tant que directeur/directrice de l'école J'ai le triste devoir de vous annoncer qu'un évènement douloureux est venu endeuiller notre école.. »

Le père de X m'a contacté ce matin pour me dire que X avait eu un grave accident hier près de chez lui et qu'il avait été transporté à l'hôpital. Les médecins ont constaté sa mort... pour le moment une enquête est en cours pour déterminer les causes de la mort..., pour comprendre ce qui s'est passé. Toutes nos pensées vont à la famille.

Nous nous devons de respecter cet évènement privé. Nous restons en lien avec la famille »

Il est important de ne pas évoquer les circonstances du décès. Cela relève de la sphère privée.

Il s'agit ensuite de présenter les actions prises au sein de l'établissement (à évaluer en fonction de l'impact de l'évènement sur l'établissement et à adapter à l'âge du public à qui cela s'adresse) : carte de condoléances, présence d'un soutien psychologique Exemple en collège lycée *« un livre souvenir sera mis à disposition dans la salle proche du secrétariat, où vous pourrez écrire ou déposer vos mots de condoléances qui seront ensuite remis à la famille »*

Conclure avec une ou des propositions concrètes :

« Et maintenant je vous laisse avec votre enseignant. Vous déciderez ensemble de ce que vous voulez faire.... Sachant qu'il n'y a aucune obligation à participer, chacun est libre.. »

ANNEXE 2 : LA CELLULE DE SOUTIEN ET D'ÉCOUTE ACADÉMIQUE

Pilotage

- **Activé par le recteur** dès que celui-ci est informé d'un événement traumatique grave affectant la communauté scolaire
- **Piloté par le directeur de cabinet** qui informe et mobilise les personnels de l'académie disponibles parmi les professionnels suivants :

Activation

- Les conseillères techniques sociales, infirmières, médecins auprès des élèves
- Les conseillères techniques sociales, médecins du travail auprès des personnels, infirmières de santé au travail
- IEN-IO
- Psychologues
- DAASEN

Rôle

- Centraliser les informations recueillies sur l'évènement
- Permettre une analyse objective des besoins et des ressources mobilisables
- Conseiller, aider et soutenir le chef d'établissement ou le directeur d'école sur la gestion de l'évènement
- Mobiliser les professionnels psy – santé – sociaux
- Activer la cellule d'écoute en cas de besoin avec des personnels éducation nationale extérieurs à l'établissement (Psy, AS, infirmière, médecin)
- Assurer un suivi, évaluer l'efficacité du dispositif
- Tenir informé le cabinet de l'évolution de la situation

ANNEXE 3 : FICHE BILAN / RETEX

Fiche bilan/reteX de gestion de la situation traumatisante
(à remplir par le directeur d'école/IEN ou le chef d'établissement puis envoyer à

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 à la cellule de soutien de soutien et d'écoute pour participation à la cellule de crise	Recours à la cellule de soutien de soutien et d'écoute pour accompagnem ent 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

.....

ANNEXE 4 : CONTACTS PAR ORDRE ALPHABÉTIQUE

Groupe de pilotage

Sous l'autorité de la directrice de cabinet

Numéro URGENCE-RECTORAT 05 94 272 112

Mme ADONAI-ROBIN

Directrice de cabinet

☎ : 05 94 272 112

courriel : dircab@ac-guyane.fr

M VUONG Alain

Responsable EMS

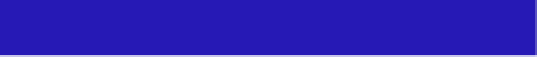
☎ : 06 28 38 22 13

courriel : dir.ems@ac-guyane.fr

ANNEXE 5 : FICHE RÉFLEXE SITUATION TRAUMATISANTE

SITUATIONS TRAUMATISANTES EN INTERNE (suicide, accident mettant en jeu l'intégrité physique d'un élève ou d'un personnel, actes de violence graves...)

Étapes	Actions
Au début de la crise	• Prévenir les secours (le 15 / 18 ou 112), et les forces de l'ordre si nécessaire (17) • Informer le cabinet du recteur au 0594 27 21 72 • Évaluer la situation et être en mesure de donner des informations fiables : - contexte de l'évènement, moment, lieu, gravité des faits - personnes impliquées : victimes, auteurs, témoins directs, impliqués indirects (élèves, personnels, familles...) - personnes ressources présentes dans l'établissement (personnel santé social, COP, RASED, APS...) - mesures immédiates prises • Prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité dans l'établissement et organiser la prise en charge des élèves sous la responsabilité d'adultes
Pendant la crise	• Mettre en place une cellule d'écoute en interne et/ou solliciter la cellule de soutien et d'écoute académique (pour intervention sur site) Lors d'un événement grave, la sidération peut toucher tous les personnels (même le personnel de direction) • Repérer les situations critiques • Noter l'évolution des événements, informer la cellule de crise mise en place par le DAASEN ou le rectorat • Prévoir, en lien avec cette cellule de crise, la communication aux élèves, aux personnels, aux familles • La cellule communication du rectorat effectue la communication aux médias
Après la crise	• S'assurer du retour à un fonctionnement normal de l'établissement. • Prévenir les risques psycho-sociaux pour les personnels. • Rester vigilant vis à vis des élèves les plus fragilisés. • Débriefer et faire un retour d'expérience.



Lined writing area with horizontal lines.



**RÉGION ACADÉMIQUE
GUYANE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*