



**ACADÉMIE
DE TOULOUSE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction des services départementaux
de l'éducation nationale
de la Haute-Garonne

Guide pratique

ÉVÈNEMENT TRAUMATIQUE, QUE FAIRE ?

Mise en place d'une gestion appropriée d'une situation de crise
dans une école, un collège, un lycée

SOMMAIRE

Numéros utiles

Qu'est-ce qu'un événement traumatique ?

Dispositifs mobilisables

En situation de crise

Communication - Modèle de lettre aux parents



NUMÉROS UTILES

LES SERVICES DE SECOURS

- Pompiers : **18**
- Samu : **15**
- Police : **17**
- Numéro d'urgence européen : **112**

LA DIRECTION ACADÉMIQUE DE LA HAUTE GARONNE

- Secrétariat DSDEN 31 : **05 36 25 78 67** ia31@ac-toulouse.fr

CONSEILLERS TECHNIQUES – CELLULE RESSOURCE DÉPARTEMENTALE

- Médecin : Dr Burgalières **05 36 25 89 32** ia31medecin-01@ac-toulouse.fr
- Infirmière : Lidwine Le Dé **05 36 25 89 41** Lidwine.Le-De@ac-toulouse.fr
- Assistante sociale : Isabelle Lopez **05 36 25 89 28** Isabelle.Lopez1@ac-toulouse.fr
- Infirmière en santé au travail : Catherine Higounenc **05 36 25 89 03** Catherine.Higounenc@ac-toulouse.fr
- Infirmière en santé au travail : Patricia Urbin **05 36 25 89 01** Patricia.Urbin@ac-toulouse.fr
- Psychologue : Cécile Camassel **05 36 25 75 80** Cecile.Camassel@ac-toulouse.fr
- Psychologue : Judit Brion **05 36 25 89 04** Judith.Brion@ac-toulouse.fr



Le 112 ne se substitue ni au 15 (aide médicale), ni au 17 (police-secours), ni au 18 (sapeurs-pompiers), numéros que l'on doit continuer à utiliser pour obtenir directement le service de secours adapté à la situation.

Le 112 a vocation à être utilisé :

- pour toute urgence nécessitant une ambulance, les services d'incendie ou la police lorsque vous êtes en déplacement dans un pays européen,
- par les voyageurs étrangers qui ne connaissent pas les numéros d'urgence en France,
- **par les utilisateurs d'un portable.**

Depuis un téléphone mobile, le 112 est prioritaire sur tous les autres appels. Il est acheminé par le premier réseau disponible dans la zone d'appel.

● QU'EST-CE QU'UN ÉVÈNEMENT TRAUMATIQUE ?

C'est un événement brutal qui déclenche émotion et désorganisation mentale et qui déstabilise la communauté éducative (enseignants, élèves, parents...). avec possibilité de perte de repères et de réactions incohérentes. Il existe un risque de décompensation et d'aggravation si une gestion appropriée n'est pas mise en place.

ATTENTION

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

● DISPOSITIFS MOBILISABLES

1 - CELLULE RESSOURCE DÉPARTEMENTALE

 **RÔLE** : elle évalue, analyse, coordonne et suit les actions en lien avec le directeur académique, le chef d'établissement ou l'IEN et les partenaires extérieurs.

Le médecin conseiller technique départemental mobilise les membres de la cellule ressources : conseillères techniques, assistantes sociales et infirmières, les assistantes sociales du personnel et si nécessaire la médecine de prévention des personnels (psychologue et médecins)

Le médecin conseiller technique départemental entre en contact avec la CUMP, France Victimes 31 (FV31) et les services de soin de proximité si nécessaire.

2 - CELLULE DE CRISE DE L'ÉTABLISSEMENT OU DE LA CIRCONSCRIPTION

À chaque rentrée, le chef d'établissement, l'IEN ou le directeur d'école réunit la cellule en début d'année pour fixer les modalités d'intervention (annonce de l'évènement, organisation, composition de la cellule). Les personnes ressource sont selon le cas le médecin, l'infirmier, l'assistante sociale, le psychologue de l'éducation nationale, le CPE, les conseillers pédagogiques et le personnel administratif...

En situation de crise, la cellule :

- se réunit dans les plus brefs délais avant toute intervention ;
- établit un état des lieux précis et documenté de l'évènement ;
- évalue le retentissement sur les élèves et sur le personnel ainsi que les besoins ;
- décide de la réponse à mettre en place en lien avec la cellule ressource départementale et l'organise ;
- adapte et assure le suivi des actions mises en place ;
- décide de la fin de l'intervention et du retour à la normalité.

3 - CELLULE D'ACCUEIL ET D'ÉCOUTE

 Composée de personnels de l'Éducation nationale de l'établissement ou de la circonscription (assistantes sociales des élèves et /ou du personnel, infirmiers, psychologues de l'Éducation nationale et médecins), la cellule d'accueil et d'écoute permet :

- l'accueil des élèves et des personnels seuls ou en petit groupe dans des lieux dédiés différents
- le repérage des personnes (enfants ou adultes) en difficulté ou particulièrement fragilisées par la situation

Cette cellule informe des possibilités d'accueil et de soin en dehors de l'Éducation nationale (COMP, FV31, CMP etc)

PROTOCOLE À SUIVRE

DÉCLENCHEMENT : le directeur académique

RÉFÉRENT : le médecin conseiller technique départemental

PROTOCOLE À SUIVRE

Mise en place de la cellule de crise de l'établissement et / ou du pôle ressource en début d'année

DÉCLENCHEMENT : le chef d'établissement, l'IEN ou le directeur d'école

RESPONSABLE : le chef d'établissement ou l'IEN

PROTOCOLE À SUIVRE

DÉCLENCHEMENT : le chef d'établissement, l'IEN ou le directeur d'école en lien avec la cellule ressource départementale

RESPONSABLE : le chef d'établissement, l'IEN ou le directeur d'école

Une information générale sur l'organisation départementale aura été faite aux personnels des établissements en pré-rentrée

Chaque évènement étant singulier, après expertise de la cellule de crise en lien avec les conseillers techniques, il peut arriver que la cellule d'écoute ne soit pas mobilisée.

3 phases : le déclenchement, la mise en place de la cellule et des actions, la clôture de la crise.

1 - LE DÉCLENCHEMENT - LES ÉTAPES À SUIVRE

VÉRIFIER ET INFORMER

- Vérifier l'exactitude de la nouvelle
- Informer le directeur académique (cabinet) et l'IEN dans le 1^{er} degré. Le DASEN alerte le médecin conseiller technique départemental qui mobilise la cellule départementale ressource et prend contact avec le chef d'établissement et/ou l'IEN.
- Réunir la cellule de crise : le chef d'établissement ou l'IEN réunit la cellule de crise de l'établissement ou de la circonscription, en lien avec le directeur d'école.

ANALYSER ET ÉVALUER

- Analyser la situation
- Évaluer les besoins

ORGANISER L'INFORMATION INTERNE

- **Tous les adultes de l'établissement devront être informés le plus tôt possible**, même avant l'entrée en classe.
- Il est utile également de **préciser** au préalable **la conduite à tenir avec les élèves en attente de l'information officielle**. Les modalités d'information des adultes peuvent être réfléchies lors de la réunion de la cellule en début d'année et diffusées à chacun.

SE QUESTIONNER



Quelles conséquences à court et long terme ?



Quelles personnes touchées ?

Quelles fragilités particulières ? évaluation de l'état émotionnel de l'ensemble de la communauté

Quelles ressources internes à l'Éducation nationale et externes (parents d'élèves, soins, collectivités et partenaires extérieurs...) ?

QUE FAIRE ?



Rédaction d'un communiqué interne à destination des adultes de la communauté (cf. p.7 fiche communication)



Évaluer l'impact des réseaux sociaux pour prévenir la rumeur.

2 - LA MISE EN PLACE DE LA CELLULE ET DES ACTIONS

COMMUNIQUER

- **Avec les élèves** : ils seront informés le plus tôt possible par le chef d'établissement ou une autre autorité administrative. **L'information doit être précise, minimale et s'en tenir aux faits avérés. Le texte doit être rédigé à l'écrit et lu. Il est important que l'information diffusée soit la même pour tous.**
- **Avec les personnels** : la direction les informe régulièrement des actions et de l'évolution de la situation.
- **Avec la famille concernée** : le chef d'établissement ou le directeur d'école sera en contact direct avec la famille.
- **Avec l'extérieur** : **la cellule de crise définit les modalités de communication avec l'extérieur en lien avec la direction académique** (permanence téléphonique, réponse aux médias, communication aux parents d'élèves pour couper court aux rumeurs et informer sur le dispositif mis en place...).

ACTIONS MISES EN PLACE

- **Cellule d'écoute proposée aux élèves si nécessaire** : les modalités de mise en place seront présentées aux enfants par le chef d'établissement. Ils peuvent s'y rendre seuls ou en petit groupe. Les parents en sont également informés (cf fiche communication).
- **Cellule d'écoute proposée aux personnels si nécessaire** : organisée par le chef d'établissement en lien avec les assistantes sociales du personnel.
- **Organisation des rites sociaux** selon l'appréciation de la cellule de crise : dessins, écrits, organisation de moments collectifs, participation aux obsèques...
- **Prévoir des points bilans réguliers** dont un systématique avec la cellule de crise et la cellule ressource départementale en fin de 1^{er} journée.

PRÉCAUTIONS

- Reprise des activités ordinaires le plus vite possible pour la majorité des élèves et personnels.
- Éviter de transformer l'établissement en lieu de recueillement.

QUE FAIRE ?



Un décès est toujours annoncé par le chef d'établissement ou un membre de l'équipe de direction dans le 2nd degré et l'IEN ou un CPD dans le 1^{er} degré, oralement et directement aux élèves, après information des adultes, si besoin avec un membre de la cellule

Rédiger une **communication écrite à destination des parents** (cf exemple).

Veiller au **respect de la confidentialité** (limite du secret médical et judiciaire).



Prévoir un **lieu dédié** assurant la confidentialité des échanges et un accueil adapté.

Prévoir une information la plus large et la plus accessible possible pour tous les personnels (lieu dédié, date, horaires, qualité des personnes présentes identifiées clairement).

Désigner une personne de la cellule de crise **pour accueillir et organiser la cellule d'écoute** (accueil, organisation matérielle, bilan de fin de journée).

Très encadrés et limités dans le temps.

Obsèques : pour les élèves, participation à la charge des parents ; pour les adultes la participation doit être rendue possible autant que faire se peut.

Le retour à la normale est sécurisant.

REPÉRER LES ÉLÈVES ET LES PERSONNELS FORTEMENT IMPACTÉS

AU MOMENT DE L'ÉVÉNEMENT

- Protéger (éloigner), contenir et rassurer (proposer une boisson...)

PÉRIODE DE GESTION DE CRISE

- Prendre en charge des élèves fragilisés, évacuation dans les familles, consultations conseillées dans les services spécialisés (Comp, FV31, CMP...)
- Permettre aux personnels impliqués ou fragilisés de ne pas prendre en charge les élèves et leur donner les coordonnées des services de soin.
- Repérer les personnes trop envahies par l'émotion qui peuvent avoir un impact très négatif sur l'ensemble de la communauté. Être vigilant aux interactions entre les personnels.
- Mobiliser les ressources individuelles et les capacités collectives à faire face.
- Proposer un temps de parole et d'échange
- Accueillir et écouter les personnels individuellement ou en groupe
- Informer et orienter vers des services spécialisés si nécessaire

3 - LA CLÔTURE DE LA CRISE

- **Retour à la normale** : dès que possible, il ne faut pas prolonger la période extraordinaire
- L'évaluation constante de la situation permet de décider de l'arrêt
- **Prévoir un suivi** et une vigilance dans le long terme

QUI FAIT QUOI ?



Rôle de la cellule d'écoute



Rôle du chef d'établissement ou de l'IEN (en lien avec la cellule de crise et la cellule ressource départementale)

Rôle des assistantes sociales du personnel

ÉVALUATION



Effectuer une évaluation des actions dans les jours qui suivent



● MODÈLES DE COMMUNICATION

ATTENTION

Attention de ne pas rédiger seul une communication écrite sous le coup de l'émotion.
Ne pas hésiter à demander conseil à la cellule départementale

PROPOSITION DE LETTRE AUX PARENTS

Nous venons d'apprendre le décès de ou l'évènement survenu le

Cet événement affecte profondément l'ensemble de la communauté scolaire.

Une cellule d'accueil et d'écoute, composée de personnel médical, infirmier, social et de psychologues est à la disposition des élèves qui en éprouvent le besoin dans l'établissement le

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

Si les réactions ou propos de votre enfant vous inquiètent, vous pouvez contacter les personnes de la cellule ou votre médecin traitant.

Signature : l'inspecteur de l'Éducation nationale, le directeur d'école ou le chef d'établissement.

PROPOSITION DE COMMUNICATION INTERNE

Nous venons d'être informés du décès de de la classe ou de l'évènement survenu.....

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 événement 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'élève seront informés par courrier.

Pour les personnels qui le souhaitent, l'assistant (e) social des personnels est à leur disposition à

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.

Signature : l'inspecteur de l'Éducation nationale, le directeur d'école ou le chef d'établissement.

● QUE FAIRE EN CAS D'ÉVÈNEMENT TRAUMATIQUE ?

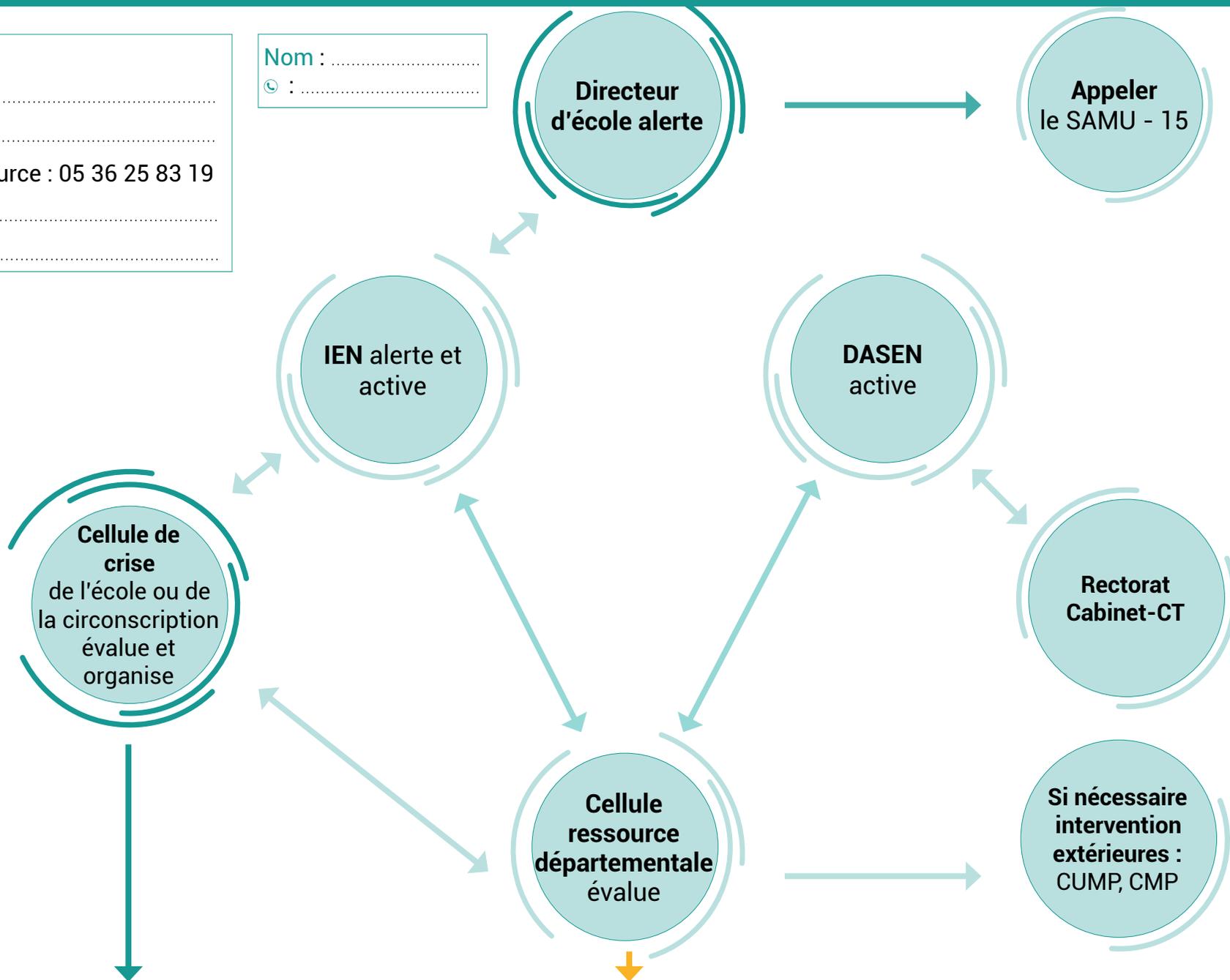
DOCUMENT À AFFICHER
ET PERSONNALISABLE

TÉLÉPHONES UTILES

Samu : 15 ou 112
IEN :
DSDEN :
Référénte cellule ressource : 05 36 25 83 19
Médecin scolaire :
Psychologue scolaire :

Nom :
☎ :

Nom :
☎ :



MISE EN PLACE DES ACTIONS

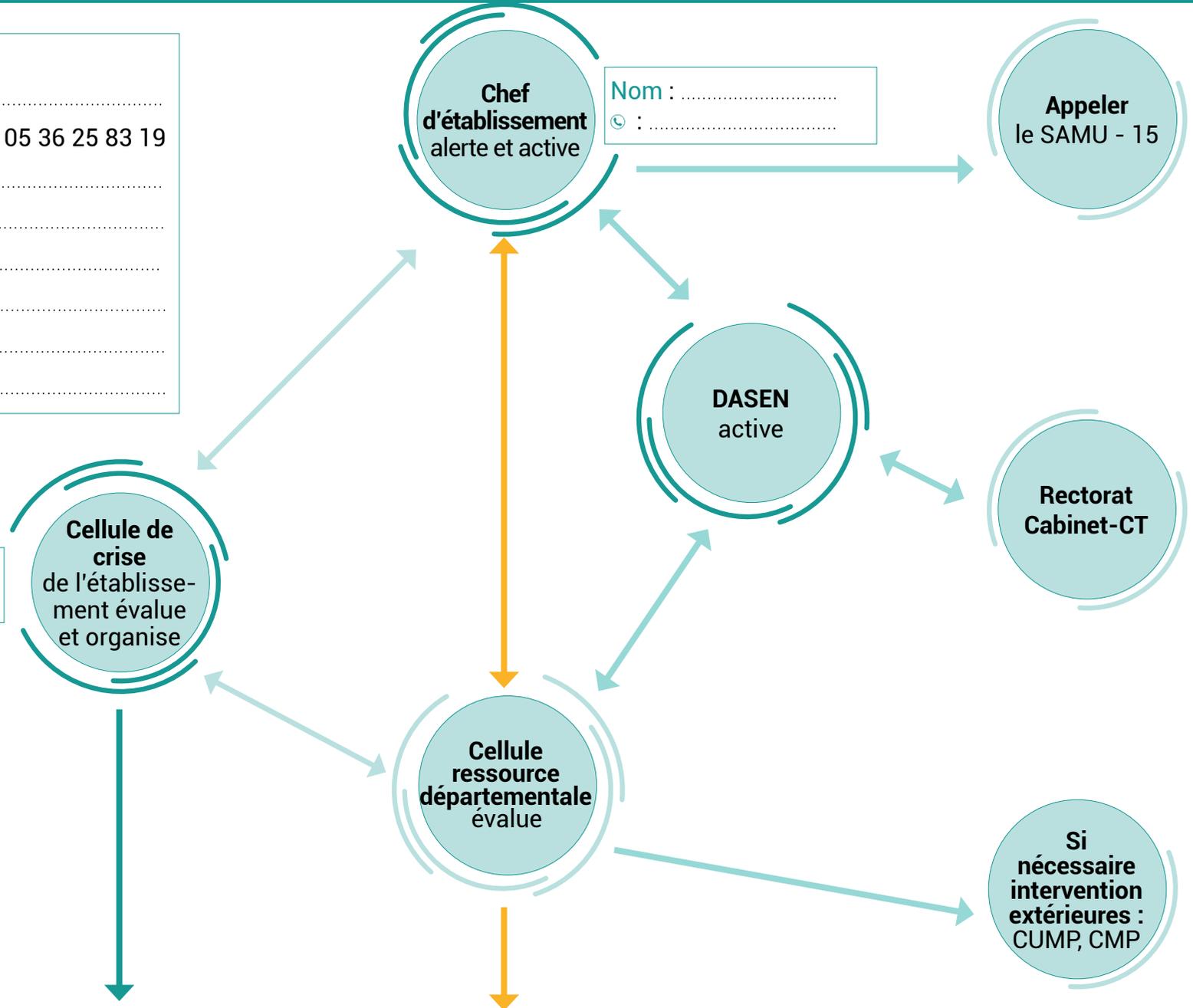
● QUE FAIRE EN CAS D'ÉVÈNEMENT TRAUMATIQUE ?

DOCUMENT À AFFICHER
ET PERSONNALISABLE

TÉLÉPHONES UTILES

Samu : 15 ou 112
DSDEN :
Référente cellule ressource : 05 36 25 83 19
Infirmière :
Assistante sociale :
Médecin scolaire :
Psychologue scolaire :
Médecin du travail :
Psychologue du travail :

Nom :
☎ :



MISE EN PLACE DES ACTIONS



**ACADÉMIE
DE TOULOUSE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction des services départementaux
de l'éducation nationale
de la Haute-Garonne

OCTOBRE 2022

Document élaboré par les conseillers techniques des services médicaux et sociaux avec le concours des membres du CHSCT spécial départemental de la Haute-Garonne sous l'autorité du Directeur Académique des Services de l'Éducation Nationale de Haute-Garonne.