

Intervenir en situation de crise dans les établissements scolaires

Penser la crise en amont pour mieux l'affronter

Véronique LE MEZEC, psychologue, Education nationale, chargée de cours à l'université de Rennes 2 et au CEPOPsy EN de Rennes, formatrice agréée ESPCT – European School Psychologists Center for Training

Jean-Luc PILET, psychologue, psychothérapeute, chargé de cours aux universités d'Angers et de Nantes, formateur agréé ESPCT – European School Psychologists Center for Training

Les psychologues des établissements scolaires sont sollicités lors d'événements dramatiques, de situations de crise, de décès brutaux touchant la communauté éducative pour accompagner les enfants et les adultes.

Une crise psychotraumatique correspond à un épisode de grande vulnérabilité psychique déclenchée par une menace vitale pour soi ou pour autrui (un accident de la route, un viol, un attentat...). Le choc psychique atteint en premier les victimes, les témoins directs mais aussi toutes les personnes qui se sentent concernées lors de l'annonce du drame. S'il y a des morts et des blessés physiques, surtout dans l'enceinte scolaire, l'intensité de l'effroi ressenti s'en trouve décuplé. L'onde de choc va vite atteindre toute la communauté éducative constituant ainsi une situation de crise collective. Le choc s'apparente à un moment psychotique, les défenses psychiques habituelles de la personne ne peuvent le contenir : des réactions de stress aigu voire de nature traumatique peuvent alors apparaître.

Nous développerons et détaillerons plus loin toutes ces réactions. On peut déjà comprendre qu'affronter les souffrances psychiques des victimes ou impliqués comme les désorganisations collectives, inhérentes à toute crise, ne s'improvise pas car chaque drame provoque de fortes réactions émotionnelles chez toutes les adultes concernés. Les enseignants, les personnels, les élèves et les parents sont bien sûr touchés mais aussi les intervenants qui viennent les aider et les soutenir. Précisons que dans cet article, les réactions des élèves –et leur prise en charge- ne sont pas présentées car nous avons choisi de centrer notre intervention uniquement sur les adultes.

Après une présentation des principales réactions générées par les crises psychotraumatiques chez les adultes, nous essaierons de dégager les points essentiels qui concernent les psychologues de l'Education : la nécessité d'une formation spécifique et la préparation

d'une collaboration efficace avec les autres personnels de l'institution scolaire comme avec les partenaires extérieurs.

Réactions générées par les drames

Lors des premières heures, le choc psychique provoque une sérieuse déstabilisation chez la plupart des enseignants et des personnels. Réaction normale face à un évènement anormal mais qui chez beaucoup va altérer la capacité à faire face notamment dans le nécessaire encadrement des élèves. Le choc de l'annonce va durer plus ou moins longtemps en fonction de la résistance psychique de chacun mais aussi en fonction de la gravité du drame. Peurs et angoisses peuvent submerger certaines personnes, des comportements pathologiques réactionnels peuvent apparaître nécessitant une prise en charge immédiate. D'autres personnes font preuve de résilience et peuvent spontanément, malgré la tristesse, soutenir les collègues et aider à la reprise du fonctionnement de l'établissement scolaire. Si certains ressentent principalement les effets du choc, d'autres sont plus sensibles au sentiment de perte, surtout si elles avaient tissé un lien personnel avec la victime. Dans les premières heures de la crise, des enseignants et des personnels se sentent incapables d'agir à bon escient, ils se disent dépassés et non préparés. Les repères professionnels habituels ne suffisent plus pour les aider à reprendre pied, à sortir de la confusion et à rétablir un minimum de cadre.

L'expérience montre que les intervenants des « cellules d'écoute » ne sont pas à l'abri des effets délétères qui viennent d'être décrits. Comme tout être humain, confronté brutalement à la mort ou à l'insoutenable, ils peuvent ressentir des désarrois importants induits par le choc, la peur, la confusion ou le sentiment d'incompétence. Ils vont pouvoir faire face psychiquement et tenir leur fonction si certaines conditions sont réunies : avoir reçu une formation spécialisée, avoir des liens suffisants avec ses collègues psychologues et enfin participer à un dispositif d'assistance bien positionné. Il arrive que sur une période rapprochée plusieurs interventions de crise soient programmées et l'on voit quelquefois des professionnels incapables momentanément d'apporter un aide efficace. Pour la sécurité de tous il est important que les dirigeants tiennent compte de cette possibilité d'épuisement psychique provoqué par la répétition des interventions de crise.

De plus, lorsque qu'un drame ou une crise atteint un groupe, une communauté éducative, un établissement scolaire ou plus largement l'institution scolaire, la dimension

collective avec une dynamique spécifique est à prendre en compte. En effet, le collectif ne correspond pas à une addition d'invidualités ou de singularités, mais bien à une entité originale avec une dynamique propre aux personnes qui la continue mais aussi aux institutions, à la culture et à l'histoire dans laquelle il s'inscrit.

L'intégrité du groupe est menacée par l'impact du drame. Les repères organisationnels du quotidien peuvent se voir mis à mal, créant une désorganisation voire une déstructuration du fonctionnement en lien avec les effets sur les différents membres de la communauté éducative. Ceux-ci peuvent se trouver en difficulté pour tenir leurs places et rôles habituels, les modifiant ainsi, pouvant ainsi créer une impression d'étrangeté ou de dé-réalité, et des sensations mortifères de déliaison. Le groupe fragilisé peut ainsi voir ses fonctions de contenance et de protection, et sa fiabilité empêchées et disqualifiées.

Il est essentiel d'être attentif aux effets de la crise pouvant provoquer des phénomènes de contagion entre les comportements de peurs et de paniques des individus, et des mouvements de panique collective. Ces phénomènes de contagion peuvent avoir des effets délétères mais également constructifs par une possibilité d'entraînement des unes et des autres vers des attitudes, paroles et gestes soutenant.

De même, peut apparaître un renforcement de la solidarité qui va permettre de vivre et de traverser la crise de façon plus structurée, de partager l'épreuve à plusieurs reconstruisant ainsi l'étaillage groupal potentiel, l'appartenance à une communauté, et l'élaboration d'un sens commun.

Dans ce temps de désorganisation, de confusion, de chaos créé par le drame plusieurs facteurs peuvent faciliter la lutte contre l'épreuve et soutenir la résilience. La cohérence de l'équipe avant le drame facilite potentiellement les réactions les plus adaptées pour faire face aux événements. La qualité relationnelle des équipes, la construction d'un sens de communauté, la connaissance mutuelle des acteurs et des institutions concernées, la clarté et le respect des rôles de chacune et chacun, la possibilité d'appuis extérieurs venant également jouer le rôle de tiers sont des points d'appuis essentiels. D'autre part, une communication adaptée sur les événements du drame, les modalités de prise en compte de leurs effets, les aides et dispositifs mis en place permettent de clarifier la situation pour tous et de limiter les effets de rumeurs et de contaminations des peurs et des angoisses. Un rappel des objectifs communs : retrouver de la cohérence, répondre aux besoins d'aide, par exemple, permettent de mobiliser au mieux chacune et chacun.

Ces conditions peuvent se construire en amont dans une réflexion et une analyse institutionnelle préalable, une préparation et une formation antérieures, et la mise en place d'un cadre et d'une trame d'organisation et d'intervention en cas de drame.

Nécessité d'une formation spécialisée

L'expérience de formation auprès de psychologues pendant dix ans nous a fait retenir quelques points essentiels.

Pour intervenir lors des crises il faut se former au plan théorique. Différencier les concepts de choc psychique, de traumatisme et de stress. Mieux connaître le bouleversement intérieur que représente la confrontation directe à la mort ou à l'impensable, à court et à long terme. Afin d'apporter une aide appropriée à chacun, ne pas ignorer l'évolution de la représentation de la mort en fonction des âges de la vie. Repérer les répercussions individuelles de la confrontation à un drame sans oublier les effets collectifs dans les groupes de jeunes et d'adultes (personnels, parents...). Il faut pouvoir améliorer ses capacités d'évaluation de la force d'une crise comme des symptômes que peuvent présenter les personnes affaiblies afin de pouvoir prendre les mesures les plus adaptées. Enfin, savoir repérer l'aide spontanée que peuvent apporter les proches et les pairs des victimes afin d'ajuster l'action des spécialistes. Mais l'amélioration des connaissances théoriques, si elle est nécessaire, est loin d'être suffisante.

Il faut en effet s'entraîner aux techniques spécifiques d'intervention. Lors d'un entretien avec une personne choquée, le psychologue doit avoir un rôle plus actif et plus soutenant que lors d'un suivi clinique classique. Des questions inductrices vont aider à surmonter le silence angoissé et permettre une première expression du vécu. Bien sûr, il faut adapter le soutien en fonction de l'âge de l'élève et, pour les adultes, de la fonction exercée. Les premiers jours après un drame, il ne s'agit pas d'entreprendre une thérapie mais de proposer un soutien pour réinscrire la personne choquée dans la chaîne des échanges humains. L'écouter mais aussi renforcer ses défenses psychiques afin d'éviter qu'elle ne s'effondre. A la fin de chaque entretien, se pose toujours la question d'orienter la personne vers un spécialiste pour une prise en charge plus importante ; est-ce nécessaire ou non ? L'expérience et le partage avec les collègues vont aider au discernement. L'apprentissage de

toutes ces techniques spécifiques se réalise tout d'abord lors des stages de formation proposant des exercices de simulation et des jeux de rôle.

Un autre moyen d'apprentissage est d'accepter d'aller en intervention afin de se confronter à la réalité. Il est souhaitable de commencer par accompagner des collègues chevronnés et progressivement de prendre un rôle plus actif. Rappelons un point essentiel : intervenir en situation de crise relève du volontariat. En fonction de son style personnel, de sa propre histoire, on est plus ou moins à l'aise dans ce type d'intervention. Certains professionnels pourtant compétents ne parviennent pas à s'inscrire dans ce type de tâche. Il est important de respecter ce choix : c'est protecteur pour le professionnel comme pour les patients. Surtout que des moments de vie personnelle difficiles (deuils récents, ruptures douloureuses...) peuvent fragiliser les individus. Des contextes institutionnels tendus peuvent également aggraver la vulnérabilité des psychologues. Il est donc essentiel que les psychologues soient à l'écoute de leurs propres émotions, qu'ils sachent estimer leur degré de vulnérabilité et qu'ils puissent éventuellement ne pas accepter une demande d'intervention.

Lors des formations, il est nécessaire de consacrer un temps suffisant pour évoquer la nécessité de se coordonner avec les autres intervenants comme avec les responsables des institutions concernées. Lors d'un drame le psychologue n'est jamais le seul intervenant, il côtoie nécessairement des collègues et d'autres professionnels. Les équipes d'intervention, quel que soit leur pays d'origine, soulignent toutes cette nécessité de la coopération mais constatent également la difficulté de sa mise en œuvre. Ce n'est qu'en anticipant et préparant au préalable que l'on peut progresser. Il faut d'abord se rencontrer, parler des dispositifs (en place ou à construire), préciser les besoins et les attentes de chacun. Quand il faut intervenir ensemble auprès d'une communauté éducative endeuillée, on gagne un temps précieux si l'on se connaît déjà. On évite aussi les incompréhensions et les heurts inutiles si les fonctions et les missions de chacun ont déjà été précisées. Les tiraillements, les rivalités entre collègues ou entre professionnels d'institutions différentes viennent considérablement alourdir la tension psychique chez les personnes qui doivent déjà soutenir les victimes et les impliqués. Le manque de coordination produit toujours des effets délétères notamment en diminuant l'efficacité des 'sauveteurs' et en créant un climat de tension supplémentaire très nocif pour les personnes choquées. Concrètement, dans la phase d'anticipation, les psychologues doivent chercher en priorité à se coordonner avec leurs collègues (du secteur ou du département), avec la hiérarchie de leur institution et enfin avec les professionnels du secteur hospitalier.

Il leur faut aussi apprendre à évaluer l'intensité d'une crise. Lorsqu'un drame surgit, toute la communauté éducative est touchée, les jeunes comme les adultes. Les chefs d'établissement, les membres des équipes dirigeantes et les institutionnels sont particulièrement exposés car ils doivent gérer la mise en sécurité des personnes organiser les actions de soutien à court et moyen terme, puis prévoir les contacts avec les familles et liens avec les médias. Le psychologue a souvent un rôle de conseil auprès des responsables pour les aider à évaluer au mieux l'intensité d'une crise psycho traumatique et déployer en suite les moyens nécessaires à sa prise en charge. Si ceux-ci s'avèrent insuffisants ou disproportionnés, les désarrois vont croître et les frictions entre intervenants augmenter.

L'expérience nous a vite appris qu'il fallait tenir compte de quatre dimensions pour évaluer le degré de gravité d'une crise alors que spontanément les dirigeants et les intervenants ne privilégient souvent qu'un seul aspect. Certains sont sensibles à l'intensité des émotions exprimées, d'autres ne tiennent compte que du nombre de victimes. Pour faciliter le diagnostic, nous avons mis au point un outil d'évaluation appelé *la grille des quatre R*.

Le premier facteur correspond à la *Réalité objective* du drame : nombre de blessés, de morts, accident qui a eu lieu à l'intérieur ou à l'extérieur de l'école.... Un second élément d'évaluation de la gravité correspond à la *Résonance subjective* : la force du retentissement émotionnel provoqué par le drame. Ces deux dimensions sont indépendantes : par exemple, un drame que l'on peut qualifier objectivement de gravité moyenne peut entraîner des réactions émotionnelles très fortes, provoquant une crise majeure.

Une troisième dimension à estimer dès que possible, est l'importance des *facteurs de Risque* : la solidité de l'équipe dirigeante, la renommée de l'établissement, sa viabilité financière, l'absence ou non de tensions au sein de l'équipe enseignante, la répétition des drames. Viennent également s'ajouter les risques liés à la communication du drame : en interne tout d'abord mais aussi avec les médias surtout s'ils sont présents sur place. La prise en compte des facteurs de risque est essentielle en gestion de crise car leur maîtrise favorise l'apaisement et le retour à la normale. A l'inverse, une prise en compte défailante élève immédiatement les niveaux de tension et de stress. Le dernier facteur à évaluer est la force de la *Résilience spontanée* des adultes et des élèves. L'importance de l'aide psychologique spécialisée doit être dimensionnée en fonction de la réalité du soutien au sein de la communauté éducative. Par exemple, si les élèves malgré la tristesse s'entraident entre eux et que les enseignants les soutiennent la présence des urgentistes et des psychologues pourra se faire plus discrète. A l'inverse, quand jeunes et adultes sont trop ébranlés par ce qui vient d'arriver, on doit prévoir un dispositif médical et psychologique de plus grande ampleur.

La grille des *quatre R* permet ainsi une évaluation globale de la gravité d'une crise en ne négligeant aucune dimension essentielle. En tenant compte de la réalité objective, de la résonance qu'elle provoque, des facteurs de risque et de résilience, le psychologue peut aider les dirigeants à adapter les aides spécialisées aux besoins réels et à rétablir au plus vite la solidité du cadre institutionnel.

En pratiquant des entretiens de soutien, on prend vite conscience de la nécessité de réintroduire les personnes choquées ou déstabilisées dans le circuit des relations affectives et sociales habituelles, sinon elles risquent de s'enfermer dans des attitudes de repli anxieux. En quelque sorte, il faut les aider à se « ré-humaniser ». Par ailleurs, la plupart des adultes se sentent démunis et impuissants face à la situation de crise qui suit la survenue d'un drame. Lors des entretiens avec les enseignants, après avoir laissé venir les émotions, il est recommandé de faire évoquer ce qu'ils pourraient faire concrètement pour se sentir utiles. Ils croient souvent que la tâche qui les attend est au-dessus de leurs forces. Explorer ce qu'ils savent déjà faire, souligner leur expérience de gestion des groupes d'élèves leur permet de retrouver un minimum de confiance et de courage. Lors des crises, une des manières les plus efficaces de contrecarrer les effets délétères du stress est d'expérimenter que l'on peut à nouveau exercer son métier. Retrouver son rôle social permet de reconsolider son propre narcissisme ; il est possible de reprendre confiance même si la tristesse persiste. Une même attitude thérapeutique est à adopter vis-à-vis des parents qui viennent demander de l'aide. La remise d'une feuille de recommandations éducatives pour les premiers jours après un drame rassure les familles et permet d'instaurer auprès des enfants un climat moins stressant. Cette mesure simple permet d'éviter des consultations inutiles et libère du temps pour que les professionnels puissent recevoir les familles vraiment désemparées.

Pour un psychologue praticien, se former à la gestion de crise nécessite du temps : un minimum de cinq jours. C'est le temps des sessions de formation organisées par l'European School Psychologists Center for Training. A l'expérience, cette durée est nécessaire pour mieux appréhender les concepts et surtout s'entraîner aux techniques spécifiques des interventions immédiates et post immédiates. S'il faut former des étudiants de dernière année à l'université ou des psychologues débutants, il faut prévoir un temps un peu plus long car la maturité personnelle et l'expérience professionnelle sont moindres. Il est clair qu'une demi-journée d'initiation n'est pas suffisante.

Pourtant cette durée paraît suffisante pour beaucoup de responsables institutionnels. Notamment parce qu'ils ignorent que ce type de formation spécifique n'est pas enseigné à l'Université. Il faut donc que les psychologues négocient avec leur hiérarchie pour qu'ils puissent bénéficier d'un temps de formation suffisant. Celui-ci peut être réparti sur deux années scolaires pour des questions d'organisation et de financement. Un des arguments à défendre est le risque réel que représente une formation insuffisante. D'abord, une dangerosité pour les élèves et les adultes s'ils sont pris en charge par des professionnels au diagnostic imprécis et aux méthodes mal adaptées. Dangerosité ensuite pour les psychologues eux-mêmes qui peuvent être confrontés à des réactions émotionnelles puissantes qu'ils ne peuvent maîtriser. Les cas de dépression chez les professionnels mal préparés sont assez fréquents pour qu'on se permette d'insister sur ce point.

Lors des formations nous commençons toujours par faire travailler les stagiaires sur les représentations qu'ils ont notamment à propos de l'intérêt et des limites des interventions de crise. Les discussions et les échanges aident à la levée des résistances, facilitant ainsi l'apprentissage des concepts et des techniques. Dans cet esprit, nous avons soumis trois phrases à la sagacité des personnes inscrites à l'atelier de ce congrès de Montpellier ; par deux, les collègues devaient discuter de la véracité des trois assertions suivantes :

- *la gravité d'une crise dépend de la gravité réelle du 'drame' initial (accident, décès...),*
- *il faut associer les représentants des parents à la gestion d'une crise,*
- *seuls des personnels spécialisés peuvent aider en cas de crise importante,*

Importance de l'anticipation

Aussi essentielle que la formation est l'anticipation. Toutes deux contribuent à une prévention des risques d'aggravation de la crise dues à une non préparation en amont.

Il s'agit d'anticiper afin de faciliter la collaboration au sein de l'institution et avec les partenaires extérieurs tout particulièrement en situation de crise.

La connaissance des fonctionnements institutionnels des différents établissements et institutions potentiellement impliqués permet de construire des réponses les plus adaptées possibles. En milieu scolaire ce sont : les différents types d'établissements 1er / 2nd degré, l'Inspection de l'Éducation nationale, les professionnels, leurs rôles, la place des parents, les autres institutions pouvant intervenir: sur le plan médical la CUMP-Cellule d'Urgence

Médico Psychologique, les CMP-Centres Médico Psychologique et CMPP-Centres Médico Psycho Pédagogique, le secteur médico-social CDAS-Centre Départemental de l'Action Sociale, PMI-Protection Maternelle et Infantile, la Mairie, la gendarmerie, la police, la justice si suspicions de maltraitance etc.

Au-delà de la connaissance des fonctionnements, il est important d'avoir pu se connaître, se rencontrer, et échanger sur les modalités possibles de collaboration et d'intervention. Lors de la formation initiale et continue, la connaissance de ces différents acteurs peut être favorisée afin de partager une culture et des analyses pluri professionnelles communes. De même, la rencontre des intervenants locaux potentiels au sein d'un établissement, d'une école, d'une circonscription et des rencontres entre les responsables de ces institutions favorisent une meilleure anticipation et soutiennent le travail de partenariat.

La création d'une communauté de professionnels et de structures, le développement du travail en équipe, ainsi que le fait de favoriser au sein des équipes une réflexion sur les modalités potentielles d'organisation en situation de crise en amont d'un drame contribuent à cette préparation en développant des habitudes de réflexion et de travail communes.

La rédaction d'une trame d'intervention interne à l'établissement, en cohérence avec le protocole de l'institution et celui des psychologues permettent également d'agir de façon concertée et cohérente. Les aspects psychologiques dans une crise étant importants il est essentiel d'associer des psychologues à tous les niveaux de la réflexion.

La construction d'un cadre d'intervention adapté aux situations de crises en milieu scolaire permet de :

- Prévoir et construire des modalités d'intervention
- Identifier les besoins en fonction des types d'établissements
- S'appuyer sur des démarches existantes, si un protocole est déjà construit de l'actualiser et de le diffuser régulièrement
- Repérer les personnes ressources dans l'institution et en milieu hospitalier
- Prévoir des temps d'entraînement
- Clarifier les contextes d'intervention, les possibilités d'appui
- Définir une crise, d'apprendre à évaluer l'intensité d'une crise, de repérer les types de situations qui nécessitent à priori un appui extérieur à l'établissement ou l'école (interne à l'institution, et/ou avec des partenaires extérieurs)
- Repérer les modalités nécessaires d'intervention pour chacun des intervenants (auprès des professionnels de l'école, des élèves, des parents...)

La construction du protocole afin de permettre une mise en œuvre effective doit se faire en pluridisciplinarité et en concertation entre les professionnels, favorisant une réflexion pluri professionnelle (représentants des professionnels des établissements et de la hiérarchie, des psychologues, médecins, infirmiers, assistants sociaux etc.). De même, sa réactualisation régulière en fonction des situations vécues et sa diffusion auprès de toutes les personnes potentiellement concernées, chaque année scolaire contribuent à sa pertinence.

Il ne s'agit pas de construire un carcan mais bien d'un cadre qui favorise la meilleure prise en compte de la crise et de ses effets.

Des protocoles différents existent dans tous les départements français. Ils sont très variables en termes de consultation et de contribution de l'ensemble des professionnels concernés. Les psychologues qui sont le plus souvent appelés à intervenir sur le terrain ne sont pas systématiquement associés en amont. Que ce soit pour la construction du dispositif, l'analyse de la situation au niveau de la cellule de crise et de la réflexion sur les réponses à apporter, les psychologues sont souvent absents. Or, ils sont particulièrement bien placés de par leur formation, pour contribuer à l'analyse pluri professionnelle, en particulier pour les aspects psychiques.

L'absence de psychologues référents auprès des DASEN - Directeur Académique des Services Départementaux de l'Éducation Nationale et des recteurs, pouvant apporter un appui et un conseil technique renforce le risque d'occultation des apports de la psychologie et des psychologues. Les médecins, infirmiers ou assistants sociaux conseillers techniques sont le plus souvent sollicités voire responsables de ces aspects d'organisation et d'analyse des réponses face à une situation de crise et de la construction de protocoles. La présence des psychologues permettrait d'enrichir de façon adaptée l'analyse pluri professionnelle notamment sur les aspects psychologiques de toute crise.

Actuellement, dans l'enseignement catholique, les psychologues au contraire sont présents, du fait de leur organisation en service et de leur rattachement institutionnel auprès des directeurs diocésains, favorisant ainsi une meilleure prise en compte des aspects psychologiques du drame.

Conclusion

Au même titre que toutes les situations professionnelles que le psychologue rencontre dans l'exercice de sa profession dans le système éducatif, l'accompagnement et les interventions en situations de crise, nous l'avons vu, doivent faire l'objet d'une formation initiale et continue spécifique.

De plus, de par la spécificité de ces situations, la préparation doit être interne au système éducatif mais aussi en lien avec les partenaires extérieurs. Les psychologues doivent également se doter d'un réseau relationnel et professionnel de psychologues du système éducatif de proximité, et le constituer s'ils ne font pas partie d'un service de psychologues. Ce travail préparatoire aura également des effets positifs au quotidien dans le fonctionnement institutionnel en dehors des situations de crise, et dans l'exercice professionnel : meilleure connaissance des autres professionnels, places et rôles des uns et des autres, clarification des modalités de travail pluri professionnel et des possibilités de partenariat, constitution d'un groupe de professionnels de proximité, connaissances de nouveaux supports d'analyses de situations etc.

Dans ces situations de crise, les psychologues peuvent ainsi soutenir une autre place auprès des autres professionnels, des enfants et des familles, montrer une autre image des psychologues et de leurs compétences, et souligner ainsi les apports des psychologues y compris dans ces situations.

Nous vous invitons, participantes, participants au congrès de Montpellier, et vous lectrices et lecteurs à compléter vos formations, et à anticiper dès à présent sur votre terrain d'exercice par une connaissance et une analyse des protocoles d'intervention, et par des propositions de modalités d'interventions qui vous paraîtront importantes à soutenir auprès de votre hiérarchie. De même, nous vous invitons à développer votre réseau de partenaires internes et extérieurs au système éducatif par des rencontres, des formations, des réflexions communes sur les dispositifs d'interventions existants sur votre secteur.

L'expérience montre qu'en situation de stress les professionnels ont besoin d'outils simples, de fiches techniques pour ne rien oublier et favoriser la prise en compte des éléments essentiels. Aussi, nous avons proposé à l'issue de la conférence un Memento que vous trouverez à la suite de cet article, et que vous pourrez modifier et compléter.

MEMENTO INTERVENTIONS EN SITUATIONS DE CRISES - à modifier/compléter
en fonction du secteur

I. Personnes ressources

Ecole rattachement/secteur

Collègues psychologues :..... Tel Email
Directeur :..... Tel Email
IEN :..... Tel Email

Secteur Scolaire

Inspection Académique de Tel Email
Direction diocésaine pour le privé Tel Email
Aide à la décision et à la gestion des situations : Tel Email
Médecin de l'Education Nationale Tel Email
Assistant.e social.e de l'EN Tel Email
Pour les Personnels : Service Médecine Prévention Tel Email
Service Social Tel Email

Secteur Médical et Psychothérapeutique

SAMU Tel 15 ou 112 (portable)
CUMP-Cellule d'Urgence Médico-psychologique Tel
Médecin urgentiste :
Psychologue :
Consultation de Psycho traumatisme de l'Hôpital Tel
- Enfants et Adolescents
- Adultes
Centre Médico Psychologique / Centre Médico Psycho Pédagogique

II. Rappels et points d'attention et de vigilance en situation de crise – Jour J

Réactions générées par un drame : professeurs, personnels / intervenants / communauté éducative / Institution

- DESTABILISATION des personnels, des adultes de la communauté éducative
 - . Effets : choc, peur, angoisse, perte, empathie, sentiment d'impuissance, confusion, écho à sa propre histoire
 - . Variables en lien avec les réactions : durée, intensité, répétition, capacité à faire face, attachement à la victime, comportement adapté vs pathologique, sentiment d'incompétence

- DESTABILISATION des intervenants
 - . Effets : choc, peur, angoisse, perte, empathie, sentiment d'impuissance, confusion, écho à sa propre histoire

. Variables en lien avec les réactions : durée, intensité, répétition, formation spécifique, lien avec des collègues psychologues, capacité à faire face, comportement adapté vs pathologique

- DESTABILISATION de la communauté éducative / de l'établissement / de l'institution

. Effets : menace l'intégrité du groupe, risque de perte des repères organisationnels/déstructuration, désorganisation du fonctionnement, disqualification des fonctions de contenance et de protection et de la fiabilité, phénomènes de contagion, panique collective, renforcement de la solidarité

. Soutiens : la cohérence de l'équipe, la qualité relationnelle de l'équipe/une communauté, la connaissance mutuelle des acteurs, la clarté et le respect des rôles de chacun.e, la possibilité d'appuis extérieurs, une communication adaptée, un rappel des objectifs communs (retrouver de la cohérence, répondre aux besoins d'aide etc.), une réflexion/préparation antérieure/un protocole

III. Evaluation de la gravité d'une crise – Grille des quatre R

	Gravité moyenne	Gravité forte	Gravité exceptionnelle
Réalité objective			
Résonance affective			
Risques (facteurs de)			
Résilience			
	Résilience forte	Résilience moyenne	Résilience faible

Pour chaque facteur, cocher la case qui correspond à la situation de crise. Plus les croix sont à la droite du tableau, plus la crise est importante.

Cette grille peut être utilisée à propos d'une personne ou bien d'un groupe.

Il est recommandé de remplir cette grille au moins à deux collègues.

Ne pas oublier de dater ni d'indiquer l'heure.

Cette grille peut être utilisée à différents moments de la crise ce qui permet d'évaluer les évolutions et d'adapter le dispositif d'intervention en conséquence

L'usage de cette grille est détaillé dans l'ouvrage *Drames en milieu scolaire*

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Crocq L., *Traumatismes psychiques, Prise en charge psychologique des victimes*, Masson, 2007.

De Clercq M., Lebigot F., *Les traumatismes psychiques*, Masson, 2001.

Gaillard, J. *Des psychologues sont sur place*, Paris, Mille et une nuits, 2003.

Le Mézec V., Situations de crises dans les établissements scolaires – Modalités d'intervention des psychologues européens, in *Accueillir la crise sans perdre la boule*, AFPEN-IDF, p15-22, 2009.

Le Mézec V., Situations de crises psychotraumatiques en milieu scolaire - Place des psychologues in *Revue Psychologie et Education*, numéro thématique *Situations de crises psychotraumatiques en milieu scolaire. Comment se préparer ? Comment faire face ? Quels dispositifs d'accompagnement ?*, 2018-2.

Pilet J-L., Guihard C., Obringer A., Brice D., *Drames en milieu scolaire – Protocole pour évaluer, soutenir, communiquer*, Masson-Elsevier, 2009.

Pilet J-L., Guihard C., Création d'un protocole de gestion de crise adapté au milieu scolaire, in *Revue Psychologie et Education*, numéro thématique *Situations de crises psychotraumatiques en milieu scolaire. Comment se préparer ? Comment faire face ? Quels dispositifs d'accompagnement ?*, 2018-2.

Rees P., Seaton N., Psychologist's response to crises : International perspectives., in *School Psychology International*, 32(1), 73-94., 2011

Revue Psychologie et Education, numéro thématique *Situations de crises psychotraumatiques en milieu scolaire. Comment se préparer ? Comment faire face ? Quels dispositifs d'accompagnement ?*, 2018-2

Romano H., *L'enfant face au traumatisme*, Dunod, 2013.

Romano H., Baubet T. (dir.) *L'école face au traumatisme et à la violence*, La pensée sauvage, 2011.

Tigrane Tovmassian L., Bentata H., (dir.), *Le traumatisme dans tous ses états. Clinique du traumatisme*, Editions In Press, 2012.