

Accompagner, soutenir, comprendre : comment créer une cellule d'aide et de soutien dans votre circonscription ?

La crise sanitaire et ses conséquences interrogent et inquiètent bon nombre de parents et d'élèves. Pour apporter réponses et soutiens, directeurs d'écoles, Réseaux d'Aides Spécialisées aux Elèves en Difficulté (RASED) et IEN ont mis en place des Cellules d'Aide et de Soutien dans leur circonscription. Témoignages d'Anne Eberwein, IEN, et Marie-Christine Pennors, directrice d'école élémentaire.

Dans ce contenu, vous trouverez :

1. Des témoignages de pratiques professionnelles
2. Une fiche outil sur la façon de constituer une cellule d'aide et de soutien et d'adapter le dispositif à votre circonscription

Une habitude d'accompagnement psychologique déjà bien ancrée

(Anne Eberwein, IEN dans la circonscription d'Albi)

« La circonscription dans laquelle j'exerce a été fortement touchée par un drame survenu en 2014. Dans ce contexte, mettre en place une cellule d'écoute pour les familles, les enfants et les professionnels, est devenu maintenant **un réflexe professionnel**. Tous les psychologues de la circonscription sont formés à l'écoute et sensibilisés à cette dimension d'accompagnement des enseignants et des familles avec lesquelles ils travaillent.

Au-delà de la circonscription, il faut aussi mettre en évidence, dans le département, le rôle de l'IEN ASH, conseiller technique du DASEN, mais aussi de ses collègues IEN. Dans le Tarn, nous avons la chance de bénéficier d'une collègue IEN ASH très engagée dans ce domaine, et d'un DASEN qui fait confiance aux équipes et encourage l'innovation.

Les 4 psychologues avec qui je travaille collaborent activement avec l'équipe de circonscription, et les 41 directrices et directeurs du territoire. C'est un plus indéniable !

Notre cellule d'écoute a jusqu'à présent recueilli peu d'appels, car les équipes ont depuis longtemps l'habitude de travailler en direct, en fonction des besoins. Ainsi, à l'instar des temps d'échanges mis en place par Manag'educ, j'organise régulièrement par visioconférence des sessions où les directeurs qui le souhaitent et un psychologue de l'Education nationale peuvent échanger. Ce sont dernièrement 25 directeurs qui ont participé à une animation sur les « enjeux psychologiques liés aux situations de confinements » organisée localement avec les psychologues sur la base des travaux d'Amaury Solignac. Les équipes se tournent aussi naturellement vers **le psychologue qui intervient dans leur école en cas de besoin d'accompagnement**. »

Innover pour mieux aider

(Marie-Christine Pennors, directrice d'école élémentaire, circonscription de Saint-Claude dans le Jura)

« Dans ma circonscription, les trois psychologues scolaires (Mmes Dozias Véronique, Hugues Marie-Laure, Reverchon Agnès) de la circonscription se sont mobilisées pour offrir un dispositif d'aide et de soutien aux familles et aux enseignants. Ce sont elles qui ont fait la proposition à notre inspecteur, Olivier Maucourant, qui a accompagné la démarche de manière très réactive.

Cela a demandé de s'adapter. Le travail des psychologues avec les enfants passe habituellement beaucoup par le dessin, le jeu... Comment alors mettre en place une approche efficace par téléphone, voir par mail ? A situation inédite, moyens innovants : **l'équipe thérapeutique passe maintenant par une médiation narrative** pour accompagner, soutenir et comprendre les élèves.»

Fiche outil - Constitution d'une cellule d'aide et de soutien à distance

Comment ?

Ce n'est pas véritablement une cellule d'écoute, car une cellule d'écoute demanderait un numéro vert avec des permanences téléphoniques. Pour ce dispositif local, les demandes peuvent par exemple se faire par mail via la messagerie du RASED ou sur un répondeur. Les psychologues scolaires relèvent les messages puis rappellent en numéro masqué.

Une information à toutes les équipes permet dans un premier temps que le dispositif soit approprié et relayé directement quand des besoins surviennent. Dans un deuxième temps, une information à toutes les familles permet d'adresser également les besoins qui ne se sont pas exprimés. Le dispositif a également vocation à traiter les besoins d'accompagnement psychologiques des équipes elles-mêmes en ces temps très déstabilisants.

Bon à savoir : il existe aussi une cellule d'écoute nationale à l'attention des personnels, tenue par la MGEN.

Pourquoi ?

Dans son contenu, l'initiative a pour ambition de répondre à des peurs ravivées à l'occasion de cette période de crise (maladie, mort, conditions de confinement différemment vécues par les familiales, etc...). En particulier, les inquiétudes sont nombreuses quant aux élèves aux besoins spécifiques et aux d'enfants de familles qui ont pu être identifiées comme dysfonctionnelles, voire faire l'objet d'un signalement. Certains collègues vivent par ailleurs très mal la période et connaissent un stress très important. La possibilité pour les équipes de solliciter une écoute et des conseils voire d'orienter directement des familles peut être donc être une ressource précieuse en ce moment.

Est-ce transposable sur d'autres circonscriptions ?

L'IEN qui pilote le pôle ressource pour l'aide aux élèves et aux enseignants de la circonscription, peut mobiliser les psychologues de l'éducation nationale pour constituer une cellule d'écoute psychologique. Cette mission dans le cadre de gestion des situations de crise est explicitement prévue dans [leur fiche métier](#) .

L'initiative peut donc émaner soit de l'IEN avec comme condition l'implication des psychologues scolaires, soit des psychologues scolaires en lien avec les équipes, à charge pour l'IEN d'accepter en s'assurant des modalités et de la forme du dispositif en fonction des moyens en personnels et de l'organisation locale.

C'est un dispositif inédit qui ne peut remplir son but qu'à force d'inventivité et d'innovation. Tout dépend alors de l'implication des psychologues et des possibilités matérielles.

Points de vigilance :

- Le soutien par des appels téléphoniques est plus facile à mettre en place pour les adultes que pour des enfants.
- Comment savoir si tous les élèves qui ont besoin d'aide et de soutien profitent du service qui leur est offert ?
- La relation de confiance et de qualité établie avec l'école est fondamentale pour que le dispositif soit sollicité par les familles.