

# Élaborer et mettre en œuvre un protocole de gestion d'un élève en crise

1<sup>er</sup> et 2<sup>nd</sup> degrés

Réfléchir en équipe

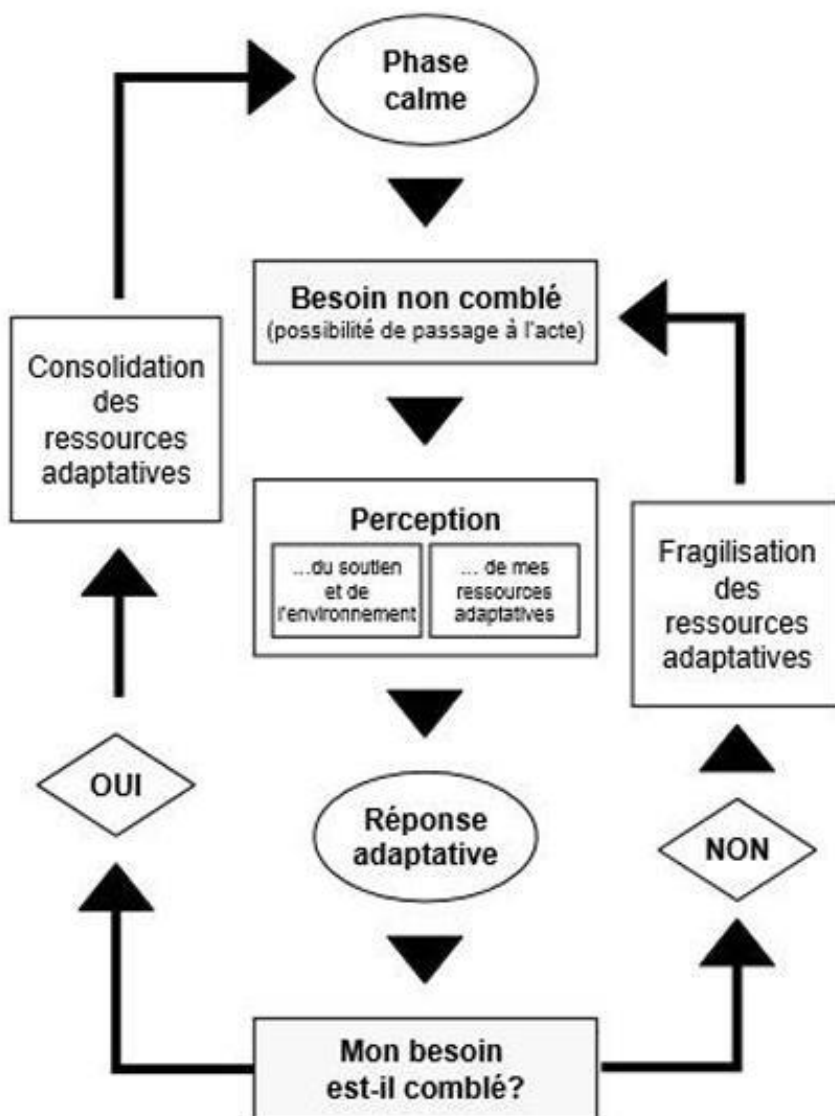
*Réfléchir en amont aux postures à adopter avant, pendant et après la crise, savoir quelles sont les personnes qui peuvent intervenir pour ne jamais être seul avec un élève en crise, comment organiser la gestion des autres élèves de la classe pendant la crise.*

## Quand parle-t-on de crise ?

Quand l'élève ne parvient plus à maintenir un équilibre entre ses besoins et les contraintes du milieu, l'élève peut en venir à un comportement inadapté envers lui-même ou les autres. Dans certains cas, il peut ne plus avoir la possibilité de s'exprimer avec des mots et en venir à des paroles, des gestes agressifs voire à la fuite.

Il ne répond plus à l'échange verbal.

Il prend à partie l'adulte par des paroles ou des actes.

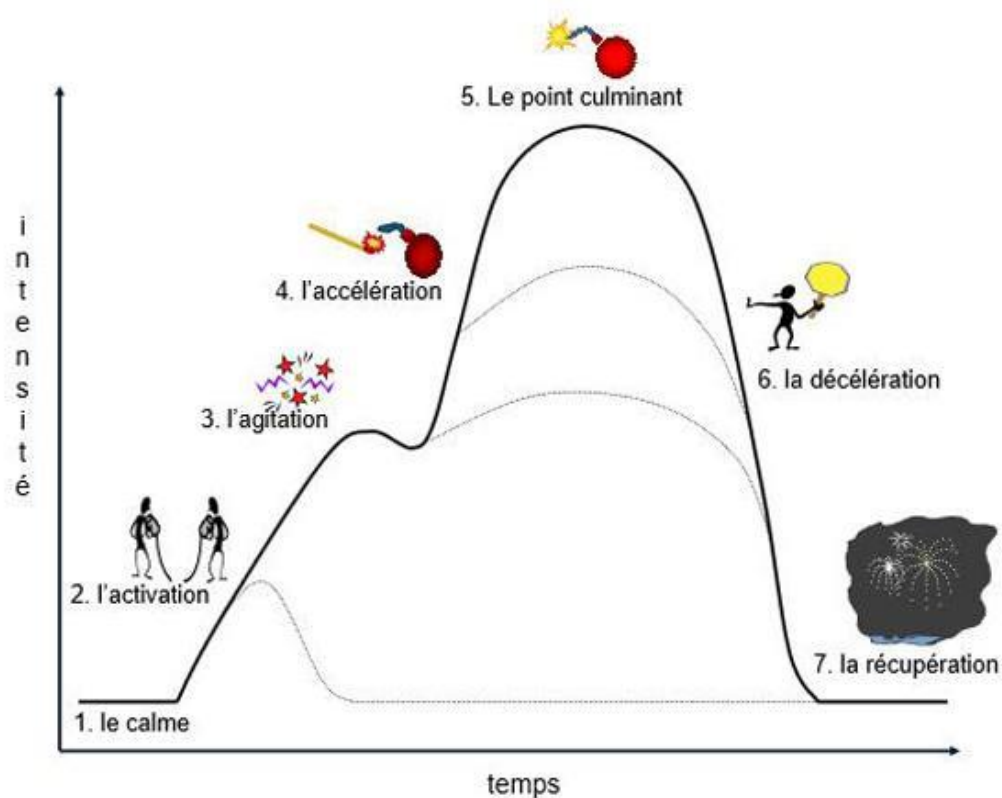


Commission scolaire de Montréal, Canada

*La construction des ressources adaptatives chez l'enfant.*

Source : P. Georges, P. Chartrand, R. Tozzi et D. Martin, « La gestion des comportements agressifs : mieux prévenir pour mieux intervenir. Guide de formation », Service des ressources éducatives, Secteur de l'adaptation scolaire, Commission scolaire de Montréal, mai 2004.

## Schéma de la crise



Commission scolaire de Montréal, Canada

Les phases du passage à l'acte

Source : P. Georges, P. Chartrand, R. Tozzi et D. Martin, « La gestion des comportements agressifs : mieux prévenir pour mieux intervenir. Guide de formation », Service des ressources éducatives, Secteur de l'adaptation scolaire, Commission scolaire de Montréal, mai 2004.

## Éléments déclencheurs et prévention

Les éléments déclencheurs peuvent être :

- une transition mal vécue ;
- un changement de routine ;
- une provocation ou une frustration ;
- une difficulté à gérer un conflit ;
- un problème de santé ;
- du harcèlement ;
- des pressions scolaires ou sociales ;
- des erreurs commises ou sanctions reçues ;
- etc.

Cette liste apparaît dans un tableau plus général [dans un document sur la gestion des crises émanant de l'académie de Grenoble](#).

Quand les éléments déclencheurs sont identifiés, il est possible de les anticiper avec l'élève et de travailler avec lui de manière très explicite aux solutions possibles pour éviter les débordements. Un travail sur les émotions peut être utile.

Les moments de transition (passage de la classe à la cour de récréation, changement d'activité au sein de la classe...) sont souvent sources d'angoisse chez les élèves fragiles. Ritualiser ces moments contribue à diminuer la charge émotionnelle.

Quand toutes les classes suivent les mêmes règles lors des déplacements, les élèves se sentent plus contenus et les débordements diminuent. Cela nécessite que tous, élèves et enseignants, vie scolaire, aient travaillé sur ces règles et que chacun s'appuie dessus.

## Penser la crise en amont

L'enseignant doit réfléchir à ses propres capacités émotionnelles :

- savoir rester calme face aux insultes, aux propos blessants et aux gestes violents ;
- garder une attitude empathique ;
- contrôler ses propres paroles et gestes ;
- être attentif à sa communication non verbale (ton et langage corporel).

L'analyse de la situation au niveau de l'élève et à son propre niveau permet à l'enseignant de déterminer le moment où il est nécessaire de demander de l'aide. Cette aide doit être prévue dans un protocole d'intervention en situation de crise.

## Pistes de mise en place d'un protocole d'intervention en situation de crise

Déterminer quelles personnes peuvent venir en aide selon la disponibilité de chacun. Un emploi du temps peut être prévu.

Prévoir des élèves messagers pour prévenir la personne disponible.

Si personne n'est disponible rapidement, les élèves messagers, sur un signe de l'enseignant convenu à l'avance, peuvent prévenir l'enseignant de la classe contiguë, afin que celui-ci ouvre la porte de communication et surveille la classe pendant que l'enseignant gère la crise de l'élève. Les élèves de la classe auront été préparés à cette situation et sauront ce qu'ils ont à faire à ce moment. Ils peuvent, par exemple, terminer le travail en cours ou sortir une pochette avec des activités à effectuer en autonomie. Il est important de les féliciter si leur comportement a contribué à la gestion de la crise dans le calme.

Déterminer un espace où l'élève pourra s'apaiser, se calmer avec l'aide d'adultes.

Déterminer le moment de la crise (voir figure 1) où les parents doivent être informés. En avoir discuté avec eux en amont.

Quand l'élève a repris le contrôle de ses émotions, à une distance temporelle qui permette de ne pas réactiver la crise : l'enseignant ou la personne qui a géré la crise revient avec lui sur l'événement. L'aider à

# CAP ÉCOLE INCLUSIVE

Confiance, apprentissages, partage

POUR L'ÉCOLE  
DE LA CONFIANCE

identifier l'élément déclencheur, ce qu'il a ressenti, ce dont il avait besoin, ce qu'il a cherché à obtenir, s'il a pu l'obtenir, s'il se rend compte des conséquences de son acte, de ce que les autres ont pu ressentir, ce qu'il propose pour réparer. La réparation ne doit pas être humiliante, rester dans le cadre de la loi et dans le cadre de ce qui est prévu par le règlement s'appliquant à tous.

Prévoir un retour sur les événements avec les élèves témoins de la situation.

Prévoir un temps d'échange avec toutes les personnes qui ont directement géré la crise.

Prévoir un espace de parole pour les personnes de l'équipe qui le souhaitent.

Rédiger un écrit factuel qui sera transmis à l'IEN dans le 1<sup>er</sup> degré, au chef d'établissement dans le 2<sup>nd</sup> degré, ainsi qu'aux partenaires concernés.

Dans le cadre de la reprise des cours ou des activités suite à une crise, prévoir les modalités d'information des adultes prenant en charge l'élève par la suite (enseignants dans le 2<sup>nd</sup> degré, AED, autres intervenants dans le 1<sup>er</sup> degré...).

Prévoir les conséquences, le suivi de la situation et les actions à mener en réunion de synthèse ou d'équipe éducative.

Ce guide à l'élaboration d'un protocole de crise est inspiré du livre *Les Troubles du comportement à l'école. Prévention, évaluation et intervention* de Line Massé, Nadia Desbiens et Catherine Lanaris aux éditions Gaetan Morin. On en retrouve une présentation claire et schématique [sur le site de l'académie d'Orléans-Tours](#).

L'établissement pourra avec profit formaliser ce protocole en rédigeant et mettant en place un protocole général d'intervention en cas de crise, en lien avec l'élève et sa famille.

Ce protocole permettra :

- d'anticiper les actions et les lieux pour le protocole ;
- d'organiser des gestes professionnels réfléchis en évitant la déstabilisation individuelle ou de l'équipe ;
- de partager la gestion de la crise ;
- d'analyser et de prendre du recul en amont de la crise.

## Au moment de la crise

**J'identifie si je suis en mesure d'effectuer l'intervention en fonction de mon état psychologique et de mes connaissances**

**oui**

Je suis en contrôle de mes émotions. Je suis directif(ve), posé(e) dans mes propos et je me déplace calmement. Bref, je contrôle mes paroles et mes gestes

**non**

Je suis moi-même en accélération: je me sens dans une lutte de pouvoir avec l'élève: je cherche à contrôler l'autre par mes gestes et mes attitudes. Je juge que le degré de dangerosité de la situation est trop élevé.

Commission scolaire de Montréal, Canada

### Au moment de la crise

Source : P. Georges, P. Chartrand, R. Tozzi et D. Martin, « La gestion des comportements agressifs : mieux prévenir pour mieux intervenir. Guide de formation », Service des ressources éducatives, Secteur de l'adaptation scolaire, Commission scolaire de Montréal, mai 2004.

## Posture, gestes à faire et à éviter

D'une manière générale, en situation de crise, l'adulte doit montrer une attitude empathique d'aide. L'échange verbal avec l'élève sera différent en fonction des différentes phases de la crise. Au point culminant, il est possible de ne rien dire. À tous les moments, l'adulte devra aussi être attentif à la communication non verbale et adopter un ton calme. Le premier objectif est d'apaiser l'élève, pas de lui tenir un discours moralisateur qui risque de renforcer la colère.

Quelques conseils de postures professionnelles, présentés sous un autre angle, issus pour la plus grande partie du travail de la circonscription 14A Montparnasse de l'académie de Paris, sont dans le tableau suivant.

	<b>À FAIRE</b>	<b>À ÉVITER</b>
Les paroles	<p>Il s'agit d'apaiser, de faire preuve d'empathie, d'écoute active. L'adulte renvoie calmement à l'enfant des paroles compréhensives visant à le sécuriser : « Je suis là, tu n'es pas seul... »</p> <p>« Je vois que tu es en colère... »</p> <p>« As-tu besoin d'aide ? »</p> <p>Il suffit parfois de reformuler ce que dit l'enfant</p>	<p>Un discours moralisateur au moment de la crise ne fait que la renforcer.</p> <p>Les paroles qui jugent, qui condamnent ou menacent.</p> <p>« Je n'en peux plus de toi. »</p> <p>« Tu es insupportable. »</p> <p>Les « toujours », « encore », « jamais » qui figent</p>

# CAP ÉCOLE INCLUSIVE

Confiance, apprentissages, partage

POUR L'ÉCOLE  
DE LA CONFIANCE

	<p>pour lui montrer qu'on entend bien ce qu'il dit.</p> <p>Dans certains cas, la moindre parole renforce la crise, il est alors préférable de ne plus rien dire jusqu'à ce que la tension se relâche.</p> <p>Une autre stratégie consiste à parler avec un autre adulte ou encore de décentrer l'attention.</p>	<p>un comportement que l'élève ne parvient pas à modifier.</p>
Décentrer l'attention	<p>Parler des centres d'intérêts de l'élève, des projets de classe à venir...</p> <p>Recentrer l'élève sur son corps : « Sens ton cœur comme il bat fort », « Souffle comme si tu gonflais un ballon. »</p>	<p>Revenir sur l'élément déclencheur ou sur tout ce qui peut froisser l'élève. Le but est en priorité d'apaiser, d'accompagner cet apaisement.</p>
La souffrance de l'enfant	<p>Reconnaître que cette crise est la conséquence d'une souffrance intense.</p> <p>Savoir se décentrer suffisamment pour ne pas se sentir personnellement agressé.</p>	<p>L'enfant ne le fait pas exprès. Il ne joue pas.</p> <p>Il est inutile de se sentir personnellement agressé.</p>
Intervenir physiquement	<p>Si l'élève accepte un contact physique et que vous avez pu constater en amont des crises que cela contribuait à l'apaiser, l'entourer dans les bras, côte à côte. Se mettre à son niveau.</p> <p>L'intervention physique doit rester exceptionnelle.</p> <p>Si elle s'avère nécessaire, prévenir l'élève que pour sa sécurité vous allez vous approcher de lui. Immobiliser les bras et l'entourer de manière à ce qu'il ne se blesse pas, ne morde pas l'adulte, ni ne l'assaille de coups. Lui expliquer ce que vous faites.</p>	<p>Tout face à face.</p> <p>De se placer au-dessus de l'enfant. Cela peut être perçu comme une posture agressive.</p>
Les parents	<p>Associer les parents de manière à réfléchir ensemble sur la manière d'éviter les crises avec ce que chacun a pu observer de l'enfant.</p> <p>Décrire les événements de manière factuelle.</p>	<p>Rejeter la culpabilité sur les parents.</p> <p>Dramatiser, interpréter ou juger.</p>
Les élèves	<p>Prendre en compte l'émotion ressentie par les autres élèves spectateurs de la crise. Leur permettre de s'exprimer.</p> <p>Les valoriser si leur comportement au moment de la crise en a facilité la gestion.</p> <p>Les rassurer quant à la capacité de l'école à gérer la situation.</p>	<p>Dramatiser. Renforcer la peur que certains élèves peuvent ressentir en laissant paraître ses propres craintes.</p>
Les victimes éventuelles	<p>Reconnaître le statut de victime aux enfants ayant subi la crise. Les prendre en compte.</p> <p>Pratiquer l'écoute active : écouter en montrant de l'intérêt à ce qui est dit par l'enfant et sans</p>	<p>Renforcer par son attitude ou ses paroles l'émotion ressentie.</p> <p>À l'opposé, être dans le déni.</p>

# CAP ÉCOLE INCLUSIVE

Confiance, apprentissages, partage

POUR L'ÉCOLE  
DE LA CONFIANCE

	préjugé, reformuler pour s'assurer auprès de lui d'avoir bien compris son propos...	
L'équipe pédagogique	<p>L'enseignant confronté à cette situation a besoin d'un appui solidaire de ses collègues par des décisions communes et des actes.</p> <p>Reconnaître la difficulté et réfléchir ensemble pour construire un projet pertinent pour l'élève.</p> <p>Prendre en compte les besoins de l'élève et ceux de l'enseignant.</p> <p>Favoriser la cohérence des modalités de réaction au sein de l'équipe pédagogique afin d'éviter tout traitement disparate des crises selon les enseignants.</p>	La simple compassion est insuffisante, voire même contre-productive lorsqu'elle renforce les peurs.
L'équipe de vie scolaire	<p>La concertation entre les enseignants et l'équipe de vie scolaire est essentielle afin de faciliter la prise en charge de l'élève par les surveillants et/ou le CPE en cas de crise.</p> <p>Il est indispensable que chaque phase post-crise donne lieu à un échange entre les membres de la vie scolaire impliqués et l'enseignant, afin de valider le protocole mis en œuvre de gestion de l'élève en cas de sortie nécessaire de cours. Ce bilan devra être diffusé à l'ensemble de l'équipe pédagogique afin d'harmoniser les pratiques de gestion de l'élève.</p> <p>Il est recommandé une prise en charge de l'élève par deux personnes afin d'éviter toute situation de crise.</p> <p>Le protocole de prise en charge de l'élève par les enseignants doit être diffusé en amont à l'équipe de vie scolaire afin que les assistants d'éducation puissent adapter leur positionnement à celui adopté par l'ensemble des enseignants.</p> <p>Il est recommandé que le CPE soit l'interface entre les équipes de vie scolaire concernées par la prise en charge de l'élève et l'équipe pédagogique.</p>	<p>Une absence de transmission du protocole à l'équipe de vie scolaire.</p> <p>Une gestion de l'élève dans un lieu clos par une personne seule.</p> <p>Une absence de communication post-crise entre équipe pédagogique et équipe de vie scolaire.</p>
Equipe médico-sociales (médecin scolaire, infirmières, Psy-EN)	L'équipe médico-sociale peut, en particulier dans le 2 <sup>nd</sup> degré, intervenir dans le protocole de prise en charge de l'élève en cas de crise. Elle est susceptible d'apporter une réelle expertise dans les gestes et attitudes qui peuvent prévenir les crises.	<p>Négliger l'apport des équipes médico-sociales en liaison avec une présence sur le terrain irrégulière.</p> <p>Ne pas suffisamment s'appuyer sur leur expertise et leur rôle de relais auprès de la famille.</p>



# CAP ÉCOLE INCLUSIVE

Confiance, apprentissages, partage

POUR L'ÉCOLE  
DE LA CONFIANCE

L'équipe médico-sociale sert de relais auprès de la famille et du (des) médecin(s) intervenant potentiellement auprès de l'enfant en dehors du temps scolaire.

L'équipe médico-sociale joue un rôle dans la mise en œuvre du projet d'accompagnement individualisé de l'élève.

L'équipe médico-sociale, en période de crise, peut influencer sur les stratégies de prise en charge médicale et paramédicale : elle peut conseiller à la famille de refaire le point sur les besoins spécifiques de l'enfant. Des conseils relatifs à la durée du sommeil, la rééducation orthophonique, des séances de psychomotricité, un suivi psychothérapeutique, une rééducation orthoptique, des séances de guidance parentale, ou encore des dispositifs d'aménagement pédagogique peuvent être proposés, et sont susceptibles de faire évoluer le protocole de prise en charge : ceci devra dès lors donner lieu à une équipe de suivi de scolarité faisant intervenir l'ensemble des acteurs prenant en charge l'élève au sein de l'établissement.