
INTERVENIR EN CAS D'INCIDENT CRITIQUE

GUIDE-RESSOURCE DESTINÉ AUX ÉCOLES



**BRITISH
COLUMBIA**

Ministry of Education

INTERVENIR EN CAS D'INCIDENT CRITIQUE

GUIDE-RESSOURCE DESTINÉ AUX ÉCOLES

PRÉPARÉ PAR
SPECIAL PROGRAMS BRANCH

TRADUIT PAR
BUREAU DES PROGRAMMES DE LANGUE FRANÇAISE

1998

MINISTRY OF EDUCATION

REMERCIEMENTS

Le ministère de l'Éducation tient à remercier les nombreux districts scolaires de la Colombie-Britannique et d'autres provinces qui ont travaillé au développement de plans locaux d'intervention en cas d'incident critique et qui ont mis en commun leurs recherches et leur expérience pour la préparation de ce guide-ressource.

District scolaire n° 6 (Rocky Mountain)
District scolaire n° 27 (Cariboo-Chilcotin)
District scolaire n° 36 (Surrey)
District scolaire n° 37 (Delta)
District scolaire n° 38 (Richmond)
District scolaire n° 41 (Burnaby)
District scolaire n° 43 (Coquitlam)
District scolaire n° 67 (Okanagan Skaha)
District scolaire n° 69 (Qualicum)
District scolaire n° 71 (Comox Valley)
District scolaire n° 78 (Fraser-Cascade)
District scolaire n° 79 (Cowichan Valley)
District scolaire n° 85 (Vancouver Island North)

De plus, le Bureau de l'éducation spécialisée du Ministère tient à souligner la contribution des personnes suivantes à la planification et à la révision de ce document :

Sandra Cogdon, district scolaire n° 44 (North Vancouver)
Werner Eichstadter, district scolaire n° 54 (Bulkley Valley)
Bob Emerson, district scolaire n° 36 (Surrey)
Bill Forst, district scolaire n° 46 (Sunshine Coast)
Louise Martinson, district scolaire n° 37 (Delta)
Anne O'Connor, district scolaire n° 37 (Delta)
Inder Mehar, Ministry Responsible for Multiculturalism, Human Rights
and Immigration
Jennifer White, BC Suicide Prevention Program, Université de la
Colombie-Britannique

TABLE DES MATIÈRES

À PROPOS DE CE GUIDE-RESSOURCE	7
ÉQUIPES D'INTERVENTION	
CRÉATION DES ÉQUIPES D'INTERVENTION	13
ÉLÉMENTS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION LORS DE L'ÉLABORATION D'UN PLAN D'INTERVENTION	16
PLAN D'INTERVENTION DE L'ÉCOLE EN CAS D'INCIDENT CRITIQUE	19
ÉTAPE 1 – RASSEMBLEMENT DES FAITS	19
ÉTAPE 2 – COMMUNICATIONS AVEC LE DISTRICT	19
ÉTAPE 3 – METTRE L'ÉQUIPE DE L'ÉCOLE À L'OEUVRE	20
ÉTAPE 4 – COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL	22
ÉTAPE 5 – MISE SUR PIED DE CENTRES DE CONSULTATION	23
ÉTAPE 6 – CONVERSATION AVEC LES ÉLÈVES	24
ÉTAPE 7 – INFORMATION DESTINÉE AUX PARENTS	25
ÉTAPE 8 – INFORMATION CONCERNANT LES FUNÉRAILLES	25
ÉTAPE 9 – REVUE EFFECTUÉE PAR L'ÉQUIPE	26
ÉTAPE 10 – ACTIVITÉ COMMÉMORATIVE	26
DIRECTIVES POUR LES COMMUNICATIONS	
MESSAGE À L'INTENTION DE LA POPULATION ÉTUDIANTE	29
SCHÉMA PROPOSÉ D'UNE DISCUSSION DE CLASSE	32
COMMUNICATIONS AVEC LES PARENTS ET LES TUTEURS	37
LIGNES DIRECTRICES CONCERNANT LES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS	41
ASPECTS JURIDIQUES	45
LISTES DE CONTRÔLE ET MODÈLES DE RÉUNIONS	
ÉQUIPE DE L'ÉCOLE – LISTE DE CONTRÔLE EN CAS D'INCIDENT CRITIQUE	49
ENSEIGNANT – LISTE DE CONTRÔLE EN CAS D'INCIDENT CRITIQUE	50
PERSONNEL DE L'ÉCOLE – LISTE DE CONTRÔLE EN CAS D'INCIDENT CRITIQUE	51
MODÈLE DE L'ORDRE DU JOUR D'UNE RÉUNION – ÉQUIPE DE L'ÉCOLE	52
MODÈLE DE L'ORDRE DU JOUR D'UNE RÉUNION DU PERSONNEL	53
LISTE DE NOMS ET DE NUMÉROS DE TÉLÉPHONE EN CAS D'INCIDENT CRITIQUE	54
ANNEXES	
ANNEXE 1 – CENTRES DE CONSULTATION SPONTANÉE	57
ANNEXE 2 – LIGNES DIRECTRICES CONCERNANT UN GROUPE DE SOUTIEN	59
ANNEXE 3 – SÉANCE DE TÉMOIGNAGES SUR LE STRESS CAUSÉ PAR UN INCIDENT CRITIQUE	61
ANNEXE 4 – COMPRENDRE ET VIVRE LE DEUIL	65
ANNEXE 5 – PROGRAMMES D'ÉDUCATION ALTERNATIVE	69
ANNEXE 6 – SIGNES AVERTISSEURS DU SUICIDE ET MANIÈRES D'AIDER	71
ANNEXE 7 – DOCUMENTS DESTINÉS AUX PARENTS PAR SUITE D'UN INCIDENT CRITIQUE	73
RESSOURCES	83

INTERVENIR EN CAS D'INCIDENT CRITIQUE :

GUIDE-RESSOURCE DESTINÉ AUX ÉCOLES

Un événement tragique tel que la mort soudaine ou le suicide d'un membre d'une communauté scolaire peut susciter chez les élèves et les membres du personnel de vifs sentiments d'anxiété, de culpabilité ou de colère. Il importe donc que les écoles disposent déjà de plans d'intervention qu'elles pourront mettre en oeuvre afin d'atténuer l'effet négatif de ce type d'incident sur la communauté.

Le fait d'aider les élèves et le personnel de l'école à mieux vivre leurs réactions réduit la probabilité que cet incident n'entraîne d'autres événements malheureux. Par suite du décès de l'un des leurs, certains membres d'une communauté scolaire pourront se sentir envahis par la peur; d'autres seront obsédés par l'idée de la mort ou auront des pensées suicidaires. D'autres encore s'absenteront de l'école, adopteront un comportement inopportun ou passeront à l'acte. Un protocole préétabli visant à aider les élèves et le personnel peut contribuer efficacement à amoindrir les difficultés, qu'elles soient d'ordre physique, psychologique ou social. Le soutien apporté aux élèves et au personnel a essentiellement pour objet de leur permettre, ainsi qu'à leurs familles, de s'aider eux-mêmes et d'améliorer leurs habiletés à faire face ultérieurement à d'autres incidents critiques.

FACTEURS DÉTERMINANT UN INCIDENT CRITIQUE

Les écoles et les districts scolaires doivent souvent faire face à des incidents soudains et imprévus pouvant s'avérer pénibles pour les élèves, le personnel et la collectivité. Un décès soudain ou des blessures graves à la suite d'un accident, à une maladie, à un acte de violence ou à de mauvais traitements peuvent avoir un effet marqué sur une population scolaire. Le suicide d'un membre de la communauté scolaire peut avoir un effet dévastateur sur une école. D'autres événements traumatisants, comme un incendie, une inondation ou un incident mettant en danger l'école ou la collectivité, peuvent aussi perturber les élèves et les membres du personnel. Tout incident qui a des effets négatifs sur l'école et qui interrompt le cours normal de la vie scolaire peut être considéré comme un incident critique.

Ce type d'incident peut provoquer, chez les élèves et le personnel d'une école, de vives réactions émotives dont les symptômes varieront selon l'acquis culturel de chacun. Dans le climat chargé d'émotions qui suit un incident critique, l'existence de plans bien établis en vue de répondre à la situation peut minimiser la confusion et assurer des prises de décisions réfléchies et exhaustives.

- Des plans préétablis contenant des lignes directrices relatives à la prestation de services de soutien peuvent accélérer l'intervention dans les cas où le temps est un facteur primordial.
- Les écoles doivent prendre les dispositions nécessaires pour qu'un incident ne provoque pas un enchaînement de réactions au sein de la communauté scolaire ou qu'il ne suscite pas de conflits nuisibles parmi le personnel qui tente de prendre des décisions en cette période de grande tension.

À PROPOS DE CE GUIDE-RESSOURCE

Ce guide-ressource a pour objet d'aider les écoles à élaborer des protocoles pouvant leur permettre d'intervenir en cas d'incident critique. Il traite essentiellement de plans proactifs concernant la manière de faire face aux effets traumatisants de ce type d'incident sur une partie ou sur l'ensemble de la communauté scolaire.

Il contient un protocole général qui indique les étapes d'intervention à suivre en cas d'incident critique, ainsi qu'une documentation susceptible d'aider le personnel d'une école à comprendre et à remplir le rôle de soutien qu'il sera appelé à jouer en situation de crise. Le ministère de l'Éducation ne prescrit aucune norme relativement aux interventions consécutives à un incident critique dans les écoles. C'est à chaque conseil scolaire que revient la tâche d'élaborer les normes destinées aux écoles de son district. Il est à souhaiter que ce guide sera utile à l'étape de la préparation. Les protocoles et les services qu'il contient peuvent constituer des objectifs que chaque district peut s'approprier à la mesure de ses ressources.

- La façon dont le district et l'école réagissent à une situation de crise est toujours suivie de près. Il est essentiel que les élèves et leurs familles trouvent un réconfort dans les dispositions adoptées et qu'ils sentent que la situation est en bonnes mains.

L'IMPORTANCE D'UN PLAN D'INTERVENTION

Lorsqu'un incident critique survient, les responsables disposent généralement de peu de temps pour prendre des décisions réfléchies tenant compte de tous les aspects d'une question. Il serait souhaitable que les écoles élaborent des plans généraux en vue de réagir à diverses situations de crise, au même titre qu'elles mettent sur pied des plans d'évacuation en cas d'incendie ou de tremblement de terre. Il y aurait lieu également que les élèves et les membres du personnel répètent les directives d'urgence, tout comme les exercices d'incendie, de façon que tous soient prêts à faire face à un incident critique.

AVANT QU'UNE SITUATION DE CRISE SE PRODUISE

Une bonne préparation doit traduire une capacité de faire face à des situations d'urgence et comporter un plan permettant de réagir aux effets traumatisants d'un incident critique. Elle doit comprendre notamment :

- la mise sur pied d'équipes d'intervention en cas d'incident critique à l'échelle de l'école et du district scolaire;
- un protocole pour la gestion efficace des situations d'urgence;
- l'élaboration, à l'échelle du district et de l'école, de plans visant à atténuer les effets traumatisants d'une situation de crise;
- la formation des intervenants en ce qui a trait tant aux situations d'urgence qu'aux incidents critiques;
- la révision à dates fixes, s'il y a lieu, des plans d'intervention en cas d'incident critique.

Les incidents critiques touchant une communauté scolaire ne comprennent pas uniquement ceux qui surviennent dans le cours d'une journée normale, sur le terrain de l'école. D'autres incidents qui se produisent sur la propriété de l'école, après les heures de classe, ou en dehors de l'école, lors d'une sortie ou d'un événement sportif, peuvent aussi nécessiter une réaction immédiate de la part des autorités scolaires. Toutes les écoles doivent avoir des plans d'intervention pouvant leur permettre de réagir immédiatement à une situation d'urgence.

Le plan d'urgence et le protocole d'intervention en cas d'incident critique doivent être conçus pour répondre à diverses situations de crise, notamment :

- l'utilisation d'armes à feu
- des blessures graves, une agression ou un meurtre
- la présence d'un intrus, avant ou après les heures d'école
- un enlèvement ou une prise d'otages
- un suicide ou un décès soudain
- une urgence due à une maladie aiguë

- un accident impliquant un autobus ou un autre véhicule
- de mauvais traitements infligés à un élève dans l'école
- une alerte à la bombe
- un déversement accidentel de produits chimiques
- une catastrophe naturelle (panne d'électricité majeure, bris de conduits d'eau, inondation, tornade, tremblement de terre)

La sécurité des élèves et du personnel doit occuper une importance primordiale dans l'élaboration de directives d'urgence. Les autres questions essentielles devant entrer en ligne de compte sont notamment :

- le processus devant servir à évaluer la gravité de la situation;
- la méthode à employer concernant les demandes d'aide;
- la marche à suivre pour désamorcer et maîtriser la situation et obtenir une aide supplémentaire;
- le rôle des spécialistes et le moment propice pour faire appel à leurs services (policiers, professionnels de la santé mentale, etc.);
- la rencontre de l'équipe d'intervention en cas d'incident critique, afin de décider d'autres mesures à prendre et, s'il y a lieu, de mettre en oeuvre des plans d'intervention.

APRÈS UN INCIDENT CRITIQUE

Dès que la sécurité des élèves et du personnel est assurée, le protocole d'intervention peut entrer en vigueur, s'il y a lieu.

Lorsqu'un incident critique se produit quelque part au sein d'un district, il faut en aviser les autorités du district le plus tôt possible. Celles-ci pourront mobiliser sans peine les ressources dont elles disposent, afin de venir en aide aux écoles qui le demandent. L'équipe d'intervention du district doit faire en sorte que toutes les ressources dont une école a besoin soient mises à la disposition de cette dernière et que d'autres sources d'aide supplémentaire (travailleurs de la santé ou travailleurs sociaux) soient aussi disponibles. À l'échelle de l'école, les membres de l'équipe d'intervention doivent être libérés temporairement de leurs fonctions et de leurs responsabilités habituelles de manière qu'ils puissent mettre en oeuvre les plans d'intervention et répondre rapidement et efficacement aux besoins des élèves et du personnel.

Les deux équipes, soit celle du district et celle de l'école, doivent suivre la situation de près et continuer à prêter assistance tant aux membres du personnel qu'aux élèves. Il arrive que des événements tragiques aient des effets à long terme chez certains membres de la communauté scolaire. Il se peut alors que les élèves et le personnel touchés aient besoin d'aide afin de trouver les services de soutien appropriés pour une période prolongée.

Il est essentiel que l'on passe en revue la façon dont on a réagi face à l'incident critique et conséquemment, que l'on formule des recommandations visant à améliorer le plan d'intervention. Chaque fois que le protocole est utilisé, les personnes chargées de sa mise en application découvrent des manières de le mettre au point et de l'améliorer.

ASPECTS JURIDIQUES

Dans le cadre de la préparation des plans d'intervention de l'école et du district, il importe que les questions touchant la gestion des documents et la confidentialité soient bien comprises. Afin de s'assurer que ces plans répondent aux exigences de la Freedom of Information and Protection of Privacy Act (FOIPPA) [Loi sur l'accès à l'information et sur la protection de la vie privée], les responsables doivent consulter le spécialiste de l'information et de la confidentialité du district et l'avocat du conseil scolaire. Les dispositions de cette Loi visent essentiellement les communications écrites. Néanmoins, tout document rédigé à partir d'une communication orale (comme une circulaire) est aussi assujéti à ses prescriptions.

Les écoles doivent également se rappeler que les dispositions de la Loi sur les jeunes contrevenants s'appliquent à tout compte rendu contenant des renseignements relatifs à une infraction qui aurait pu être commise par un jeune.

Un incident critique peut, par sa nature, fournir à une communauté scolaire une occasion de se familiariser avec de graves questions sociales telles que la violence faite aux femmes, le racisme ou la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle. Bien que les questions soulevées par un incident puissent s'avérer épineuses pour la communauté scolaire, il importe que l'école souligne honnêtement le lien qui existe entre ces questions et l'incident; ce processus aide la communauté à surmonter l'incident critique. Les plans de suivi pourront prévoir notamment une formation visant la sensibilisation axée sur l'acceptation de la diversité ou l'élimination du harcèlement au sein de l'école ou du district.

ÉQUIPES D'INTERVENTION

CRÉATION DES ÉQUIPES D'INTERVENTION

Dans bien des districts, l'expérience a révélé qu'il est nécessaire, en cas d'incident critique, de disposer d'équipes d'intervention à la fois au sein du district et de l'école. Cependant, à quelques reprises dans le passé, certains districts scolaires ont collaboré avec des organismes communautaires comme des services de santé mentale, à l'établissement d'une équipe d'intervention à l'échelle de la collectivité. L'équipe du district peut, lorsqu'il y a lieu, aider des écoles à faire face à des incidents critiques. Pour sa part, l'équipe de l'école doit s'occuper d'aider la direction à organiser l'intervention lorsqu'un incident critique survient à l'échelle de l'école.

L'ÉQUIPE D'INTERVENTION DU DISTRICT

L'équipe du district a souvent à sa tête le directeur général ou son adjoint. En sa qualité de chef d'équipe, celui-ci doit, à l'occasion, agir au nom des conseillers scolaires et prendre rapidement des décisions complexes au nom du Conseil; il importe, par conséquent, qu'il possède l'autorité nécessaire pour le faire. Le personnel spécialisé du district scolaire, ainsi que des professionnels locaux et des représentants des services de santé communautaires peuvent aussi jouer des rôles importants au sein de cette équipe.

L'équipe du district se compose souvent des personnes suivantes :

- le directeur général ou son adjoint
- le directeur des programmes spéciaux ou des services d'éducation spécialisée
- le psychologue scolaire ou le responsable du service de consultation
- le personnel de santé mentale, Ministry for Children and Families [ministère de la Famille et de l'Enfance]
- des membres du personnel du district, s'il y a lieu (coordonnateur de l'Éducation autochtone, coordonnateur du programme d'éducation alternative, etc.)
- des professionnels locaux, s'il y a lieu

Une des premières responsabilités de cette équipe consiste à élaborer un protocole pour l'ensemble du district. Une fois les plans établis, l'équipe doit s'assurer que tous ses membres connaissent le protocole et qu'ils comprennent bien les tâches dont ils devront s'acquitter les cas échéant.

L'équipe du district peut prêter assistance à une école, de diverses manières, notamment :

- collaborer à la création d'équipes au sein de l'école et revoir les plans développés par les écoles;
- aider à la formation des équipes de l'école;
- déterminer, de concert avec le directeur et l'équipe d'intervention de l'école, s'il y a lieu de demander l'aide d'un organisme communautaire ou d'un autre organisme relevant du district scolaire;

- assurer la liaison avec des organismes communautaires établis tels que les services de santé mentale, les services d'aide aux victimes, les services policiers ou des équipes communautaires d'intervention en cas d'incident critique;
- répondre aux demandes de renseignements des médias et s'occuper de questions liées aux communications avec l'ensemble de la collectivité;
- communiquer avec les autres écoles dont les élèves ou le personnel a pu être touché par l'incident;
- dresser, à l'intention de toutes les écoles, une liste à jour de personnes et d'organismes auxquels s'adresser en cas d'urgence;
- s'il y a lieu, travailler à partir de l'école touchée par l'incident;
- organiser, à l'intention du personnel de l'école, une séance de témoignages sur le stress causé par un incident critique.

Une fois un incident passé, l'équipe du district peut aider l'équipe de l'école concernée à revoir son plan d'intervention et à l'améliorer. Les deux équipes pourront ensuite faire part aux autres écoles du district des mérites et des faiblesses du protocole. Un tel échange permet de créer des liens entre les écoles et de faire en sorte que toutes les équipes au sein du district tirent aussi parti de cette expérience récente.

ÉQUIPE D'INTERVENTION DE L'ÉCOLE EN CAS D'INCIDENT CRITIQUE

Chaque école doit former une équipe qui aura pour tâche d'intervenir en cas d'incident critique. Les membres de cette équipe doivent être choisis pour les qualités de chef qu'ils manifestent déjà au sein de l'école ou pour d'autres qualités appréciables en situation de crise. Ces personnes doivent être à la fois désireuses et capables d'aider la direction de l'école à mettre en oeuvre le plan d'intervention prévu. Cette équipe peut comprendre notamment :

- la direction de l'école;
- des conseillers;
- des chefs de départements ou d'autres enseignants possédant des qualités de chefs;
- d'autres membres du personnel (aide-enseignant, éducateur spécialisé, personnel multiculturel, personnel de soutien, etc.).

Tout comme l'équipe du district, l'équipe de l'école doit s'attacher en premier lieu à développer un plan ou un protocole qui lui soit propre. La plupart du temps, ce dernier se fonde sur les lignes de conduite établies à l'échelle du district.

Au moment d'entreprendre sa préparation, l'équipe de l'école peut se servir du cadre de travail fourni par l'équipe du district ou s'inspirer du présent document. Il importe que l'équipe de l'école reçoive une formation adéquate de façon que chacun de ses membres puisse se familiariser avec le plan global, qu'il comprenne précisément les tâches qui lui incombent et qu'il acquière les habiletés nécessaires pour être en mesure de les exécuter.

Une fois le plan terminé, l'école doit en communiquer un exemplaire à l'équipe du district. L'échéance prévue à cette fin est le début de chaque année scolaire. Le plan doit contenir une liste de tous les membres de l'équipe de l'école, avec leurs attributions et leurs numéros de téléphone après les heures de classe. La facilité de communication est essentielle pour que les équipes puissent se mobiliser rapidement en cas d'incident critique.

À l'échelle de l'école, chaque membre du personnel doit recevoir deux exemplaires du plan, soit un pour le travail et l'autre pour la maison. Les membres du personnel doivent aussi avoir l'occasion d'en discuter avec l'équipe de l'école, soit au cours d'une réunion du personnel, soit durant une séance de formation pédagogique. Parmi les sujets qu'ils pourront aborder se trouvent notamment des questions se rapportant aux lignes de conduite et à la dynamique des réactions liées à un deuil et aux traumatismes. Les conseillers de l'école possèdent généralement la compétence nécessaire pour dispenser cette formation. Les documents pouvant servir à la séance figurent dans les annexes du présent guide-ressource.

Il importe également que l'école prépare, à l'intention des parents et des membres du personnel, un manuel ou une brochure expliquant le protocole d'intervention en cas d'incident critique. Elle doit renseigner les parents sur le plan et, dans la mesure du possible, leur transmettre des documents traduits dans leur langue. Un examen des ressources disponibles actuellement en Colombie-Britannique et ailleurs au sujet du protocole à observer en cas d'incident critique ou de mort soudaine indique que celles-ci possèdent certains traits communs, notamment :

- Une introduction décrivant l'importance de mesures préparatoires et de lignes de conduite efficaces relativement à une intervention.
- Un plan d'action comportant des étapes claires et faciles à suivre, que la direction et l'équipe de l'école pourront adopter en cas d'incident critique.
- Une délimitation des attributions et des responsabilités de divers membres de la communauté scolaire relativement à la mise en oeuvre du plan.
- Des stratégies en vue d'offrir des services de consultation aux élèves et aux membres du personnel.
- Des plans visant à permettre d'identifier les personnes à risque après un incident critique.
- D'autres lignes de conduite visant la mise en oeuvre de programmes à l'extérieur de l'école, lorsqu'il y a lieu.
- Du matériel d'appui comme des schémas de réunions de classe ou du personnel, des modèles de communications destinées aux parents, de l'information concernant les réactions face à un deuil et au stress, et une liste de personnes et d'organismes avec leurs numéros de téléphone en cas d'urgence, afin que l'équipe puisse obtenir de l'aide rapidement.

FORMER UNE ÉQUIPE D'INTERVENTION

Pour devenir membre d'une équipe d'intervention en cas d'incident critique, une personne doit manifester les habiletés et les traits de caractère suivants :

- compassion, bienveillance et entregent
- qualités de chef et capacité de prendre des décisions
- capacité d'exécuter des décisions jusqu'au bout
- disponibilité et souplesse (en dehors des heures de classe)
- aptitude à l'écoute
- respect de la confidentialité
- bonne compréhension de la façon de prendre soin d'elle-même durant et après la situation de crise

*Adapté du document intitulé
Crisis Response Manual, avec
l'autorisation du District scolaire
n° 71 (Vallée de Comox).*

ÉLÉMENTS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION LORS DE L'ÉLABORATION D'UN PLAN D'INTERVENTION EN CAS D'INCIDENT CRITIQUE

A fin d'être prête à faire face à un événement traumatisant, l'équipe doit, avant toute chose, élaborer un plan d'intervention. De nombreux éléments doivent entrer en ligne de compte dans le processus d'élaboration, depuis des questions d'ordre pratique, comme dresser des listes de numéros de téléphone, jusqu'à des tâches complexes, comme s'assurer que les personnes chargées de la mise en oeuvre du plan font preuve de tact et de sensibilité face aux besoins émotifs des personnes touchées. Bien que chaque communauté scolaire soit différente et ait des besoins uniques, il est bon de s'arrêter et de prendre le temps d'examiner les éléments suivants lorsque vient le moment d'élaborer un plan.

DIVERSITÉ CULTURELLE

Face à la diversité culturelle qui existe souvent au sein des écoles et des communautés, le personnel d'une école doit examiner la possibilité d'élaborer des plans dont les stratégies traduiront cette réalité. Ces stratégies doivent prendre en compte des personnes et des groupes susceptibles de réagir autrement que prévu par le personnel en raison de leur culture. Voici quelques idées importantes à prendre en considération lors de l'élaboration et de la mise en oeuvre d'un plan d'intervention dans une école comptant des élèves d'origines culturelles diverses :

- des personnes et des groupes issus de cultures diverses peuvent réagir de manières différentes à des situations de grande tension;
- les services d'intervention en cas d'incident critique doivent parfois faire appel à des personnes de l'extérieur de l'école ou même du district, qui parlent couramment d'autres langues;
- les croyances associées aux doctrines religieuses, aux concepts de la mort et au processus de deuil différent selon les cultures.

PERSONNES À RISQUE

Après un incident critique, certains membres de la communauté scolaire sont particulièrement à risque. Des enfants ou des adultes qui étaient proches d'une personne décédée soudainement peuvent devenir vulnérables et avoir besoin d'aide. Des membres du personnel ou des élèves qui ont perdu un être cher peu de temps avant l'incident peuvent être très ébranlés par un décès ou par un événement critique touchant l'école. Les enfants qui ont des troubles émotifs ou des troubles du comportement sont particulièrement sensibles aux perturbations émotives, ainsi qu'aux changements d'habitudes que peut entraîner un incident critique. Les protocoles du district et de l'école concernant la gestion d'une situation de crise doivent comporter des plans visant à répondre aux besoins de ces personnes.

Les élèves qui sont à risque relativement au suicide ou ceux qui ont déjà tenté de s'enlever la vie deviennent encore plus vulnérables après une situation de crise, surtout si celle-ci avait pour cause le suicide d'un autre élève. Des plans et des interventions pertinents diminuent les probabilités de gestes similaires, qualifiés

parfois de « suicides par mimétisme ». Les membres du personnel et les élèves qui étaient très liés à une personne suicidée éprouvent habituellement un sentiment de colère et de culpabilité pour n'avoir pu empêcher cette tragédie. Il se peut qu'ils aient besoin de réconfort et d'aide pour parvenir à comprendre leurs sentiments et obtenir les services d'un conseiller.

Après une perte ou un événement tragique, les jeunes se sentent parfois isolés et seuls avec leur peine. Il est essentiel que l'école leur apporte un soutien afin qu'ils sachent qu'ils ne sont pas seuls, que leurs réactions et leurs sentiments sont normaux et qu'ils peuvent obtenir de l'aide. Une préparation préalable peut aider le personnel de l'école à reconnaître les élèves qui ont besoin d'aide pour surmonter une situation de crise. De plus, une formation relative aux incidents critiques permettra aux membres du personnel d'acquérir les habiletés dont ils auront besoin pour agir efficacement.

ÉLÈVES VULNÉRABLES

Face à un incident critique, certains élèves sont plus vulnérables que d'autres, en raison de leur situation personnelle. Les élèves ayant des besoins particuliers, ceux qui sont issus de minorités culturelles, ceux de langue maternelle autre que l'anglais ou le français, et les élèves en résidence temporaire au Canada, qui ne peuvent compter sur l'appui et les conseils immédiats de leurs parents durant leur séjour ici, ne constituent que quelques exemples de situations nécessitant parfois une attention spéciale. À titre d'exemple, les élèves qui ont des troubles du comportement et une faible estime de soi, comme cela est fréquent, peuvent réagir de façon disproportionnée à une situation de crise ou à un événement traumatisant, même si l'incident ne les touche pas directement. Les élèves qui ont des difficultés à communiquer ou des déficiences intellectuelles auront peut-être besoin d'une aide supplémentaire pour comprendre et surmonter l'incident. Certains élèves acceptent mal les changements apportés à leur programme quotidien, et les mesures d'intervention peuvent perturber davantage leurs capacités d'adaptation.

Certains élèves sont plus portés que d'autres à la dépression, aux comportements autodestructeurs et aux tendances suicidaires. Cela peut provenir en partie du fait qu'ils ont de la difficulté à comprendre et à exprimer leurs sentiments ou qu'ils se sentent isolés. L'équipe d'intervention en cas d'incident critique doit veiller particulièrement à préparer un plan d'aide pour ces élèves. Dans certains cas, la participation des parents s'avérera nécessaire; le plan pourrait prévoir, notamment, que l'élève s'éloigne du milieu scolaire pour quelque temps. Dans la mesure du possible cependant l'équipe doit s'efforcer de mettre en oeuvre des plans d'intervention au sein de l'école et ce, pour la majorité des élèves.

BESOINS DU PERSONNEL DE L'ÉCOLE

Il se peut que des membres du personnel soient surpris de leurs propres réactions face à un événement tragique frappant la communauté scolaire. Ceux qui étaient proches de la personne décédée ou qu'un incident traumatisant touche directement ont parfois besoin d'une aide supplémentaire pour être en mesure de s'acquitter de leurs tâches dans le cadre du plan d'intervention. Certains se sentent envahis par un sentiment d'anxiété ou de tristesse qui paraît hors de proportion avec la relation qu'ils entretenaient avec la personne directement touchée. Un tel sentiment peut découler en partie de pertes mal assumées dans leur propre vie. Il importe que tous les membres du personnel reçoivent une

IL SE PEUT QUE DES MEMBRES DU PERSONNEL SOIENT SURPRIS DE LEURS PROPRES RÉACTIONS FACE À UN ÉVÉNEMENT TRAGIQUE FRAPPANT LA COMMUNAUTÉ SCOLAIRE. CEUX QUI ÉTAIENT PROCHES DE LA PERSONNE DÉCÉDÉE OU QU'UN INCIDENT TRAUMATISANT TOUCHE DIRECTEMENT ONT PARFOIS BESOIN D'UNE AIDE SUPPLÉMENTAIRE...

information adéquate et à jour, et qu'ils aient l'occasion de parler de leurs sentiments. La nature de l'incident critique et l'intensité de l'engagement qu'ils doivent manifester pour aider les élèves à affronter la situation peuvent contribuer à raviver chez eux des problèmes requérant l'aide d'un conseiller.

Face au caractère parfois traumatisant d'un incident critique, les mécanismes d'adaptation des enseignants et des membres du personnel, même expérimentés, peuvent faillir. Des adultes peuvent éprouver de graves symptômes de désarroi qui leur rendent la tâche difficile. Ils peuvent avoir besoin d'aide pour maîtriser ce stress. Même lorsqu'ils estiment affronter la crise correctement, certains membres du personnel peuvent éprouver des symptômes dus au stress, comme la fatigue, les maux d'estomac ou de tête, les douleurs de poitrine, le manque de concentration, les engourdissements, le sentiment d'être dépassé et autres.

Les protocoles de districts doivent prévoir, à l'intention du personnel, des séances de témoignages sur le stress causé par un incident critique. Même si, comme cela est souvent le cas, le personnel ou l'administration n'en voit pas la nécessité à priori, des études ont révélé que les personnes ayant vécu des événements traumatisants considèrent de telles séances comme essentielles au bien-être de tous. Il importe que les animateurs de séances possèdent une formation reconnue dans ce domaine. Les protocoles de districts doivent prévoir des cours de formation à l'intention des membres du personnel qui souhaiteraient animer de telles séances. Pour de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez vous reporter au paragraphe intitulé Séances de témoignages sur le stress causé par un incident critique, à l'Annexe 3 du présent document.

PLAN D'INTERVENTION DE L'ÉCOLE EN CAS D'INCIDENT CRITIQUE

Le protocole général ci-dessous est une version adaptée de documents provenant de plusieurs districts de la Colombie-Britannique et d'autres provinces. Il constitue un modèle dont les districts pourront s'inspirer au moment de préparer les manuels d'instructions qu'ils destinent à leurs écoles ou dont ils pourront se servir à titre comparatif au moment de réviser leurs protocoles actuels d'intervention en cas d'incident critique.

Ce modèle compte dix étapes qui sont décrites ci-dessous. Comme, dans bien des cas, les incidents critiques ont trait à la mort soudaine d'un (de) membre(s) d'une communauté scolaire, le langage utilisé dans le modèle se rapporte à ce type d'incident. Les étapes peuvent être adaptées à n'importe quel événement traumatisant touchant une école.

Aux fins de ce modèle, le terme « direction » désigne soit le directeur de l'école, soit son remplaçant.

ÉTAPE 1 – RASSEMBLEMENT DES FAITS

1. La direction obtient confirmation de l'incident critique auprès de sources fiables, notamment :
 - la famille immédiate;
 - les services policiers;
 - le coroner;
 - le personnel du district scolaire;
 - des personnes-ressources au sein de la collectivité, comme un travailleur de santé mentale.
2. La direction recueille des renseignements sur l'incident critique. Elle :
 - en vérifie les détails;
 - identifie les personnes concernées;
 - évalue le climat émotif de l'école et, s'il y a lieu, s'occupe des besoins immédiats des élèves et du personnel en matière de sécurité.
3. La direction communique avec les familles directement touchées afin de déterminer avec elles la façon dont elle annoncera l'incident aux médias, ainsi qu'aux élèves et au personnel de l'école.

ÉTAPE 2 – COMMUNICATIONS AVEC LE DISTRICT

1. La direction de l'école téléphone au chef désigné de l'équipe d'intervention du district. Si ce dernier n'est pas disponible, il communique alors avec un autre membre de l'équipe, qui à son tour appellera les autres membres.

NOTRE SOURCE

Le protocole d'intervention et les documents s'y rattachant ont été adaptés du *School Critical Incident Protocol* avec l'autorisation du district scolaire n° 37 (Delta). Le district scolaire de Delta tient à remercier quatre autres districts scolaires pour leurs contributions à ce document. Ce sont Coquitlam (43), Langley (35), Surrey (36) et Vancouver (39).

2. Il faut s'assurer que la personne chargée des relations avec les médias soit au courant de la situation. Cette personne, désignée à l'avance, doit répondre à toutes les demandes de renseignements des médias et s'occuper de la préparation de communiqués de presse, s'il y a lieu. Il est essentiel de respecter les décisions de la famille concernant la confidentialité de l'information, puisque certaines questions liées à la protection de la vie privée pourraient avoir des conséquences sur le plan juridique.
3. Le chef de l'équipe du district doit prendre les dispositions nécessaires pour que toutes les écoles et le personnel impliqués soient informés par téléphone. Il doit choisir le moment opportun de manière à respecter les besoins de la communauté scolaire la plus touchée par l'incident.

ÉTAPE 3 – METTRE L'ÉQUIPE DE L'ÉCOLE À L'ŒUVRE

1. La direction de l'école convoque une réunion de tous les membres de l'équipe. Celle-ci entreprend ensuite la mise en oeuvre d'un plan d'action pertinent prenant en compte tant les désirs de la (des) famille(s) que les besoins de l'école.

La page 52 du présent document contient un modèle d'ordre du jour pouvant servir à une telle réunion. En résumé, lors de cette première réunion, l'équipe doit :

- Distribuer la liste de contrôle de l'équipe d'intervention en cas d'incident critique (modèle de la page 49).
 - Déterminer les actions à entreprendre.
 - Préciser les tâches de chacun.
 - Faire en sorte que la confidentialité soit maintenue jusqu'à ce que tout le personnel ait été informé; expliquer les questions liées à la protection de la vie privée de la famille.
2. L'équipe de l'école avise les autres membres du personnel, y compris le personnel de soutien et les préposés à l'entretien, de la tenue d'une réunion spéciale. Lorsque l'incident se produit durant la soirée ou la fin de semaine, l'équipe peut, au moyen d'une chaîne de communications téléphoniques préparées d'avance, convier le personnel à une réunion avant la prochaine journée d'école. L'équipe doit s'abstenir de commenter l'incident au téléphone, sauf si l'ensemble de la communauté scolaire est déjà au courant. Lorsqu'elle utilise la chaîne de communications, l'équipe doit, notamment :
 - S'assurer que l'interlocuteur a compris le message en lui demandant de le répéter.
 - S'abstenir de laisser un message sur un répondeur ou dans une boîte vocale ou encore à un enfant.
 - Confier à quelqu'un d'autre la responsabilité de téléphoner lorsque la personne désignée initialement est très éprouvée par l'incident.
 3. Avant le début de la journée d'école, l'équipe doit autant que possible s'acquitter des tâches suivantes :
 - Recueillir des détails supplémentaires concernant l'incident.

- S'assurer que la personne chargée des relations avec les médias possède en détail tous les renseignements dont elle aura besoin pour s'acquitter de sa tâche.
 - Dans un cas de mort soudaine ou de suicide, déterminer ce que la famille désire relativement aux effets de la personne décédée et les mettre en lieu sûr. À titre d'exemple, lorsqu'un élève est décédé ou a été blessé, changer le cadenas de son casier.
 - Déterminer une marche à suivre concernant les « lieux de recueillement » qu'aménagent parfois les camarades de classe d'un élève décédé. Il importe d'établir un protocole à ce sujet. Le fait de les permettre dans un cas et non dans un autre peut soulever des questions de partialité et de favoritisme susceptibles de susciter des émotions et des conflits inutiles.
 - Déterminer s'il y a lieu d'appeler des enseignants suppléants et, le cas échéant, demander à la personne affectée à cette tâche de communiquer avec eux.
 - Identifier les membres de la communauté scolaire que l'incident aura le plus touchés et prévoir des mesures de soutien à leur intention.
 - Déterminer les besoins supplémentaires en ce qui a trait aux services de counselling et demander l'aide de l'équipe du district afin de prendre les dispositions nécessaires.
 - Préparer une réunion en vue d'informer le personnel de l'école. Vous trouverez à la page 53 un modèle de l'ordre du jour d'une telle réunion.
 - Rédiger une déclaration pour cette réunion.
 - Déterminer s'il y a lieu de distribuer aux élèves une lettre visant à informer les parents de l'incident.
4. Tâches de l'équipe durant les heures de classe :
- Remettre au personnel de soutien un texte concis dont il pourra se servir pour acheminer les demandes de renseignements ou les appels des médias. Un texte préparé à l'avance permet d'assurer que les appels soient dirigés vers la personne chargée des relations avec les médias.
 - Communiquer avec d'autres écoles locales pouvant être touchées, telles les écoles d'où sont issus la plupart des élèves, et s'assurer que l'équipe du district dispose d'une information exacte qu'elle pourra ensuite transmettre à toutes les écoles qui relèvent d'elle.
 - Mettre en oeuvre des plans visant la création de centres de consultation spontanée et y affecter les conseillers et autres membres du personnel selon les besoins.
 - Entrer en rapport, s'il y a lieu, avec des personnes-ressources de l'extérieur : travailleurs de santé mentale, agent de liaison des services policiers, directeur des services régionaux du Ministry for Children and Families, et des infirmières de la santé publique.
 - S'il y a lieu, faire appel à du personnel de soutien supplémentaire, avec l'aide de l'équipe du district.
 - Mettre le drapeau en berne, s'il y a lieu. Cette question peut s'avérer épineuse, surtout dans un cas de suicide. Par conséquent, l'équipe doit en discuter avec le personnel de l'école au moment de la préparation du plan d'intervention.

**NE PAS OUBLIER DE
COMMUNIQUER AVEC
D'AUTRES ÉCOLES LOCALES
POUVANT ÊTRE TOUCHÉES,
TELLES LES ÉCOLES D'OÙ
SONT ISSUS LA PLUPART
DES ÉLÈVES...**

- Rédiger, s'il y a lieu, une lettre à l'intention des parents. Vous en trouverez des modèles aux pages 39 et 40 du présent document.
- Autant que possible, prévoir pour la fin de la journée d'école une séance de témoignages sur le stress causé par l'incident critique. Vous trouverez à l'Annexe 3 de la documentation sur ce type de séance.

ÉTAPE 4 – COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL

1. Dans la mesure du possible, tenir avant le début de la journée d'école une réunion d'urgence en vue d'informer le personnel de l'incident critique. Outre le personnel enseignant, y convier les secrétaires, les préposés à l'entretien, les aides-enseignants, le personnel itinérant comme les thérapeutes, ainsi que les employés de la cafétéria, les conducteurs d'autobus scolaires, les infirmières de la santé publique et les surveillants de la cour de récréation. Vous trouverez à la page 53 du présent document un modèle de l'ordre du jour d'une telle réunion. Après celle-ci, informer tous les membres du personnel qui n'ont pu y assister.
2. Mener la réunion avec soin afin de rassurer le personnel au sujet de la mise en oeuvre des plans d'intervention. Tous les membres de l'équipe d'intervention doivent y assister. Au cours de cette réunion :
 - Indiquer aux membres du personnel qu'ils peuvent apporter leur soutien aux élèves selon leurs capacités et leur niveau d'aise.
 - Assurer les membres du personnel que leurs efforts en vue de reconforter les élèves seront appuyés et qu'une aide supplémentaire est disponible pour quiconque pourrait en avoir besoin, qu'il s'agisse de l'un d'entre eux ou d'un élève.
 - Rappeler aux membres du personnel que leur manuel d'instructions relatif aux incidents critiques pourrait leur être utile au cours des prochains jours et leur remettre dès que possible, durant la réunion ou après, des directives écrites concernant la journée.
 - Présenter à l'auditoire les membres de l'équipe du district ou du personnel de services communautaires de soutien, qui sont présents à la réunion et qui pourraient être appelés à aider le personnel ou les élèves durant cette période.
3. Préparer, avec le personnel, un plan d'action pour la journée :
 - Autant que possible, maintenir l'horaire habituel de l'école.
 - Annuler les activités spéciales, s'il le faut.
 - Indiquer avec précision l'information devant être transmise aux élèves durant les discussions de classe et remettre à tous les membres du personnel des copies supplémentaires du schéma dont ils pourront se servir pour ces discussions.
 - Informer les membres du personnel des services de consultation qui leur seront offerts, aussi bien qu'aux élèves et à leurs familles. Dans les cas de mort soudaine ou de suicide, examiner la possibilité d'envoyer un conseiller rendre visite aux classes dont la personne décédée faisait partie.

- Identifier, parmi les élèves, les amis proches ou les parents de l'élève décédé ou blessé et prendre les dispositions pour qu'ils soient informés avec tact et avec un soutien particulier.
 - Identifier les élèves à risque, notamment ceux qui sont plus vulnérables au stress ou aux changements dans leurs habitudes quotidiennes, et établir des plans particuliers pour chacun d'eux. Confier cette tâche à un membre-pivot du personnel comme un conseiller, un enseignant en éducation spécialisée ou un intervenant du service à l'enfance.
 - Faire en sorte que les membres du personnel qui sont absents reçoivent l'information nécessaire. Prendre des dispositions en vue d'aider les enseignants suppléants à mener les discussions de classe.
 - Prévoir des façons d'informer les élèves absents. Téléphoner immédiatement aux parents des élèves qui pourraient être à risque.
4. Il se peut qu'il soit nécessaire de réunir le personnel à nouveau :
- Informer le personnel tout au long de la journée en tenant de petites réunions de mise à jour durant les pauses.
 - Recueillir, tout au long de la journée, de l'information concernant les besoins des élèves et du personnel.
 - Informer tous les membres du personnel des dispositions prises relativement aux séances de témoignages sur le stress causé par un incident critique.

ÉTAPE 5 – MISE SUR PIED DE CENTRES DE CONSULTATION

L'établissement de plans concernant la mise sur pied de centres de consultation doit s'effectuer lors de l'élaboration du protocole. Effectivement, lorsqu'un incident critique se produit, les responsables n'ont pas vraiment le temps de discuter en détail des modalités d'organisation de ce service. Il importe de désigner précisément, dans l'école, des pièces ou des locaux pouvant accueillir un grand nombre de personnes éprouvées ou angoissées par suite d'un incident critique. Certaines écoles qui, dans le passé, ont préparé et utilisé ce genre de service ont proposé les quelques points suivants :

- Les élèves qui le désirent peuvent s'absenter de la classe durant la journée et venir au centre de consultation où ils trouveront le soutien dont ils ont besoin pour faire face à leurs réactions émotives par suite d'un décès ou d'un incident traumatisant.
- Il est important que les élèves aient accès, lorsqu'ils en ont besoin, au soutien voulu, dans un endroit privé et accueillant.
- Des séances de consultation en petits groupes sont parfois utiles, à condition que les membres du personnel affectés au centre possèdent une formation et de l'expérience à titre de conseillers.
- Il est bon que le personnel du centre puisse remettre aux élèves de la documentation concernant, notamment, les étapes normales du deuil et des directives sur les moyens d'accès aux services de santé mentale.
- Il ne faut pas permettre aux élèves de se rassembler en grand nombre dans le centre.

- Autant que possible, les écoles doivent examiner la possibilité de faire appel à des conseillers d'autres écoles primaires et secondaires locales, afin d'augmenter l'effectif du centre.

Les pages 57 à 59 (Annexes 1 et 2) du présent document contiennent des suggestions concernant la mise sur pied de centres de consultation et de groupes de soutien pour personnes éprouvées.

ÉTAPE 6 – CONVERSATION AVEC LES ÉLÈVES

**INFORMER LES ÉLÈVES
AVEC CALME ET EN VOUS
EN TENANT AUX FAITS.**

1. Faire en sorte qu'un enseignant soit présent dans chaque classe lorsque les élèves se présentent à l'école le matin ou pour la première période de cours.
2. Informer les élèves avec calme et en vous en tenant aux faits. Leur indiquer notamment :
 - la nature de l'incident;
 - le moment et le lieu où l'incident est survenu;
 - les personnes présentes;
 - les événements consécutifs à l'incident;
 - les personnes qui risquent d'être le plus affectées en raison des relations qu'elles entretenaient avec les personnes directement concernées par l'événement traumatisant;
 - la suite des événements. S'il s'agit d'une mort soudaine, s'efforcer d'avoir déjà en main l'information relative aux funérailles.
3. Donner aux élèves l'occasion de réagir, de discuter et de poser des questions. La page 32 de ce document contient des modèles de schémas pour les discussions de classe à la suite d'un incident critique.
 - Accorder aux élèves suffisamment de temps pour exprimer leurs sentiments. Ne pas oublier que les délais de réactions varient selon les personnes.
 - Permettre aux élèves d'exprimer individuellement leurs sentiments. Écouter et faire preuve d'empathie.
 - Examiner la possibilité d'utiliser des activités (art, poésie, rédaction d'un journal, etc.) dans le but d'aider les élèves à mieux vivre leur douleur.
4. Une fois cette conversation terminée, entreprendre une journée de classe normale, tout en accueillant avec souplesse les questions que les élèves poseront sans doute plus tard.

Les enseignants doivent être prêts à entendre des questions inhabituelles et à y répondre simplement. Leur comportement ne doit pas laisser planer de doute sur la gravité de l'incident, mais ils doivent en même temps manifester de la sympathie et de la compréhension à l'égard de tous les élèves. Les enseignants doivent savoir déceler les élèves qui ont de la difficulté à surmonter leur douleur et faire en sorte qu'ils puissent obtenir l'aide du centre de consultation. Il est préférable de diriger trop d'élèves que pas assez vers ce centre. Les enseignants ne doivent pas non plus présumer l'intensité de la douleur qu'éprouve un élève ou un membre du personnel, car les gens réagissent aux événements traumatisants et vivent leur douleur de différentes manières.

Il se peut qu'un incident critique incite un enfant à dévoiler l'existence de faits traumatisants dans sa propre vie, notamment, de mauvais traitements dont il serait victime. Tous les membres du personnel doivent bien connaître le protocole du district concernant la manière de signaler les mauvais traitements et les actes de négligence. Ils doivent être prêts à prendre les mesures nécessaires pour diriger l'élève vers des services d'aide qui, il semblerait, n'ont rien à voir avec la situation du moment. Pour de plus amples renseignements sur les mauvais traitements et la négligence envers les enfants, veuillez consulter le manuel intitulé *The BC Handbook for Action on Child Abuse and Neglect*, 1998, dont toutes les écoles ont un exemplaire.

ÉTAPE 7 – INFORMATION DESTINÉE AUX PARENTS

S'il y a lieu, distribuer aux élèves une lettre visant à informer les parents de l'incident. Vous trouverez, aux pages 39 et 40 du présent document des modèles de lettres que vous pourrez adapter selon la situation. En général, des parents bien informés sont en mesure d'apporter à leurs enfants l'appui dont ils ont besoin à la maison.

Il importe de formuler avec soin l'information diffusée dans ce genre de lettre de façon à préserver la vie privée de la famille concernée. Comme il s'agit d'un document écrit, toute information à caractère personnel qu'elle contient est assujettie aux dispositions de la FOIPPA [Loi sur l'accès à l'information et sur la protection de la vie privée] et elle doit être conforme à ses prescriptions. Vous trouverez de plus amples renseignements à ce sujet à la page 45 du présent document.

ÉTAPE 8 – INFORMATION CONCERNANT LES FUNÉRAILLES

Dans le cas d'un décès, transmettre au personnel et aux élèves des détails concernant les funérailles. De nombreux incidents critiques sont liés à des morts soudaines, notamment les accidents, les suicides, les catastrophes naturelles et matérielles ou les problèmes sanitaires aigus. Il incombe à l'école de communiquer à toute la communauté scolaire l'information concernant des occasions publiques comme les funérailles ou les services commémoratifs.

- Si cela convient, l'école doit donner aux élèves et aux membres du personnel l'occasion d'assister aux funérailles. À cette fin, l'équipe scolaire doit obtenir des autorités du district la permission de donner congé aux intéressés.
- Il appartient à la famille de prendre les décisions concernant l'envergure des funérailles. En général, la présence d'élèves et de membres du personnel est réconfortante, mais seulement lorsque la famille le désire. Il faut donc informer les élèves des décisions que celle-ci aura prises à ce sujet.
- Le service funèbre peut aider les pairs à comprendre et à accepter le décès d'un ami ou d'un collègue, ainsi qu'à clore l'événement tragique.
- Préparer les élèves qui se proposent d'assister aux funérailles en leur indiquant à quoi ils doivent s'attendre. Leur expliquer notamment l'objet de divers rites, comment se comporter durant la cérémonie funèbre, et d'autres coutumes telles que l'embaumement, l'incinération, les tombes ouvertes, l'inhumation et d'autres pratiques à caractère culturel.

IL SE PEUT QU'UN INCIDENT CRITIQUE INCITE UN ENFANT À DÉVOILER L'EXISTENCE DE FAITS TRAUMATISANTS DANS SA PROPRE VIE, NOTAMMENT, DE MAUVAIS TRAITEMENTS DONT IL SERAIT VICTIME. TOUS LES MEMBRES DU PERSONNEL DOIVENT BIEN CONNAÎTRE LE PROTOCOLE DU DISTRICT CONCERNANT LA MANIÈRE DE SIGNALER LES MAUVAIS TRAITEMENTS ET LES ACTES DE NÉGLIGENCE...

ÉTAPE 9 – REVUE EFFECTUÉE PAR L'ÉQUIPE

Après chaque utilisation du protocole relatif aux incidents critiques, l'équipe de l'école doit se réunir, de préférence dans les quinze jours qui suivent, pour effectuer une revue des événements tandis qu'ils sont encore récents. Une telle réunion permet notamment d'améliorer les plans d'intervention, d'accroître les habiletés du personnel relativement à la mise en oeuvre du protocole et de régler des détails et des préoccupations liés à l'incident critique. Les points à examiner sont les suivants :

- Vérifier de quelle utilité le protocole s'est révélé pour le personnel, au moment d'agir. Signaler les améliorations que l'équipe pourrait apporter au plan d'intervention, à des fins ultérieures.
- Réexaminer si les mesures prévues dans le plan ont été exécutées comme elles devaient l'être. Y apporter des changements pour la prochaine fois, et prévoir une formation supplémentaire, s'il y a lieu.
- Faire en sorte que les membres de l'équipe, qui ressentent encore le besoin de comprendre leurs sentiments au sujet du rôle qu'ils ont joué pendant l'incident critique, aient accès aux services de conseillers.
- Organiser la rédaction de lettres de remerciements à l'intention de tous ceux qui ont prêté leur aide.

ÉTAPE 10 – ACTIVITÉ COMMÉMORATIVE

Les désirs de la famille doivent sous-tendre la préparation de toute activité commémorative organisée à la suite d'un incident critique lié au décès d'un élève ou d'un membre du personnel.

- Les écoles et les districts scolaires doivent éviter de tenir de grandes assemblées en l'honneur d'un pair décédé, car celles-ci sont propices à des manifestations d'hystérie collective ou, dans les cas de suicide, à l'exaltation de la mort. Il est particulièrement déconseillé de tenir une grande assemblée dans les situations où les sentiments sont déjà exacerbés.
- Une contribution à titre commémoratif constitue un moyen pour les élèves et les membres du personnel d'exprimer leur douleur et leur compassion. Cela pourrait être notamment la constitution d'une bourse d'études, un aménagement paysager à l'école, l'installation d'une plaque commémorative, le don de livres à la bibliothèque, l'aménagement d'une vitrine et autres. La prudence s'impose cependant lorsqu'il s'agit de marques commémoratives permanentes ou très visibles pour un élève qui s'est suicidé.
- Il est parfois nécessaire pour les membres du personnel de guider les élèves qui désirent poser un geste à la mémoire d'un camarade décédé, leur jugement pouvant être perturbé à la suite d'un événement traumatisant.

DIRECTIVES POUR LES COMMUNICATIONS

MESSAGE À L'INTENTION DE LA POPULATION ÉTUDIANTE

La façon dont une direction d'école annonce un incident critique aux élèves peut influencer grandement sur les réactions émotives de tous les membres de la communauté scolaire. Avant d'annoncer un événement traumatisant, comme un accident ou une mort soudaine dont la nouvelle n'est pas encore connue au sein de l'école ou de la collectivité, la direction doit prendre en considération quelques points importants, notamment :

- Faire en sorte que le droit des familles à la protection de leur vie privée soit respecté.
- Prévoir des communications simultanées pour tous les élèves se trouvant dans l'école, de façon qu'ils reçoivent la nouvelle tous en même temps.
- Diminuer le risque de créer un climat chargé d'émotions en informant les élèves dans leurs salles de classe respectives.
- Formuler le message avec soin et en distribuer le texte aux enseignants qui pourront l'utiliser en classe. Vous trouverez des modèles de messages à la page suivante du présent document.
- Évaluer les réactions de la population étudiante suite à l'annonce de la tragédie.

Il importe d'informer les élèves le plus tôt possible. Retarder la diffusion d'un message officiel ne fait qu'empirer la situation, les rumeurs pouvant ajouter une autre dimension au problème. De plus, les élèves peuvent interpréter ce retard comme un manque d'intérêt ou de compassion de la part du personnel. Il est essentiel de montrer que ce dernier se soucie des personnes touchées par l'incident critique et de manifester une empathie opportune.

COMMUNIQUER LE MESSAGE

- Dans un cas de décès, transmettre la nouvelle de manière directe et compatissante, en ajoutant un simple message de condoléances. S'il s'agit d'un suicide, respecter les désirs de la famille. Se montrer discret quant aux détails de l'incident. Répondre avec le plus de franchise possible aux questions des élèves, sans oublier que les premiers renseignements disponibles au sujet d'un événement traumatisant ne sont pas toujours exacts.
- Communiquer la nouvelle d'un incident critique en salle de classe. Ne pas informer le personnel, ni les élèves au moyen de l'interphone ou d'une assemblée. Bien que certaines écoles choisissent l'assemblée pour ce faire, de nombreux districts et écoles déconseillent cette solution pour diverses raisons. Il est plus difficile de contenir les élèves dans un groupe aussi important. Il est impossible, en outre, d'évaluer les réactions individuelles et il est difficile de répondre aux besoins des élèves. Enfin, la tenue d'une assemblée peut être perçue comme une glorification des événements quand cela ne devrait pas être, notamment dans un cas de suicide.
- Une fois le message transmis dans les salles de classe, accorder aux élèves suffisamment de temps pour discuter, en classe, de leurs sentiments. Aviser les élèves que vous leur transmettez d'autres informations au fur et à mesure qu'elles vous parviendront.

**NE PAS INFORMER LE
PERSONNEL, NI LES ÉLÈVES,
AU MOYEN DE L'INTERPHONE
OU D'UNE ASSEMBLÉE.**

MODÈLES DE MESSAGE

Les messages relatifs à une tragédie ressemblent à n'importe quel autre type de communication à caractère personnel, en ce sens qu'ils doivent être simples, directs et individualisés. Les modèles ci-après sont de nature générale. Ils ne constituent nullement des formulaires à trous. Les membres du personnel qui connaissent l'élève ou les élèves concerné(s) et la communauté scolaire peuvent ajouter la touche personnelle qui s'impose dans une telle situation.

Une fois le message transmis, il importe de donner aux élèves l'assurance qu'ils auront l'occasion de discuter de l'incident.

APRÈS UN PRÉSUMÉ SUICIDE...

Nous vous communiquons aujourd'hui la nouvelle d'un événement tragique. François Roux, un élève de 8^e année, est mort soudainement, il y a peu. Par respect pour sa famille, nous ne pouvons divulguer les détails de son décès prématuré. Nous vous transmettrons des renseignements concernant les funérailles dès que nous les aurons reçus.

Cette sorte de tragédie est difficile à accepter. Vous éprouverez sans doute, au cours des prochains jours, toute une gamme de sentiments. Chacun vit le deuil à sa façon. Il est donc important de respecter la manière dont les autres manifestent leur peine. Des conseillers sont disponibles dans la salle 215. Sentez-vous libres de vous y rendre et de leur parler. Ils veulent connaître vos sentiments et vos inquiétudes.

APRÈS UN ACCIDENT MORTEL...

Ayons tous une bonne pensée pour Anne Rogier, une élève de 4^e année à l'école Martinville, qui a perdu la vie hier soir dans un accident de voiture. Elle voyageait avec sa famille sur la route 17. Nous ne connaissons pas encore les détails de l'accident, si ce n'est que les autres membres de sa famille sont sains et saufs, personne d'autre n'ayant subi de blessure grave.

La cérémonie funèbre aura lieu au Salon funéraire Marier, jeudi après-midi. Celle-ci représente une occasion spéciale de se rappeler une personne décédée. Vous recevrez, demain, une note à l'intention de vos parents concernant le lieu et l'heure de la cérémonie.

Observons une minute de silence à la mémoire d'Anne; rappelons-nous tous les bons souvenirs qu'elle nous a laissés et disons-lui adieu. Par notre silence, nous lui transmettrons nos pensées les plus affectueuses.

APRÈS UN INCENDIE AYANT RAVAGÉ L'ÉCOLE D'OÙ SONT ISSUS LA PLUPART DES ÉLÈVES...

Hier soir, un événement terrible a frappé notre communauté. Un incendie a détruit l'école primaire Bellerive. Beaucoup, parmi vous, ont fréquenté cette école lorsqu'ils étaient plus jeunes et certains y ont peut-être des frères et des soeurs.

Heureusement, l'incendie n'a fait aucune victime. Néanmoins, pour la plupart d'entre nous, une école que nous avons fréquentée représente bien plus qu'un simple bâtiment. Nous éprouvons tous à son égard des sentiments qui vont au-delà de l'aspect matériel; nous y avons laissé beaucoup d'heures de notre enfance. Dans le cas de l'école Bellerive, bien des souvenirs vous reviendront à la mémoire et vous ne devriez pas être surpris d'éprouver de la tristesse ou de la colère face à

cet événement. Ceux et celles dont les frères et les soeurs fréquentent cette école constateront sans doute que ces derniers seront bouleversés des changements que cet incident apportera dans leur vie. Il se peut qu'ils éprouvent de la crainte à l'idée d'avoir perdu un lieu où ils se sentaient en sûreté.

La police et le service des incendies nous ont fait savoir qu'ils ignoraient encore la cause du sinistre, mais nous vous communiquerons dès que possible les renseignements qui nous seront transmis.

SCHÉMA PROPOSÉ D'UNE DISCUSSION DE CLASSE

L'école est un lieu d'apprentissage où les élèves peuvent poser des questions en toute sûreté et recueillir une information fondée sur des faits. Les adultes tentent souvent de protéger les enfants de réalités telles que la mort et d'autres événements tragiques. Toutefois, les enfants sont capables de faire face à des pertes tragiques mieux que beaucoup d'entre nous ne le supposons. Néanmoins, lorsqu'ils sentent que leurs parents et leurs enseignants leur cachent quelque chose, leurs soupçons peuvent déclencher chez eux des peurs et des scénarios imaginaires qui causent plus de tort que la vérité. L'enseignant qui ne cache pas sa peine devant la classe montre à ses élèves qu'il est naturel d'éprouver de vives émotions et qu'il n'est pas nécessaire de vivre son deuil à l'abri du regard des autres. De plus, les élèves qui ont l'occasion de manifester leur chagrin, tout en étant bien encadrés, recueilleront sans doute des paroles de réconfort et de consolation, qui pourront leur servir face à d'autres situations traumatisantes. Le fait de pouvoir partager leurs sentiments et leurs impressions lors d'une telle situation leur permet de se sentir moins seuls et impuissants.

**LE FAIT DE POUVOIR
PARTAGER LEURS
SENTIMENTS ET LEURS
IMPRESSIONS LORS D'UNE
TELLE SITUATION PERMET
AUX GENS DE SE SENTIR
MOINS SEULS ET
IMPUISSANTS.**

CONSEILS À L'INTENTION DES ENSEIGNANTS

Les principes énoncés ci-dessous peuvent s'avérer utiles pour les enseignants de toutes les classes :

- Il importe d'admettre qu'un incident critique s'est produit et de montrer que vous êtes disposé à en parler.
- S'adresser aux élèves de façon simple et directe. Aborder la question de la mort ou des incidents tragiques en des termes qu'ils peuvent comprendre facilement.
- Expliquer les faits relatifs à l'incident critique d'une manière claire, concrète et exacte. Si l'information que vous devez transmettre est sous forme écrite, vous ne pouvez la partager qu'en conformité avec la FOIPPA [Loi sur l'accès à l'information et sur la protection de la vie privée] (voir la page 45). Il n'existe pas de règle concernant le meilleur moment de divulguer l'information. C'est à l'équipe de l'école que revient la tâche d'analyser la situation. Ce sujet est traité en détail dans le modèle de l'ordre du jour d'une réunion, figurant à la page 52 du présent document.
- Exprimer vos sentiments d'une manière calme et ouverte, qui encouragera les élèves à partager leur douleur ou leurs peurs. Certains préfèrent ne rien dire. Il leur semble que le fait de parler de l'incident avivera davantage ces sentiments. D'autres ont de la difficulté à décrire les leurs. Il vaut mieux alors ne pas insister.
- Se montrer ouvert aux différences pouvant exister entre les cultures concernant le processus de deuil.
- Prendre une attitude calme et rassurante. Offrir aux élèves des paroles encourageantes et réconfortantes.
- Écouter attentivement en manifestant de la compassion pour le chagrin ou les peurs exprimées et ne pas porter de jugement.
- Faire preuve de patience. Bien souvent, les jeunes enfants répètent les mêmes questions parce qu'ils ressentent le besoin de se faire rassurer. Par ailleurs, les enfants plus âgés peuvent réagir en se remémorant sans cesse

leur relation avec la personne décédée et en reconstituant la perte. Ce genre de comportement fait partie du processus normal de deuil.

- Être prêt à répondre à tout élève qui pourrait éprouver le besoin de parler d'aspects moins agréables de la relation qu'il entretenait avec la personne décédée. Un sentiment de colère à l'égard de cette personne est l'une des nombreuses réactions caractéristiques du deuil. Il se peut que des élèves ayant eu un conflit avec la personne, peu de temps avant sa mort, soient particulièrement touchés.
- Déterminer ce que la perte signifie pour chaque élève. Prêter une attention particulière aux enfants qui sont encore sous le coup d'un deuil ou d'une perte récente dans leur vie personnelle ou à ceux qui ont des problèmes affectifs.
- S'attendre à ce que certains élèves manifestent des comportements régressifs tels que la peur d'être seul. D'autres se plaindront de malaises physiques, tels que des maux de tête ou d'estomac.
- Se rappeler qu'il est souvent naturel pour les enfants, comme pour les adultes, de manifester leur compassion dans des moments difficiles par un contact physique tel qu'une légère pression sur le bras ou une accolade.
- Se garder d'imposer ses convictions personnelles ou religieuses.
- Identifier les élèves qui ont besoin d'une aide supplémentaire et les envoyer, accompagnés, au centre de consultation où ils seront évalués et conseillés.

S'ADRESSER AUX ÉLÈVES DE FAÇON SIMPLE ET DIRECTE. ABORDER LA QUESTION DE LA MORT OU DES INCIDENTS TRAGIQUES EN DES TERMES QU'ILS PEUVENT COMPRENDRE FACILEMENT.

LA DISCUSSION DE CLASSE

Il n'existe pas de formule parfaite pour parler de la mort ou d'un autre type d'événement tragique. Les énoncés ci-dessous se veulent uniquement des exemples dont les enseignants pourront s'inspirer pour mener en classe une discussion sur un incident critique. Le scénario suivant peut être adapté pour mieux répondre aux circonstances ou aux besoins des élèves. Les discussions de classe seront plus ou moins longues, selon que l'incident s'est produit à l'école, parfois sous les yeux de certains élèves, ou selon l'âge des élèves et les liens qu'ils avaient avec la personne blessée ou décédée. Certaines discussions peuvent durer aussi peu que quelques minutes, tandis que d'autres nécessiteront toute une période de cours.

SCÉNARIO D'INTRODUCTION

1. « J'ai un événement très triste à vous annoncer : Laura Émond, une élève de 7^e année, a perdu la vie dans un accident de voiture. Ce genre de mauvaise nouvelle est difficile à accepter. Vous éprouverez sans doute beaucoup de sentiments différents au cours des prochains jours. Vous serez tristes, fâchés, déconcertés, déprimés ou encore vous aurez peur ou ne ressentirez rien du tout pendant quelque temps. Pour ma part, chaque fois que j'ai éprouvé des sentiments semblables, j'en ai parlé à quelqu'un et cela m'a aidé. Même s'il n'a pas supprimé ma peine, le fait de partager mes sentiments m'a permis de mieux faire face à la tragédie. Si vous voulez parler de l'incident, je serai heureux de vous accorder de mon temps. J'essaierai de répondre à vos questions au meilleur de ma connaissance. »
2. Encourager les élèves à partager leurs souvenirs relativement à l'incident critique. « Quels sont les souvenirs que vous aimeriez garder de l'école Champlain. »

RÉPONSES

3. Reconnaître qu'il est normal d'éprouver une vaste gamme de sentiments. Il n'existe pas de manière parfaite de réagir à une tragédie. Les sentiments varieront d'un élève à l'autre et ils évolueront avec le temps. Voici des réponses que vous pourrez leur donner :
 - « Certains parmi vous éprouvent de la colère au sujet de la mort de Laura. Que pouvez-vous faire lorsque vous êtes fâchés? »
 - « Certains parmi vous ont très peur ou sont très fâchés depuis qu'ils ont appris la nouvelle de l'incendie qui a ravagé l'école primaire; d'autres éprouvent ces sentiments à un degré beaucoup moindre. Quelle que soit votre réaction, elle est bien. »
 - « La mort de Laura vous fera peut-être penser à des personnes que vous aimiez et qui sont mortes aussi. »
 - « C'est normal de ne pas toujours penser à Laura quand vous jouez ou travaillez. »
 - « C'est normal de pleurer — c'est même bien. »
4. Reconnaître que vous ne savez pas tout. Souvent, il est plus réconfortant d'entendre quelqu'un admettre honnêtement qu'il ne sait pas que de recevoir un semblant d'explication plus ou moins plausible.
5. Se montrer ouvert aux diverses croyances d'ordre culturel ou religieux que peuvent exprimer les élèves.

CONCLUSION

6. Signaler aux élèves les sources de courage et de soutien auxquelles ils peuvent puiser pour obtenir l'aide qu'il leur faut :
 - le soutien que procure le fait de partager sa douleur ou son sentiment de colère avec d'autres;
 - le réseau d'appui individuel que constituent la famille, les adultes importants dans leur vie, les enseignants et les conseillers. Demander à chaque élève de penser à quelqu'un vers qui il pourrait se tourner en cas de besoin;
 - la force d'âme que chacun possède et qui permet de s'aider soi-même.
7. Parler aux élèves du processus naturel de guérison. « Avec le temps, la peine que vous cause la mort de Laura s'estompera. Et c'est normal. Cela ne signifie pas que vous l'aimez moins. »
8. « La classe achève et il semble que nous ayons encore des choses à nous dire. Peut-être aurons-nous le temps d'y revenir demain. »
9. Transmettre aux élèves de l'information au sujet du centre de consultation sur place. « L'école a mis sur pied un centre de consultation où vous pourrez voir un conseiller et lui parler de vos sentiments. Ce centre se trouvera dans le bureau de l'infirmière pour les trois prochains jours. Vous pouvez vous y rendre n'importe quand. Les personnes qui vous y accueilleront sont désireuses de vous aider et vous pouvez leur exprimer vos sentiments et vos inquiétudes. Elles sont prêtes à vous écouter. »
10. Il est bon de trouver des moyens d'expression appropriés dans le but de canaliser les sentiments de la classe. Il peut être réconfortant pour les élèves de voir qu'ils ont exprimé leurs sentiments ouvertement en participant à une

activité quelconque et qu'ils ont, de ce fait, tendu la main aux familles éprouvées. Les enseignants doivent faire preuve de jugement en ce qui a trait au caractère des activités choisies et ils devront sans doute soumettre leurs projets à l'approbation de la direction ou du conseiller de l'école.

PAROLES À ÉVITER

11. Ne pas utiliser d'euphémismes pour parler de la mort (« il nous a quittés »; « il s'est éteint »; « il s'est endormi pour toujours »); ces expressions provoquent de la confusion dans l'esprit des enfants ou les effraient.
12. Éviter les énoncés de nature générale, comme : « Si vous avez besoin de quoi que ce soit, dites-le moi... ». Il vaut mieux dire ceci : « Est-ce que cela t'aiderait si je...? ». Les élèves ont parfois de la difficulté à verbaliser leurs propres besoins et il faut les aider à trouver la façon de décrire l'aide qu'ils souhaitent obtenir.
13. S'abstenir de dire « Je sais exactement ce que tu ressens ». Il est plus emphatique de dire « J'imagine que tu éprouves beaucoup de sentiments en ce moment... »
14. Se garder de blâmer ou de juger qui que ce soit.

LA DISCUSSION DE CLASSE APRÈS UN SUICIDE

La plupart des enfants âgés de huit ans et plus possèdent suffisamment de maturité pour comprendre tous les aspects du suicide. Les enfants et les adolescents habitent souvent la mort de visions romantiques qu'il ne faut pas encourager. Les adultes doivent dire la vérité aux élèves, sans toutefois fournir de détails sur la manière dont l'élève s'est enlevé la vie.

Ce type de perte inattendue provoque souvent, chez les élèves, de profonds sentiments de honte et de culpabilité, ainsi que le doute de soi et les blâmes personnels. Il suscite également de la colère et le sentiment d'avoir été trahi et rejeté. Les enseignants doivent savoir qu'il s'agit de réactions normales et être prêts à les accepter comme telles. Le deuil et la douleur associée à une perte revêtent souvent plus de force et d'intensité dans un cas de suicide. Les conseillers de l'école, qui ont reçu une formation en matière de prévention du suicide, doivent jouer un rôle primordial dans le soutien apporté aux élèves et aux membres du personnel.

Dès le moment où la famille reconnaît que l'incident est un suicide, il est permis d'utiliser ce terme. Autrement, il faut centrer la discussion de classe sur une mort soudaine.

SCÉNARIO POSSIBLE À LA SUITE D'UN SUICIDE

1. « Un incident très triste est survenu aujourd'hui. Jean Lapierre, un élève de 9^e année, s'est enlevé la vie. Par respect pour sa famille, nous ne pouvons vous donner plus de détails. Ce genre de nouvelle est difficile à accepter. Vous éprouverez sans doute toute une gamme de sentiments au cours des prochains jours. Il se peut que vous soyez tristes, en colère, déconcertés, abasourdis, déprimés ou même que vous vous sentiez coupables. Jean a choisi de poser ce geste et il est important de se rappeler que lui seul en a pris la décision. »
2. « Vous n'êtes pas responsables. »

FACTEURS DE RISQUES RELATIFS AU SUICIDE

Par suite d'un suicide ou d'une mort soudaine, certains élèves sont plus prédisposés que d'autres à effectuer une tentative de suicide, surtout s'ils avaient une relation particulière avec la personne décédée (avaient des liens sentimentaux avec lui, s'étaient disputés, étaient au courant de son projet de suicide...) ou s'ils vivaient près de la victime (a « découvert » le corps...). Voici quelques exemples de réactions pouvant laisser présager un comportement suicidaire :

- une réaction de deuil excessive face à l'incident
- un changement extrême de comportement
- des propos indiquant que l'élève aimerait aller rejoindre la personne décédée
- des remarques indiquant que l'élève a conclu un pacte suicidaire avec la victime « Il faut que j'aille le rejoindre » ou « J'ai promis de faire quelque chose »
- des tentatives de suicide antérieures
- d'autres pertes importantes survenues récemment dans sa vie (divorce dans la famille, fin d'une relation sentimentale, déménagement dans une nouvelle collectivité et l'isolement qui en résulte)

3. « Ce genre de tragédie ne devrait pas se produire. Selon certaines études, il semble qu'au moment de passer à l'acte, le suicidant ne voit pas d'autre issue à sa situation. Même si, parfois, tout semble prouver le contraire, il faut savoir que les sentiments et les circonstances peuvent changer. Bien des personnes, lorsqu'elles sont malheureuses ou qu'elles ne se sentent pas aimées, songent à se faire du mal. Il existe toutefois de bien meilleures solutions et elles sont nombreuses. Vous trouverez toujours des personnes qui seront en mesure de vous aider. » Rappeler aux élèves que l'école leur offre des centres de consultation sur place et qu'ils peuvent aussi compter sur le soutien constant du conseiller de l'école ou du personnel des services communautaires de santé mentale.
4. « Certaines personnes qui sont prêtes à se suicider ont l'illusion que les gens les aimeront davantage après leur mort. Ils se trompent. »
5. À la fin de la discussion, bien faire comprendre aux élèves à quel point il est important qu'ils se confient à quelqu'un lorsqu'ils se sentent déprimés. Demander à tous d'indiquer généralement à qui ils pourraient parler et, intérieurement, de déterminer à qui ils s'adresseraient dans leur entourage.
6. Rappeler aux élèves que des rumeurs et de faux renseignements circuleront vraisemblablement et qu'ils ne devraient pas croire d'emblée tout ce qu'ils entendent.
7. Avec des élèves plus jeunes et des préadolescents, il est important de confirmer le fait que tout décès, même le suicide, est un acte définitif et irréversible.

COMMUNICATIONS INDIVIDUELLES

Il se peut que certains élèves aient besoin d'une attention particulière. Il importe d'identifier les élèves très vulnérables et de leur offrir une aide au moment de l'incident. Ceux-ci ont parfois besoin d'une aide continue. Surveiller à intervalles réguliers tout élève considéré comme très vulnérable, surtout aux périodes délicates évoquant la personne décédée, comme la date anniversaire de son décès, son anniversaire de naissance, les vacances, la date de remise des diplômes et, également, l'anniversaire de l'élève vulnérable. Voici quelques points descriptifs pouvant permettre d'identifier un élève très vulnérable :

- S'est trouvé associé, de près ou de loin, à un accident ou à un suicide.
- Était au courant d'une tentative de suicide ou de la possibilité d'une tentative et n'a pas tenté de dissuader le suicidant.
- Se sent coupable d'avoir prononcé certaines paroles ou d'avoir posé certains gestes avant le décès de la personne.
- A puni la personne ou menacé de la punir pour un méfait quelconque peu de temps avant le décès de cette dernière; n'a pas pris une menace de suicide au sérieux ou s'est trouvé trop occupé pour parler avec la personne qui lui demandait son aide.
- L'élève et la personne décédée étaient parents, meilleurs amis, confidents; la note laissée par le suicidé faisait mention de l'élève.
- S'identifie avec la situation de la personne décédée; a lui-même menacé de se suicider ou même tenté de le faire. L'élève est désespéré et envisage le suicide comme une issue possible.

COMMUNICATIONS AVEC LES PARENTS ET LES TUTEURS

Lorsqu'un incident critique survient au sein de la communauté scolaire et qu'il risque de toucher les enfants, il est normal que les parents désirent être informés. Il se peut aussi, suivant sa nature, que l'événement tragique affecte la communauté tout entière. Les communications spéciales transmises aux parents permettent à l'école d'obtenir leur appui et de clore l'incident de manière satisfaisante pour les élèves. Dans certains cas, il est préférable que l'école communique par téléphone avec les parents. Mais parfois, en raison du nombre, il vaut mieux distribuer des lettres.

LES COMMUNICATIONS
SPÉCIALES TRANSMISES AUX
PARENTS PERMETTENT À
L'ÉCOLE D'OBTENIR
LEUR APPUI.

SUGGESTIONS CONCERNANT LES COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES

AVEC LES PARENTS

- La personne chargée des appels doit être à l'aise dans cette tâche et il est préférable qu'elle possède une formation et de l'expérience à titre de conseillère.
- Préparer à l'avance un texte concis semblable à celui qui a servi à transmettre la nouvelle aux élèves, c'est-à-dire, qui expose les faits liés à l'incident.
- Se montrer sensible aux réactions émotives que peut manifester un parent et utiliser les principes de l'écoute active pour calmer un parent bouleversé.
- Communiquer personnellement avec les parents d'élèves qui ont eu de la difficulté à accepter l'événement traumatisant et les renseigner sur les ressources communautaires disponibles en matière de santé mentale.
- Rassurer les parents au sujet du plan d'intervention mis en oeuvre par l'école et en décrire les activités.

SUGGESTIONS CONCERNANT LES COMMUNICATIONS ÉCRITES

DESTINÉES AUX PARENTS

Compte tenu de l'effet qu'aura eu l'incident critique, l'école distribuera une lettre à l'intention des parents, soit aux élèves de la classe ou des classes touchées, soit aux élèves de toute l'école. Il importe de faire vérifier soigneusement le contenu de la lettre par un responsable des services policiers ou par d'autres spécialistes compétents. Il est conseillé également de le soumettre à l'approbation de la direction générale, car le tout doit être conforme aux exigences de la FOIPPA [Loi sur l'accès à l'information et sur la protection de la vie privée]. La lettre peut contenir les points suivants :

- la nature de l'incident critique et les détails pertinents;
- un compte rendu des renseignements communiqués aux élèves;
- les réactions dues au stress ou au deuil, auxquelles les parents peuvent s'attendre chez leurs enfants;
- des suggestions concernant la façon d'agir face à ces réactions;
- dans un cas de décès, des détails concernant les funérailles;
- les ressources disponibles pour les parents.

Ce guide-ressource contient des modèles de lettres et de brochures qui pourront être utiles au moment de communiquer avec les parents et les tuteurs. Vous les trouverez à la page précédente – Communications avec les parents et les tuteurs, et à l'Annexe 7 – Documentation destinée aux parents à la suite d'un incident critique.

COMMUNICATIONS SUR PLACE AVEC LES PARENTS

Établir des plans prévoyant des façons de s'occuper des parents qui se présentent à l'école par suite d'un incident critique.

Il se peut que des parents ou d'autres membres intéressés de la collectivité se rassemblent à l'école après avoir appris la nouvelle de l'incident. Certains voudront ramener leurs enfants à la maison ou encore obtenir de plus amples détails ou même un soutien moral.

Les plans préétablis doivent comprendre des mesures visant à répondre efficacement aux besoins de ces adultes. Selon les écoles qui ont vécu cette expérience, il est bon de réserver à leur intention une pièce où ils pourront tous se retrouver.

L'école peut aussi laisser à leur disposition de la documentation concernant la façon d'aider leurs enfants dans ces circonstances tragiques, ainsi que des renseignements sur les ressources communautaires disponibles. L'Annexe 7 du présent document contient trois brochures d'information adaptées de documents provenant des districts scolaires n° 38 (Richmond) et n° 36 (Surrey), et du document intitulé *Services personnels : planification psychosociale en cas de sinistres*, publié par Santé et Bien-être social Canada (Approvisionnements et services, 1990).

MODÈLE DE LETTRE DESTINÉE AUX PARENTS - 1



Cher parent ou tuteur,

Notre école vit en ce moment des heures tragiques. Le 12 décembre dernier, une de nos élèves, Jasmine Nolin, est décédée de manière soudaine et imprévue. Outre la peine que nous éprouvons face à cette perte, nous sommes sensibles à l'effet de choc qu'un tel événement peut provoquer parmi nos élèves.

Devant cette situation, l'école a mis en oeuvre un plan offrant à ces derniers la possibilité d'exprimer leurs sentiments et leurs pensées à des professionnels de l'école, qui possèdent une formation pertinente. Certains élèves solliciteront cette aide, d'autres pas. Ceux qui le feront pourront parler de leur peine et de leurs sentiments. Ces dispositions n'ont cependant pas pour objet de remplacer les services extérieurs de conseillers professionnels ou religieux.

Il se peut que votre enfant réagisse difficilement à cet événement.

Si cela est le cas, nous vous transmettrons, sur demande, l'information dont vous pourrez vous servir pour calmer ses inquiétudes. Si vous estimez que votre enfant a besoin de consulter un professionnel, nous serons heureux de vous communiquer les numéros de téléphone de services d'aide locaux.

N'hésitez pas à nous communiquer vos demandes ou à nous faire part de vos préoccupations au numéro suivant : 555-1234.

Veuillez agréer, Monsieur (Madame), l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La directrice,

Rachel Moreau



Les noms et les situations cités dans ces modèles sont tous fictifs.

MODÈLE DE LETTRE DESTINÉE AUX PARENTS – 2



Cher parent ou tuteur,

Je suis très triste d'avoir à vous annoncer le décès de Martin Wong, un élève de 2^e année de notre école, qui a perdu la vie, hier soir, dans un accident de voiture.

Les élèves manifestent souvent des réactions qui varient grandement face au décès de l'un des leurs. De telles fluctuations sont normales durant le processus de deuil et elles peuvent aller du repli sur soi jusqu'à la colère et aux larmes. Je vous encourage à parler ouvertement avec votre enfant afin de connaître ses réactions et ses sentiments face à la mort de Martin.

Nous avons mis sur pied, pour la circonstance, des services de consultation auxquels les élèves pourront faire appel dès aujourd'hui et jusqu'à la fin de la semaine; nous les prolongerons, si cela s'avère nécessaire.

Si vous estimez que votre enfant a besoin de l'aide supplémentaire d'un conseiller, n'hésitez pas à communiquer avec nous au numéro 555-1234.

Veuillez agréer, Monsieur (Madame), l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le directeur,

Raymond Millaire



Les noms et les situations cités dans ces modèles sont tous fictifs.

LIGNES DIRECTRICES CONCERNANT LES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

En situation de crise, les écoles ont parfois affaire à des représentants de médias qui désirent rendre compte des événements au fur et à mesure que ceux-ci se produisent. Il importe que chaque école ait, à ce sujet, un protocole préétabli visant à protéger le personnel et les élèves de tout risque d'exploitation ou de déclaration inexacte et à assurer que l'information transmise aux médias est exacte, pertinente et prompte. De plus, en cette matière, l'école doit bien souvent consulter la direction du Conseil scolaire ou des conseillers juridiques afin de s'assurer qu'elle se conforme aux exigences de la FOIPPA [Loi sur l'accès à l'information et sur la protection de la vie privée], ainsi qu'aux clauses restrictives de la Loi sur les jeunes contrevenants relativement à la publication de certains renseignements. Vous trouverez de plus amples détails sur les aspects juridiques de cette question à la page 45 du présent document.

DÉSIGNATION D'UN PORTE-PAROLE

C'est à l'équipe d'intervention du district et à la direction de l'école que revient la tâche de désigner conjointement la personne qui sera chargée de répondre aux questions des médias. Souvent, le directeur général exerce ces fonctions à l'échelle du district; parfois cependant, c'est le président du Conseil scolaire ou la direction de l'école qui assume cette responsabilité. La personne désignée peut varier aussi selon la nature de l'incident. Lorsqu'il y a lieu, cette personne peut rencontrer la (les) famille(s) et d'autres responsables tels qu'un représentant des services policiers, afin de déterminer les questions délicates.

Il est primordial de se renseigner sur les désirs de la famille avant de prendre des décisions concernant l'information à transmettre aux médias. La manière dont cette dernière est transmise et son contenu peuvent avoir une grave portée juridique pour le district scolaire.

La personne désignée doit être disponible pour effectuer des entrevues avec la radio, la télévision ou les journaux. Pour certains types d'incidents, il est préférable de préparer un communiqué de presse officiel.

MODÈLE DE PROTOCOLE

Vous trouverez ci-dessous le modèle d'un protocole de district. Dans ce cas-ci, le directeur général est chargé des relations avec les médias.

1. Toutes les demandes de renseignements concernant les événements liés à un incident critique doivent être renvoyées au directeur général ou à son remplaçant. C'est à ce dernier qu'incombe directement la responsabilité des communications avec tous les médias.
2. La direction de l'école ou un membre désigné de l'équipe d'intervention de l'école doit faire en sorte que la direction générale ait accès à toute l'information relative aux événements au fur et à mesure que celle-ci est disponible; ce dernier pourra ainsi s'acquitter de ses fonctions avec compétence.

3. Il est essentiel de préparer un texte concis en vue de renvoyer les demandes de renseignements des médias à la direction générale; ce texte est destiné aux secrétaires ou à tout autre préposé aux demandes de renseignements, téléphoniques ou autres, provenant des médias.
4. Les membres du personnel doivent consulter la direction de l'école avant de s'entretenir avec les médias. Il est déconseillé de leur parler à titre confidentiel ou officieux.
5. Les médias ne sont pas autorisés à interviewer des élèves dans des lieux qui sont la propriété de l'école, à moins d'avoir obtenu l'assentiment du directeur général ou de son remplaçant.

MODÈLE DE COMMUNIQUÉ DE PRESSE - 1



Pour publication immédiate

Le 14 décembre 2000

Comme l'a annoncé le détachement de la GRC de Villebois, Jasmine Nolin, une élève de l'école intermédiaire de cette localité, a été trouvée sans vie le 12 décembre dernier. Les circonstances de son décès demeurent inexpliquées et la GRC poursuit son enquête.


La mort de Jasmine est une perte tragique pour sa famille et pour notre communauté. Afin d'apporter un soutien aux élèves et à leurs familles en ces heures pénibles, nous avons affecté aux services de consultation de l'école des conseillers professionnels supplémentaires provenant du district scolaire.

L'école de Villebois a fait parvenir une lettre aux parents en vue de les informer de l'incident et de leur transmettre des détails au sujet des services de consultation disponibles sur place.

Les élèves et les membres du personnel qui étaient proches de Jasmine assisteront au service funèbre qui aura lieu le 16 décembre à 14 h, à la chapelle du Salon funéraire Langlois.

Pour renseignements : Georges Leblanc
Directeur général, district scolaire n° 00
Tél. : 555-5678

Rachel Moreau
Directrice, École intermédiaire de Villebois
Tél. : 555-1234



Les noms et les situations cités dans ces modèles sont tous fictifs.

MODÈLE DE COMMUNIQUÉ DE PRESSE - 2

Pour publication immédiate

Le lundi 24 mai 1999

Un incendie détruit une école historique

Un incendie a ravagé l'école primaire Jeanne-Mance, tôt samedi dernier. À trois heures du matin, le service des incendies et la GRC ont répondu à un appel 911 les alertant. Le sinistre n'a fait aucun blessé. Une enquête est actuellement en cours pour en déterminer la cause. Le montant estimatif des dommages s'élève à huit millions de dollars.

« C'est une tragédie d'avoir perdu cette école, non seulement pour nos élèves et leurs familles, mais aussi pour nous tous » a déclaré Stéphanie Simard, présidente du Conseil scolaire. « Les écoles représentent beaucoup plus que des lieux d'apprentissage. Elles sont aussi des lieux de rencontre pour nos communautés; les gens s'y rendent pour participer à des événements spéciaux, pour voter et pour se divertir. L'école Jeanne-Mance, en particulier, faisait partie des principaux monuments historiques de notre localité; elle avait même fait l'objet d'une désignation officielle à ce titre ». Cette école, qui datait de 1906, avait subi des rénovations majeures ces dernières années.

Il est prévu que, pour le reste de l'année scolaire, deux autres écoles primaires, soit l'École des pins et l'École des saules, accueilleront les trois cents élèves de l'École Jeanne-Mance (soit de la 1^{re} à la 7^e année), grâce à l'ajout de bâtiments transportables sur leurs terrains respectifs.

Le Conseil scolaire annoncera dès que possible les plans relatifs à la reconstruction de l'école.

Pour renseignements : Georges Leblanc
Directeur général, district scolaire n° 00
Tél. : 555-5678

Stéphanie Simard, présidente du Conseil scolaire, district scolaire n° 00
Tél. : 555-9102

Les noms et les situations cités dans ces modèles sont tous fictifs.

ASPECTS JURIDIQUES

Diverses lois régissent la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements par les Conseils scolaires. Dans chaque cas, ce sont les circonstances particulières à l'incident critique qui permettront de déterminer à quel moment il est légalement opportun de recueillir, d'utiliser et de divulguer des renseignements à caractère personnel et à qui il est permis de les divulguer.

FREEDOM OF INFORMATION AND PROTECTION OF PRIVACY ACT (FOIPPA)

[LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE]

Cette loi limite la collecte et la divulgation par les conseils scolaires de renseignements écrits à caractère personnel et elle en régit également le classement.

AUTORISATION DE RECUEILLIR ET DE DIVULGUER DES RENSEIGNEMENTS À CARACTÈRE PERSONNEL

En vertu de cette Loi, un organisme public peut recueillir des renseignements à diverses fins, notamment lorsque ces derniers se rapportent directement et qu'ils sont nécessaires au programme ou aux activités de fonctionnement de l'organisme.

Les articles 33 et 34 de la Loi autorisent la divulgation de renseignements à caractère personnel selon diverses conditions, dont celles-ci :

- avec le consentement de la personne à laquelle les renseignements se rapportent;
- dans le but pour lequel les renseignements ont été recueillis ou pour un usage compatible avec ce but;
- à une collectivité publique ou à un organisme d'application de la loi, au Canada, afin d'aider au déroulement d'une enquête entreprise dans le cadre de poursuites judiciaires en exécution de la loi ou dont des poursuites découleront vraisemblablement.

Si le district ou l'école ont recueilli les renseignements afin de pouvoir offrir des services de consultation aux élèves et au personnel par suite d'un incident critique, parce qu'ils estiment que, sans ces services, les élèves ne pourraient recevoir un enseignement adéquat, qu'ils ne se présenteraient pas à l'école, ou que celle-ci ne pourrait continuer à fonctionner, alors les renseignements peuvent être utilisés dans ce but ou pour un « usage compatible » avec ce but.

Il est difficile de déterminer ce qui constitue un « usage compatible », sans examiner les faits qui sont particuliers à chaque incident critique. Ceux-ci sont les seuls éléments pouvant permettre d'établir si des renseignements à caractère personnel peuvent être divulgués pour un tel usage. Pour qu'un organisme puisse divulguer des renseignements à caractère personnel suivant cette condition, ceux-ci doivent avoir un lien raisonnable et direct avec le but pour lequel ils ont été recueillis et leur utilisation doit être compatible avec les obligations d'origine législative du conseil scolaire (notamment dispenser un programme d'enseignement aux élèves) ou celui-ci doit obligatoirement administrer un programme approuvé par la loi.

Il importe de comprendre que la divulgation de renseignements se rapportant à une personne décédée demeure assujettie aux dispositions de la FOIPPA [Loi sur l'accès à l'information et sur la protection de la vie privée]. Cette Loi régit non seulement la divulgation publique de ces renseignements, mais aussi l'usage auquel ils sont destinés à l'intérieur d'un organisme public. Enfin, cette Loi régit la divulgation, oralement ou par écrit, de toute documentation écrite provenant du Conseil scolaire.

THE YOUNG OFFENDERS ACT [LOI SUR LES JEUNES CONTREVENANTS]

Il est essentiel de rédiger avec soin les avis, les messages, les copies imprimées de messages, les lettres ou communications destinées aux parents et les communiqués de presse qui ont trait à des incidents critiques, de manière à respecter les dispositions de la YOA [Loi sur les jeunes contrevenants]. Cette Loi restreint la publication de l'identité de jeunes contrevenants.

L'article 4 de la Young Offenders Act de la Colombie-Britannique réitère l'application de l'article 38 de la Loi sur les jeunes contrevenants (fédérale). En vertu de cet article, il est interdit de publier tout compte rendu concernant une infraction commise ou soi-disant commise par un jeune contrevenant si ce compte rendu révèle l'identité, soit du jeune inculpé (le présumé coupable), soit d'une jeune personne ou d'un enfant qui aurait été victime ou témoin du méfait.

Il existe cependant deux exceptions à cette règle. Premièrement, lorsque, en vertu de l'article 16 de la Loi, un juge du tribunal pour adolescents ordonne qu'un jeune soit jugé devant un tribunal pour adultes. Deuxièmement, lorsque, au début d'un procès, le juge émet un ordre permettant que l'identité de l'adolescent soit dévoilée dans le compte rendu des délibérations.

La divulgation de renseignements à un professionnel ou à une personne chargée de la surveillance d'un adolescent, à un représentant d'un conseil scolaire ou d'une école, ou à un établissement d'enseignement ou de formation n'est autorisée que dans les cas où il est nécessaire d'assurer la sécurité du personnel, des élèves et d'autres personnes. La consignation de ce genre de renseignements est aussi assujettie à cette exigence.

LISTES DE CONTRÔLE ET MODÈLES DE RÉUNIONS

ÉQUIPE DE L'ÉCOLE – LISTE DE CONTRÔLE

EN CAS D'INCIDENT CRITIQUE

La liste de contrôle proposée ci-dessous fait état de dispositions à prendre en cas d'incident critique. L'équipe de l'école peut s'en inspirer, tout en l'adaptant au protocole établi.

- De concert avec la direction de l'école, rédiger, à l'intention du personnel, des directives qui seront distribuées au cours d'une réunion ou en mains propres.
- Dresser une liste de membres du personnel qui auront sans doute besoin d'un soutien accru en raison des liens étroits qu'ils entretenaient avec la personne décédée.
- Envoyer un membre de l'équipe dans les classes où l'enseignant a demandé une aide supplémentaire.
- Dresser et tenir à jour une liste d'élèves qui sont à risque, y compris les absents, et examiner quels seront leurs besoins supplémentaires.
- Aider les conseillers à mettre sur pied des centres de consultation et des groupes de soutien pour personnes affligées.
- Signaler à la direction de l'école le nom des élèves pouvant avoir besoin de rentrer chez eux ou de consulter des professionnels de la santé mentale, en dehors de l'école. S'assurer d'en informer les parents.
- Communiquer avec les écoles que fréquentent des frères, des soeurs, des coéquipiers ou des amis proches de personnes directement touchées par l'incident critique. Dans un cas de décès de l'un des membres du personnel, communiquer avec toutes les écoles du district.
- En cas de décès d'un élève ou d'un membre du personnel, aider à déterminer le rôle de l'école ou du personnel en ce qui a trait aux visites au salon funéraire, aux funérailles ou au service commémoratif.
- Après les heures de classe, tenir une réunion pour faire le bilan de la journée; informer le personnel au sujet de la séance de témoignages sur le stress causé par l'incident critique et préparer les activités du lendemain.
- Se tenir à la disposition des membres du personnel pour discuter de questions pouvant les préoccuper au sujet des élèves ou des lignes de conduite établies.
- Préparer, à l'intention du personnel, une séance de témoignages sur le stress causé par l'incident critique.
- S'assurer que les dossiers se rapportant à l'élève soient révisés et classés d'une manière délicate et appropriée.
- Pour toute activité comportant la création ou l'utilisation de dossiers, consulter la direction générale du district ou la personne responsable de l'application de la FOIPPA [Loi sur l'accès à l'information et sur la protection de la vie privée].

ENSEIGNANT – LISTE DE CONTRÔLE

EN CAS D'INCIDENT CRITIQUE

La liste de contrôle proposée ci-dessous s'adresse aux enseignants; elle fait état de dispositions à prendre en cas d'incident critique. L'équipe de l'école peut s'en inspirer, tout en l'adaptant au protocole établi.

Les enseignants jouent un rôle essentiel pour ce qui est d'aider les élèves ou les membres du personnel à faire face à leurs sentiments par suite d'un incident critique tel que le décès d'un élève ou d'un membre du personnel. Tout enseignant qui ne se sent pas à l'aise au sujet des tâches énumérées ci-dessous doit demander l'aide de l'équipe de l'école.

- Assister à la réunion du personnel et se procurer le plus d'information possible.
- Suivre les directives énoncées dans le manuel d'instructions fourni par la direction et l'équipe de l'école.
- Demander l'aide d'un membre de l'équipe pour mener la discussion de classe si vous ne vous sentez pas à l'aise de le faire seul.
- Permettre aux élèves d'exprimer ouvertement leurs sentiments; faciliter la discussion en montrant par votre exemple que vous savez écouter de même que partager vos sentiments et vos réactions avec eux. Vous trouverez des idées de discussion à la page 32 de ce document.
- Diriger les élèves qui semblent avoir besoin d'une aide supplémentaire vers le personnel pertinent; permettre aux élèves de se rendre dans les centres de consultation désignés. Prendre les dispositions pour que quelqu'un accompagne les élèves ou les jeunes enfants qui sont bouleversés. Dresser une liste de ces élèves et la transmettre à l'équipe de l'école.
- Communiquer à l'équipe de l'école les noms d'élèves ou de membres du personnel qui sont considérés comme à risque ou qui ont besoin de l'aide d'un conseiller.
- Assister à la réunion du personnel, après les heures de classe.
- Participer à la séance de témoignages sur le stress causé par l'incident critique.

PERSONNEL DE L'ÉCOLE – LISTE DE CONTRÔLE

EN CAS D'INCIDENT CRITIQUE

Un incident critique comme une catastrophe ou encore le décès d'un élève ou d'un membre du personnel touche tout l'effectif de l'école; chacun doit connaître clairement le rôle qu'il sera appelé à jouer par suite d'un événement tragique. La liste de contrôle proposée ci-dessous s'adresse au personnel non enseignant; elle fait état de dispositions à prendre en cas d'incident critique. L'équipe de l'école peut s'en inspirer, tout en l'adaptant au protocole établi.

- Autant que possible, assister à la réunion du personnel pour connaître les détails de l'événement tragique et les plans d'intervention prévus pour la journée. Si vous ne pouvez y participer, vous pourrez vous procurer cette information auprès de l'un des membres de l'équipe.
- S'assurer de connaître les stratégies pertinentes pour répondre aux questions ou aux commentaires des élèves. Il est parfois préférable de renvoyer ces derniers à des enseignants ou à des conseillers.
- S'assurer de connaître à fond les lignes de conduite pertinentes concernant la façon de répondre aux appels ou aux demandes de renseignements des parents, des médias et autres. Être conscient du fait que l'école comptera du personnel supplémentaire durant cette période; néanmoins, signaler immédiatement à la direction toute présence suspecte sur la propriété de l'école.
- Transmettre à l'équipe de l'école les noms d'élèves ou de membres du personnel au sujet desquels vous êtes inquiet.
- Assister à la réunion du personnel après les heures de classe.
- Participer à la séance de témoignages sur le stress causé par l'incident critique.

MODÈLE DE L'ORDRE DU JOUR D'UNE RÉUNION – ÉQUIPE DE L'ÉCOLE

Chaque école pourra adapter le modèle ci-dessous à son propre protocole.

1. Communiquer à l'équipe de l'école les faits se rapportant à l'événement traumatisant. Il ne faut transmettre aucun autre renseignement tant qu'on n'aura pas pris de décision concernant la nature de l'information pouvant être divulguée et le processus selon lequel on avisera le personnel et les élèves. Lorsqu'on aura pris cette décision, particulièrement au sujet de renseignements à caractère personnel, il faudra s'assurer que l'on se conforme aux exigences de la FOIPPA [Loi sur l'accès à l'information et sur la protection de la vie privée]. En vertu de cette Loi, l'une des conditions régissant la divulgation de renseignements à caractère personnel est « l'usage compatible ». En d'autres termes, il est permis de divulguer de tels renseignements dans la mesure où la divulgation est directement liée au but pour lequel ceux-ci ont été obtenus, et où elle est nécessaire au fonctionnement de l'école ou à l'exécution d'autres obligations imposées par la loi. La nécessité de répondre aux besoins affectifs des élèves et des membres du personnel de sorte que l'école puisse fonctionner peut constituer un « usage compatible ».
2. Déterminer l'effet profond que l'incident critique a eu sur chaque membre de l'équipe afin de s'assurer que chacun puisse agir objectivement. Évaluer l'effet qu'il aura vraisemblablement sur les classes et sur les personnes. Examiner aussi l'effet que cet incident aura sur les membres de la communauté scolaire qui ont subi récemment une perte importante ou le décès d'un être cher. Vérifier quels sont ceux qui, parmi les membres du personnel, auraient besoin d'aide pour mener la discussion de classe.
3. Déterminer si l'incident a des conséquences d'ordre religieux ou culturel. Comment y a-t-il lieu de les aborder?
4. Recenser les ressources de l'école. L'équipe pourrait-elle s'adjoindre, parmi l'effectif de l'école, d'autres personnes capables d'apporter une contribution importante?
5. Déterminer s'il y aura lieu d'augmenter le nombre de conseillers afin d'apporter un soutien adéquat au personnel et une aide aux élèves. Évaluer quels sont les besoins en ressources supplémentaires. Il est possible d'adjoindre à l'équipe des personnes provenant du district scolaire ou d'organismes communautaires, notamment : travailleurs de services communautaires de soutien auprès des Premières Nations, techniciens de thérapie behaviorale, travailleurs du programme d'enseignement à domicile (multiculturel), travailleurs de santé mentale et autres professionnels des services de santé.
6. Confirmer la stratégie globale et les attributions de chaque membre de l'équipe pour cette situation particulière.
7. Préparer l'ordre du jour de la réunion générale du personnel et rédiger, pour celle-ci, une déclaration se rapportant à l'incident critique.
8. Déterminer s'il serait pertinent de distribuer, à l'intention des parents, une lettre concise faisant état de l'incident critique. Les pages 39 et 40 contiennent des modèles de lettres.

MODÈLE DE L'ORDRE DU JOUR D'UNE RÉUNION DU PERSONNEL

L'équipe de l'école pourra adapter l'ordre du jour ci-dessous à son propre protocole.

1. Présences — informer, le plus tôt possible après la réunion, quiconque n'a pu y assister.
2. Fournir le plus grand nombre possible de renseignements exacts dont l'équipe dispose, notamment :
 - les noms d'élèves ou de membres du personnel directement touchés par l'incident;
 - l'heure et le lieu de l'événement;
 - tout renseignement supplémentaire concernant l'événement;
 - les noms et les classes de frères et soeurs directement touchés et qui fréquentent aussi l'école.
3. Présenter à l'auditoire les membres de l'équipe, ceux de l'équipe du district, ainsi que toutes les personnes-ressources qui assistent à la réunion et expliquer quelles seront leurs responsabilités.
4. Faire un survol du plan d'intervention. En distribuer des exemplaires supplémentaires.
 - Préparer les enseignants de façon qu'ils puissent, avec compétence, informer leurs élèves de l'incident.
 - Donner des directives et montrer de quelle manière annoncer la nouvelle.
 - Encourager les enseignants à prendre le temps de tenir une discussion de classe.
 - Distribuer à tous les membres du personnel un exemplaire du protocole se rapportant à la discussion de classe. La page 32 de ce document contient les lignes directrices relatives à la tenue d'une telle discussion.
 - Expliquer les lignes de conduite concernant les dispositions à prendre face aux élèves qui désirent s'absenter de la classe.
 - Il est nécessaire d'accompagner jusqu'au centre de consultation désigné les élèves qui sont sous le coup de l'émotion.
 - Pour ce qui est des élèves qui désirent rentrer chez eux, il ne faut les laisser partir qu'accompagnés d'un parent, d'un tuteur ou d'une personne désignée.
 - Informer les enseignants des plans relatifs aux services de conseillers.
 - Indiquer qui fera partie de l'effectif du centre de consultation, ainsi que la marche à suivre pour y envoyer les élèves.
 - Expliquer de quelle façon les membres du personnel peuvent obtenir l'aide de conseillers.
 - Indiquer aux membres du personnel quels sont, en dehors de l'école, les services de consultation disponibles pour eux-mêmes et les élèves.
 - Demander aux membres du personnel d'aider à identifier les élèves qui peuvent être à risque ou qui ont besoin d'une aide supplémentaire.
 - Préparer des plans en vue d'aider tous les élèves qui sont à risque relativement au suicide ou qui pourraient réagir de manière excessive à l'annonce de l'incident critique.
 - Demander aux membres du personnel de diriger vers les services de conseillers tout élève qui semble perturbé affectivement.
 - Examiner les lignes de conduite relatives aux médias.
 - Informer tous les membres du personnel de tout changement apporté à l'horaire habituel ou de toute annulation d'activités quotidiennes ou régulières.
5. Fixer la date et l'heure d'une réunion de rappel.
 - Assurer les membres du personnel que cette réunion permettra de leur transmettre des renseignements à jour et pertinents.
 - Cette réunion donnera à tous les membres du personnel l'occasion de parler de ce qui s'est passé en classe et de communiquer de l'information au groupe.

LISTE DE NOMS ET DE NUMÉROS DE TÉLÉPHONE EN CAS D'INCIDENT CRITIQUE

ÉQUIPE DE L'ÉCOLE

NOM	FONCTION/POSTE	N ^o DE TÉL.	N ^o DE TÉL. (AUTRE)	TÉLÉCOPIEUR
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

ÉQUIPE DU DISTRICT

NOM	FONCTION/POSTE	N ^o DE TÉL.	N ^o DE TÉL. (AUTRE)	TÉLÉCOPIEUR
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

AUTRES PERSONNES-RESSOURCES IMPORTANTES DE LA COLLECTIVITÉ

(Ministry for Children and Families, services de police, de santé mentale, services ambulanciers, centre de prévention du suicide, médias, etc.)

ORGANISME	AGENT DE LIAISON	N ^o DE TÉL.	N ^o DE TÉL. (AUTRE)	TÉLÉCOPIEUR
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

ANNEXES

CENTRES DE CONSULTATION SPONTANÉE

Par suite d'un incident critique, la création d'un centre temporaire de consultation spontanée constitue une façon efficace d'aider les élèves, particulièrement ceux qui sont le plus à risque. Le personnel de ce centre peut comprendre tous les conseillers disponibles de l'école, assistés de conseillers provenant de la collectivité, ainsi que des personnes choisies au sein de l'équipe de l'école. Les mesures proposées ci-dessous concernant la mise sur pied et le fonctionnement de tels centres ont obtenu du succès dans le passé.

LIGNES DIRECTRICES CONCERNANT LA CRÉATION D'UN CENTRE DE CONSULTATION SPONTANÉE

1. Mettre sur pied un centre de consultation spontanée qui sera ouvert toute la journée et ce, dès le premier jour où l'école reçoit la nouvelle de l'incident critique (tel qu'un décès soudain).
2. S'assurer qu'au moins deux conseillers ou facilitateurs y assurent une permanence. Les consultations peuvent avoir lieu individuellement ou en petits groupes.
3. Malgré le caractère « spontané » du centre, le personnel qui dispense les services de consultation doit s'efforcer d'assurer un suivi, de façon que les adultes puissent se consulter en vue d'identifier les élèves les plus à risque et s'entraider de manière générale.

SUGGESTIONS DESTINÉES AU PERSONNEL DU CENTRE DE CONSULTATION SPONTANÉE

- Se montrer ouvert à toutes les réponses fournies par les élèves et permettre à chacun de manifester ses réactions d'une manière qui lui convient.
- Permettre aux élèves d'exprimer leurs sentiments au sujet d'autres pertes qu'ils ont vécues dans leur vie personnelle comme un décès dans la famille ou un autre événement traumatisant. Un incident critique peut raviver des souvenirs pénibles ou des émotions mal assumées dans le passé.
- Écouter les élèves exprimer leurs sentiments sans porter de jugement. Faire preuve d'empathie et les encourager à en parler davantage.
- Se montrer sincère. Ne pas essayer de faire croire aux élèves que vous comprenez leurs sentiments. Vous pouvez dire : « J'aimerais comprendre tes sentiments. S'il-te-plaît, parle-m'en un peu plus pour que je puisse essayer de comprendre ton point de vue. »
- Discuter de faits se rapportant à l'incident critique et décourager les rumeurs. Au cours des discussions tenues dans le centre, s'assurer que personne ne divulgue de renseignements à caractère personnel.
- Si l'incident était un suicide ou si l'élève qui consulte mentionne le suicide comme réaction possible à un autre type d'événement traumatisant, faire valoir que le suicide est toujours une décision malavisée, sans toutefois faire de morale. Suggérer d'autres manières de résoudre des problèmes graves.

- Donner aux élèves l'occasion de discuter des sentiments de culpabilité qu'ils éprouvent face à la tragédie. Il faudra peut-être les réconforter en leur assurant qu'ils n'en sont pas responsables.
- Aider les élèves qui craignent pour leur propre sécurité ou bien pour celle de leurs familles ou de leurs pairs. Se rappeler qu'un incident critique incite parfois les enfants à dévoiler des actes de violence dont ils sont victimes ou d'autres situations comportant des risques.
- Surveiller de près la réponse que vous donne l'élève. Si par son intensité celle-ci vous accable, vous devez demander immédiatement l'aide d'autres membres du personnel.
- Se tenir à l'affût de la moindre expression de pensée suicidaire. Vous devez vous rappeler qu'un projet bien arrêté de commettre un suicide constitue un signal d'alarme qui doit déclencher une action immédiate de la part du personnel et de la famille de l'élève. Vous devez demander de l'aide immédiatement et ne pas laisser l'élève seul tant que l'autre personne n'est pas arrivée.

LIGNES DIRECTRICES CONCERNANT UN GROUPE DE SOUTIEN POUR PERSONNES AFFLIÉES

Il arrive que des écoles décident de créer un groupe de soutien pour personnes affligées, qui se réunira pendant une période prolongée après le décès d'un élève ou d'un autre membre de la communauté scolaire. D'autres écoles préfèrent confier ce service à des organismes communautaires. Les mesures proposées ci-dessous s'adressent aux écoles désireuses de créer leurs propres groupes de soutien. Au moment de réunir un tel groupe, les conseillers voudront sans doute prendre en considération les points suivants :

- Assurer aux élèves qu'il est normal d'éprouver des sentiments de colère, de culpabilité ou de crainte.
- Préparer des activités acceptables à la suite d'un décès; prévoir, notamment, des façons pertinentes de communiquer avec la famille de la personne décédée.
- Encourager les élèves à évoquer leurs souvenirs personnels, particulièrement les expériences agréables, se rapportant à la personne décédée.
- Demander aux élèves d'exprimer de quelle façon ce décès évoque en eux des sentiments liés à d'autres pertes survenues dans leur vie.
- Expliquer les étapes du deuil.
- Encourager les élèves à inviter parmi eux leurs camarades qui semblent avoir besoin d'un soutien moral ou de l'aide d'un conseiller.

Il faut prévoir mettre une fin à ce type de rencontre. Certains participants auront besoin de l'aide individuelle d'un conseiller. Il est parfois nécessaire, à la lumière de nouveaux événements, de réunir le groupe une autre fois, brièvement. Dans certains cas notamment, une telle réunion s'impose au moment de l'anniversaire de l'incident critique.

Il est parfois nécessaire de prendre les dispositions pour procurer une aide continue à certains membres du groupe. Durant toute l'existence de ce dernier, les facilitateurs doivent s'efforcer d'identifier les élèves qui ont des problèmes chroniques liés au suicide ou à d'autres comportements autodestructeurs et qui devront sans doute obtenir des services supplémentaires pour répondre à des besoins plus graves.

SÉANCE DE TÉMOIGNAGES SUR LE STRESS CAUSÉ PAR UN INCIDENT CRITIQUE

La séance de témoignages sur le stress causé par un incident critique est un moyen d'intervention structuré visant à aider les groupes touchés par un incident critique. Conçue par Jeffrey Mitchell du Department of Emergency Health Services [Département des services d'urgence de santé] de l'Université du Maryland, cette méthode devait servir initialement à aider les travailleurs en intervention d'urgence qui sont appelés à vivre des situations traumatisantes dans l'exercice de leurs fonctions.

Il arrive qu'une classe entière, que tout le personnel d'une école ou même que toute une communauté scolaire soit touchée par un incident critique. Des événements tels que le décès d'un élève ou d'un membre du personnel, une catastrophe naturelle survenue durant les heures de classe, un crime violent perpétré devant témoin, de mauvais traitements infligés à un enfant par un membre du personnel, ainsi que d'autres incidents traumatisants peuvent nécessiter une intervention de groupe. Les écoles peuvent utiliser une adaptation de la méthode de Jeffrey Mitchell en fonction de leur situation critique. Ces séances de témoignages ne visent cependant pas à remplacer les consultations auprès de conseillers ou de psychothérapeutes. Elles constituent simplement un moyen, pour un groupe d'élèves ou pour des membres du personnel, d'essayer de voir clair dans les événements et de faire face à la situation.

Mitchell décrit ces séances comme des discussions de groupe structurées qui permettent aux participants d'exprimer leurs réactions face à l'incident critique et d'acquérir une compréhension de l'événement et de leurs propres émotions. Ce processus permet à chacun de sentir qu'il maîtrise la situation. Selon certaines recherches, malgré les effets positifs que ces séances ont à court terme, les personnes qui ont subi un traumatisme ont tout de même besoin d'un soutien continu.

SUGGESTIONS CONCERNANT LA FAÇON DE DIRIGER UNE SÉANCE DE TÉMOIGNAGES AVEC LES ÉLÈVES

Il incombe au conseiller de l'école ou parfois à un enseignant qualifié de diriger la séance de témoignages auprès d'un groupe d'élèves. Une telle séance ne constitue pas une thérapie, mais plutôt un moyen d'amener les élèves à aller au-delà de la séance d'information où ils ont appris la nouvelle de l'incident critique. Elle comprend essentiellement les éléments suivants : établir des règles fondamentales, explorer les faits, partager les sentiments et découvrir des possibilités futures. Lorsque personne, sur place, ne possède la formation nécessaire pour animer une telle séance, l'équipe de l'école doit faire appel à un conseiller ou à une personne de l'extérieur qui possède l'expérience requise pour être en mesure d'aider le groupe. Le style de l'animateur peut varier, mais il est bon de choisir une personne qui a une attitude chaleureuse, ouverte et rassurante, tout en sachant maîtriser le groupe.

RÈGLES FONDAMENTALES

La tâche d'établir les règles fondamentales pour la séance ou la discussion de groupe revient à l'animateur. Il se peut, cependant, que celui-ci décide de la confier aux membres du groupe afin qu'ils se sentent plus à l'aise. Ces règles varient, bien que celles-ci soient les plus usuelles :

- assurer la confidentialité des propos (« Ce que nous disons ici doit rester entre nous. »);
- s'abstenir de propos dénigrants;
- ne pas interrompre;
- ne parler qu'en son nom propre.

Au moment d'aborder le sujet de la confidentialité, l'animateur doit rappeler aux élèves que celle-ci comporte des limites et qu'il est du devoir de chacun de signaler les cas de mauvais traitements ou les situations potentiellement dangereuses. Assez souvent, le climat chargé qui accompagne un incident critique est propice à la divulgation d'autres situations traumatisantes.

SCHÉMA DE LA DISCUSSION

Au cours de la discussion de groupe, l'animateur doit faire en sorte que chacun puisse prendre la parole. Ainsi, durant la partie consacrée aux faits et aux sentiments, il peut inviter les élèves à indiquer, tour à tour, ce qu'ils ont vu au moment de l'incident, ce qu'ils ont entendu dire et ce qu'ils ont ressenti. Le terme « ressenti » peut confirmer l'ambiguïté des sensations par opposition à la validité des sentiments. Le fait de recueillir cette information auprès de chacun, à tour de rôle, peut permettre de faire ressortir le caractère indubitable de l'expérience et donne à chaque participant l'occasion de s'exprimer. L'animateur décidera s'il permet une discussion libre ou s'il préfère la diriger entièrement. Il doit s'assurer que chacun a l'occasion de parler, sans toutefois subir de pression de sa part, ni de la part du groupe. Lorsqu'un élève semble avoir besoin d'une aide supplémentaire, il importe d'en faire part immédiatement au conseiller de l'école ou du district, ou à la direction de l'école.

L'animateur doit aussi décider du minutage de la discussion. Si une personne domine la séance ou si celle-ci dégénère en digressions, il doit y mettre fin. Tant que la discussion demeure centrée sur le sujet et constructive, elle doit continuer.

LIENS AVEC DES INCIDENTS PASSÉS

À mesure que les élèves discutent de l'incident critique et de leurs propres réactions, ils peuvent ressentir le besoin d'évoquer des incidents semblables qu'ils ont déjà vécus ou dont ils ont entendu parler. Ce comportement est normal, car il leur permet de mettre l'incident critique actuel en perspective. Celui-ci, mettons le décès d'un élève qu'ils ne connaissent pas, ne les touche peut-être pas autant que l'incident passé (comme le décès d'un parent), mais il peut faire renaître des sentiments éprouvés alors.

Le climat qui prévaut à la suite d'un incident critique peut inciter certains élèves à dévoiler des faits liés à de mauvais traitements ou à des actes de violence familiale; par conséquent, les animateurs doivent s'assurer qu'ils connaissent bien le protocole du district concernant la manière de signaler de tels faits en vue de protéger l'enfant. Le facilitateur doit aussi se montrer sensible aux questions sociales sous-jacentes à l'incident critique et se sentir à l'aise d'en parler d'une

manière franche et honnête. Il se peut qu'il soit obligé de situer, à l'aide d'éclaircissements et de commentaires équilibrés, la crise actuelle dans le contexte plus vaste de questions qui touchent les jeunes de notre société.

SÉANCE DE TÉMOIGNAGES SUR LE STRESS CAUSÉ PAR UN INCIDENT

CRITIQUE – JEFFREY MITCHELL

(ADAPTÉ POUR UNE ÉCOLE)

1. INTRODUCTION

Le facilitateur doit être choisi en fonction de la nature du groupe. Lorsque celui-ci se compose de membres du personnel, le facilitateur peut être le directeur ou le conseiller de l'école ou bien un professionnel de l'extérieur. Pour un groupe d'élèves, l'animateur est habituellement le titulaire de classe. L'animateur doit être le premier à présenter les faits ou tout nouveau renseignement concernant l'incident. Il doit aussi établir les règles fondamentales de participation, qui procureront au groupe un sentiment de sécurité.

Il est toujours difficile de parler d'événements bouleversants. C'est pourquoi il importe de structurer clairement la discussion et d'assurer les participants que leurs propos demeureront confidentiels. Les participants doivent sentir qu'ils ne seront pas jugés et qu'ils peuvent donc se risquer à exprimer leurs sentiments. C'est durant cette étape que le facilitateur donne le ton de toute la séance.

2. LES FAITS

Les participants discutent de l'ordre des événements liés à l'incident critique et du rôle que chacun y a joué, soit directement, soit par ricochet. Durant cette étape, il faut donner à chaque participant la chance de décrire l'incident de son point de vue. À la fin de cette étape, chacun doit être fixé sur les événements et savoir qu'il n'est pas seul à vivre cette expérience et à réagir de façon émotive. Cette discussion fera peu à peu ressortir un point de vue partagé de l'incident.

3. LES SENTIMENTS

Durant cette étape, les membres du groupe ou les élèves ont l'occasion d'explorer leurs sentiments dans une atmosphère rassurante. Chaque participant a la chance de partager ses sentiments sans faire l'objet de pressions. Certains, qui ne se sentent pas à l'aise d'exprimer leurs sentiments devant un groupe, retirent beaucoup du simple fait d'écouter. Le facilitateur doit s'assurer de faire comprendre à tous les participants que les sentiments ne sont ni bons, ni mauvais; ils existent simplement.

4. L'EXPOSÉ

Le facilitateur décrit ou passe en revue le type de réactions qui surviennent normalement par suite d'un incident critique, ainsi que les réactions prévisibles. Les participants apprennent les particularités des réactions post-traumatiques, de sorte qu'ils peuvent constater que leurs émotions sont dans l'ordre des choses. L'exposé a permis de démentir les idées fausses; le groupe reçoit ensuite des renseignements sur d'autres ressources telles que les conseillers de l'école ou les services d'aide aux employés. Le facilitateur peut aussi indiquer les ressources communautaires qui sont offertes à l'extérieur du district. Il doit également préparer, à l'intention des élèves, des parents et du personnel une liste de ressources communautaires.

NOS SOURCES

Les documents suivants ont servi à la rédaction du texte ci-contre : « Development and Functions of a Critical Incident Stress Debriefing Team » [Établissement et attributions d'une équipe de témoignages sur le stress causé par un incident critique], *Journal of Emergency Medical Services*, Décembre 1988 et « When Disaster Strikes... The Critical Incident Stress Debriefing Process » [Quand la catastrophe survient... Le processus de témoignages sur le stress causé par un incident critique], *Journal of Emergency Medical Services*, Janvier 1983. Auteur : Jeffrey T. Mitchell.

LE FACILITATEUR DOIT S'ASSURER DE FAIRE COMPRENDRE À TOUS LES PARTICIPANTS QUE LES SENTIMENTS NE SONT NI BONS, NI MAUVAIS; ILS EXISTENT SIMPLEMENT.

5. LA CLÔTURE DE L'INCIDENT

Une séance de témoignages peut constituer un événement important dans la vie du personnel ou des élèves et elle peut contribuer à accroître la cohésion et l'esprit de corps de la communauté scolaire. Durant cette dernière étape, il se peut que le groupe décide d'établir un plan d'action afin de regagner, tout au moins en partie, le sentiment qu'il maîtrise son destin. De plus, le facilitateur peut inviter le groupe ou quelques participants à une discussion ultérieure afin qu'ils sachent qu'ils pourront compter sur cet appui.

Il est temps ensuite de redonner au groupe un sentiment de sécurité en mettant fin à la séance et en revenant à l'horaire habituel. L'incident critique a perturbé la vie de l'école et les changements consécutifs apportés à l'horaire ont eu un effet sur la vie de tous. Les plans d'intervention mis en place pour apporter un soutien peuvent eux-mêmes déranger. Par conséquent, un retour à l'horaire habituel procure un sentiment d'espoir et de continuité. Le facilitateur doit ramener fermement le groupe vers les activités usuelles, tout en demeurant réceptif aux personnes qui ne sont pas prêtes et qui ont besoin de l'aide immédiate d'un conseiller ou d'un professionnel de la santé.

COMPRENDRE ET VIVRE LE DEUIL

Le deuil est un processus pouvant se définir comme la démarche que nous devons effectuer intérieurement pour en venir à accepter une perte. Le deuil n'est pas une émotion simple, mais bien un réseau complexe de sentiments qui se traduisent par des pensées et des comportements variés. Comme il existe de nombreuses façons d'exprimer la douleur causée par le deuil, il en existe tout autant pour parvenir à l'apaiser. Ceci dit, il est bon de se rappeler que les enfants qui font face à un deuil manifestent généralement divers symptômes physiologiques ainsi que des réactions psychologiques et comportementales. Les théories relatives au concept de la mort chez les enfants étant variées, il est utile de demander à l'élève sa propre interprétation de ce qui s'est produit afin de pouvoir aborder les questions en toute connaissance de cause.

LE PROCESSUS DE DEUIL

Le deuil est un processus naturel et normal de la vie courante. Il s'agit d'une réaction à la fois physique, émotionnelle, spirituelle et psychologique.

Le deuil constitue la manière la plus saine d'accepter une perte et de la mettre en perspective. Il nous permet d'en appréhender la réalité, de nous consoler et de sortir mûris de l'expérience. Chacun a sa façon d'exprimer la douleur associée au deuil; néanmoins, dans les grandes lignes, le schéma est semblable pour tous. Il est important de comprendre le processus de deuil.

Quel que soit le type de perte, le processus est habituellement le même d'une fois à l'autre. Seules sa durée et son intensité varieront. Les étapes du deuil ne se suivent pas nécessairement dans un ordre précis. Une personne peut passer plusieurs fois d'une étape à l'autre et le temps nécessaire pour les parcourir est très variable. Il faut parfois des mois, et même des années, pour parvenir à accepter.

Cette annexe contient trois ressources documentaires qui offrent une perspective sur le processus de deuil et sur les réactions possibles chez les adultes et les enfants. Ces ressources sont notamment : les étapes du deuil selon Elizabeth Kubler-Ross; l'analyse descriptive du concept de la mort chez les enfants; et des suggestions concernant des façons de reconforter un enfant ou un adulte éprouvé.

ÉTAPES DU DEUIL

Ces étapes sont tirées de la description qu'Elizabeth Kubler-Ross a donnée du processus de deuil chez un adulte, dans son ouvrage intitulé *On Death and Dying*. Ce dernier fait autorité dans bon nombre d'hospices qui accueillent des malades en phase terminale. Mme Kubler-Ross a formulé ces étapes en se fondant sur son expérience professionnelle auprès de tels malades. Elles ont ensuite fait l'objet d'une généralisation et elles servent aujourd'hui à la description d'autres types de douleurs chez l'adulte.

ÉTAPE	TYPE DE COMPORTEMENT
Choc et déni	<ul style="list-style-type: none">• semble passif, morne, dans un état de torpeur• nie ou n'admet pas la réalité• se sent désorganisé• perd l'appétit
Peur	<ul style="list-style-type: none">• éprouve de la terreur• panique en l'absence de parents• se sent impuissant• craint que quelque chose de mauvais n'arrive, à lui-même ou à un être cher• manifeste des symptômes de troubles physiques, a des troubles du sommeil
Colère	<ul style="list-style-type: none">• éprouve du ressentiment à l'égard de lui-même et des autres• refuse de coopérer et prend une attitude impolie• peut manifester de la colère envers ceux qui tentent de l'aider
Culpabilité	<ul style="list-style-type: none">• se blâme pour la perte• a moins d'estime de soi• peut tenter de se punir
Dépression	<ul style="list-style-type: none">• ressent une impression de vide• semble malheureux et pleure plus que de raison• paraît nostalgique ou cherche en vain l'objet ou la personne qui n'est plus• se replie sur soi-même; garde le silence
Acceptation	<ul style="list-style-type: none">• a vécu une séparation ou une perte et se sent capable d'y faire face• éprouve de l'espoir• réorganise sa vie et concentre son énergie sur le présent

Bien que ces étapes descriptives soient reconnues comme classiques pour ce qui est des adultes, elles diffèrent habituellement en ce qui a trait aux enfants. Dans son ouvrage intitulé *Grief, Dying and Death*, Therese Rando utilise les étapes suivantes pour décrire le processus de deuil chez les enfants :

- l'évitement;
- la confrontation;
- le rétablissement.

CONCEPT DE LA MORT CHEZ L'ENFANT

Les descriptions suivantes, par groupe d'âge, sont généralement acceptées pour expliquer le concept de la mort chez les enfants. Néanmoins, ceux-ci se développent à des rythmes différents et ces catégories peuvent ne pas convenir exactement à chaque cas. Le concept de la mort et les manières de vivre le deuil varient aussi selon les cultures.

DE 3 À 5 ANS

À ce stade, les enfants ne perçoivent pas encore la mort comme un phénomène permanent. Ils la conçoivent simplement comme une fin matérielle. Ils craignent la séparation et l'abandon plus que la mort. Les enfants seront tristes ou fâchés de voir que la personne ne rentre pas à la maison. Ils demanderont notamment : « Quand grand-maman reviendra-t-elle? »

DE 5 À 9 ANS

À ce stade, les enfants commencent à comprendre le caractère concret et irréversible de la mort. Ils ont parfois peur de l'obscurité et craignent de rester seuls. Ils savent que le corps se décompose, mais ils croient que l'esprit lui survit. Il est préférable de leur parler franchement pour démentir leurs idées fausses et dissiper leurs craintes. Il faut leur donner l'assurance que des adultes sont là pour prendre soin d'eux, et savoir qu'à ce stade de leur développement intellectuel, ils ont besoin d'avoir une notion concrète de la mort.

DE 10 À 14 ANS

Les enfants commencent à saisir et à accepter une explication mûre et réaliste de la mort comme phénomène inéluctable et définitif. Ils affirment de plus en plus leur indépendance vis-à-vis de leurs parents, mais leur personnalité n'est pas encore entièrement formée. Un décès, particulièrement celui d'un de leurs pairs, peut susciter chez eux un sentiment de détresse considérable du fait qu'ils craignent pour leur propre sécurité. Des enfants de ce groupe d'âge refusent parfois de croire qu'ils sont mortels.

DE 15 À 18 ANS

Les adolescents sont sensibilisés aux grandes questions sociales. Ils sont capables de pensée plus abstraite et, malgré cela, ils ont tendance à réagir avec une ferveur intense, particulièrement à la nouvelle d'un décès; ils attachent beaucoup d'importance aux rituels, aux symboles, et autres. Ils ont parfois des sursauts d'énergie et ont des réactions déconcertantes.

L'ADULTE

Chez les adultes, les réactions de deuil varient grandement, selon qu'ils ont assumé ou non d'autres pertes antérieures. Il est bon de se rappeler que la culture joue un rôle important dans l'expression et l'acceptation ultime du deuil.

SUGGESTIONS CONCERNANT DES FAÇONS DE RÉCONFORTER

UN ENFANT ÉPROUVÉ :

- **Demeurez vous-même.** Manifestez votre sympathie et votre chagrin à votre façon et dans vos propres mots.
- **Soyez disponible.** Prenez le temps d'effectuer des activités avec l'enfant, comme marcher, lire et parler. Passez un peu de temps avec lui, loin du groupe.
- **Écoutez.** Assurez-vous d'avoir un contact visuel avec l'enfant. Utilisez des termes simples et directs. Laissez l'enfant exprimer sa colère ou d'autres sentiments.
- **Expliquez.** Renseignez l'enfant sur ce qu'il adviendra ensuite. Tenez vos promesses. Ayez, autant que possible, des réactions prévisibles.
- **Réconfortez l'enfant.** Ne supposez pas qu'un enfant qui demeure impassible n'éprouve pas de peine. Dans la mesure du possible, agissez comme un ami à qui l'enfant peut se confier et devant qui il peut pleurer.

UN ADULTE ÉPROUVÉ :

- **Soyez présent.** Assistez aux funérailles, appelez la personne éprouvée, rendez-lui visite et passez du temps avec elle. Lorsque l'activité des premiers jours diminue, apportez des petits plats, offrez de faire des commissions pour la personne.
- **Écoutez.** Une personne en deuil a besoin de parler du vide soudain que le départ de l'être cher a créé dans sa vie. Faites-lui sentir que vous êtes intéressé à l'écouter. Ne forcez pas la conversation et laissez-lui-en l'initiative. N'essayez pas de lui dire comment elle se sent. Posez des questions (sans trop pousser la curiosité), tout en sachant que vous devez vous en tenir aux réponses qu'elle vous donne.

Abstenez-vous de parler de questions futiles en présence d'une personne récemment éprouvée, même dans l'intention louable de la distraire.

N'enlevez pas trop vite les images, les vêtements, les objets appartenant à l'élève, ni son pupitre. Donnez prise à la réalité du décès.

- **Faites parvenir à la personne éprouvée une note** concise et simple dans laquelle vous évoquerez la personne décédée.
- **Faites un don.** Il peut s'agir notamment d'une collection de poèmes, d'un livre à la bibliothèque à la mémoire du défunt ou d'un objet à une oeuvre de charité pertinente.
- **Lancez une invitation** en tenant compte des goûts de la personne. Souvent, une personne éprouvée décline les invitations ou se décommande à la dernière minute. Revenez à la charge. N'oubliez pas la personne après un certain temps.
- **Encouragez la personne à remettre à plus tard des décisions d'importance majeure.** Il est préférable qu'elle reporte tout ce qui peut attendre jusqu'à ce que la période la plus intense du deuil soit passée.

PROGRAMMES D'ÉDUCATION ALTERNATIVE

Étant donné le caractère unique de la population étudiante inscrite à certains programmes d'éducation alternative, ainsi que l'organisation ou l'emplacement différent des centres qui les dispensent, les districts voudront sans doute établir, à leur intention, un protocole d'intervention distinct.

Certains districts scolaires comptent, au sein de leurs programmes d'éducation alternative, une importante population d'élèves « à risque » ou plus vulnérables. Pour cette raison, il importe que le plan prenne en considération la nécessité de maintenir les liens étroits qui existent déjà entre les élèves et les membres du personnel à qui ils font confiance. De plus, il peut être important de réduire au minimum les rapports avec le personnel de l'extérieur et des membres de la collectivité. Ces questions doivent entrer en ligne de compte durant l'élaboration du protocole précité.

ÉTAPE 1 – COMMUNIQUER AVEC LA DIRECTION DE L'ÉCOLE

La première personne qui, au sein du programme d'éducation alternative, apprend la nouvelle de l'incident critique doit communiquer avec la direction de ce programme; celle-ci, à son tour, se met en rapport avec le chef de l'équipe d'intervention du district. Les membres du personnel doivent garder, à la maison et au travail, une liste de numéros de téléphone utiles, qu'ils pourront consulter rapidement. Là où le programme est offert, il y a lieu de choisir, au sein du personnel interne, une personne qui dirigera l'équipe d'intervention en cas d'incident critique.

ÉTAPE 2 – RECUEILLIR LES FAITS

La direction doit obtenir confirmation de la nouvelle de l'incident auprès de personnes pertinentes, soit des membres de la famille immédiate, la police, le coroner, le personnel du district scolaire et/ou des personnes-ressources au sein de la collectivité.

Il doit ensuite communiquer l'information reçue au personnel du programme, au chef de l'équipe d'intervention du district et à la personne chargée des relations auprès des médias.

ÉTAPE 3 – COMMUNIQUER AVEC LE PERSONNEL

L'enseignant chargé du programme d'éducation alternative doit communiquer dès que possible aux autres membres du personnel les renseignements que la direction lui aura transmis. Après avoir consulté le personnel sur place, la direction pourra déléguer, s'il y a lieu, la personne-ressource du district pour l'exécution de certaines des étapes suivantes.

ÉTAPE 4 – S'ENTREtenir AVEC LES ÉLÈVES

Appliquer les mêmes principes généraux que dans une école ordinaire, tout en se rappelant que bien des élèves inscrits à ce genre de programme sont particulièrement vulnérables à un événement traumatisant.

ÉTAPE 5 – PLAN D’ACTION

Le personnel chargé du programme d’éducation alternative peut établir un plan d’action avec l’aide de la direction de l’école et du personnel du district. Ils peuvent s’inspirer du schéma ci-dessous.

TÂCHES ADMINISTRATIVES

- Informer les écoles dont sont issus la plupart des élèves, ainsi que d’autres écoles primaires et secondaires susceptibles d’être touchées.
- Faire en sorte que les responsables de programmes connexes soient informés.
- Informer les personnes-ressources de la collectivité et obtenir leur aide, s’il y a lieu.
- Rédiger des lettres d’information à l’intention des parents et prendre les dispositions pour que ceux-ci les reçoivent.
- S’assurer que la personne chargée des relations avec les médias (le directeur général ou son remplaçant) a reçu l’information nécessaire et lui renvoyer toutes les demandes de renseignements provenant de ces derniers.

TÂCHES PRATIQUES

- Préparer à l’avance un texte concis pour les préposés au téléphone.
- Réserver un local à l’usage du conseiller ou à d’autres fins requises.
- Préparer des réponses pour les visiteurs qui se présentent sur place.
- Après les heures de classe, tenir une réunion du personnel pour faire le bilan des événements de la journée et préparer les activités du lendemain.
- Tenir le personnel du district au courant des événements et obtenir, lorsqu’il y a lieu, l’aide et les conseils de spécialistes tels que des conseillers ou des travailleurs de santé mentale.

TÂCHES LIÉES AUX SERVICES DE CONSULTATION

- S’assurer que les élèves et les membres du personnel qui en ont besoin ont accès, lorsqu’il le faut, aux services d’un conseiller professionnel et à l’aide du personnel du programme d’éducation alternative.
- Identifier les élèves les plus à risque et cibler les interventions.
- S’assurer de remettre aux élèves une liste de numéros de téléphone qu’ils pourront utiliser en cas d’urgence, en dehors des heures de classe.
- Faire en sorte qu’un conseiller demeure sur place jusqu’à la clôture de l’incident critique (p. ex. un service funèbre).
- Préparer adéquatement les élèves qui se proposent d’assister aux funérailles.

SIGNES AVERTISSEURS DU SUICIDE ET MANIÈRES D'AIDER

SIGNES AVERTISSEURS :

CHANGEMENTS DE COMPORTEMENT

Une personne qui normalement est active se replie sur elle-même; une personne prudente de nature commence à prendre des risques insolites. Tout changement de personnalité significatif doit sonner l'alarme.

PROBLÈMES À L'ÉCOLE

Une détérioration sensible des résultats scolaires, s'endormir en classe, des réactions émotives trop fortes ou d'autres traits inhabituels doivent susciter des inquiétudes.

VARIATIONS SUR LE THÈME DE LA MORT

L'élève manifeste son désir de mettre fin à ses jours dans ses travaux (créations artistiques, poèmes, rédactions); il écoute de la musique « heavy metal » ou manifeste un vif intérêt pour un groupe ou une activité occulte.

TENTATIVE DE SUICIDE ANTÉRIEURE

Un nombre important de jeunes qui s'enlèvent la vie ont déjà fait une tentative de suicide.

ABUS D'ALCOOL ET D'AUTRES DROGUES

La consommation abusive d'alcool et d'autres drogues semble liée de manière significative à une prise de risques et à des tentatives de suicide accrues parmi les jeunes.

SIGNES DE DÉPRESSION

Ceux-ci peuvent comprendre des changements dans les habitudes alimentaires et de sommeil, l'angoisse, la nervosité, la fatigue, des sentiments de désespoir et de culpabilité, et un manque d'intérêt pour des activités habituelles. La consommation abusive d'alcool et d'autres drogues est souvent un moyen que les gens prennent pour soigner leurs états dépressifs.

REMARQUES À HAUTE VOIX

Il faut toujours prendre au sérieux des commentaires tels que « Vous seriez mieux sans moi » ou « Je serais mieux mort ».

CADEAUX INSOLITES

Une personne qui a décidé de passer à l'acte peut soudainement se mettre à donner ses biens : disques, vêtements préférés, et autres.

PIÈTRES HABILITÉS D'ADAPTATION

Les jeunes qui sont incapables d'envisager plusieurs solutions à leurs problèmes ou qui ne peuvent croire à un avenir meilleur pour eux-mêmes sont vulnérables.

AUTRES

Ce sont notamment des plaintes au sujet de troubles physiques, des accidents fréquents, l'hyperactivité, l'agressivité, la débauche sexuelle ou un deuil prolongé après une perte.

FAÇONS D'AIDER :

À FAIRE

SAVOIR ÉCOUTER ATTENTIVEMENT

Se comporter avec calme. Parler tranquillement et doucement. Écouter non seulement avec les oreilles, mais aussi avec les yeux. Être à l'affût d'indices non verbaux indiquant ce que la personne ressent vraiment et vous exprimer en conséquence. Ainsi, vous pouvez dire « Tu as l'air triste », et attendre que la personne réponde.

S'EXPRIMER DE MANIÈRE DIRECTE

Une conversation à cœur ouvert constitue la seule façon de découvrir si la personne contemple sérieusement le suicide. Demander notamment « Est-ce que tu t'es déjà senti déprimé au point de penser que la vie ne valait pas la peine d'être vécue? »

SE MONTRER INTÉRESSÉ

Faire savoir à la personne que vous êtes toujours disponible pour parler de choses qui peuvent la troubler. Lui montrer que vous êtes vraiment intéressé en vous exprimant avec chaleur et en ayant un contact physique.

DEMANDER DE L'AIDE

Il est capital de faire appel à l'aide d'un professionnel! Bien qu'un état dépressif disparaisse parfois aussi rapidement qu'il est apparu, il peut dans certains cas s'intensifier au point qu'une personne envisage la mort comme seule issue possible.

À NE PAS FAIRE

NE PAS MINIMISER

Vous abstenir de prononcer des paroles vides de sens dans le but de rassurer ou encore de traiter les problèmes de la personne comme s'ils étaient futiles. À ses yeux, ces problèmes ont une importance capitale et ils la rendent malheureuse.

NE PAS PORTER DE JUGEMENT MORAL

Ne pas avoir l'air choqué, ni dégoûté. Ne pas utiliser d'intention paradoxale. Ne pas non plus dire à la personne que la vie a beaucoup à lui offrir; ne pas s'engager dans une discussion avec elle, ni lui faire la leçon, ni la punir. Si les propos de la personne vous mettent en colère, ne pas le montrer.

NE PAS LAISSER LA PERSONNE SEULE

Si vous estimez qu'il y a un danger immédiat, ne pas laisser la personne seule et faire en sorte qu'elle ne puisse se procurer une arme, de la drogue ou une auto. La facilité d'accès à une arme ou à des drogues accroît les chances qu'une impulsion momentanée se termine par un décès.

NE PAS PASSER LE PROBLÈME SOUS SILENCE

Même si la personne a souvent un comportement manipulateur ou excessif, ou si elle cherche à attirer l'attention, cela ne signifie pas qu'elle n'a pas de pensées suicidaires.

DOCUMENTS DESTINÉS AUX PARENTS PAR SUITE D'UN INCIDENT CRITIQUE

Les six pages suivantes contiennent des textes extraits de brochures destinées aux parents. La documentation est présentée de façon que les districts puissent l'utiliser pour préparer leurs propres brochures. S'ils le préfèrent, les districts pourront se servir du contenu des pages suivantes pour préparer d'autres documents, tout en faisant référence aux sources initiales.

La première brochure, qui s'adresse aux parents de jeunes enfants, a été imprimée avec l'autorisation du District scolaire n° 38 (Richmond); elle contient de l'information tirée de la publication intitulée *Services personnels : planification psychosociale en cas de sinistres* de Santé et Bien-être social Canada (Approvisionnement et services Canada, 1990).

La deuxième, qui est destinée à des parents d'adolescents, a été imprimée avec l'autorisation des Services aux étudiants du District scolaire n° 36 (Surrey) et constitue une version adaptée du document précédent.

Les étapes du deuil sont tirées de l'ouvrage d'Elizabeth Kubler-Ross. (Voir la liste de ressources).

UNE PÉRIODE DIFFICILE

Les événements des derniers jours vous ont sans doute bouleversés, vous et votre enfant. Des événements traumatisants ébranlent parfois le monde qui nous semblait jusqu'alors sûr et prévisible. Ils créent également beaucoup de confusion et d'inquiétudes. Les discussions dans les médias et dans la cour de récréation ne contribuent nullement à améliorer la situation.

Les enfants qui vivent une perte ou un événement violent et imprévu éprouvent de vifs sentiments dont l'anxiété et la peur. Ces sentiments constituent des réactions tout à fait normales. Les enfants ont peur des blessures, de la mort et de toute séparation consécutive à une perte. Ces peurs ont un aspect très réel pour les enfants et leurs parents doivent les accepter comme telles. Cela ne signifie pas qu'elles ne seront pas bouleversantes ou difficiles à comprendre, mais vous devez vous rappeler qu'il est normal qu'une perte engendre une vaste gamme de réactions.

Nous sommes tous capables d'interpréter les pleurs d'un enfant, mais nous ne pouvons pas toujours déchiffrer les indices et les besoins caractéristiques d'un enfant en colère ou replié sur lui-même. Nous n'établissons pas toujours le rapport entre un comportement et l'événement tragique. La présente brochure vise à vous permettre, en votre qualité de parents, de comprendre vos enfants et de les aider à surmonter cette période difficile.

AUTRES SOURCES D'AIDE

Une perte, tout comme une catastrophe, affecte bien des personnes, même celles qui à priori ne semblent pas touchées. Vous ne devez éprouver aucune honte à montrer votre peine et celle de vos enfants. Vous ne devez pas non plus éprouver de honte à demander l'aide de spécialistes au sein de la collectivité. Les conseillers scolaires, les cliniques de consultation, le personnel du ministère de la Santé, les membres du clergé ne représentent que quelques personnes-ressources auxquelles vous pouvez vous adresser pour vous-même et votre famille.

PRENDRE SOIN DE VOUS-MÊME

Une catastrophe, tout comme une perte, peut avoir un effet profond qui dépasse de beaucoup tous les aspects traités dans cette brochure. Ceux qui affrontent une situation critique se rendent compte qu'il est une chose de connaître des idées utiles, mais qu'il en est une autre de les mettre en pratique. Dans de telles situations, même les étapes les plus simples peuvent sembler presque impossibles. Il peut être extrêmement épuisant sur le plan émotif d'avoir à calmer un enfant en détresse ou de se sentir accaparé par un enfant qui se cramponne à nous.

Le poète Walt Whitman a dit un jour : « Je ne demande pas à un blessé comment il se sent, je deviens moi-même ce blessé. » En un sens, il décrit bien sûr l'attitude qu'il faut pour être en mesure d'aider ceux qui souffrent; mais, ses paroles laissent aussi entendre que nous pouvons assumer une douleur ressentie par nos proches. Pour prendre soin de vous-même, vous ne devez pas trop présumer de vos forces, ni essayer d'être une bonne fée pour tous. Il se peut que vous deviez réduire vos attentes et vos activités quotidiennes. Il faut se rappeler ceci :

1. La période de deuil dure généralement plus longtemps que la période éprouvée ne saurait l'imaginer. La partie la plus intense de cette période sont les jours et les semaines qui suivent l'événement tragique, mais ses effets se font souvent sentir pendant quelque temps.
2. La plupart des réactions de vos enfants constituent des façons normales de faire face à une catastrophe ou à une perte.

L'information contenue dans cette brochure est une version adaptée de documents provenant des districts scolaires n° 38 (Richmond) et n° 36 (Surrey), ainsi que de Santé et Bien-être social Canada.

QUAND LA DOULEUR CESSE-T-ELLE?

GUIDE DESTINÉ AUX PARENTS –
COMMENT AIDER LES JEUNES ENFANTS FACE
À UN ÉVÉNEMENT TRAUMATISANT
ET À UNE PERTE

RÉACTIONS POSSIBLES : ENFANTS DE CINQ ANS ET MOINS

La perturbation des habitudes journalières d'une famille peut provoquer chez les enfants des réactions telles que l'irritabilité, la colère, la confusion ou encore l'apathie et le repli sur soi. Tout ce qu'ils désirent vraiment est que la situation revienne à la normale. Certains comportements courants sont notamment : les pleurnicheries, l'incontinence, le refus de manger ou de s'habiller seuls, la crainte de voir leurs parents s'éloigner, la peur de la foule et le besoin d'être constamment dans les bras de leurs parents.

Les enfants qui se cramponnent à leurs parents expriment d'une manière tout à fait naturelle leur crainte d'être séparés d'eux. Leur sentiment de sécurité ayant été ébranlé (à cause d'un traumatisme, de la perte d'un être cher, d'une séparation, d'un déménagement), les enfants essaient d'éviter la moindre chose qui pourrait les empêcher de se sentir en sûreté et protégés. Ils trouvent sécurité et réconfort, soit dans des objets (couverture préférée), soit auprès d'un animal domestique, soit dans de nouvelles habitudes (sucrer son pouce, se ronger les ongles, etc.).

Comment aider :

- Comprendre que le comportement régressif de votre enfant est normal et habituellement temporaire.
- Essayer de ne pas réagir exagérément. Se montrer détendu. Des préoccupations trop poussées, des remarques continuelles et des punitions ont souvent pour effet de faire durer le comportement indésirable.
- Reconnaître, encourager et louer un comportement opportun et positif.
- Passer plus de temps avec vos enfants. Leur montrer que vous les aimez et les comprenez et que leur comportement régressif ne vous fâche pas.
- Lorsque les enfants s'accrochent à leurs parents, ils ont besoin de savoir que ceux-ci reviendront. Faire preuve de patience. Vous pouvez partir lorsque vous le devez, mais ne le faites pas sans leur dire où vous allez et les rassurer sur le fait que vous reviendrez. Donner aux enfants beaucoup d'amour, de bons mots et d'attention.
- Garder la famille ensemble, surtout durant les jours qui suivent un événement traumatisant comme une catastrophe ou une perte. Il est naturel de vouloir protéger vos enfants et les éloigner de toute situation pénible. Toutefois, cela peut accroître leurs peurs au lieu de les atténuer. Les enfants ont besoin le plus possible de leurs parents ou d'adultes qu'ils connaissent bien.
- En cas de catastrophe, le fait d'associer les enfants aux tâches de nettoyage leur procure une activité bien nécessaire.
- Rétablir les habitudes journalières de la famille le plus tôt possible, y compris lire des histoires de chevet et inviter des amis à la maison. De telles habitudes sont réconfortantes pour les enfants.

REFUS D'ALLER À L'ÉCOLE

Il se peut que l'enfant refuse d'aller à l'école, qu'il ait des problèmes de comportement en classe ou qu'il éprouve de la difficulté à se concentrer. Ce refus peut s'expliquer par la crainte qu'il éprouve d'être séparé de ses parents. De plus, l'enfant qui réussit bien peut avoir peur d'obtenir de moins bons résultats, tandis que celui qui réussit moins bien peut trouver qu'il a plus de difficulté à se concentrer.

RÉACTIONS POSSIBLES : ENFANTS DE SIX À ONZE ANS

Dans ce groupe d'âge, les enfants éprouvent des peurs et de l'anxiété du fait qu'ils sont davantage conscients des dangers réels. La perte d'êtres et de choses qui leur sont chers (particulièrement un animal domestique) semble prendre une signification particulière. Ils peuvent également vivre des peurs imaginaires qui semblent n'avoir aucun rapport avec la perte du moment. Ils peuvent manifester, parfois de manière poussée, un comportement régressif comme l'incontinence nocturne, le fait de se cramponner, et les cauchemars. Dans les cas où la perte est liée à une catastrophe (incendie, inondation, etc.), certaines conditions atmosphériques (tonnerre, éclairs, vents violents, etc.) peuvent leur faire craindre le retour d'une situation analogue. D'autres réactions possibles sont notamment : l'irritabilité, la désobéissance, la dépression, des maux de tête et des problèmes visuels ou auditifs.

Comment aider :

- Prendre les peurs de votre enfant au sérieux. Une peur d'enfant ne doit pas nécessairement avoir de sens. Un enfant qui a peur vraiment peur. Ne pas vous fâcher, ni vous moquer. Ne pas dire : « C'est ridicule d'avoir peur » ; dire plutôt : « Je peux voir que tu as peur. » ou « C'est apeurant de se croire vraiment tout seul. » Il est rassurant de se faire dire que la peur est un sentiment normal.
- Écouter les propos de vos enfants. Le fait de connaître leurs peurs vous aidera à mieux comprendre la situation.
- Ne pas forcer votre enfant à se montrer courageux, ni à faire face à ce qui l'effraie. L'aider en le rassurant peu à peu. Plus la peur est forte, plus l'enfant a besoin de l'affronter petit à petit, et plus il faudra de temps pour qu'il la surmonte. Pour l'aider, vous pouvez lui installer une veilleuse, que vous éloignerez peu à peu, ou encore lui donner une lampe de poche près de son lit ou inviter un ami à coucher.
- Expliquer la situation le mieux possible. Ce sont les situations démotivées incomprises qui causent les plus grandes peurs. L'information permet de remettre l'événement dans son contexte.
- Créer une ambiance qui encourage l'enfant à parler librement de ses peurs. Les parents hésitent souvent à le faire parce qu'ils croient que cela ravivera les souvenirs et fera souffrir leur enfant. Par ailleurs, l'enfant qui a l'impression que ses parents ne comprennent pas ses peurs en vient à éprouver un sentiment de honte et de rejet ; il se sent peu aimé et a donc encore plus peur.
- Bien qu'il soit important que vous vous montriez fort et maître de la situation devant votre enfant, il n'est pas mauvais que ce dernier sache que vous n'êtes pas immunisé contre la peur. Vous pouvez exprimer vos sentiments comme ceci : « C'est apeurant quand il tonne et qu'il pleut très fort... » De telles paroles encouragent l'enfant à parler de son expérience.

COMPRENDRE LES PEURS NOCTURNES DES ENFANTS

Il se peut que les enfants refusent d'aller dans leur chambre ou de dormir seuls. Ils peuvent avoir de la difficulté à trouver le sommeil. Ils se réveillent en sursaut, effrayés, en larmes, criant ou tremblant. Après s'être ainsi réveillés, il se peut qu'ils veulent dormir avec leurs parents ou qu'ils insistent pour que quelqu'un reste près d'eux. Ils se plaindront peut-être aussi d'avoir peur de l'obscurité.

Il est naturel qu'un événement traumatisant et une perte rendent l'enfant encore plus craintif à l'idée d'être séparé de ses parents. Il est normal que celui-ci recherche la sécurité de leur présence. Les cauchemars constituent une façon d'affronter des émotions fortes. Les créatures et les événements apeurants qui peuplent ses rêves lui paraissent aussi réels que ceux de la vie courante.

Pour calmer votre enfant, il est bon de lui faire voir la distinction entre le réel et l'imaginaire. Tout d'abord, vous devez lui demander de vous raconter son mauvais rêve et l'écouter sans l'interrompre. Ne niez pas sa peur avec des propos tels que « Tu n'as rien à craindre. » Donnez un sens à son expérience en lui disant : « Ce rêve est apeurant. Je comprends que tu te sois caché/que tu aies pleuré/hurlé. » Rassurez-le en lui affirmant que vous êtes tout près. Permettre à l'enfant de dormir temporairement sur un matelas, par terre, dans votre chambre, ou dans la chambre d'un autre enfant.

Si votre enfant fait de plus en plus de cauchemars ou s'il est extrêmement bouleversé, consultez le conseiller de l'école ou encore votre médecin de famille ou l'infirmière de la santé publique.

Comment aider :

- Le fait de passer plus de temps avec votre enfant pendant les heures de la journée l'aide à se sentir plus en sécurité la nuit.
- Donner à l'enfant l'occasion de faire de l'exercice ou de s'adonner à un jeu vigoureux lui permet de se débarrasser des tensions extrêmes qu'il peut éprouver et lui procure une saine fatigue.
- Le fait d'établir des habitudes sécurisantes (jeu paisible, histoire calme, jouets réconfortants) pour l'heure du coucher fait naître chez l'enfant un bien-être qui réduit le stress. C'est durant de telles périodes que l'enfant peut partager ses peurs et ses anxiétés avec ses parents.
- Si votre enfant se lève, remettez-le au lit calmement, tout en le rassurant : « Je suis ici et je t'aime, mais il faut que tu dormes maintenant. »
- Si votre enfant vous appelle ou pleure une fois recouché, vous pouvez retourner le voir et le rassurer d'une manière affectueuse. Vous pouvez lui indiquer que vous comprenez sa peur d'être séparé de vous, comme ceci : « C'est parfois apeurant d'être seul. » Puis, rappelez-lui que vous êtes tout près : « Nous sommes à côté. Nous sommes ici pour te protéger et pour empêcher que quiconque ne te fasse du mal. » Il est bon aussi de mettre une veilleuse ou de laisser la porte entrouverte.
- Si votre enfant se réveille effrayé, rendez-vous près de lui immédiatement pour le réconforter. Essayez de ne pas allumer la lumière et de ne pas parler trop fort. Recommandez sa peur : « Tu as dû avoir un rêve très apeurant. »

UNE PÉRIODE DIFFICILE

Les événements des derniers jours vous ont sans doute bouleversés, vous et votre enfant. Des événements traumatisants ébranlent parfois le monde qui nous semblait jusqu'alors sûr et prévisible. Ils créent également beaucoup de confusion et d'inquiétudes. Les discussions dans les médias et à l'école ne contribuent nullement à améliorer la situation.

Une perte ou un événement violent et imprévu peuvent provoquer chez un adolescent de vifs sentiments d'anxiété et de peur. Ce sont des réactions tout à fait normales. Un événement pénible, un décès ou une perte peuvent anéantir le sentiment qu'il avait d'être invincible et immortel. Les adolescents dégagent souvent une impression de force et ils essaient généralement de « faire bonne contenance ». Malheureusement, cette attitude renforce leur tendance à refouler leurs émotions; plus tard, lorsqu'elles resurgissent, c'est parfois de façon plus malsaine que s'ils les avaient exprimées tout de suite.

Le besoin qu'a l'adolescent de camoufler ses faiblesses est tel que ses peines et ses deuils passent bien souvent inaperçus.

Ces mécanismes d'adaptation fonctionnent puisque souvent l'adolescent se fait dire, à la légère : « Tu sembles avoir la situation bien en main ». Malgré les apparences, il s'agit la plupart du temps d'une illusion.

La présente brochure vise à vous permettre, en votre qualité de parents, de comprendre vos enfants et de les aider à surmonter cette période difficile.

AUTRES SOURCES D'AIDE

Une perte, tout comme une catastrophe, affecte bien des personnes, même celles qui à priori ne semblent pas touchées. Vous ne devez éprouver aucune honte à montrer votre peine et celle de vos enfants. Vous ne devez pas non plus éprouver de honte à demander l'aide de spécialistes au sein de la collectivité. Les conseillers scolaires, les cliniques de consultation, le personnel du ministère de la Santé, les membres du clergé ne représentent que quelques personnes-ressources auxquelles vous pouvez vous adresser pour vous-même et votre famille.

PRENDRE SOIN DE VOUS-MÊME

Une catastrophe, tout comme une perte, peut avoir un effet profond qui dépasse de beaucoup tous les aspects traités dans cette brochure. Ceux qui affrontent une situation critique se rendent compte qu'il est une chose de connaître des idées utiles, mais qu'il en est une autre de les mettre en pratique. Dans de telles situations, même les étapes les plus simples peuvent sembler presque impossibles. Il peut être extrêmement épuisant sur le plan émotif d'avoir à calmer un enfant en détresse ou de se sentir accaparé par un enfant qui se cramponne à nous.

Le poète Walt Whitman a dit un jour : « Je ne demande pas à un blessé comment il se sent, je deviens moi-même ce blessé. » En un sens, il décrit bien sûr l'attitude qu'il faut pour être en mesure d'aider ceux qui souffrent; mais, ses paroles laissent aussi entendre que nous pouvons assumer une douleur ressentie par nos proches. Pour prendre soin de vous-même, vous ne devez pas trop présumer de vos forces, ni essayer d'être une bonne fée pour tous. Il se peut que vous deviez réduire vos attentes et vos activités quotidiennes. Il faut se rappeler ceci :

1. La période de deuil généralement plus longtemps que la personne éprouvée ne saurait l'imaginer. La partie la plus intense de cette période sont les jours et les semaines qui suivent l'événement tragique, mais ses effets se font souvent sentir pendant quelque temps.
2. La plupart des réactions de vos enfants constituent des façons normales de faire face à une catastrophe ou à une perte.

L'information contenue dans cette brochure est une version adaptée de documents provenant des districts scolaires n° 38 (Richmond) et n° 36 (Surrey), ainsi que de Santé et Bien-être social Canada.

QUAND LA DOULEUR CESSE-T-ELLE?

GUIDE DESTINÉ AUX PARENTS –
COMMENT AIDER LES ADOLESCENTS FACE
À UN ÉVÉNEMENT TRAUMATISANT
ET À UNE PERTE

AIDER LES ADOLESCENTS À VIVRE UNE PERTE

La perte d'un être cher est toujours très pénible et déroutante. Bien qu'il nous soit facile de reconnaître la douleur lorsqu'elle s'exprime par des larmes, il n'en va pas de même lorsqu'elle se manifeste par le repli de soi, le désespoir et la colère. Parfois, nous considérons le deuil et la douleur comme des manifestations de courte durée et, plus tard, lorsque certains comportements surviennent, nous ne savons plus quelle en est la cause.

Comme nous l'avons mentionné au début de la présente brochure, il se dégage souvent des adolescents une impression de force. Malheureusement, celle-ci cache une tendance à refouler au fond d'eux-mêmes des émotions qui, plus tard, resurgiront sous forme de réactions parfois beaucoup moins saines que si elles avaient pu être exprimées avant.

L'adolescent ressentant le besoin de cacher ses faiblesses, les deuils et les peines passent souvent inaperçus chez lui. Ces mécanismes d'adaptation lui valent souvent des commentaires à la légère, comme celui-ci : « Tu semble avoir la situation bien en main. » Malgré les apparences, ce n'est souvent qu'une illusion.

Comment aider :

C'est durant les premières semaines consécutives à un événement traumatisant qu'une personne éprouvée reçoit le plus d'aide. Dans bien des cas, cependant, la douleur dure plus longtemps que prévu. Ses effets resurgissent souvent longtemps après l'événement. De tels effets à retardement, qui ne semblent liés à aucune cause précise, peuvent être déroutants. Il est important de vous rappeler ces faits lorsque vous vous trouvez face à un comportement qui n'est pas typique de la personne.

- **Savoir écouter.** La meilleure façon d'aider consiste à écouter avec intérêt plutôt qu'à tenter de donner le « bon » conseil. Indiquer à la personne que la douleur pourrait durer plus longtemps qu'elle ne le croyait, mais qu'avec le temps, elle s'estompera. De plus, certains événements comme des anniversaires ou des vacances peuvent raviver cette douleur.
 - **Ne pas vous abstenir de parler** de la personne décédée ou encore de l'événement traumatisant de peur de « réveiller » la peine. Ce silence pourrait être perçu comme un manque d'intérêt de votre part, même si, en réalité, vous ne savez pas comment aborder le sujet. Habituellement, votre adolescent voudra parler, peut-être pas toujours de la façon, ni au moment que vous aviez prévu. Il importe de lui en laisser l'initiative et de bien écouter.
 - **Durant la période de deuil et d'affliction, essayer de ne pas effectuer de changements, à moins qu'ils ne soient essentiels.** Le moment n'est pas opportun non plus pour prendre des décisions importantes. Prendre les mesures pour que la situation demeure aussi normale que possible.
- En tant que parents, votre plus grand défi consiste sans doute à encourager votre adolescent à admettre sa peine, et à lui permettre de l'exprimer d'une manière saine.

À SURVEILLER

Après une perte, il est important de surveiller la manifestation des signes suivants chez les adolescents :

- repli sur soi et isolement
- troubles physiques (maux de tête, d'estomac, etc.)
- troubles émotionnels (dépression, tristesse, tension, pensées suicidaires, confusion, etc.)
- comportement antisocial (vol, mauvaise conduite, agressivité, abus d'alcool et d'autres drogues, etc.)
- problèmes scolaires (absentéisme, comportement perturbateur, échecs scolaires, etc.)

La plupart de ces problèmes ne durent pas. Les adolescents qui paraissent renfermés et qui s'isolent de leurs familles et de leurs amis peuvent avoir des difficultés d'ordre émotionnel.

Il se peut que le besoin d'avoir l'air compétents les empêche de s'exterioriser et de solliciter l'aide des autres. La plupart des réactions de deuil sont des façons normales de faire face à une catastrophe ou à une perte; il est impératif, cependant, de prendre au sérieux les pensées suicidaires et d'obtenir une aide adéquate.

Une perte et une catastrophe peuvent projeter les adolescents dans un rôle d'adulte. En dépit de ces résultats, il est important que les adolescents s'accordent la permission d'avoir de la peine.

COMPRENDRE LE PROCESSUS DE DEUIL

Bien que les étapes décrites ci-dessous fassent habituellement partie du processus de deuil, il faut se rappeler qu'en cette matière, il n'existe pas de modèle défini. Ces étapes peuvent se répéter plusieurs fois et ce, selon un ordre et un degré d'intensité différents.

- **Le déni** (le refus de parler de la perte, notamment) est en quelque sorte un amortisseur qui atténue temporairement le plein effet de la crise. Durant les étapes initiales du deuil, le déni n'est pas mauvais, mais, à long terme, il peut entraîner des problèmes. On doit permettre à la personne de vivre cette étape.
- **Un sentiment de colère ou de culpabilité** survient souvent face à l'impuissance qu'une personne ressent par suite d'une perte. Des questions comme celles-ci surgissent alors : « Comment a-t-il (elle) pu me faire cela? Pourquoi Dieu a-t-il permis que cela arrive? Comment cela a-t-il pu arriver à quelqu'un de notre école? » Il est courant aussi de blâmer les autres. Il est important pour une personne d'admettre sa colère, d'en déterminer l'objet réel et de comprendre que celle-ci n'a rien de répréhensible. La personne doit ensuite chercher des moyens sains de l'exprimer : activité physique vigoureuse, rédaction d'un journal intime, dessin, conversations avec des gens à qui elle fait confiance.
- **La tristesse et la dépression** peuvent se manifester sous diverses formes, notamment : les larmes, l'isolement, le silence, l'apathie et l'insomnie. Il faut permettre et même encourager l'expression d'une peine. Insister sur le fait que les larmes ne sont pas une marque de faiblesse, mais plutôt d'une façon d'admettre une perte et d'y faire face. La rédaction d'un journal intime peut être aussi une source de consolation. Se tenir actif constitue un bon moyen de combattre la dépression; parfois, cependant, celle-ci est tellement profonde que la moindre activité semble poser un défi insurmontable. Si cet état persiste, il est préférable que la personne consulte son médecin de famille.
- **Le marchandage** se veut un moyen d'essayer de reprendre la situation en main ou de trouver un sens à ce qui est arrivé. Souvent, il s'agit d'une promesse faite à Dieu : la personne promet de changer les choses si Celui-ci lui accorde ce qu'elle veut. Le mot « Pourquoi? » revient naturellement à toutes les étapes du deuil, mais il est encore plus fréquent durant celle de la colère et du marchandage. Tant que la personne se demande « pourquoi », elle ne peut pas vraiment examiner le problème objectivement et découvrir les autres raisons sous-jacentes (« qui, quand, où, comment ») à l'événement. Elle ne peut changer la réalité de ce qui est arrivé.
- **L'admission et l'acceptation** de notre impuissance face à une situation n'est ni rapide, ni facile. Une fois cette démarche terminée, la personne peut aller de l'avant. Il importe de lui signaler qu'en acceptant, elle n'oublie pas la personne décédée et elle ne minimise pas sa peine; elle reconnaît simplement sa perte dans toute sa réalité, son importance et ses aspects pénibles.

LE PROCESSUS DE DEUIL

Le deuil est un processus naturel et normal pouvant se définir comme la démarche que nous devons effectuer intérieurement pour en venir à accepter une perte. Le deuil n'est pas une émotion simple, mais bien un réseau complexe de sentiments qui se traduisent par des pensées et des comportements variés. Comme il existe de nombreuses façons d'exprimer la douleur causée par le deuil, il en existe tout autant pour parvenir à l'apaiser. Ceci dit, il est bon de se rappeler que les enfants qui font face à un deuil manifestent généralement divers symptômes physiologiques, ainsi que des réactions psychologiques et comportementales.

Le deuil constitue la manière la plus saine d'accepter une perte et de la mettre en perspective. Il nous permet d'en appréhender la réalité, de nous consoler et de sortir mûris de l'expérience. Chacun a sa façon d'exprimer la douleur associée au deuil; néanmoins, dans les grandes lignes, le schéma est semblable pour tous. Il est important de comprendre le processus de deuil.

Quel que soit le type de perte, le processus est habituellement le même d'une fois à l'autre. Seules sa durée et son intensité varieront. Les étapes du deuil ne se suivent pas nécessairement dans un ordre précis. Une personne peut passer plusieurs fois d'une étape à l'autre et le temps nécessaire pour les parcourir est très variable. Il faut parfois des mois, et même des années, pour parvenir à accepter.

LA MORT ET LE DEUIL

GUIDE DESTINÉ AUX PARENTS –
COMPRENDRE LES TRAUMATISMES
ET LES PERTES

L'information contenue dans cette brochure est une version adaptée de documents provenant des districts scolaires n° 38 (Richmond) et n° 36 (Surrey), ainsi que de Santé et Bien-être social Canada.

LA MORT ET LE DEUIL

Il est important d'informer vos enfants du décès d'un être cher. Certains parents sont si absorbés dans leur propre chagrin qu'ils en oublient celui de leurs enfants. Cela est particulièrement vrai lorsque ceux-ci ne montrent aucun des signes que nous considérons habituellement comme des manifestations de la douleur. Par ailleurs, d'autres parents tentent, par leur silence, de protéger leurs enfants contre le chagrin et la tristesse. Ce sont là des motifs compréhensibles. Cependant, il est capital de donner aux enfants le droit de vivre leur deuil en leur communiquant une information simple, honnête et adaptée à leur âge. Les larmes et les autres formes d'expression de la douleur font partie du processus de guérison et il ne faut pas tenter de les réprimer. Vous devez encourager vos enfants à poser des questions et à répondre comme bon leur semble. Il importe de vous rappeler qu'un enfant qui ne pleure pas peut éprouver autant de chagrin que celui qui pleure. Indiquer à votre enfant que, souvent, la douleur dure beaucoup plus longtemps qu'il ne saurait l'imaginer, mais qu'avec le temps, elle s'estompe. Certains événements tels que les anniversaires et les vacances peuvent cependant la raviver.

- Associer les enfants aux rites funéraires. Leur expliquer, dans des termes convenant à leur âge, les événements liés aux funérailles. Employer le terme *mort* et non des euphémismes comme *endormi*, *parti*, et autres.
- Apporter aux enfants le réconfort et le soutien de la famille. Lorsqu'un parent meurt, la plupart des enfants ont peur de ce qui pourrait leur arriver si l'autre parent mourait aussi. Il faut parfois les rassurer doucement et à plusieurs reprises, en leur disant que même si ce parent n'est plus, l'autre parent est toujours là pour prendre soin de lui. Après un deuil ou une perte, il est essentiel de faire en sorte qu'aucune autre séparation ne survienne au sein de la famille.
- Les enfants s'expriment souvent dans leurs jeux et il est bon que vous vous teniez à leur disposition au cas où ceux-ci mèneraient à une discussion. En vous plaçant à leur niveau (p. ex. en jouant par terre), vous pourriez voir le monde de leur point de vue.

RÉCONFORTEZ UN ENFANT EN DEUIL :

- **Demeurer soi-même.** Manifester sa sympathie et son chagrin à sa façon et dans ses propres mots.
- **Être disponible.** Prendre le temps d'effectuer des activités avec l'enfant, comme marcher, lire et parler. Passer un peu de temps avec lui, loin du groupe.
- **Écouter.** S'assurer d'avoir un contact visuel avec l'enfant. Utiliser des termes simples et directs. Laisser l'enfant exprimer sa colère ou d'autres sentiments.
- **Expliquer.** Renseigner l'enfant sur ce qu'il adviendra ensuite. Tenir ses promesses. Avoir, autant que possible, des réactions prévisibles.
- **Réconforter l'enfant.** Ne pas supposer qu'un enfant qui demeure impassible n'éprouve pas de peine. Dans la mesure du possible, agir comme un ami à qui l'enfant peut se confier et devant qui il peut pleurer.

ÉTAPES DU DEUIL

Bien que les étapes décrites ci-dessous fassent habituellement partie du processus de deuil, il faut se rappeler qu'en cette matière, il n'existe pas de modèle défini. Ces étapes peuvent se répéter plusieurs fois et ce, selon un ordre et un degré d'intensité différents.

LE DÉNI

Le déni est en quelque sorte un amortisseur qui atténue temporairement le plein effet de la crise. Il peut se traduire, notamment, par le refus de la personne de parler de sa perte. Les jeunes enfants ne saisissent pas le caractère irrévocable de la mort. Durant les étapes initiales du deuil, le déni n'est pas mauvais, ni irrépréhensible, mais à long terme, il peut entraîner des problèmes. On doit permettre à la personne de vivre cette étape.

LA COLÈRE ET LA CULPABILITÉ

Un sentiment de colère ou de culpabilité survient souvent face à l'impuissance qu'une personne ressent par suite de la perte d'un être cher ou d'un bien. Des questions surgissent alors consciemment ou inconsciemment dans son esprit : « Comment a-t-il (elle) pu me faire cela? Pourquoi Dieu a-t-il permis que cela arrive? Comment se fait-il que les médecins aient été si peu compétents? » Il est courant aussi de blâmer les autres. Il est important pour une personne d'admettre sa colère, d'en déterminer l'objet réel et de comprendre que celle-ci n'a rien de répréhensible. Elle doit ensuite chercher des moyens sains de l'exprimer : activité physique vigoureuse, rédaction d'un journal intime, dessin, jeux avec le sable, l'eau, la pâte à modeler, et autres. Par ailleurs, les enfants se croient parfois responsables de la perte ou du décès, pour une raison ou pour une autre : « Si seulement j'avais / je n'avais pas fait cela... » Il faut alors leur assurer qu'ils n'y sont pour rien.

LA TRISTESSE ET LA DÉPRESSION

La tristesse et la dépression constituent les étapes les plus reconnaissables du processus de deuil. Elles se manifestent sous diverses formes, notamment : les larmes, l'isolement, le silence, l'apathie et l'insomnie. Il faut permettre et même encourager l'expression d'une peine. Les garçons ont, en particulier, besoin d'une telle permission.

Insister sur le fait que les larmes ne sont pas une marque de faiblesse; elles témoignent plutôt de la force de caractère d'une personne capable d'admettre une perte et d'y faire face. (« C'est bien de te laisser aller à pleurer maintenant. Tu as beaucoup de peine, alors vas-y. ») Se tenir actif constitue un bon moyen de combattre la dépression; parfois, cependant, celle-ci est tellement profonde que la moindre activité semble poser un défi insurmontable. Si cet état persiste, il est préférable que la personne consulte son médecin de famille.

LE MARCHANDAGE

Le marchandage se veut un moyen d'essayer de reprendre la situation en main ou de trouver un sens à ce qui est arrivé. Souvent, il s'agit d'une promesse faite à Dieu : la personne promet de changer les choses si Celui-ci lui accorde ce qu'elle veut. Le mot « Pourquoi? » revient naturellement à toutes les étapes du deuil, mais il est encore plus fréquent durant celle de la colère et du marchandage. Malheureusement, dans la plupart des cas, il n'apporte pas de réponse satisfaisante. Tant que la personne se demande « pourquoi », elle ne peut pas vraiment examiner le problème objectivement et découvrir les autres raisons sous-jacentes (« qui, quand, où, comment ») à l'événement. Elle ne peut changer la réalité de ce qui est arrivé.

L'ADMISSION ET L'ACCEPTATION

L'admission et l'acceptation de notre impuissance face à une situation n'est ni rapide, ni facile. Une fois cette démarche terminée, la personne peut poursuivre sa vie. Il importe de lui signaler qu'en acceptant, elle n'oublie pas la personne décédée; elle reconnaît simplement sa perte dans toute sa réalité, son importance et ses aspects pénibles.

RESSOURCES

RESSOURCES

Santé et Bien-être social Canada, Division des services d'urgence (1990). *Services personnels : planification psychosociale en cas de sinistres*, ministère des Approvisionnements et Services (Canada).

Jewett, C.L., (1982). *Helping children cope with separation and loss*; Cambridge, MA: Harvard Common Press.

Justice Institute of British Columbia, *Critical Incident Stress Debriefing*; (vidéo et document d'accompagnement), New Westminster, BC.

Kubler-Ross, Elizabeth(1970). *On Death and Dying*; New York: MacMillan Publishing.

Mitchell, Jeffrey T. (1988). Development and Functions of a Critical Incident Stress Debriefing Team. *Journal of Emergency Medical Services*, December.

Mitchell, Jeffrey T. (1983). When Disaster Strikes... The Critical Incident Stress Debriefing Process. *Journal of Emergency Medical Services*; January.

Obiakor, F. Mehring, T.A., & Schwenn, J.O. (1997). *Disruption, Disaster, and Death: Helping Students Deal with Crises*; Reston, VA: Council for Exceptional Children.

Rando, Therese A., (1984). *Grief, Dying, and Death: Clinical Interventions for Caregivers*; Champaign, Ill.: Research Press.

Suicide Information and Education Centre (1990). *Youth Suicide Awareness Presenters Handbook*; Calgary, AB: Association canadienne pour la santé mentale.

Watson, Robert S. et al. (1990). *Containing Crisis: A Guide to Managing School Emergencies*; Bloomington, IN: National Education Service.

Worden, J.W. (1996). *Children and grief: When a parent dies*; New York: Guilford Press.

Workers' Compensation Board of British Columbia, *Coping with Critical Incident Stress at Work*; (brochure). Tél. : 1-800-661-2112.

RESSOURCES RECOMMANDÉES POUR LES ÉLÈVES

Il existe un grand nombre d'excellentes ressources que les enfants et les adolescents peuvent consulter en cas de décès et d'incident traumatisant. Parmi ceux-là, les ouvrages ci-dessous ont fait l'objet d'une évaluation de la part du ministère de l'Éducation et ils font maintenant partie de la liste de ressources recommandées contenue dans les programmes d'études.

Carrick, Carol (1976). *The Accident*; New York: The Seabury Press.

Klagsburn, Francine (1976). *Too Young To Die*; Boston: Houghton-Mifflin Co.

Kremetz, Jill (1981). *How It Feels When A Parent Dies*; New York: Alfred A. Knopf.

LeShan, Eda (1976). *Learning To Say Good-bye When A Parent Dies*; New York: MacMillan Publishing Co. Inc.

Somon, Norma (1986). *The Saddest Time*; Niles, IL.: A. Whitman.

Viorst, Judith (1971). *The Tenth Good Thing About Barney*; New York: MacMillan Child Group.

