



ETAT DE CRISE...COMMENT FAIRE FACE ?

Accueillir l'enfant d'un autre est un métier passionnant qui demande l'entretien de nombreuses et trop méconnues compétences mais reste un métier à risque...

Tout milieu d'accueil ou tout(e) accueillant(e) peut être confronté(e) un jour à un événement générant une situation de crise. Un enfant qui décède ou est victime d'un accident pendant l'accueil, un(e) accueillant(e) agressé(e) par un parent, un(e) collègue objet d'une plainte, un accident ou un autre événement touchant une personne proche d'une famille ou d'un membre du personnel, ... autant de situations pouvant être à l'origine de cet état de crise.

QU'EST-CE QUE L'ÉTAT DE CRISE ?

L'état de crise est le *sentiment de détresse intense qui fait suite à un événement au caractère imprévu, improbable ou imprévisible*. Le (la) professionnel(le) et l'entourage se retrouvent tout à coup dans une situation d'impuissance : ils se sentent dépassés, incompetents et perdent leur sentiment de sécurité : « Si « ça » est arrivé, alors tout peut arriver... ». Tout acteur ou spectateur de l'évènement peut se retrouver dans un état de choc menaçant sa santé physique et/ou psychologique.

COMMENT FAIRE FACE ?

Il y a l'avant ...

D'une manière générale, c'est le caractère inopiné et imprévisible de l'évènement qui génère l'état de crise. S'y préparer, à défaut d'éviter la situation, en atténuera peut-être les effets au niveau de l'accueillant(e), de l'équipe, voire des autres acteurs dont les parents et les -autres- enfants accueillis.

On ne peut tout prévoir mais, dans la mesure du possible, il faut se préparer à faire face à toute situation provoquant un sentiment de détresse.

Ainsi, par exemple, de nombreux milieux d'accueil organisent des formations à la réanimation du nourrisson. La participation à ces formations alimente la confiance en soi des accueillant(e)s et du personnel des milieux d'accueil qui redoutent un peu moins, devant la survenue d'un tel drame, de manquer des gestes adéquats. En général, en situation de stress, comme la perte de conscience d'un enfant, les gestes appris reviennent, dopés par l'adrénaline et il s'avère presque toujours, après coup, que les réactions étaient adéquates.

Dans la prévention, citons donc encore (pour faire face à tout type de situation) :

- **Les formations...** au secourisme, à la relation aux parents, au travail d'équipe, à la gestion du deuil et des émotions, à la communication non-violente¹, ...
- **La documentation** éditée par l'ONE, la Croix Rouge, l'Observatoire de la Santé et autres partenaires du réseau.
- **La sécurisation des espaces...** L'autorisation d'ouvrir un milieu d'accueil est liée à l'évaluation favorable des conditions matérielles d'accueil par les agents ONE, la commune, les pompiers et l'AFSCA, selon les différentes réglementations en vigueur.

Cette évaluation concerne l'adéquation de l'espace, son aménagement, le choix, la qualité et l'adaptation du matériel à l'accueil d'enfants.

¹ Voir aussi les autres intitulés de formations dans la brochure de formations continues de l'ONE

Cependant, même lorsqu'un aménagement ou un équipement a été autorisé par ces autorités, il se peut qu'à l'usage, il soit source d'inquiétude pour le milieu d'accueil. Dans ce cas, il doit être modifié, ajusté. En effet, sa présence peut générer chez le professionnel, un stress qui sera perçu par l'enfant et pourrait le faire douter de ses propres compétences, donc le mettre en danger.

Il y va ainsi pour certains modules ou tobogans, ... mais aussi pour certains aménagements qui inquiètent l'équipe (une porte coupe-feu sans frein, une armoire de rangement, par exemple).

Commencer par informer les autorités compétentes, l'ONE (Coordinatrice Accueil ou Agent conseil) et Pouvoir Organisateur (PO) est une première étape. L'accueillant(e) ou l'équipe n'est plus « seule ». La responsable et l'ONE veilleront ensuite à ce que ces craintes soient prises en compte par le PO et réfléchiront aux ajustements à apporter.

- **Le repérage des extincteurs**, l'affichage des numéros d'appel d'urgence, la composition de la pharmacie, ...
- **Les réunions d'équipe** où les situations de stress, appréhensions diverses, conflits d'équipe ou interpersonnels, peuvent être « déposés », partagés, ...
- **Tous les échanges avec les agents ONE dans le cadre de leur mission d'accompagnement du milieu d'accueil.**
- **Les rencontres et partages d'expériences** avec d'autres professionnels.
- **Des pratiques réfléchies** et questionnées par l'observation afin d'anticiper les potentielles sources de danger/difficulté (exemple : surveillance visuelle de la sieste, mettre les objets potentiellement dangereux hors de portée des enfants, ...).

Il y a le « pendant »

En toute circonstance, un des premiers réflexes est de dépasser le sentiment de stupeur et selon la situation, d'appeler les services d'urgence : pompiers, ambulance ou police. Pour s'y aider, les numéros de ces services doivent être affichés dans le milieu d'accueil. Les professionnels du **112** sont formés à l'écoute, à la gestion du stress : n'hésitez pas à y recourir... !

Il faut aussi avoir sous la main les numéros de téléphone des parents, le médecin du milieu d'accueil, des médecins traitants, le service d'aide aux victimes, ... Puis solliciter l'aide et le soutien de l'agent ONE, Coordinatrice accueil ou Agent conseil mais aussi Conseiller médical pédiatre ou pédagogique.

Ces agents seront à vos côtés pour gérer l'évènement et surtout « l'après-évènement », période où surviennent les sentiments de solitude et d'abandon, d'incompétence et de peur, ...



Une fiche de signalement (« Evènement médical important en milieu d'accueil ») sera complétée avec l'agent ONE et transmis au Conseiller Pédiatre afin d'étudier les circonstances de l'incident. Celle-ci permettra entre autres d'émettre des recommandations aux bénéficiaires de tous les enfants accueillis et d'aider les milieux d'accueil à la mise en place d'un environnement sain.

Il y a l'après ...

D'une manière générale, l'évènement amène l'état de crise et après sa survenue, tout un processus de restauration du sentiment de sécurité et de confiance va devoir se mettre en place. Il permettra la poursuite sereine de la mission d'accueil pour les professionnels mais aussi pour les autres acteurs (collègues, parents, enfants, ...).

L'organisation rapide d'un débriefing qui autorisera la prise en compte du vécu de l'évènement par chacun est indispensable quelle qu'en ait été l'issue.

Le **Service d'aide aux victimes** est un service formé à gérer les situations de crise et il faut y faire appel. Si le service est indisponible, il faut contacter les **centres de santé mentale**.

Leur intervention concernera l'accueillant(e), l'équipe et tous les témoins plus ou moins proches de l'évènement : les collègues impliqués à des degrés divers (cuisinière de la crèche ou enfants de l'accueillant(e), ...) mais aussi parents et autres enfants accueillis. Il faut insister sur l'intérêt de prendre en compte le vécu de chacun, y compris des absents éventuels. Les conséquences psychologiques de l'évènement peuvent apparaître tôt ou tard. Il n'est pas rare qu'une irritabilité, un sentiment de dépassement ou de stress permanent, la persistance d'un état d'hypervigilance (angoisses de réédition de l'évènement ou d'un autre) persiste ou apparaisse des mois après l'évènement, signant par là, une détresse qui n'avait pas été prise en compte.

Après la survenue d'un évènement imprévu et/ou violent, l'organisme humain risque des réactions préjudiciables à la santé physique ou psychologique des intervenants et à leurs activités, qu'elles soient professionnelles ou autres.

Citons entre autres, dans le cadre de l'accueil :

- les risques de rester sur la défensive dans un état dit d'« hypervigilance ». Dans cet état de stress domine l'anxiété de la répétition de l'évènement mais aussi, la crainte diffuse « que quelque chose arrive » ;
- les risques liés aux culpabilisations : ils génèrent, chez les accueillant(e)s ou les responsables, des sentiments d'incompétence qui insécurisent les enfants qui leur sont confiés ;
- les réactions d'évitement (refuser d'accueillir des bébés monitorés après un décès ou les enfants de moins de un an, par exemple).

Toutes ces réactions sont typiquement **normales** face à un évènement **anormal** mais pourront être dépassées ou atténuées par un débriefing conduit par quelqu'un **d'extérieur** au milieu d'accueil et formé à ce type d'intervention ET l'accompagnement dans le temps par l'ONE...

L'accompagnement, par l'intervenant du Service d'aide aux victimes, par l'ONE et/ou autres partenaires, comme des opérateurs de formation, permettra l'indispensable travail de reconstruction. Il passera par diverses étapes (sidération, colère, recherche de coupable, culpabilisation,...) pour aboutir à l'acceptation de l'évènement.

Dr. WAROQUIER
Conseillère médicale pédiatre ONE (Hainaut)

Pierre PETIT
Conseiller pédagogique ONE (Hainaut)

Céline VILAINE
Agent Conseil ONE (Hainaut)

« *Nous faisons un métier à risque ;
ce qui s'est passé pourrait se reproduire,
voilà comment nous allons nous en protéger ...* »

POUR EN SAVOIR PLUS :

- Article Flash accueil N°10 « Les situations d'urgence médicales : comment s'y préparer ? »
Le service 100 est à remplacer par le 112.

SERVICES D'AIDE AUX VICTIMES DE LA PARTIE FRANCOPHONE DU PAYS

ARLON (6700)

Place des Fusillés, bloc II B , bureau 401
063 60 23 32

HERSTAL (4040)

Rue St-Lambert, 84
04 264 91 82

BRUXELLES (1000)

Rue Marché au Charbon, 33 - 1000 Bruxelles
02 279 77 37 (7j/7 - 24h/24)

LIBRAMONT (6800)

Avenue de Bouillon,45
061 29 24 95

BRUXELLES (1060)

Chaussée de Waterloo, 281
02 537 66 10

MARCHE (6900)

Rue Notre Dame de Grâce, 13, bte 1
084 44 56 86

CHARLEROI (6000)

Rue Léon Bernus, 27
071 27 88 00

MONS (7000)

Avenue de l'Hôpital, 54
065 35 53 96

DINANT (5500)

Rue Camille Henry, 77-79
082 22 73 78

NAMUR (5000)

Rue Armée Grouchy, 20 b
081 74 08 14

HUY (4500)

Rue Rioul, 22-24
085 21 65 65

NIVELLES (1400)

Avenue du Burlet, 4A
067 22 03 08

LIEGE (4020)

Rue du Parc, 79
04 340 37 90

TOURNAI (7500)

Rue des Puits de l'Eau, 2-10, Bte 3
069 77 73 43

VERVIERS (4800)

Rue de la Chapelle, 69
087 33 60 89

