

Groupe MR du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles
Question écrite de Caroline Cassart-Mailleux, Députée
à Caroline Désir, Ministre de l'Éducation
concernant
Le numéro vert 0800/95.580

Madame la Ministre,

Depuis la rentrée 2019 et pour améliorer leur efficacité, les numéros verts « Assistance Ecoles » et « Ecole et Parents » ont fusionné en un seul « Ecoute Ecole », accessible au 0800/95.580 de 9h à 16h.

« Ecoute Ecole » est à disposition de tous les membres de la famille de l'élève (parents et responsables de l'élève) et de tous les membres du personnel des écoles (direction d'école, équipe éducative et pédagogique, personnels administratif et ouvrier, ...) témoins ou victimes de tensions, conflits et/ou violences dans le cadre spécifique de l'enseignement obligatoire, organisé ou subventionné par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Madame la Ministre, je souhaite faire le bilan de cette fusion avec vous. Depuis 2019, pouvez-vous m'indiquer le nombre d'appels reçus au 0800/95.580? Une ventilation par année est-elle disponible? Combien d'agents sont affectés au numéro vert et quels sont les différents profils? Des formations continuées existent-elles? Une évaluation de cette fusion a-t-elle déjà eu lieu? Dans l'affirmative, pourriez-vous me communiquer les résultats?

Enfin, suite à la fusion des numéros verts « Assistance Ecoles » et « Ecole et Parents », une large communication a-t-elle eu lieu? Sur les différents sites internet que j'ai pu consulter, il existe encore de nombreuses références à l'ancien numéro vert « Assistance Ecoles » 0800/20.410. Dès lors, comment éviter la confusion?

Je vous remercie.

Réponse de la Ministre Désir:

[Mai 2023]

Pour ce qui concerne l'enseignement obligatoire, la Fédération Wallonie-Bruxelles a choisi de travailler suivant un formulaire électronique unique (disponible sur la page web « assistance écoles » du site « enseignement.be ») et le numéro vert « Écoute-école » au 0800/95.580 où tout problème lié à l'école peut être relayé auprès de la Direction de l'Assistance et du Conseil aux établissements scolaires. Cette porte d'entrée unique est accessible à tous les membres de la communauté scolaire pour dénoncer des tensions, conflits et/ou violences, en tant que témoin ou victime.

Ce service a pour mission d'écouter activement et d'informer sur les solutions tant internes qu'externes à la FWB qui peuvent être activées dans les domaines psychologique, social, juridique ou administratif. Suivant les situations, l'équipe d'écoute peut proposer l'intervention des Équipes Mobiles de l'enseignement, l'installation d'une médiation ou le dépôt d'une plainte.

La création d'un numéro vert unique répondait à plusieurs constats et besoins, nés de l'existence conjointe des deux numéros verts « Assistance Écoles » et « École et Parents ». Le fonctionnement de ces deux services a montré que:

- Les différences entre les deux publics ne justifiaient pas de maintenir deux services différents puisque les techniques d'écoute étaient identiques et que les informations transmises se complétaient;
- Le numéro vert destiné aux enseignants recevant sensiblement moins d'appels (le public potentiel est beaucoup moins étendu), il n'était pas utile d'affecter une personne à sa seule permanence;
- Les horaires de permanence proposés pour chaque ligne étaient différents (8h30 – 17h00 et 9h – 13h00) pour des raisons d'écoutes disponibles. De plus, « École et Parents » était la ligne qui disposait de l'horaire le moins étendu.

Dès lors, un premier retour montre que, en fusionnant les deux lignes:

- Les moyens techniques et humains ont pu être mutualisés;
- Un gain de temps en matière de gestion des plannings a été constaté;
- L'existence d'un seul service d'écoute téléphonique en matière de violence à l'école, pour tous est une simplification en termes de communication;
- L'incohérence en termes de plages horaires d'accessibilité a disparu au profit d'un service aux citoyens plus complet.

Ainsi, depuis 2019, le nombre d'appels pris en charge par le service peut se ventiler comme suit:

| Période | Nbre d'appels |
|-----------------------------------|---------------|
| 08/2019- 07/2020 | 738 appels |
| 08/2020- 07/2021 | 986 appels |
| 08/2021- 07/2022 | 1.107 appels |
| 08/2022- 07/2023 (année en cours) | 1.024 appels |

Les personnes qui prennent contact avec ce numéro sont généralement en souffrance, elles n'ont pas trouvé de réponse à leur situation et ont besoin de se confier. C'est pourquoi « Écoute école » ne consiste pas en une simple transmission d'informations mais se veut un espace d'écoute avec des professionnels. Les appels durent 30 minutes en moyenne afin d'aider les appelant.e.s à formuler une demande, de leur permettre d'exprimer leurs émotions et leurs besoins, et d'apporter des réponses adaptées. Les écoutant.e.s veillent à garantir à chaque citoyen.ne une écoute personnalisée de qualité.

L'équipe des écoutant.e.s est composée de 19 personnes; 2 agents de coordination et 17 agents de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire qui effectuent 2 permanences de 3h30 par mois. Ces agent.e.s sont issu.e.s de différents services de la DGEO: Service des équipes mobiles, Service de Médiation scolaire, Service du Droit à l'Instruction, Service de la Vérification comptable, Service des Inscriptions, etc. Ils effectuent cette mission d'écoute et d'information en parallèle de leur fonction première.

Néanmoins, l'équipe dans son entièreté bénéficie d'un parcours de formation préalable à la gestion des permanences. Ce processus est constitué de plusieurs étapes:

- Temps formatif 1: formation à l'écoute active par le biais d'un e-learning spécifique au numéro vert Écoute école;
- Temps formatif 2: séance de questions-réponses réunissant les futurs écoutants en cours de formation;
- Temps formatif 3: mise en situation (jeux de rôle réunissant les futurs écoutants en cours de formation) ;
- Temps pratique: mise en situation réelle via deux écoutes accompagnées minimum. Durant une permanence, le formé qui répond aux appels est écouté par un membre de la coordination. Un débriefing a lieu entre chaque appel et, si nécessaire, la coordination peut guider l'écoutant pendant un appel.

Outre les formations continuées dans le cadre de leurs métiers respectifs au sein de l'Administration, les écoutant.e.s participent également aux formations continuées spécifiques suivantes:

- « *La communication non violente* » (base et approfondissement) dispensée par l'Université de Paix de Namur;
- « *Comment faire face à une personne suicidaire? Quelques repères* » dispensée par le Centre de prévention du suicide et d'accompagnement « Un Pass dans l'Impasse ».

De plus, la Direction de l'Assistance et du Conseil aux établissements organise 4 séminaires inter-services par année scolaire en compagnie d'experts. En 2022-2023, les sujets abordés étaient la transidentité, le burn-out parental, l'accompagnement du jeune en décrochage scolaire et la sexualité infantile.

Par ailleurs, chaque année, la coordination du numéro vert organise environ 6 séances d'intervision afin de permettre aux écoutants d'échanger sur les appels reçus, les processus et les projets du numéro vert.

Enfin, à partir de l'année scolaire 2023-2024, les écoutants bénéficieront, à raison de 4 séances sur l'année, d'une supervision menée par un organisme externe. Lors de ces séances, les écoutants seront invités à prendre le recul nécessaire à l'examen de leur pratique. Ils pourront aborder les cas rencontrés qui posent question, les aspects déontologiques et d'éthique, les questions concernant le cadre de travail et le travail en équipe et recevoir des apports théoriques et outils permettant d'améliorer leur pratique.

Pour ce qui concerne le référencement du numéro vert « Écoute école », son existence est rappelée chaque année dans différentes circulaires. Il est également présenté à l'occasion d'ateliers organisés par la DGEO pour les chefs d'établissement et les directions des CPMS (ateliers « Une crise? Un conflit? », « Communication de crise et écoute active » ou « Comment gérer la sexualité infantile dans le cadre scolaire? »).

Néanmoins, il est vrai que certaines « vieilles » pages web renseignent encore un numéro obsolète. Afin de pallier ces difficultés, la DGEO veille à interpeller les administrateurs des sites web qui mentionnent toujours « Assistance Ecole » afin qu'ils procèdent à sa mise à jour et, par ailleurs, le numéro 0800/20.410 a été dévié vers la ligne 0800/95.580.