

Question écrite déposée par Caroline Cassart, Députée,
à Caroline Désir, Ministre de l'Éducation, concernant
Le numéro vert 0800/20.410

Madame la Ministre,

Le numéro vert "Assistance Ecoles" 0800/20.410 existe depuis 2010. Ses missions initiales? Ecouter et informer les membres du personnel des écoles (chefs d'établissements, enseignants, éducateurs, ...) confrontés à des situations de violence scolaire: violence dans la cour de récréation, conflit avec un collègue, enfant victime de harcèlement, insulte sur Internet, discriminations, ...

Pour l'année 2017-2018, le numéro vert "Assistance Ecoles" a fait l'objet d'appels qui ont abouti à l'ouverture de 214 dossiers. Ce chiffre est en diminution de près de 30 % par rapport à l'année précédente. Madame la Ministre, comment expliquez-vous cette diminution? Pouvez-vous me communiquer les chiffres pour l'année 2018-2019?

Si mes informations sont exactes, il était prévu d'engager deux personnes supplémentaires en 2019 afin de les affecter au numéro vert 0800/20.410. Madame la Ministre, ce renfort a-t-il eu lieu? Désormais, combien de personnes composent l'équipe de répondants et quels sont les différents profils? Des formations continuées existent-elles pour l'équipe du numéro vert? Une évaluation de ce service a-t-elle déjà eu lieu? Dans l'affirmative, pourriez-vous me communiquer les résultats? Enfin, avez-vous constaté une augmentation des appels durant la crise sanitaire?

Je vous remercie.

Réponse de la Ministre Désir:

[Septembre 2020]

Madame la Députée, comme vous le soulignez dans votre question, les missions globales du numéro vert « Assistance Ecole » n'ont pas changé depuis 2010.

Néanmoins, à ce numéro, s'est ajoutée une autre ligne verte, « Ecole et Parents », mise en service en 2012.

Depuis la rentrée 2019, et pour améliorer leur efficacité, les deux numéros verts ont été fusionnés en un seul, « Ecoute Ecole » 0800/95.580, destiné à tous les adultes (parents, équipes éducatives et élèves majeurs) de 9H à 16H.

Pour répondre à votre question concernant une diminution des appels lors de l'année scolaire 2017-2018, cela peut s'expliquer par le fait que, les numéros verts ont connu plusieurs réorganisations imposées par une diminution du nombre de personnes attachées à leur fonctionnement.

C'est la ligne « Assistance Ecoles » qui avait été la plus affectée par ces changements, puisque son horaire avait été largement réduit. C'est cette réduction de l'horaire d'ouverture de la ligne qui a entraîné une diminution du nombre de dossiers ouverts.

Durant l'année scolaire 2018-2019, le nombre d'agent.e.s affecté.e.s aux numéros verts est revenu à son niveau normal. Ceci a permis d'enrayer la diminution du nombre d'appels. Au cours de l'année scolaire 2018-2019, le numéro vert « Assistance Ecoles » a fait l'objet d'appels qui ont aboutis à la création de 222 dossiers.

En ce qui concerne cette année 2019-2020, le numéro vert "fusionné" « Ecoute Ecole » a enregistré une augmentation notable du nombre d'appels, en comparaison de l'addition du nombre des appels des deux numéros verts pour l'année 2018-2019 (les statistiques exactes pour 2019-2020 seront produites courant septembre 2020).

Actuellement, 6 agent.e.s sont affecté.e.s à l'écoute du numéro vert, d'autres encore sont chargés du numéro vert en tant que tâche principale, et s'occupent, outre de l'écoute proprement dite, également de la coordination de cet outil (communication, formation des écoutant.e.s, intervision, création des outils de travail...) mais aussi d'autres tâches secondaires, extérieures au numéro vert.

Les 4 autres agent.e.s sont toutes en charge d'une activité principale autre que celle d'écouter.e. (gratuité de l'accès à l'enseignement, exclusions, médiation scolaire).

Le numéro vert constitue donc environ un cinquième de leur temps de travail.

Les écoutant.e.s ont des formations de base diverses : enseignant.e, psychologue, médiateur... et reçoivent tou.te.s en interne une formation initiale ainsi que des formations à l'écoute.

Des formations extérieures leur sont également proposées. Ils ont par exemple profité d'une formation à la Communication non-violente assurée par l'Université de Paix en 2019-2020. Une autre formation, intitulée « Pratiquer l'Ecoute », proposée par le même opérateur, est aussi planifiée pour la rentrée (sous réserve de sa bonne tenue, en période de déconfinement).

Pour ce qui est de l'évaluation, chaque agent.e est évalué.e individuellement en interne. Au niveau du service lui-même, un rapport d'activités est rédigé chaque année qui permet de faire un bilan quantitatif et qualitatif du service.

Enfin, en ce qui concerne le nombre appels durant la période de confinement, il a fort diminué. Cela pourrait s'expliquer par la non-fréquentation de l'école puisque les élèves n'y étant pas, ils ont été moins exposés à des situations de conflit et /ou de violence. On peut noter toutefois l'apparition d'appels strictement liés à cette crise et relatifs, notamment, à l'annulation de voyages scolaires, au respect des circulaires traitant de la scolarité en temps de crise sanitaire...