

Saint-Thibault-des-Vignes
Unité d'Ecoute et de Protection (U.E.P)

Le problème

La dégradation du climat scolaire fait de la violence sur toutes ses formes un sujet d'actualité majeur sur un constat partagé avec nos partenaires de l'Education Nationale.

Votre solution innovante

Quel que soit le profil du public (adulte, enfant, jeune), la commune met en place un dispositif d'écoute, d'orientation et de prise en compte de la parole : la cellule d'écoute et d'accompagnement, nommée U.E.P, comprend une ligne téléphonique dédiée 24/24 et 7 jours sur 7, ainsi qu'un courriel.

Les objectifs

- Mesurer le climat actuel
- Savoir écouter et recueillir les informations nécessaires au suivi
- Former une communauté prospectrice et à l'écoute des administrés
- Intervenir efficacement sur les situations
- Associer les partenaires locaux et institutionnels face à la problématique rencontrée
- Suivre l'impact de la mise en place de cette cellule (mode veille)

L'histoire de votre action innovante

• **Qui ?**

Initiative de l'équipe municipale, conduite par le service sécurité et prévention en collaboration avec les services de la commune et les partenaires locaux et institutionnels.

• **Pour qui ?**

Les bénéficiaires sont l'ensemble des administrés et les agents communaux.

• **Quoi ?**

Dans le cadre du label communal « ville amie des enfants » de l'UNICEF, la commune s'est engagée dans un projet de bien-être pour l'enfant et sa famille sous divers items.

En particulier elle a élaboré le « Plan de lutte contre la violence sous le registre protection » dans le but d'écouter, recueillir, soutenir et orienter les victimes vers les partenaires institutionnels compétents.

L'U.E.P. comprend six référents formés sur le recueil et le traitement d'informations et plus particulièrement sur les problématiques de harcèlement et toutes ses dérivées.

• **Quand ?**

Le 25/01/2022 : nomination d'une référente principale sur les thématiques de harcèlement et ses dérivées afin qu'elle partage ses connaissances et ses outils ludiques et pédagogiques dans le cadre du CFI (centre de formation interne).

Des référents nommés sur le secteur de l'enfance et jeunesse.

Le 15/03/2022 : le groupe « protection » choisit la création d'une cellule d'écoute afin de repérer, identifier et alerter des différentes problématiques de violence sur la commune.

Le 03/10/2022 : formation interne (2 jours) des référents.

En parallèle, un travail de communication sur des flyers à destination des administrés et la création d'une boîte email et d'une ligne téléphonique.

Le 05/12/2022 : le nom de la cellule UEP a été choisi par l'équipe municipale pour un passage en délibération, une charte déontologique a été rédigée et signée par l'ensemble des interlocuteurs.

Le 06/02/2023 : jour officiel de l'ouverture de la cellule.

Une campagne d'informations est menée auprès de nos administrés via les réseaux sociaux de la commune, les flyers mis à disposition du public dans les lieux d'accueil. Également, une présentation de la cellule a été menée auprès des partenaires institutionnels comme l'éducation nationale, la maison départementale des solidarités et la police nationale. Un planning trimestriel prévisionnel a été mis en place auprès des 6 référents pour honorer l'astreinte téléphonique 7j/7 et 24h/24.

Les moyens humains et financiers

- **Internes** : l'équipe d'agents communaux nommés « référents », la cheffe de service de la sécurité et prévention, l'ensemble des services communaux qui peuvent être sollicités à tout moment.
- **Externes** : l'Education Nationale, la maison départementale des solidarités, la police nationale
- **Coût pour la collectivité** :

Achats matériels : 462 euros (ligne téléphonique annuelle et téléphone astreinte)

Charges du personnel : 5 personnes soit 155 365 euros

Communication : création de flyers via un prestataire et impression soit 4680 euros

Coût total : 160 507 euros

L'évaluation de l'innovation

- **Impact** :

La mise en œuvre de cette cellule a permis, depuis sa création, de satisfaire et d'accompagner 6 victimes de violences : 4 enfants (harcèlement, discrimination, phobie scolaire) et 2 femmes victimes de violences conjugales et intra familiales. Ces cas ont également permis de travailler de concert avec nos partenaires institutionnels.

- **Potentiel de diffusion et de répliation** :

Cette cellule peut être mise en place à hauteur de l'intercommunalité mais aussi modélisable à l'ensemble des communes.

- **Bilan, suivi, projet d'évolution**

Vu le contexte actuel, ce service gratuit, à disposition des administrés, permet un meilleur accompagnement et une écoute attentive dans les maux de chacun. Depuis Février 2023, les victimes suivies par l'UEP, se sentent accompagnées et soutenues dans leur problématique. Un bien être est ressenti et constaté. Les appels téléphoniques des administrés identifient les besoins sur la commune. Une campagne de prévention et sensibilisation au bien être est prévue pour la rentrée scolaire 2023/2024 afin que les jeunes administrés prennent conscience que l'UEP, l'ensemble des services communaux, la communauté éducative et les instances œuvrent ensemble à développer un climat d'écoute, de sérénité et de bien-être.

Mots clés : Enfance - Prévention – Sécurité