

ÉVOLUTION DU DISPOSITIF

Espace d'Accueil et d'Ecoute

Mise en place d'un Numéro Unique

Améliorer l'accessibilité du service et optimiser la prise de rendez-vous

Dans le cadre des réseaux PAS, et pour assurer l'accompagnement de personnels en situation de fragilité personnelle ou professionnelle, les EAE permettent aux agents de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche de prendre rendez-vous avec un psychologue dans un espace dédié.

Pour rendre ce service plus accessible à l'ensemble des agents, ce dispositif évolue : les agents pourront prendre rendez-vous simplement et facilement dans un EAE, en tenant compte au mieux de leurs contraintes de temps et géographiques via un numéro national unique gratuit **0805 500 005**

L'évolution du dispositif doit permettre de mieux répondre aux besoins des agents

L'agent peut
prendre
un rendez-vous
en EAE très
simplement

Un numéro unique est mis en place pour plus de visibilité

- Un seul canal identifié via ce numéro
- L'anonymat de l'agent est toujours garanti dans la prise de rendez-vous.
- La plage horaire pour prendre rendez-vous est élargie : de 8h30 à 18h30

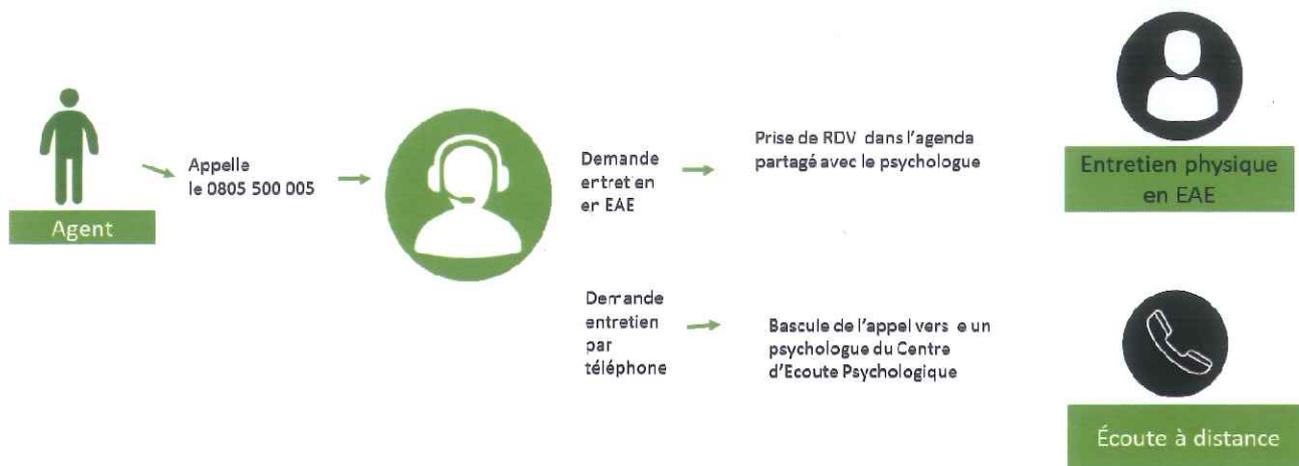
L'agent choisit l'EAE au plus près de son domicile / lieu de travail

- La confirmation du rendez-vous est immédiate lors du premier appel
- Un SMS de rappel est envoyé à l'agent 48h avant le rendez-vous

Les agents à mobilité réduite ou dont le domicile est loin de l'EAE peuvent accéder à un service d'écoute téléphonique

- L'écoute psychologique par téléphone vient compléter le dispositif existant pour améliorer la couverture géographique
- L'agent qui a bénéficié de l'écoute psychologique par téléphone peut être incité à venir rencontrer un psychologue en EAE

Chacun des agents du MENESR peut bénéficier du service quelle que soit sa situation



Accès à l'annuaire mis à jour des personnes ressources de l'Education Nationale de L'Enseignement Supérieur et de la Recherche

Tous les contacts utiles sont transmis à l'agent au cours du rendez-vous pour l'orienter efficacement vers les acteurs de son département (Médecin de prévention, assistantes sociales, Conseiller mobilité Carrière...)



Garantie de l'anonymat

Chaque appelant reçoit lors de son appel un Identifiant, aucune donnée nominative n'est saisie.



Des statistiques d'utilisation du dispositif

Lors des comités de pilotage académiques et des comités de suivi départementaux, des statistiques détaillées seront présentées sur la typologie des populations utilisant le dispositif et les problématiques évoquées.