

**“ALLO, PARENTS EN
CRISE” - 0 805 382 300**

BILAN

**20
23**



SOMMAIRE

<i>PRÉSENTATION</i>	03
<i>LES VALEURS ET MISSIONS</i>	04
<i>L'ÉQUIPE</i>	05
<i>LES CHIFFRES CLÉS</i>	06
<i>COUVERTURE TERRITORIALE</i>	07
<i>LES THÉMATIQUES D'APPELS</i>	08
<i>CE QUI SE DIT</i>	09
<i>LES PERSPECTIVES</i>	12

PRÉSENTATION

Une question ?
Un conseil ?
Des doutes ?
Ou juste besoin de parler ?
Ne restez pas seul...

ALLO, PARENTS EN CRISE

ÉCOUTER, ÉCHANGER, ACCOMPAGNER FAMILLES ET PROFESSIONNELS

N° Vert 0 805 382 300
(Service et appel gratuits)

Du lundi au vendredi
de 10h à 13h et de 14h à 20h
Le samedi de 10h à 13h

ANONYMAT ET CONFIDENTIALITÉ DES ÉCHANGES

Pour plus d'infos, flasher-moi !

Logos : EPE, Gouvernement, FDS, AESIO, Fondation OCLRP

« Allo, parents en crise », ligne nationale de prévention du réseau des EPE s'adresse aux parents, quels que soient l'âge des enfants, leur origine sociale ou géographique. Les autres membres de la famille ainsi que les professionnels peuvent également y poser toutes les questions liées à la parentalité et à la vie de famille.

Elle propose une écoute, anonyme, gratuite et sans jugement à des familles se questionnant sur l'éducation des enfants, sur le rôle de parent ou rencontrant des difficultés. Tout peut se dire : ses émotions, ses doutes, les sujets les plus tabous.

Lorsque l'on se sent dépassé, englué dans une situation, un appel permet un pas de côté, une mise à distance salutaire. Verbaliser « ce qui ne va pas » constitue déjà un apaisement et offre la possibilité de penser les difficultés vécues et de les dépasser.

L'entretien téléphonique constitue ainsi un espace intermédiaire où l'on peut solliciter une expertise, sans rendez-vous, en choisissant le moment le plus opportun pour soi, et en s'affranchissant, dans un premier temps, de la rencontre en face-à-face. Il ne s'agit ni d'une consultation psychologique, ni d'un suivi, ni de traiter des symptômes, mais d'une écoute et d'un accompagnement ponctuel.

“ Allo, parents en crise” dans le champ de la téléphonie sociale

« Allo, parents en crise » a su trouver sa place dans le champ de la téléphonie sociale en développant une politique partenariale importante. Le N° vert a ainsi intégré le collectif TeSS regroupant 25 lignes téléphoniques du secteur sanitaire et social. Par ailleurs, la Fnepe, en réponse à un appel à projet de la DGCS, gère et anime le collectif Écoute parentalités, www.ecouteparentalites.fr, regroupant 12 acteurs majeurs du soutien à la parentalité, porteurs d'une ligne téléphonique.

Les actions de communication menées ont permis également une visibilité d' « Allo, parents en crise » auprès des professionnels qui orientent les familles dans 19% des cas (2e vecteur de connaissance après internet et les réseaux sociaux à 65%).

NOS VALEURS



UNIVERSALITÉ DE L'ACCUEIL

NON JUGEMENT

CO-ÉDUCATION

La position de l'écouter s'inscrit dans une démarche de co-éducation et non dans une toute-puissance « sachante ». Chaque situation est unique et l'élaboration des pistes de solution se fait en tenant compte de l'environnement de la famille et de ce que le parent se sent en capacité de mettre en place. L'objectif est de redonner confiance à l'appelant dans ses compétences et ressources personnelles pour agir.

NOS MISSIONS



L'ÉQUIPE



“[...] la teneur des appels d’« Allo, parents en crise » ne cesse de me surprendre, qu’il s’agisse de la gravité de la situation présentée, de son urgence, de la confrontation à la désespérance et à la détresse parentale qu’il nous faut écouter, contenir et apaiser dans un laps de temps restreint “. Françoise, écoutante psychologue

L'équipe pluridisciplinaire, encadrée par une coordinatrice, est constituée de professionnels, bénévoles ou salariés, formés à la relation d'aide soit par un diplôme, soit par une expérience professionnelle d'au moins cinq ans dans le champ du psychosocial. Ils sont pour la plupart : psychologues, médiateurs familiaux, conseillers conjugaux et familiaux ou travailleurs sociaux. Un temps de formation est prévu avant la première permanence pour connaître le cadre d' « Allo, parents en crise » et les notions de base de l'écoute au téléphone.

En 2023

42 écoutants, professionnels au sein de 20 EPE réparties sur l'ensemble du territoire

Des temps et des outils pour une montée en compétence de l'équipe :

- Guide de l'écouter
- Articles, rapports, guides pratiques intégrés dans l'espace commun partagé
- Annuaire d'aide à l'orientation régulièrement mis à jour (lignes téléphoniques et sites internet ressources)
- Intersession mensuelle : un temps d'échange entre écoutants animé par un référent clinique afin d'évoquer les appels complexes et les thématiques nécessitant un éclairage théorique. **18 intersessions en 2023 réunissant 93 écoutants**

- Webinaires thématiques

22/06/23 : « Appréhender les impacts du deuil dans les relations familiales » en partenariat avec l'association Dialogue et Solidarité et la Fondation OCIRP - Réservé aux professionnels du réseau - **46 participants**

26/09/2023 : « La parentalité et le numérique : professionnels faites-vous (aussi) confiance » en collaboration avec OPEN - Ouvert à tous les professionnels

Plus de 300 participants

CHIFFRES CLÉS 2023

5 119
appels reçus

2 079
appels traités

L'écart entre les sollicitations et les appels traités correspond aux appels passés en dehors des horaires (32%) ou quand les écoutants sont déjà en ligne (35%).

27 mn
Durée moyenne
d'appel

Impact de l'appel
satisfaisant à
+ de 90%

74%
des appels
orientés vers une
structure de proximité

78%
des appelants
sont des mères

40%
des mères sont en
situation
de monoparentalité
(contre 3% des pères)

41%
des appels
concernent un
adolescent

Autre public

12% de pères
6% un autre membre de la famille
2% l'entourage
1,5% de professionnels

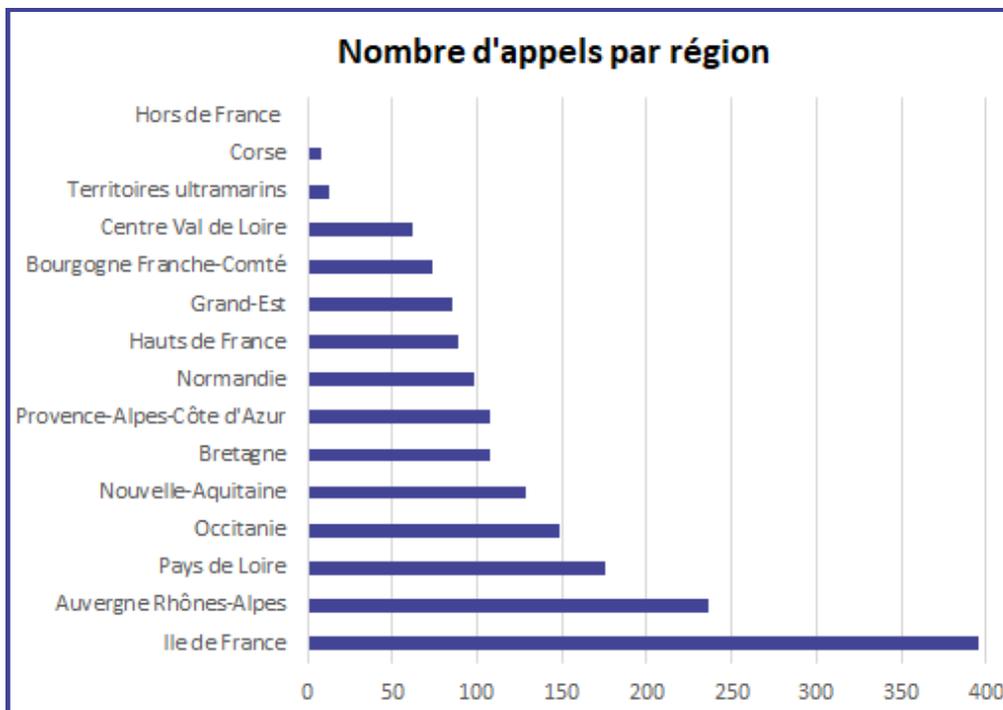
Autre sujet concerné

Toute la fratrie : 4%
Jeune enfants (0-5 ans) : 10,5%
Age scolaire (6-11 ans) : 17,5%
Enfants adultes (+18 ans) : 16%
Parents : 3%
Appelant lui-même : 8%

Profil type
Une mère en situation
monoparentale avec
adolescent

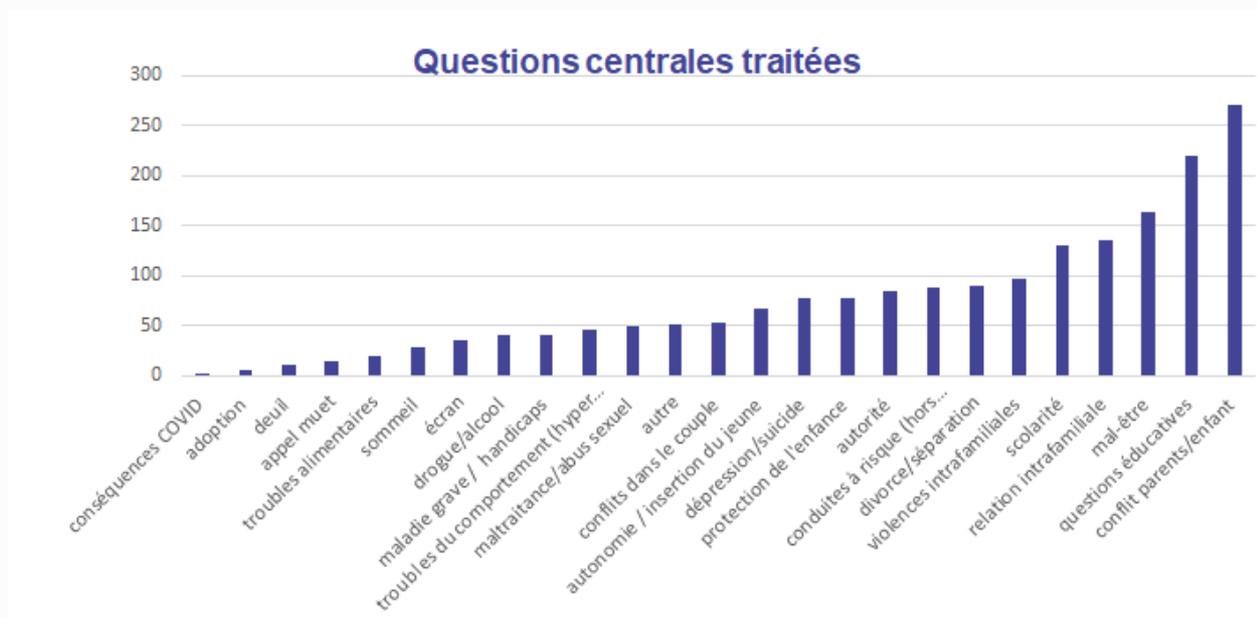
COUVERTURE TERRITORIALE

“Allo, parents en crise”, ligne nationale, gratuite, est accessible quel que soit son lieu de résidence. Habitants des zones rurales éloignées des lieux associatifs ou de soins concentrés dans les centres urbains, des territoires pauvres en infrastructures ou encore des zones blanches numériques, tous, peuvent ainsi avoir facilement un premier échange avec un professionnel .



THÉMATIQUES D'APPEL

Les sujets de préoccupation des parents sont nombreux. Le fichier statistique rempli après chaque appel comprend 25 thématiques allant de la question du sommeil des tout-petits aux conduites à risques des adolescents en passant par la question des écrans, les conflits familiaux, la scolarité, etc. Souvent plusieurs problématiques s'entremêlent. L'écouter fera le choix de sélectionner la question centrale qui a été traitée durant l'entretien téléphonique.



les 4 thématiques principales de 2023

Les conflits parent / enfant
18% des appels

Mal-être des enfants et adolescents mais aussi des parents
18%

Les relations intrafamiliales conflictuelles
+ de 11,5%

Questions éducatives
+ de 11%

2 problématiques émergentes

5% de **violences intrafamiliales** dont 43% sont commises par les enfants sur leur parent

4% des appels concernent **la protection de l'enfance** avec des parents se sentant jugés dans leur parentalité et en conflit avec les institutions



LES CONFLITS ENTRE PARENTS ET ENFANTS

Les conflits entre parents et enfants (86% concernent des adolescents et jeunes adultes) interrogent la notion d'autorité chez les parents.

Les sujets de conflits sont multiples : la gestion des écrans, le manque de participation aux tâches ménagères, les résultats scolaires, le non respect des règles, le manque de respect, etc...

Le parent est souvent démuni, ne sait plus quel cadre éducatif maintenir, notamment lorsqu'il s'agit d'enfants majeurs qui revendiquent leur autonomie. À bout, il se reproche de répondre souvent de manière inadaptée, voire même d'adopter une attitude violente (ou craint d'en arriver à cette extrémité). Au cours de certains appels, les parents avouent ne plus supporter leur enfant, relèvent uniquement les aspects négatifs de la relation et expriment un sentiment de rejet par moment. L'entretien téléphonique peut les aider à changer leur regard porté sur leur enfant, de prioriser leurs demandes, les règles sur lesquelles il leur paraît important de ne pas céder. L'écoute réaffirmera la nécessité d'une présence parentale tout en réfléchissant avec eux sur les moyens de ne pas envenimer le conflit au risque d'une rupture de lien dans les situations les plus extrêmes. (différer la réponse, chercher un autre moyen de communication, faire intervenir un tiers,...).

Le conflit peut également concerner les parents de plus jeunes enfants. Ils sont désarmés face aux pleurs, aux colères ou aux fortes oppositions et se sentent dépassés par moment, au risque de répondre en miroir. Ils évoquent leurs difficultés à maintenir un cadre éducatif structurant notamment pour les mères seules et isolées qui n'ont pas de relais.

"Depuis son entrée au collège, mon fils de 11 ans débute sa crise d'ado. Il dit non à tout, ment, ne respecte plus les règles... Il s'est bien adapté à la 6e et n'a pas de problèmes de comportement en dehors de la maison. Avec son père, nous cherchons des clés pour mieux le comprendre"

J'élève seule ma fille de 17 ans. Je n'ai plus aucune autorité et les punitions ne fonctionnent pas. Elle ne pense qu'à son petit copain et passe de moins en moins de temps avec moi. On ne se parle plus, comment rétablir le dialogue ?



LE MAL-ÊTRE CHEZ LES ENFANTS...

Le mal-être des enfants s'exprime de différentes façons et prend des formes plus ou moins graves. Les parents évoquent souvent un changement de comportement brutal qu'ils ne comprennent pas ou la découverte de propos inquiétants de leur adolescent(e), rapportés par des proches par exemple. Les manifestations de ce mal-être peuvent prendre la forme de variations d'humeur brutales, d'une rupture de dialogue avec la famille ou les amis, d'une chute brutale des résultats scolaires ou encore de crises d'angoisse régulières que les parents ne s'expliquent pas. Dans les situations les plus inquiétantes, les scarifications ou les pensées suicidaires voire les tentatives de suicide sont évoquées.

Les parents contactent "Allo, parents en crise" lorsqu'ils découvrent la situation ou qu'ils pressentent que quelque chose ne va pas. Ils souhaitent échanger avec un professionnel pour avoir un autre point de vue, tenter de comprendre ce qui se joue et savoir si leurs inquiétudes sont justifiées. Ils se sentent souvent démunis pour entamer la discussion et expriment leur crainte d'être maladroit, de ne pas trouver les bons mots, voire d'aggraver le sentiment de mal-être de leur enfant en intervenant.

Dans d'autres appels, des prises en charge ont déjà été mises en place, mais face à des situations qui en apparence ne s'améliorent pas et qui pèsent lourdement sur la dynamique familiale (surtout s'il y a des frères ou sœurs plus jeunes), ils ne savent plus comment réagir et questionnent leur positionnement.

... MAIS AUSSI CHEZ LES PARENTS

De nombreux parents nous contactent avant tout pour parler de leur propre mal-être face à des situations conjugales ou familiales conflictuelles. Certains évoquent leur difficulté à concilier leur vie personnelle et professionnelle, à faire face au quotidien, notamment pour les familles monoparentales qui font état d'un sentiment d'épuisement. D'autres encore avouent leur peur du regard d'autrui (parents, amis, professionnels) sur leur rôle de parents et ce qu'ils estiment être une incapacité à gérer des situations complexes. L'écouter veillera à les rassurer sur leurs compétences parentales et à leur signifier que, s'ils se sentent dépassés, ce n'est pas parce qu'ils sont de mauvais parents mais bien parce que ce qu'ils vivent est difficile.

Je viens d'avoir mon premier enfant. Je n'y arrive pas ! A qui puis-je demander de l'aide ?

L'infirmière scolaire vient de m'apprendre que ma fille de 13 ans se scarifie. Je culpabilise de n'avoir rien vu. Comment lui parler ? Comment l'aider ?



LES RELATIONS INTRAFAMILIALES CONFLICTUELLES

La famille, lieu refuge bienveillant où trouver du réconfort ? Pas toujours ! Les relations intrafamiliales sont complexes et peuvent être source de rivalités et de conflits entre ses différents membres, qu'il s'agisse : des parents et des enfants adultes vivant sous le même toit ou dans le cadre de séparation à haut conflit ; des grands-parents à qui l'on interdit de voir leurs petits-enfants ; des beaux-parents s'interrogeant sur leur juste place dans le cadre d'une famille recomposée etc...

Il est souvent fait état de la crainte de rupture de liens et de la souffrance que cela engendre comme dans les situations où un grand adolescent décide de changer de domicile et d'aller vivre chez l'autre parent. Le parent qui se sent délaissé, s'interroge sur le lien affectif qui l'unit à son enfant avec la question sous-jacente de la crainte d'une manipulation de l'autre parent. La question de la culpabilité est également évoquée, soit parce qu'il pense de ne pas avoir su faire ce qu'il faut, ayant l'impression d'abandonner son enfant, soit parce qu'il avoue se sentir soulager de laisser son ex-conjoint(e) gérer enfin la situation.

L'objectif de l'entretien n'est pas de trouver une solution au conflit qui peut être installé depuis de nombreuses années, mais de permettre au parent une mise à distance de ses propres ressentiments à l'encontre de son ex-conjoint(e) ou d'un autre membre de la famille, de s'en dégager pour se recentrer sur la réalité des faits et l'intérêt de l'enfant.

Je suis une mère toxicomane abstinente. Mon fils de 17 ans est revenu vivre chez moi depuis 1 an après avoir été confié à sa grand-mère par le juge pour enfants. Je n'ai pas une bonne image auprès de lui, on est en conflit et je n'ai pas de soutien car avec sa grand-mère on ne se parle plus. Chez moi, c'est un fantôme, il part tôt le matin, rentre tard le soir. Je voudrais prendre mon rôle de mère !

Ma belle-mère ne cesse de me dire comment élever mon fils de 3 ans. Nous nous sommes disputées dernièrement devant lui. Mon mari me dit que j'exagère. Je ne supporte plus la situation. Comment le leur faire comprendre ?

Mon fils de 21 ans a repris contact avec mon père à qui je ne parle plus depuis des années. J'ai du mal à l'accepter

CE QUI SE DIT

QUESTIONS ÉDUCATIVES



Il n'y a pas de petits ou de gros soucis. Dès qu'un parent se pose des questions sur son rôle, sa posture ou se sent en difficulté dans l'éducation de son enfant, il peut contacter la ligne.

Les parents s'interrogent sur les règles qu'ils souhaitent mettre en place. Leur peur de mal agir peut concerner la question du "cododo", des caprices, celle de l'âge auquel on peut laisser son enfant rentrer seul de l'école ou encore l'autorisation des premières sorties festives.

L'objectif de l'écouter n'est pas de dire aux parents ce qu'il convient de faire ou de fournir une liste des règles incontournables à suivre pour être un bon parent. Il va interroger dans un premier temps ce qui les fait douter, ce qui vient contrarier leur posture. Est-ce un désaccord éducatif avec l'autre parent ? Une pression extérieure difficile à gérer ?

En effet, on sent parfois le parent soumis aux injonctions sociétales de perfection, aux exigences de certaines institutions, notamment de l'école, ou encore aux conseils de leur entourage. Perdus, ils ne savent plus si leur décision est juste et éprouve le besoin d'échanger avec un professionnel qui leur paraît objectif.

Par ailleurs, selon l'âge de l'enfant, il peut être important d'aider le parent à envisager l'ajustement du cadre éducatif qui fonctionnait jusque là, notamment avec un adolescent ou avec un jeune adulte en quête de liberté. Informer les parents sur les différentes étapes du développement de l'enfant et préciser leurs besoins selon les âges favorise leur compréhension de ce qui se joue et les aider à prendre des décisions avec lesquelles ils se sentent en accord et qu'ils pourront défendre. Renforcer les compétences parentales concernant la vie familiale au quotidien est bien un des objectifs principaux de la ligne d'écoute.

L'école me demande de faire tester mon fils car son enseignante se demande s'il ne serait pas HPI. A quoi cela va t-il servir ?

Ma fille de 18 mois fait des crises de colère au moment du change et lorsque je dois la coucher, ce qui me met en colère. Je ne comprends pas ce qui lui arrive .

Mon fils de 4 ans vient de réveiller sa petite sœur. En colère, je lui ai dit qu'il était stupide. Est-ce que m'excuser serait un aveu de faiblesse ? Mais je culpabilise et je veux "réparer"

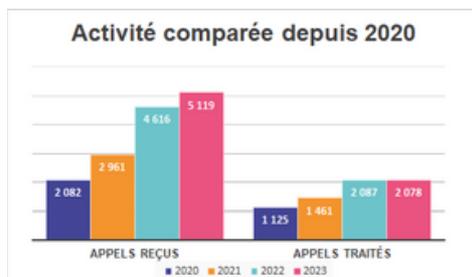
Ma fille de 14 ans s'est convertie à l'islam. Etant moi-même catholique, j'ai du mal à comprendre son choix. Je l'ai surprise voilée hier dans la rue. Comment réagir ? Comment lui expliquer mes préjugés sans la braquer ?



LES PERSPECTIVES 2024

Un numéro vert en danger...

Depuis sa création en mars 2020, « Allo, parents en crise », s'est développé et professionnalisé avec le soutien des pouvoirs publics et de financeurs privés.



Malgré une augmentation constante des appels reçus (+11% en 2023 vs 2022), malgré un impact positif des entretiens pour les parents et les familles qui nous contactent, le désengagement financier de l'État met en péril la pérennité de la ligne.

... Mais un réseau qui reste mobilisé !

Soucieux de la santé mentale des parents et convaincu de la pertinence du dispositif, le réseau des EPE a souhaité maintenir "Allo, parents en crise" en 2024. Mais cet engagement n'a pu se faire qu'en réorganisant le fonctionnement de la ligne :

- o Des professionnels uniquement bénévoles
- o Une équipe de 25 écoutants (Vs 42 en 2023)
- o Un seul écoutant par plage d'écoute (sauf le lundi matin)
- o Des horaires revus à la baisse : 27h d'écoute/sem (Vs 78h en 2023)
- o Maintien du poste de coordination par la Fnepe garantissant l'organisation et l'animation du dispositif

Le N° vert participe à la **mission d'observation** de la Fnepe et du réseau des EPE sur les évolutions des problématiques familiales et de leurs besoins. Des situations peu visibles ou insuffisamment accompagnées sont ainsi repérées pouvant conduire à de nouveaux accompagnements pour les parents mais aussi pour les professionnels.



Ainsi, en 2024, la Fnepe, proposera **deux nouvelles initiatives sur des thèmes peu abordés** :

- 2 groupes d'échanges pour les parents violentés par leur enfant sur un cycle de 6 séances animées par un professionnel du soutien à la parentalité
- Un colloque sur la "parentalité abîmée" à destination des professionnels

CONTACT :

Carole Wiert
Responsable téléphonie sociale
carole.wiert@ecoledesparents.org
06 40 37 78 77

www.ecoledesparents.org

