

Bilan 2024

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



**Ligne nationale d'écoute et de
soutien à la parentalité**

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 mercredi de 10h à 13h et de 14h à 17h
Les jeudis et vendredis de 10h à 13h

ANONYMAT ET CONFIDENTIALITÉ DES ÉCHANGES



Pour plus d'infos,
flashez-moi !

Sommaire

- 01.** Présentation.....p.4
- 02.** 2024, un tournant.....p.5
- 03.** L'équipe.....p.6
- 04.** Les chiffres clés.....p.7
- 05.** La couverture territoriale.....p.8
- 06.** Le temps d'un appelp.9
- 07.** Les thématiques.....p.10
- 08.** Ce qui se dit.....p.11 à 14



Une ligne téléphonique offre un espace tiers, où l'échange avec un professionnel permet de faire un « pas de côté », d'envisager un autre point de vue, de réfléchir à son positionnement face aux difficultés rencontrées.

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.

Portée par la Fédération nationale des écoles des parents et des éducateurs (Fnepe) et son réseau des EPE, la ligne « Allo, parents en crise » a pour mission de :

- Offrir un espace anonyme, gratuit et sans jugement
- Prévenir et repérer précocement la souffrance psychique grâce à l'écoute de professionnels
- Donner des clés de compréhension sur ce qui est vécu
- Rassurer les parents sur leurs compétences et leurs ressources personnelles
- Contribuer à l'amélioration des relations au sein de la famille et du lien parent-enfant
- Orienter si nécessaire vers une structure de proximité pour un accompagnement adapté

Retour d'expérience

En février 2024, j'ai intégré l'équipe d'écouterants d'« Allo parents en crise ». Recevoir une personne dans le cadre d'un entretien est une pratique fréquente dans l'exercice de mon métier actuel et de mes activités antérieures, mais l'écouter au téléphone était une nouveauté ! Comment remplir les missions d'écoute, d'information et d'orientation dans un temps limité ? Quelles réponses apporter à des situations d'une grande diversité et souvent compliquées ? Quelle posture adopter ? Je choisis progressivement, à la lueur de mes premiers appels, de privilégier l'écoute et de favoriser une clarification des faits avec l'aide des appelants. Une tentative d'offrir un positionnement simple en réponse à la complexité des situations exposées ! Je laisse d'abord les personnes parler spontanément sans intervenir. Je demande ensuite l'autorisation de poser quelques questions afin de mieux circonscrire la situation et d'en vérifier ma compréhension. Nous nous engageons ensuite dans la définition commune de la problématisation ce qui m'amène à leur transmettre des informations lorsqu'elles sont en ma possession ou à leur indiquer auprès de qui les trouver. En conclusion de l'appel, je leur demande si elles ont obtenu satisfaction et je leur suggère de faire connaître leur avis. Mission accomplie !

Didier KAPETANOVIC - EPE 80

2024, un tournant pour “Allo, parents en crise”

En 2020, la création du 0 805 382 300 a été une réponse du réseau des Écoles des parents et des éducateurs (EPE) à la fermeture des structures de proximité lors de la crise COVID, à un moment où les familles en avaient le plus besoin.

Au cours de ces 5 années d'existence, “Allo, parents en crise”, a répondu à 8 000 parents, s'est faite connaître auprès des professionnels qui communiquent ce numéro (12% des appels) et a pris de l'importance dans le champ de la téléphonie sociale en tissant des liens étroits avec d'autres lignes téléphoniques au sein de différents collectifs.

Cependant, la suspension des financements publics a contraint la Fédération nationale des Écoles des parents et des éducateurs (Fnepe) à diminuer les horaires d'ouverture, passant de 66h d'écoute hebdomadaires à 27h, avec en filigrane la question de sa fermeture. Une pétition a été lancée en ligne récoltant près de 1 200 signatures, signifiant l'importance du maintien de la ligne.

Face à une activité encore importante cette année en dépit de cette forte réduction horaire, face aux retours des parents soulagés de trouver un espace où être écoutés, face à l'intérêt des administrations pour la diffusion de ce numéro (Ministère de la santé avec son inscription dans le nouveau carnet de santé, Ministère de la justice avec affichage dans les lieux d'accueil PJJ ou de l'administration pénitentiaire, ...), le bureau de la Fnepe a décidé de maintenir ce numéro vert et d'en faire une offre pérenne du réseau des EPE dès 2025 ... en espérant une politique publique ambitieuse et soutenante permettant son développement pour répondre aux besoins croissants des parents ...

“Allo, parents en crise” une offre pérenne du réseau des Écoles des parents et des éducateurs en 2025





L'équipe

En 2024

23 écoutants répartis au sein de 14 EPE

1 coordinatrice

1 référent clinique

L'équipe pluridisciplinaire 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 organisé systématiquement avant la première permanence pour connaître le cadre d'« Allo, parents en crise » et les notions de base de l'écoute au téléphone.

Animation et coordination par la Fnepe

Des outils actualisés d'aide à la réponse

- Un guide de l'écouter
- Articles, rapports, guides pratiques
- Annuaire d'aide à l'orientation

En 2024, 20 ressources supplémentaires partagées

Des webinaires

Pour une montée en compétences des écoutants, la Fnepe propose des webinaires thématiques à l'ensemble des professionnels des EPE ainsi que des temps plus spécifiques d'interconnaissance avec d'autres lignes téléphoniques

En 2024 : 3 webinaires ont eu lieu avec le Défenseur des Enfants, la Direction de l'Administration pénitentiaire et la présentation de la ligne médico-sociale SOS Crise de l'association les Transmetteurs.

Les interventions

L'écoute inclut des temps de reprise et de régulation. Ils sont les garants du cadre et permettent aux écoutants de se dégager des possibles transferts et contre-transferts, et de perfectionner leur sens de l'écoute.

La Fnepe organise des interventions à distance entre écoutants pour partager le vécu des permanences téléphoniques. Ces temps d'échanges, animés par un référent clinique, ont pour vocation de confronter les pratiques des écoutants, de partager les savoirs dans un souci de montée en compétence et de cohérence des réponses apportées.

Les interventions permettent également d'évoquer les situations complexes qui ont pu mettre en difficulté l'écouter ou qui nécessitent un apport théorique de la part du référent clinique. Elles favorisent le repérage de thématiques émergentes.

En 2024 : 18 interventions ayant rassemblé 95 écoutants au total

...] "Il y a manifestement un réel prix à payer, pour les écoutants, afin de maintenir ouvert un tel espace d'échange vrai avec autrui. Il y va aussi de la responsabilité du réseau qui réunit les écoutants et qui les soutient par un dispositif d'intervention. Pour reprendre une formulation énoncée lors d'une récente séance d'intervention :

« L'angoisse que nous éprouvons est à la hauteur de notre exigence d'être à la hauteur de la situation que nous allons rencontrer. Et quand on a raccroché, c'est loin d'être fini ! »

Extrait de l'article "A l'autre bout du fil, une angoisse éthique" par Michel Wawrzyniak, Psychologue clinicien, psychanalyste et thérapeute familial, président d'honneur de la Fnepe et animateur des interventions d'"Allo, parents en crise", Hors-série N°3 de *L'école des parents*, octobre 2022

Les chiffres clés

4 209
appels reçus

1 047
appels traités

L'écart entre les sollicitations et les appels traités correspond aux appels passés en dehors des horaires (67%) ou quand les écoutants sont déjà en ligne (19%).

27 mn
durée moyenne d'un appel

74%
des appels orientés vers une structure ou un professionnel

76%
des appelants sont des mères
14%
des pères

43%
des mères sont en situation de monoparentalité

38%
des appels concernent un adolescent

Autres publics
Autres membres de la famille : 3%
Grands parents : 3%
Professionnels : 2%
Amis ou autres adultes : 2%

Autres sujets concernés
Les 6-11 ans : 18%
Les + de 18 ans : 12%
Les 0-5 ans : 11%
L'appelant lui-même : 11%
Les parents (conjoint ou ex) : 4%
La fratrie : 3%

Impact de satisfaction de l'appel

86 %

A retenir

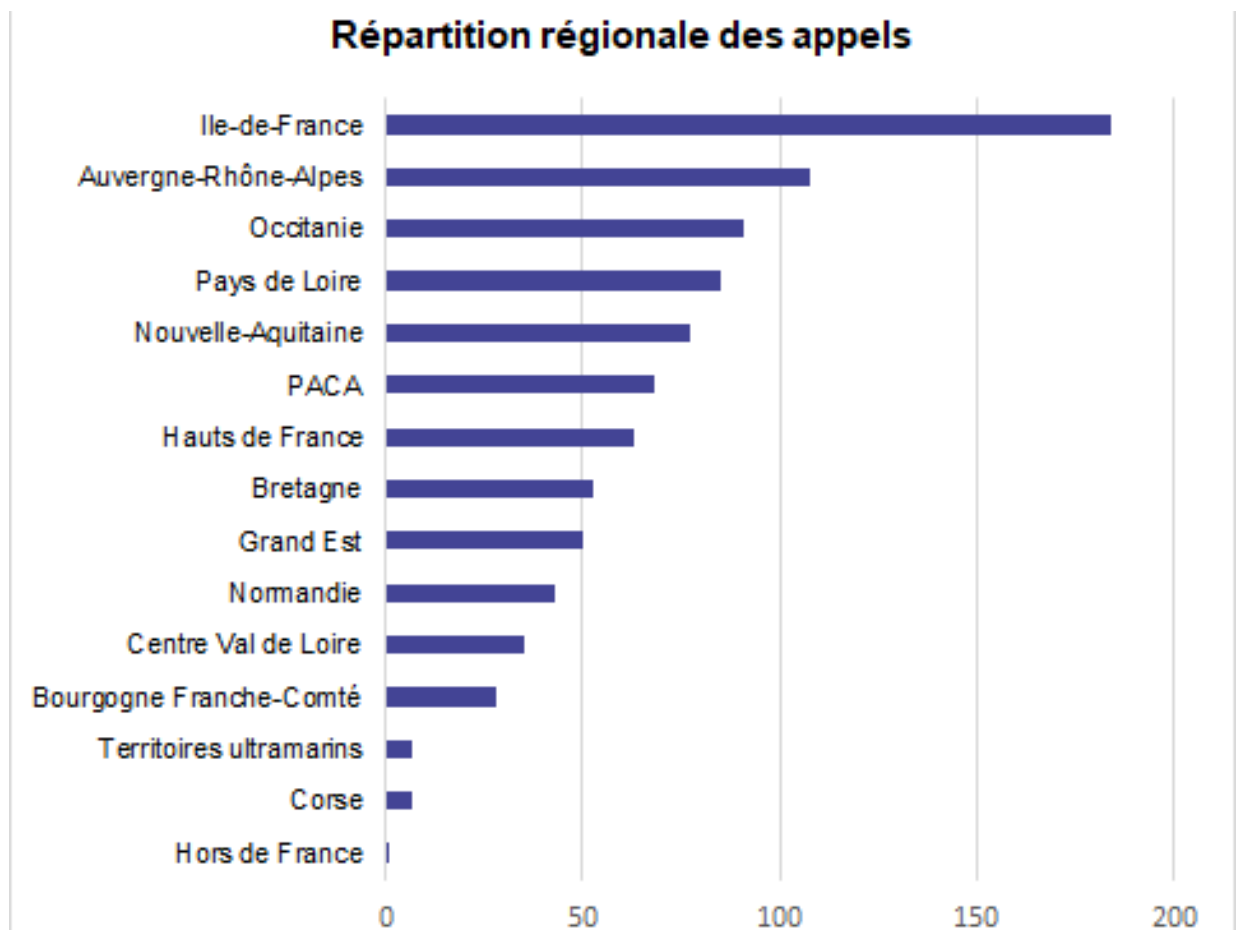
- ➔ Le nombre de pères qui appellent est en augmentation par rapport à 2023 (+ 2 points)
- ➔ De plus en plus de parents téléphonent pour eux-mêmes au sujet de leur sentiment d'épuisement parental, de dépression postpartum, de difficulté de posture, etc. (11% vs 8% en 2023)

Couverture territoriale



”Allo, parents en crise” est une ligne nationale gratuite et accessible quel que soit le département de résidence de l’appelant.

La mutualisation des moyens mis à disposition par les EPE mobilisées permet aux parents de l’ensemble des territoires de bénéficier d’un service, ouvert 5 jours sur 7, accessible immédiatement pour une première écoute.



Le temps d'un appel

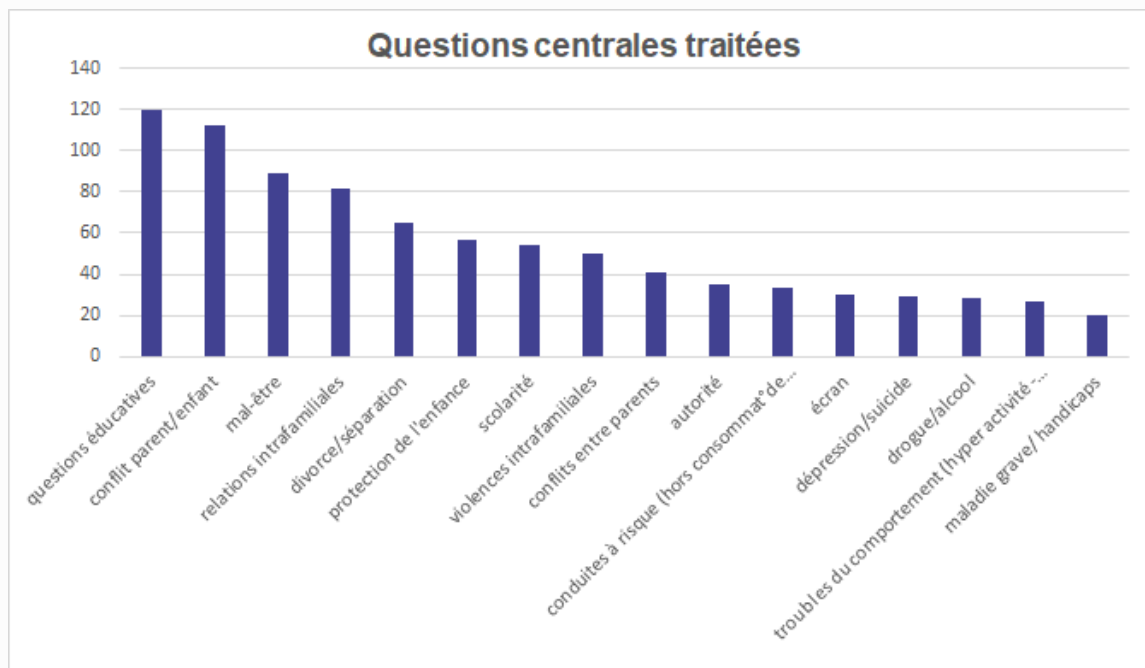
L'aide à distance dans l'anonymat facilite la mise en mots de l'intime mais induit un accompagnement bref, limité dans le temps.

La durée de référence pour un entretien téléphonique est d'environ 30 mn.

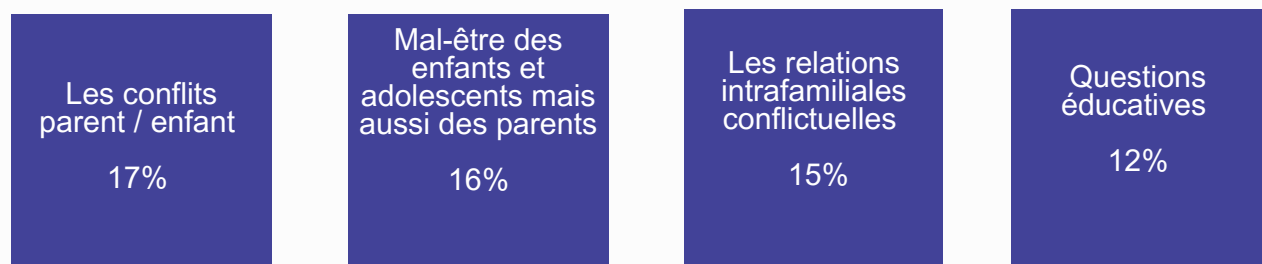
Le décodage	Traitement de l'appel	Conseils et Informations
<p>Sur ce premier temps d'entretien, l'appelant peut avoir des difficultés pour énoncer le motif de l'appel : « je ne sais pas par où commencer ». Il peut être nécessaire d'amorcer l'appel et de demander, ce qui a conduit la personne à contacter la ligne.</p> <p>Après avoir laissé le temps à l'appelant d'exposer la raison de son appel, il peut lui être demandé de nommer ses attentes.</p>	<p>Les situations évoquées au téléphone peuvent être complexes et s'inscrire déjà dans le temps. Il peut être important de préciser qu'il va être difficile de trouver des réponses immédiates à l'ensemble des problématiques soulevées.</p> <p>Rappeler la complexité de la situation peut déjà rassurer le parent. Ce n'est pas parce qu'il est un mauvais parent (et son enfant un mauvais enfant) qu'il n'y arrive pas ou qu'il se sent impuissant mais bien parce que ce qu'il vit est difficile à résoudre. Le travail de l'écouter est d'apporter une aide à l'élaboration de la problématique et une priorisation des actions à mener.</p>	<p>Selon les compétences de chacun, il est possible de donner quelques informations permettant aux parents de se repérer sur ce qui est vécu (développement de l'enfant, l'adolescence, ...), de faire des recommandations et de les conseiller sur leurs démarches. Le but n'est pas d'imposer mais de les aider à élaborer leur stratégie, les amener à évaluer ce qu'ils se sentent en capacité de faire dans le champ des possibles.</p>
Orientation	Demande de renseignements	Conclusion
<p>L'orientation ne consiste pas uniquement à donner une adresse. Orienter, c'est aussi réfléchir avec le parent sur le tiers que l'on peut mobiliser : une personne de la famille, de l'entourage, le professionnel « expert » qui peut l'aider à réfléchir sur la question que l'écouter à déterminée avec lui.</p>	<p>Un fichier statistique est à compléter pour chaque appel. Il contient un certain nombre d'informations sur le profil de l'appelant, le sujet concerné par l'appel ainsi que la thématique abordée. Ces renseignements permettent de justifier de l'activité mais également de clôturer l'appel, de faire retomber la pression lors d'un entretien très chargé émotionnellement et à l'écouter, de prendre le recul nécessaire pour accueillir un nouvel appel.</p>	<p>Il peut être difficile de conclure un entretien téléphonique. Il arrive qu'un appelant voyant se rapprocher le moment de raccrocher, relance l'appel « j'ai encore une petite question » ou bien « j'ai oublié de vous dire... ». Il est important pour l'écouter de se préserver et de rappeler la durée de l'entretien, que beaucoup de choses ont été évoquées et méritent d'être réfléchies. L'écouter peut inviter à recontacter la ligne ultérieurement si de nouvelles questions surviennent, Pour clore l'entretien, il peut être judicieux de demander à l'appelant s'il a le sentiment d'avoir été aidé et ce qu'il a retenu de cet échange.</p>

Thématiques d'appel

Les sujets de préoccupation des parents sont nombreux. Le fichier statistique rempli après chaque appel comprend 23 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 principales thématiques des appels en 2024



A retenir

En 2023, les questions autour de **la protection de l'enfance** émergeaient. En 2024, ce sujet devient une thématique importante et représente 7% des appels (vs 4% en 2023). Les parents et les familles s'inquiètent de situations de danger avéré ou à risque pour un enfant. Certains exposent leurs inquiétudes et incompréhensions suite à une information préoccupante, se sentant par là-même jugés dans leur parentalité. Tandis que d'autres évoquent leur difficulté à assumer leur rôle lorsque leur enfant est placé ainsi que les nombreux conflits avec les institutions.

Ce qui se dit

Les conflits entre parents et enfants

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

78% de ces situations concernent des adolescents et jeunes adultes .

Le parent est souvent déstabilisé par l'adolescence, nouvelle période de la vie de leur enfant. Les revendications, les portes qui claquent, le détachement de la vie familiale, l'importance de plus en plus grande du réseau amical le laissent souvent démuni avec l'impression de ne plus avoir d'autorité et que son enfant lui échappe. Il ne sait plus quel cadre éducatif maintenir, notamment lorsqu'il s'agit d'enfants majeurs qui revendiquent leur autonomie tout en vivant sous le même toit. Ces tensions régulières épuisent le parent et instaurent un climat délétère au sein de la famille. À bout, certains interrogent leur propres réactions et avouent, parfois, avoir adopté une attitude violente (ou craignent d'en arriver à cette extrémité). D'autres disent ne plus supporter leur enfant, relèvent uniquement les aspects négatifs de la relation et expriment un sentiment de rejet par moment.

Au cours de cet type d'appel, l'objectif principal pour l'écouter est de prendre soin de la relation parent-enfant. Une information générale sur ce qui se joue à l'adolescence peut donner à l'appelant quelques repères et relativiser cette impression de rejet de sa personne (mais plutôt de sa fonction) par son enfant.

L'écouter réaffirmera la nécessité d'une présence parentale tout en réfléchissant avec lui 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 questionnement de l'écouter sur ce que jeune réalise de positif, peut aider le parent à modifier le regard porté sur son enfant, à relever des faits qu'il ne remarque plus, englué qu'il est dans le conflit. Enfin, l'entretien téléphonique lui permettra de prioriser ses demandes et les règles sur lesquelles il lui paraît important de ne pas céder.

Dans 16% des appels, ces situations conflictuelles concernent de plus jeunes enfants. Le parent est souvent désarmé face aux pleurs, aux colères ou aux fortes oppositions. Il ne s'explique pas toujours les raisons de ces comportements surtout lorsque tout va bien à l'extérieur de la maison. L'exploration du contexte général de vie permet souvent à l'écouter de dégager avec le parent des pistes d'explication : un nouveau conjoint, un passé de violences, une grossesse difficile avec une séparation... Des orientations vers une prise en charge adaptée seront ainsi proposées (une mise en mot pour permettre à l'enfant de comprendre une situation, une thérapie familiale, une demande d'aide éducative,...)

Pour un tiers des situations, se sont des mères seules et isolées qui demandent de l'aide sur "Allo, parents en crise". Elles évoquent notamment leur épuisement, en l'absence de relais, à essayer de maintenir un cadre éducatif structurant.

"Mon fils de 16 ans ne travaille plus au lycée, est « collé » régulièrement et est insolent avec les adultes. Son seul intérêt est de partir avec des copains faire du vélo acrobatique. Son père est intransigeant et ils se disputent sans arrêt... En fait, il attend ses 17 ans pour entrer dans l'armée. Mais en attendant, que puis-je faire ?

Depuis le début de ma grossesse, mon garçon 6 ans est très agressif avec moi. Il ne m'obéit plus, se met en colère, casse des objets, menace de me frapper. On se dispute sans arrêt et je ne comprends pas ce qui se passe.

Ce qui se dit

Du conflit parent-enfant au parent violenté

Dans 5% des appels, le conflit dégénère et les parents évoquent des violences subies de la part de leur enfant (64% par des adolescents et jeunes adultes). Il s'agit ici de toute situation où un enfant profère régulièrement des insultes, menaces ou utilise la violence physique, psychologique et/ou financière, sur l'un de ses parents ou les deux.

Les appelants signalent donc des bousculades, du chantage au suicide, de fugue afin d'obtenir vêtement de luxe, smartphone, jeux vidéos ; des insultes, des humiliations, des menaces à l'arme blanche, des coups de pieds, de poings. Ces violences concernent aussi bien les pères, les mères (dont 34% qui élèvent seules leur enfant) mais aussi les couples.

Cette violence des enfants n'est pas forcément évoquée d'emblée par les parents. La « porte d'entrée » de l'appel peut être présentée comme un problème de gestion des écrans, un manque de respect des règles, des disputes ..

C'est souvent au cours de l'entretien, lorsque la relation de confiance est installée, que les parents peuvent mentionner les violences dont ils sont victimes. Ces véritables confessions peuvent se faire grâce à l'anonymat des échanges, ce dont ils s'assurent d'ailleurs régulièrement en début d'appel, en demandant également qui répond sur la ligne et surtout s'il existe un lien avec les services sociaux.

Ces parents violentés font état de leur épuisement, des sentiments de honte, de peur ; certains avouant être terrorisés au point de craindre de rentrer chez eux.

Beaucoup n'osent pas demander de l'aide par crainte de se voir retirer la garde de leur enfant. D'autres ont peur de ne pas être crus car souvent ces enfants ne rencontrent aucun problème de comportement en dehors du huis clos familial (bon élève, sociable, ...)

Certains ont en revanche alerté des proches ou diverses institutions (demande d'AEMO, médecins, forces de l'ordre). En appelant la ligne, ils ne cherchent pas forcément d'autres pistes pour effectuer de nouvelles démarches, mais souhaitent échanger sur le quotidien, ce qu'ils ressentent, ce qu'ils ne trouvent, d'après eux, que rarement auprès des éducateurs.

« Comment tenir ? » est la question souvent centrale. Ils sont à la recherche d'outils pour faire face à cette violence récurrente pouvant les aider à adopter la bonne attitude pour éviter une escalade de la violence. En effet, certains rétorquent en retour, engendrant culpabilité, tandis que d'autres disent subir, ne plus réagir ou céder en espérant ainsi un apaisement rapide.



**MON ENFANT EST VIOLENT
AVEC MOI.
PARLONS-EN !**

LES MARDIS 13 FÉVRIER - 12 MARS - 9 AVRIL - 7 MAI - 4 JUIN
ET 2 JUILLET 2024 DE 12H30 À 14H

Les Écoles des parents et des éducateurs vous proposent un cycle de 6 temps d'échanges en Visio, confidentiel et gratuit.

Le groupe, de 10 participants maximum, une fois constitué sera le même tout au long du cycle (en cas de places restantes possibilité de s'inscrire jusqu'au 12 mars).

Inscrivez-vous



www.ecoledesparents.org

Venez évoquer votre situation, poser vos questions, réfléchir avec d'autres parents, en présence d'un professionnel de la parentalité. Un lien de connexion visio vous sera envoyé après inscription.

Pour répondre aux besoins de ces parents, la Fnepe propose depuis 2023 des groupes d'échanges en visio.

En 2024, se sont tenus **deux groupes de six séances chacun** offrant ainsi à 10 parents un lieu d'écoute et d'échanges entre pairs avec l'étayage de deux professionnelles du soutien à la parentalité dont une psychologue.

La mise en place de ce nouvel accompagnement a permis à la Fnepe de participer à un groupe de travail de la Haute Autorité de Santé (HAS) pour la création d'un outil d'amélioration des pratiques professionnelles : "Évaluation du risque de maltraitance intrafamiliale sur personnes majeures en situation de vulnérabilité" publié en octobre 2024

Ce qui se dit

Le mal-être des enfants ...

Une rupture de liens amicaux ou familiaux, des scarifications, des crises d'angoisse, un changement d'humeur brutal, de idées suicidaires énoncées, ... Le mal-être des enfants s'exprime de différentes façons et prend des formes plus ou moins graves que les parents ne comprennent pas toujours.

Ils 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 maladroits, 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.

Mon fils de 16 ans joue la nuit, est déscolarisé depuis 3 mois, a développé une urticaire, s'est coupé de ses amis et ne fait plus de sport. Avec son père on se dit que cela ne peut plus durer. Quelles démarches devons-nous faire ?

... mais aussi des parents

De nombreux parents appellent avant tout pour parler de leur propre mal-être face à des situations conjugales ou familiales complexes. Certains disent ne plus avoir d'énergie et ne plus arriver à faire face au quotidien. Ils n'éprouvent plus de plaisir dans leur vie de famille et, sans éprouver de manque d'amour, parlent d'un désintérêt pour leur enfant, allant jusqu'à envisager de partir loin de la maison ! Les familles monoparentales expriment principalement leur difficulté à tout concilier, vie personnelle, familiale et vie professionnelle. Dans ces situations, l'appel sur "Allo, parents en crise" constitue déjà un premier pas dans la recherche d'un tiers pouvant les soutenir dans cette période difficile et rompre ce sentiment d'isolement.

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 les défis de la vie. 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.

Bonjour, j'ai 3 enfants de 2, 4 et 6 ans. Je suis épuisée et mon psychologue me parle de burn out parental. J'aimerais tant retrouver du plaisir avec mes enfants ! Je viens juste de reprendre la gestion d'un hôtel après 5 ans de congé parental. Ça me fait du bien mais me laisse peu de temps pour être en famille. Mon mari ne supporte plus la situation et me parle de séparation ce que je n'envisage pas. Vers qui me tourner ?

Je viens de reprendre le travail après un congé parental. Depuis, mon bébé de 4 mois ne veut plus prendre son biberon avec moi. Ma compagne est épuisée et j'ai l'impression de ne plus pouvoir la soulager. Je me sens tiraillé entre mes responsabilités professionnelles et mon rôle de père. Comment faire ?

Ce qui se dit

Les relations intrafamiliales

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 : d'un des deux parents avec un enfant 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...

Lorsque le conflit s'installe entre l'un des parents et les enfants, le deuxième parent fait souvent office "de tampon", cherchant continuellement le moyen d'apaiser les tensions au risque de s'épuiser. Cette situation met souvent en lumière des principes éducatifs différents, rendant impossible la coéducation. La relation entre parents et entre parents et enfants s'abîme. La question de la séparation du couple conjugal peut alors se poser.

Dans cette thématique, la place des beau-parents au sein des familles recomposées est également source de questionnement et de confrontation éducative. Quelle est leur place dans l'éducation des enfants de leur conjoint-e ? Jusqu'où peuvent-ils intervenir ? Peuvent-ils imposer les mêmes règles qu'à leurs propres enfants ? Ils osent exprimer parfois le manque d'affection pour leurs beaux-enfants ou au contraire la difficulté à accepter le rejet de certains pouvant remettre ainsi en question leur relation conjugale. Et c'est sans compter les difficultés relationnelles entre les adultes !

La crainte de rupture de liens et de la souffrance que cela engendre sont souvent au cœur de ces appels. C'est le cas lorsqu'un grand adolescent décide de changer de domicile et d'aller vivre chez l'autre parent. Le parent qui se sent alors délaissé, interroge le lien affectif qui l'unit à son enfant avec la question sous-jacente de la crainte d'une manipulation de l'autre parent.

Quelques parents plus âgés évoquent les situations de rupture consommée depuis plusieurs années. Le temps passant, ils se demandent comment reprendre contact, désireux de retrouver une place dans la vie de leur enfant et de leur(s) petit(s) enfant(s). Ces appels sont souvent très chargés émotionnellement : tristesse, colère, incompréhension, fort sentiment de solitude...

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 ou encore, apprivoiser l'absence...

"Mon beau-fils de 17 ans se néglige et consomme énormément de cannabis. Son père ne veut pas réagir. Que puis-je faire ?

Ma petite fille de 17 ans a porté plainte contre son beau-père pour violences physiques. Depuis 4 mois, elle n'est plus en relation avec sa mère. La semaine, elle est en internat et nous la récupérons le week-end. Elle vient de recevoir un appel de l'ASE pour un rendez-vous demain, elle n'a pas envie d'y aller. Que faire ?

Mes deux fils aînés de 14 et 17 ans ne cessent de se disputer et de s'insulter. Le climat à la maison est détestable et le petit dernier de 9 ans en souffre beaucoup. Avec ma femme on se sent totalement dépassé. On aimerait entamer un suivi familial. Vers qui se tourner ?

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 "Allo, parents en crise". Régulièrement, il s'interroge sur les règles qu'il souhaite mettre en place. D'autres fois, il cherche des conseils sur la meilleure façon de répondre à des sujets délicats comme la mort, la sexualité et se demande à quel âge transmettre un message de prévention. Ou encore, se sentant désarmé par certains comportements de son enfant, il souhaite avoir des outils pour gérer au mieux les colères ou la tristesse exprimée, qui deviennent insupportables.

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 éprouvent 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.

Informers 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. C'est aussi 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.

Ma fille de 15 ans a subi du harcèlement et fait parfois de grosses crises. Elle est suivie en CATTTP mais j'ai besoin de conseils pour réagir et échanger avec elle dans les moments difficiles .

"Je suis une mère célibataire d'un petit garçon de 5 ans. Il est difficile est j'ai beaucoup de mal à gérer ». A l'école tout se passe bien mais dès qu'il est avec moi c'est compliqué. Lorsqu'il me fait une colère, il m'arrive d'avoir honte de lui. J'ai besoin d'en parler".

Depuis de le décès brutal de mon mari l'an passé, c'est la débâcle à la maison ! Mes 4 enfants ne m'obéissent plus, l'ainé a arrêté le lycée et mon second fils de 14 ans ne va plus au collège depuis quelques semaines. Plusieurs membres de la famille essaient de leur parler mais rien n'y fait. Je ne sais plus comment réagir !

Carole Wiart
Responsable téléphonie sociale
carole.wiart@ecoledesparents.org
06 40 37 78 77



**Fédération nationale des Écoles des
parents et des éducateurs**

180 bis rue de Grenelle
75007 Paris
01 47 53 62 70

www.ecoledesparents-federation.org