

### Descriptif action :

« **Allo, parents en crise** », ligne nationale de prévention du réseau des EPE s'adresse aux parents, quel que soit l'âge des enfants, aux autres membres de la famille ainsi qu'aux professionnels, sur toutes les questions liées à la parentalité et la vie familiale. 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 plus ou moins importantes.

Un appel téléphonique permet de solliciter une expertise 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'un accompagnement ponctuel.

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.

Pour faire face à la suspension des financements publics, une première restriction des heures d'écoute a eu lieu au dernier trimestre 2023 (de 78h à 66h/sem.). Afin d'assurer une continuité de service, la Fnepe et le réseau des EPE ont décidé en 2024 de maintenir cette offre de service, sur la base du volontariat, mais avec une inévitable réduction du nombre d'heures d'écoute, passant à 27h par semaine, une réduction du nombre d'EPE participantes (13 Vs 20) et d'écouterants mobilisés (23 Vs 42), ainsi que la mise en place de nouveaux horaires.

**Du lundi au mercredi 10h-13h / 14h-17h et les jeudi et vendredi 10h-13h**

Ces décisions ont permis de maintenir l'ouverture de la ligne et d'offrir aux familles un espace d'écoute et de soutien pour faire face aux difficultés rencontrées.

## Les appels



**4 209 sollicitations**  
**1 047 appels traités**

**Durée moyenne d'un appel**  
**27mn**

**Impact de l'appel satisfaisant**  
**à 86 %**

**Orientation vers un professionnel ou une structure spécialisée : 74 % des appels**

### Le public



76% de mères – 14% de pères

43% des mères en situation de monoparentalité

38% des appels concernent les 12-18 ans

### Thématiques principales

**Les conflits parents / enfants**  
17%

**Le mal-être des enfants et des parents**  
16%

**Les relations intrafamiliales**  
15%

**Les questions éducatives**  
12%



### A retenir :

- ✓ Le nombre des appels de pères est en augmentation par rapport à 2023 (+ 2 points)
- ✓ De plus en plus de parents téléphonent pour eux-mêmes afin d'évoquer leur sentiment d'épuisement parental, une dépression post-partum, leur difficulté de positionnement, etc.
- ✓ Les questions autour de la protection de l'enfance sont de plus en plus nombreuses (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, recherchent des renseignements sur les informations préoccupantes, ou évoquent leur difficulté à assumer leur rôle lorsque leur enfant est placé.
- ✓ 5% des appels concernent des situations de violences des enfants sur les parents. Pour répondre aux besoins de ces parents, la Fnepe a mis en place deux groupes d'échanges en visio, animés par des psychologues.