

ALLÔ INFO FAMILLES, UNE LIGNE TÉLÉPHONIQUE À L'INTENTION DES PARENTS

Béatrice FORREST¹

En 2005, la Ministre Fonck jetait les bases d'un plan de soutien à la parentalité en Communauté française. Parmi les actions prévues, une ligne téléphonique dédiée aux parents. La mise en œuvre de ce projet a été confiée conjointement à la Ligue des Familles et à l'Ecole des Parents et des Educateurs. Ecoute active et anonyme, information et orientation vers d'autres intervenants, constituent les missions de ce service.

Mots-clés

- parentalité
- famille
- écoute
- prévention
- éducation
- information

Partenaires de longue date, la Ligue des Familles et l'Ecole des Parents et des Educateurs disposent d'une solide expérience de soutien aux familles. En effet, avant septembre 2006, la première proposait à ses membres "Allô Familles", la ligne téléphonique d'information tandis que la seconde était à l'origine du service d'écoute "Télé-Parents". Voici tout juste un an, la fusion des deux initiatives donnait naissance à "Allô Info Familles". Un outil proposé aux parents, mais aussi à toute personne qui constitue le milieu de vie d'un enfant ou d'un adolescent : grands-parents, parents d'accueil, proches, professionnels...

Les missions du service se déclinent désormais autour de deux axes complémentaires : l'écoute active et anonyme et l'information ou l'orientation du public vers des organismes compétents.

Pour Allô Info Familles, le soutien à la fonction parentale se conçoit sous un angle très large. Bien sûr, au cœur des appels, il est question de relations, d'éducation, de responsabilités. On

constate en effet que les nouvelles formes familiales, l'autorité et les repères éducatifs font émerger de multiples interrogations.

Mais il y est aussi question de tout ce qui constitue les conditions indispensables pour assumer au mieux son rôle de parent : du temps, un logement décent, des revenus suffisants, une place d'accueil pour son enfant...

Nul besoin d'être un parent en grande difficulté pour contacter le service. Certains nous appellent pour obtenir une information ou des coordonnées utiles. Souvent, cette demande de renseignements est l'occasion pour le parent de parler de son vécu et d'aller bien au-delà de sa question initiale. D'autres ne recherchent pas d'informations précises mais bien un soutien, une écoute attentive, pour éviter qu'une situation ne s'aggrave. On rejoint là toute la dimension préventive de notre mission de soutien à la parentalité.

Allô info Familles, c'est avant tout un espace de parole. Une occasion de faire le point, de prendre du recul, de déposer

1. Responsable de projet.

ses déceptions, ses peurs, tous ces sentiments qui accompagnent la vie de parent. Parce qu'être parent, c'est le bonheur. Ce sont parfois les doutes et l'épuisement aussi.

Ce qui importe, c'est la demande, explicite ou non, de la personne qui appelle. C'est aussi ce qu'elle vit ou ressent au moment où elle appelle. Et l'intensité des sentiments n'est pas fonction de la gravité d'une situation.

La colère, c'est un jeune de 16 ans qui sèche les cours, c'est un bébé exclu de la crèche, c'est une pension alimentaire qui n'arrive plus depuis des mois.

L'angoisse, c'est un adolescent violent, c'est le chômage d'un parent. C'est aussi l'énurésie d'un enfant de cinq ans.

La tristesse, c'est un couple qui se déchire, un enfant qui échoue à l'école, un jeune rejeté par ses pairs.

Pour les écoutants d'Allô Info Familles, pas question de proposer des recettes ou des solutions miracles. Le but est avant tout de soutenir les ressources et les compétences des parents. C'est faciliter l'expression de leurs sentiments ou de leurs difficultés.

C'est les épauler dans leur cheminement et leur réflexion.

C'est aussi les informer sur les possibilités d'aide qui existent.

En effet, il n'est pas question non plus pour les écoutants de se substituer aux professionnels de l'aide : lorsque leur situation nécessite un accompagnement ou un conseil spécialisé, les familles sont aiguillées vers des services qui pourront répondre à leurs besoins, dans des domaines aussi variés que l'enseignement, le droit familial, la santé mentale...

L'idée est bien de favoriser l'accès des familles aux services, tout en valorisant les initiatives qui existent en Communauté française. Et des projets utiles, il y en a. Cependant, il n'est pas toujours facile pour les familles de s'y retrouver dans l'écheveau des institutions, des compétences et des services. Allô Info Familles, c'est donc un coup de pouce dans la recherche d'information.

Un an déjà. Plus de 2000 personnes écoutées. Du père confronté au handicap d'un enfant à la mère dépassée par sa propre agressivité, en passant par les grands-parents privés de contacts avec leurs petits-enfants... Autant d'adultes soucieux d'assurer au mieux leur mission éducative.

Concrètement, le service est principalement assuré par des écoutants volontaires formés, supervisés et accompagnés par des professionnels.

Allô Info Famille

02/513.11.11

Numéro unique pour toute la communauté française.

L'équipe répond aux parents du lundi au vendredi de 10h à 17h et le lundi, le mardi et le jeudi, de 20h à 22h.

Allô Info Familles est une initiative de la Ligue des Familles et de l'Ecole des Parents et des Educateurs, avec le soutien de la Ministre de l'Enfance, de l'Aide à la Jeunesse et de la Santé.

www.alloinfofamilles.be

