

Allo
Parlons
d'Enfants 



Ensemble sur le chemin de l'éducation

Service d'écoute, d'information et d'orientation sur les questions de l'enfance, de l'éducation et de la famille. À destination des familles et des professionnels de l'enfance de l'Ille et Vilaine.

ENZO 1 AN :
Enzo avait des problèmes de sommeil depuis plusieurs semaines : il s'endormait mal, se réveillait souvent. Dans la journée son humeur s'en ressentait, il devenait grognon et difficile. Ses parents ont tout tenté, mais rien ne fonctionnait et ils étaient épuisés.

Sur les conseils d'amis, LES PARENTS D'ENZO ont contacté Allo Parlons d'Enfants, qui les a écoutés et leur a permis de reprendre confiance en eux. Vous aussi vous vous sentez démuni ? Parlons-en, nos écoutants professionnels peuvent vous aider

Allo Parlons d'Enfants, est un service d'écoute, de conseils et d'orientation. Destiné aux familles comme aux professionnels, il les accompagne et les soutient dans leurs questionnements autour de l'éducation des enfants et des adolescents.

CONTACTEZ NOUS ANONYMEMENT PAR TÉLÉPHONE : 02 99 55 22 22

DU LUNDI AU VENDREDI DE 12 À 20H00 LE MARDI DE 10 À 20H00 & LE SAMEDI MATIN

PRÉSENTATION DU SERVICE "ALLO, PARLONS D'ENFANTS"

UN SAVOIR-FAIRE ASSOCIATIF

Depuis 50 ans, l'Association des Amis les Rochers accompagne des enfants et des jeunes en difficultés relationnelles, sociales et familiales. Elle soutient également leurs familles et les professionnels qui les entourent au quotidien.

A la suite de reportages télévisés sur le sujet, l'Association a reçu des centaines d'appels téléphoniques de parents, de proches et/ou de professionnels de l'enfance qui se questionnaient, souhaitaient exprimer un souci, une difficulté au sujet d'un enfant ou d'un jeune.

Face à ces nombreuses sollicitations, l'Association Des Amis les Rochers a réalisé, de 2006 à 2009, un travail d'investigation sur le terrain et un état des lieux des dispositifs existant dans le champ de l'accompagnement à la parentalité et de l'action médico-sociale.

DES CONSTATS

Du côté des enfants :

- Augmentation du nombre d'enfants ayant des difficultés relationnelles, sociales et familiales.
- Montée en intensité de ces difficultés qui sont aussi de plus en plus précoces.

Du côté des adultes :

- Questionnement, difficultés et inquiétudes des adultes dans leurs fonctions éducatives auprès des enfants et des adolescents.
- Fort besoin d'écoute, plutôt que d'un désir d'obtenir des solutions immédiates.

Du côté des services médico-sociaux :

- Engorgement des structures ce qui conduit à intervenir trop tardivement auprès des enfants.

Au regard de ces constats, nous pouvons affirmer qu'un des moyens d'aider au mieux l'enfant était de soutenir les adultes qui l'entourent.

Dès lors, il est nécessaire de proposer des modes de soutien plus en amont, axés sur la prévention primaire et plus faciles d'accès.



MAXIME 17 ANS :

Depuis son entrée au lycée, Maxime ne participe plus à la vie familiale, ses résultats scolaires ont chuté, il ne discute plus avec ses parents. Il passe de plus en plus de temps à l'extérieur avec ses amis et les échanges à la maison deviennent difficiles.

SES PARENTS sont désespérés et souhaitent pouvoir rétablir la communication tout en respectant l'évolution de Maxime.

Vous aussi vous vous sentez démunis ?

Parlons-en, nos écoutants professionnels peuvent vous aider.



Allo Parlons d'Enfants, est un service d'écoute, de conseils et d'orientation. Destiné aux familles comme aux professionnels, il les accompagne et les soutient dans leurs questionnements autour de l'éducation des enfants et des adolescents.

CONTACTEZ NOUS ANONYMEMENT PAR TÉLÉPHONE : 02 99 55 22 22

DU LUNDI AU VENDREDI DE 12 À 20H00 LE MERCREDI DE 10 À 20H00 & LE SAMEDI MATIN

LA PROPOSITION

UN SERVICE DE PRÉVENTION INNOVANT

Pour répondre à ces besoins de soutien aux fonctions parentales et aux fonctions éducatives, l'Association Des Amis les Rochers a décidé de construire des outils de prévention innovants et d'offrir :

- Ecoute et soutien téléphonique anonyme.
- Information et orientation des personnes en fonction de leurs besoins vers les structures et professionnels compétents au plus près de leurs besoins et de leurs lieux de vie.

Sont ainsi mis à disposition :

Un service d'écoute téléphonique anonyme : "Allo, Parlons d'Enfants"

Ouvert les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 12h à 20h, les mercredis de 10h à 20h et les samedis matin de 10h à 14h, à partir d'un numéro fixe non surtaxé, y compris depuis un portable.

Le site Internet : www.parlonsdenfants.fr

présentant le service et des liens utiles. A terme, le site offrira une écoute, un soutien, une information et une orientation par mail et chat, voire un forum Web.

Afin d'assurer un service de qualité, l'équipe pluridisciplinaire d'écouterants est constituée de professionnels salariés et de bénévoles expérimentés et formés.

Cette équipe écoute, informe et oriente anonymement toute personne rencontrant un souci, ayant une question au sujet d'un enfant ou d'un adolescent dans l'exercice de ses responsabilités.

L'anonymat donne la possibilité aux familles et professionnels de l'enfance d'aborder sans détour les difficultés qu'ils rencontrent. En effet, la pression sociale, la peur d'être un mauvais parent ou professionnel n'autorisent pas toujours les personnes à exprimer ouvertement leurs inquiétudes.

Selon sa charte éthique, le service Allo, Parlons d'Enfants propose à chacun des appelants :

- 1 | D'exprimer son vécu à l'égard de la situation, son inquiétude : nommer, même de manière indirecte, son questionnement et d'être reconnu et entendu dans sa difficulté.
- 2 | De l'aider à comprendre la situation : évaluer la situation, le plus objectivement possible, en identifiant le problème et en évaluant son intensité.
- 3 | De l'accompagner pour désamorcer les problèmes : en valorisant l'adulte dans ses compétences et sa légitimité éducative et en lui offrant les moyens de trouver ses propres solutions et les réponses adaptées.



LE PUBLIC ET LES BENEFICIAIRES

De manière plus spécifique mais non exhaustive, les bénéficiaires peuvent être :

- Les familles (parents, grands-parents, beaux-parents, oncles et tantes, fratries...)
- Les professionnels en charge d'enfants ou de jeunes (enseignants, animateurs, professions médicales et paramédicales, assistantes maternelles, travailleurs sociaux, baby-sitter...)

Grâce à un accès simple et rapide, ce mode d'intervention permet à tout citoyen, quels que soient son statut, ses revenus, son lieu de résidence, ses horaires, de solliciter le soutien dont il a besoin.

LE FONCTIONNEMENT CONCRET DU SERVICE

Le service Allo, Parlons d'Enfants permet à la personne de se sentir :

- Considérée et respectée dans ses capacités et difficultés à comprendre, penser et agir.
- Valorisée dans ses savoirs, mais surtout ses savoir-faire et savoir-être, ainsi que ceux de l'enfant dont il peut être question et de ses proches.

Il s'agit de travailler au développement de la réassurance, de la valorisation de la compétence de l'adulte et de sa légitimité parentale, professionnelle ou plus largement éducative.

Pour soutenir, orienter et accompagner la personne à trouver ses propres solutions adaptées à la situation, le service Allo, Parlons d'Enfants aide la personne à :

- Identifier des comportements, paroles, actes appropriés à la situation, et qu'elle pourrait mettre en œuvre.
- Identifier les personnes ressources dans son entourage qui pourraient l'aider, l'écouter, la soutenir.
- Trouver les associations, structures et/ou professionnels compétents au plus près de ses besoins et de son lieu de vie.

Au-delà de la simple réassurance, de l'écoute empathique et bienveillante, Allo, Parlons d'Enfants offre à chacun les moyens de trouver ses propres « solutions ». Il permet aux appelants d'être acteurs de l'appel et des situations difficiles qu'ils vivent.

Il s'agit de développer une relation de « côte à côte » plutôt que de « face à face ». Le seul spécialiste de la situation étant celui qui la vit, le seul spécialiste de la personne étant la personne elle-même.

Avec Allo Parlons d'Enfants, le département d'Ille-et-Vilaine est doté d'un outil de prévention primaire, valorisant l'égalité des chances en permettant à tous les adultes d'être soutenus dans leur rôle éducatif auprès des enfants et des adolescents.



VALEURS ET PRINCIPES

RESPECT ET HUMANISME

- Respect et prise en compte de la personne, dans son parcours et ses particularités.
- Humilité et tolérance.
- Anonymat des interlocuteurs.
- Ne jamais discréditer les personnes impliquées dans la situation évoquée par l'interlocuteur (familles comme professionnels intervenant déjà dans la situation).

ECOUTE

- Ecoute empathique, bienveillante.
- Accueil et reconnaissance de la personne dans sa fonction, son questionnement et ses difficultés.
- Valoriser la personne dans sa capacité à faire face à la situation.
- Etre disponible en prenant le temps nécessaire avec l'interlocuteur.
- Etre facilement accessible, sans pour autant tomber dans l'écoute d'urgence ou la précipitation.

EVALUER

- Evaluer la situation, ne pas la juger, en vue de permettre à l'interlocuteur d'agir par lui-même.

INFORMER ET ORIENTER

- Adapter le niveau d'information au niveau de compréhension et d'acceptation de l'interlocuteur.
- Informer et orienter pour permettre à la personne d'avancer dans la gestion de son questionnement ou de trouver une réponse.
- Aider à identifier les personnes ressources dans son environnement auprès desquelles trouver un soutien au quotidien.
- Aider à se servir de ce qui existe, au plus près de ses besoins et de son territoire.

RESEAU ET COMPLEMENTARITE

- Travailler en réseau et en partenariat avec les autres structures compétentes, dans un esprit de complémentarité au service de la population.
- Ne pas se substituer aux actions déjà existantes, mais bien venir en relais, en orientant vers les associations, structures et/ou professionnels adaptés, au plus près des besoins et lieux de vie des personnes.



SOLÈNE PROFESSEUR DES ÉCOLES :

Solène ressentait depuis un mois l'hostilité affichée de Matthias, sans en comprendre les raisons. Ces difficultés relationnelles perturbaient l'harmonie du groupe classe et la situation semblait être dans une impasse.

Sur les conseils d'une collègue, SOLÈNE a contacté Allo Parlons d'Enfants. Ce regard extérieur lui a permis de prendre la distance nécessaire pour faire évoluer la situation et rassurer Matthias. Vous aussi vous êtes dans une situation analogue? Parlons-en, nos écoutants professionnels peuvent vous aider.



Allo Parlons d'Enfants, est un service d'écoute, de conseils et d'orientation. Destiné aux familles comme aux professionnels, il les accompagne et les soutient dans leurs questionnements autour de l'éducation des enfants et des adolescents.

CONTACTEZ NOUS ANONYMEMENT PAR TÉLÉPHONE : 02 99 55 22 22

DU LUNDI AU VENDREDI DE 12 À 20H00 LE MERCREDI DE 10 À 20H00 & LE SAMEDI MATIN