

A l'autre bout du fil, les parents «flippent»

Une ligne téléphonique répond aux questions des familles, davantage sous pression à la rentrée

Sophie Roselli

«Je vous appelle parce que je ne sais plus quoi faire.» Au téléphone, l'inquiétude est à chaque fois perceptible. Celle de parents qui cherchent un conseil auprès d'«Allô parents». Ce service téléphonique, proposé gratuitement dans le canton, est davantage sollicité dans les premières semaines de l'année scolaire. Les besoins existent et pourraient même conduire à la création d'une ligne nationale (*lire encadré*).

Un mardi matin de septembre, la psychologue Valérie Chaumeil répond à son troisième appel. Le témoignage reste anonyme, c'est le principe. Un père s'inquiète d'un «clash» survenu entre sa fille et son ex-compagne qui en a la garde. La première s'est mise en colère. La seconde l'a giflée et en appelle à l'autorité paternelle. La question est complexe: comment agir, alors que le couple est séparé? «Il faut comprendre pourquoi votre enfant est en colère, répond Valérie Chaumeil. C'est bien de soutenir votre ex-compagne, mais si son comportement n'est souvent pas adapté, il faut qu'elle consulte.» Cette situation reflète bien les problématiques auxquelles les trois psychologues du service sont confrontées.

Pas des «super nanny»

Les questions liées aux limites à poser, au sommeil des petits, à la nutrition, à la guerre des fratries, aux addictions des adolescents à l'ordinateur, aux smartphones ou aux drogues reviennent le plus souvent. Parfois, il faut répondre à des cris de détresse, comme celui d'une maman survenue il y a quelques semaines: «Je ne peux plus les supporter! Est-ce que vous pouvez venir?» Impossible,



Valérie Chaumeil, l'une des trois psychologues du service, ébauche des solutions par téléphone. PASCAL FRAÜTSCHI

le service d'urgence n'offre pas de «super nanny». «Aller chez elle comme un pompier? Je ne le sens pas trop», réagit Valérie Chaumeil, ne souhaitant pas se substituer au rôle parental.

Le mois de septembre n'est pas le seul moment critique. «Il y a aussi le retour des vacances ou la veille de Noël, en raison d'une

forte charge émotionnelle», observe Katharina Schindler, directrice de l'association Ecole des parents qui gère la ligne. Les familles recomposées constituent la plus forte demande et les pères appellent davantage, même s'ils restent minoritaires. Les discussions se déroulent en moyenne durant vingt minutes, le temps de com-

prendre le contexte et d'ébaucher des solutions. «Nous mettons fréquemment en lien les personnes avec d'autres structures, poursuit-elle. Certaines peuvent ensuite venir ici pour une consultation avec une psychologue.»

Adultes sous pression

La fréquentation de cette ligne spécifique, unique en Suisse romande, paraît faible: 150 appels sont recensés par an. Il faut dire que le service n'est ouvert que du lundi au jeudi, de 10 h 30 à 12 h 30, sauf pendant les vacances, faute de moyens.

Ce contact privilégié permet d'observer que les rapports parents-enfants ne se sont pas dégradés, rassure Katharina Schindler. En revanche, les adultes se posent davantage de questions, ils sont sous pression, bref, «ils flippent!» «On n'est pas là pour leur donner une formule magique, mais pour les guider afin qu'ils utilisent leurs ressources, et pour les déculpabiliser.»

Ligne nationale en vue

● Quels sont les besoins et comment mettre en place une ligne «SOS parents» au niveau national? C'est pour répondre à ces questions qu'une étude a été menée en 2010 par le bureau genevois Evaluanda. «On s'aperçoit que les demandes des parents augmentent, leur stress aussi, et qu'une grande partie est exclue du réseau de conseil», observe Lucrezia Meier-Schatz, directrice de la Fondation Pro Familia, chargée du projet. Celui-ci vise à intégrer les huit

lignes déjà existantes en Suisse, comme celle d'«Allô parents». Problèmes à résoudre: les langues et la formation du personnel. Selon les solutions retenues, le service pourrait coûter entre 500 000 fr. et un million de francs par an, selon elle. S'appuyant sur cette recherche, Pro Juventute procède actuellement à une étude de faisabilité et envisage de lancer un service l'an prochain. Son accès pourrait être limité à des membres. S.R.

Allô parents: 022 733 22 00.