

# Un apport d'oxygène pour les familles confinées

Compte-rendu d'une ligne de soutien socio-éducatif pour  
les parents mise en place dans un contexte de crise  
sanitaire (Covid-19)



**Pour les parents**  
ligne de conseils éducatifs  
par téléphone confidentielle  
et gratuite, tous les jours  
de 8h à 22h

**021 644 20 32**

Cette ligne téléphonique a été active du 19 mars au 21 août 2020.

*Ce document a été rédigé par Marine Venezia, stagiaire au sein de l'Unité de pilotage de la prévention (UPP) à la Direction Générale de l'Enfance et de la Jeunesse (DGEJ).*

Décembre 2020



## Avant-propos

A l'heure d'écrire ces lignes, la population vaudoise est à nouveau confrontée à une situation sanitaire exceptionnelle et à des mesures de restriction face à la pandémie de CoVid19. Si la situation est différente qu'au printemps 2020, les effets sur les familles sont bien présents et leurs conséquences à long-terme encore difficiles à appréhender.

Ce rapport sert de bilan de la ligne de soutien aux parents mise en place dans un but de prévention socio-éducative de mars à mai 2020. Il s'agit également de montrer quels apprentissages peuvent en être tirés. Cette expérience insolite a en effet démontré une grande richesse dans les interactions avec des bénéficiaires de tout type et présentant des problématiques très variées dans les dynamiques familiales. Au-delà de ces différences, la question du stress intrafamilial s'est retrouvée dans la majeure partie des demandes, avec une attente de soutien pour y faire face.

Dans le cadre du suivi du déploiement de cette ligne, j'ai eu la chance de pouvoir constater au quotidien la grande compétence des intervenant-e-s socio-éducatif-ve-s dans les échanges vécus avec les bénéficiaires, ainsi que leur capacité réflexive et leur effort de recherche de solutions.

C'est également grâce à leur solidarité et leur motivation qu'un soutien bienvenu a pu être apporté à des familles de notre canton. Qu'ils et elles en soient ici chaleureusement remercié-e-s.

Kim Carrasco

Responsable de l'Unité de  
pilotage de la prévention

## Table des matières

1	Contexte	3
2	Elaboration et mise en place	3
3	Structures participantes	4
4	Type de données	7
5	Analyse	7
5.1	Description des appels	7
5.1.1	Volume d'appel	7
5.1.2	Horaires d'appel	8
5.1.3	Bénéficiaires	8
5.1.4	Type d'appel	9
5.2	Résultats des entretiens et questionnaires	11
5.2.1	Organisation : technique et outils	11
5.2.2	Entre conseil et soutien	12
5.2.2.1	« Ligne de conseil aux parents »	12
5.2.2.2	Un espace de décompression	12
5.2.2.3	Réorientation	12
5.2.2.4	Soutien à la parentalité	13
5.2.3	Expérience du·de la professionnel·le	13
6	Apports et perspectives	14
6.1	Soutien à la parentalité	14
6.2	Collaboration et communication	14
6.3	Suites concrètes	15
7	Conclusion	15
	Bibliographie	17

*Ce document a pour but de rendre compte de l'expérience d'une ligne téléphonique de conseil aux parents mise en place pendant la crise sanitaire liée au Covid-19 et d'en tirer des apprentissages constructifs. Dans ce but, un processus exploratoire a été privilégié. Le choix a été fait de se baser essentiellement sur l'angle de vue des professionnel-le-s. Un questionnaire et des entretiens qualitatifs ont permis d'évaluer l'appréciation des intervenant-e-s et de l'analyser de manière croisée avec les données secondaires issues de la plateforme Rosalie et du processus de création de cette prestation.*

## **1 Contexte**

Au printemps 2020, toute la Suisse s'est retrouvée dans une situation extraordinaire et inédite de crise liée à la pandémie de CoVid19. Des mesures particulièrement contraignantes avec la fermeture des écoles ont été décidées le 13 mars 2020 et un semi-confinement généralisé sur le territoire helvétique prononcé. Une telle situation aussi subite, inconnue et avec des conséquences aussi fortes dans le quotidien pouvait être pour le moins déstabilisante pour les parents. De plus, dans une telle situation de confinement si les situations de vulnérabilité risquaient de s'amplifier, les ressources de soutien à disposition des familles étaient pourtant de facto amoindries. L'expérience de cette période critique témoignera pourtant de la très forte réactivité et créativité des acteurs concernés pour s'adapter et maintenir une offre de soutien aux personnes dans le besoin.

L'Unité de Pilotage de la Prévention (ci-après : UPP) de la Direction générale de l'enfance et de la jeunesse (ci-après : DGEJ<sup>1</sup>) a été sollicitée afin de mettre en place une mesure urgente de prévention socio-éducative à destination des parents. Afin de composer avec les mesures contraignantes mises en place au niveau national et le besoin de garder un lien avec la population, il a été décidé d'organiser une permanence téléphonique pour assurer une offre de conseil socio-éducatif aux parents.

En effet, la multiplicité des casquettes dans la même temporalité et le même espace peut générer du stress, d'autant plus dans un contexte de crise sanitaire (de Quervain et al. 2020). Le stress, tout comme l'angoisse, les situations d'incertitude ou de peur, peut favoriser des situations problématiques ou exacerber celles déjà existantes. Ces craintes se sont développées par projection sur les besoins imaginés dans les familles, dans l'incertitude et le flou qui entouraient les débuts du semi-confinement. Il a fallu également penser à soulager les institutions encore en fonction qui ont largement été mises sous pression ainsi que mettre en place d'autres prestations afin d'être prêt à accueillir différents types de besoin. La mise en place de la ligne téléphonique visait ainsi à répondre à un besoin urgent en renforcement des mesures existantes sous forte pression.

## **2 Elaboration et mise en place**

Pour mettre en place la ligne de conseils aux parents, l'UPP a pris contact avec Histoires de PARENTS (Fondation Jeunesse & Famille), structure compétente subventionnée par la DGEJ. Elle possédait les ressources techniques pour mettre la structure de la ligne en place, ainsi qu'une équipe disponible et motivée pour y intervenir sur une partie de la semaine.

---

<sup>1</sup> Les missions de la DGEJ, s'appuyant sur le cadre légal de la Loi sur la Protection des Mineurs (LProMin) et de la Loi sur le soutien aux activités de jeunesse (LSAJ), sont d'intervenir dans le cadre de la participation, de la prévention et de la protection auprès des enfants et jeunes.

Espace Prévention La Côte (Fondation la Côte), Arcades (Fondation Cherpillod) et Gingko (service de la ville de Vevey) ont aussi été contactés à ce moment-là. Ces structures sont toutes en lien avec la DGEJ, et ont toutes immédiatement exprimé leur motivation à contribuer à ce projet. Les échanges et la collaboration ont pu se faire de manière rapide grâce aux liens déjà existants avec l'UPP. Le centre informatique (CIAD) des institutions sociales, s'est chargé de la mise à disposition, la mise en place et la gestion, sans frais, de l'outil informatique Rosalie. Cette plateforme, contenant plusieurs pages a, entre autre, permis de recenser les appels, de transmettre des questions ou des communications diverses et de mutualiser les ressources utiles à l'information et à la réorientation.

Dès le 19 mars 2020, cette ligne destinée aux parents était active de 8h à 20h du lundi au vendredi. Au bout d'une semaine, les horaires ont été étendus jusqu'à 22h et tous les jours afin d'offrir plus de disponibilités les soirs et les week-ends. Pour ce faire, Jardin des Parents a été contacté afin de renforcer l'équipe et ainsi permettre à la permanence de s'étendre.

Telle que décrite ici, cette ligne a perduré pendant la phase de semi-confinement, puis de déconfinement progressif jusqu'au 31 mai 2020. L'équipe d'Histoires de PARENTS seule a ensuite assuré l'opérationnalité des interventions avec des horaires réduits au lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h à 17h et ce, jusqu'au 21 août 2020 afin d'assurer le maintien du soutien pendant une période encore pleine d'inconnue, de restriction (vacances, activités, rassemblement, etc.). La ligne est maintenant fermée.

### 3 Structures participantes

La ligne de conseil aux parents s'est concrétisée grâce à une permanence téléphonique assurée en collaboration par les cinq structures présentées ci-dessous.

#### ***Histoires de PARENTS - Fondation Jeunesse & Famille (FJF)***

La Fondation Jeunesse & Familles (FJF) a pour but d'accueillir et d'accompagner des enfants, des adolescents et des adultes en difficultés, ainsi que de soutenir leur famille. Histoires de PARENTS offre un soutien à la parentalité dans le domaine de la prévention socio-éducative.

La prestation Histoires de PARENTS et sa filière scolaire Histoires de PARENTS d'élèves proposent un soutien individualisé, confidentiel et gratuit. Les parents sont volontaires et partie prenante pour accompagner l'évolution de leur situation et celle de leur enfant.

L'objectif est d'identifier des réponses adaptées et concrètes aux besoins familiaux et à ceux de leur enfant. Les parents ont également la possibilité de profiter d'espaces collectifs et d'échanges avec d'autres parents qui vivent, eux aussi, des difficultés avec leur enfant.

L'accompagnement est destiné à tous les parents domiciliés dans le canton de Vaud, avec au moins un enfant entre 3 et 14 ans. La prestation est assurée sur l'ensemble du canton de Vaud par une équipe d'intervenants composée d'éducateurs sociaux, de pédagogues et de formateurs d'adultes. La prestation est mandatée et financée par le Direction générale de l'enfance et de la jeunesse.

### **Gingko - Secteur jeunesse de la ville de Vevey**

Le secteur jeunesse de la ville de Vevey offre un soutien aux jeunes de 12 à 25 ans par différentes mesures qui s'articulent autour de la restauration de la confiance envers soi et les adultes, de la création du lien social et de la possibilité de se projeter dans l'avenir.

Les travailleur·se·s sociaux·les de proximité (TSP) vont à la rencontre des jeunes offrant des espaces de transition entre la rue et l'école, l'insertion sociale et ou l'insertion professionnelle. Ils organisent également des actions de prévention par les pairs et des campagnes concernant le genre, le respect, les consommations abusives de substances psychotropes, le racisme, les incivilités etc. En plus de ce travail hors murs, des mesures spécifiques sont aussi proposées.

Une permanence sociale quotidienne est tenue par un éducateur qui accueille les jeunes qui rencontrent des problématiques liées au logement, à l'endettement, à la famille, à la recherche d'une formation ou d'un emploi, etc. D'autres prestations complètent cette offre, notamment une mesure d'insertion sociale et professionnelle, des conseillères école-famille et des animateurs socio-culturels.

Ces mesures sont à destination des jeunes de la région et sont financées par la Ville de Vevey avec un soutien de la Direction générale de l'enfance et de la jeunesse.



### **Espace Prévention La Côte – Fondation la Côte**

La Fondation la Côte déploie des mesures en matière de promotion de la santé et de prévention. Elle gère notamment neuf CMS et Espace Prévention La Côte. Espace Prévention la Côte constitue une plateforme régionale d'action dans le domaine de la promotion de la santé et de la prévention. Les prestations s'adressent à l'ensemble de la population de tout âge.

Cinq TSP interviennent dans les deux districts de la région et dans les communes pour créer et maintenir le lien, accompagner et soutenir les jeunes dans leurs démarches ou pour leurs projets. Ils peuvent aussi proposer un soutien dans les relations ados-adultes pour les familles selon les besoins.

Par ailleurs, les « Bus Prévention » sillonnent la côte et proposent également des actions lors de rassemblement de jeunes (girons, fêtes sur les plages...). Les TSP informent et sensibilisent les jeunes à la promotion de la santé et à la prévention des comportements à risque.

Ces mesures sont à destination des jeunes et adultes de 12 à 99 ans et sont financées par les communes de la région avec un soutien de la Direction générale de la santé.



### **Arcades – Fondation Cherpillod**

La Fondation Cherpillod est active dans l'éducation, l'accompagnement social et l'insertion professionnelle auprès d'enfants, d'adolescents, de jeunes adultes et de leurs familles.

Arcades est une structure active dans la Broye vaudoise et fribourgeoise. Depuis 1998, elle a pour but de favoriser l'émergence des ressources personnelles et sociales des adolescents, jeunes adultes et de leur famille, en vue de les rendre acteur·ice·s de leur intégration dans la société.

Cette structure propose des prestations individuelles (accompagnements individualisés, entretiens ponctuels, entretiens de familles, réseaux) ainsi que des prestations collectives (accompagnement de projet de jeunes, organisation de projets communautaires). Arcades est également un outil d'observation permettant de rendre compte des réalités sociales, de s'en faire le relais auprès des acteurs concernés et de proposer des pistes d'action.

Les prestations sont destinées aux jeunes de 12 à 25 ans. Ses financeurs sont les communes membres de l'Association régionale d'action sociale Broye-Vully (ARAS Broye-Vully), la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et la Direction générale de l'enfance et de la jeunesse (DGEJ). L'offre de prestations d'Arcades Fribourg est, quant à elle, financée par les communes membres de l'Ascobroye.



### **Association - Le Jardin des Parents**

Le Jardin des Parents organise des cycles de rencontres, nommés depuis l'été 2020 « Rendez-vous des Parents », offrant une prestation de soutien et de valorisation des compétences parentales, fondée sur les principes de l'action communautaire.

Les "Rendez-vous des parents" sont des espaces uniques de réflexion et d'échange convivial entre parents d'enfants de 0 à 18 ans. Organisées en collaboration avec des associations ou partenaires locaux qui se chargent de la promotion de la prestation et de l'accueil des participants, ces rencontres ont lieu en matinée et en soirée, une garde d'enfants peut y être proposée, elles sont gratuites et présentes dans les diverses régions.

Animés par une équipe d'animation pleine d'expérience, de respect et de sensibilité, ce sont des temps privilégiés où les parents peuvent partager en toute confidentialité, leurs expériences et difficultés, prendre du recul et repartir avec de nouvelles ressources.

Cette prestation s'inscrit depuis 2009 dans la politique de prévention socioéducative de la Direction générale de l'enfance et de la jeunesse (DGEJ) qui la subventionne dans le cadre de son programme « Soutien à la parentalité ». Depuis mars 2016, Le Jardin des Parents est une association d'utilité publique.



## 4 Type de données

Plusieurs types de données ont été récoltés. D'abord grâce aux informations et communications liées à la ligne au travers de Rosalie. Ces données n'ont néanmoins pas été récoltées de manière systématique, ni dans l'optique d'un rapport d'analyse et comportent donc quelques limites. Pour compléter ces informations, deux autres collectes de données primaires ont été réalisées entre juin et juillet 2020 : un questionnaire en ligne destiné à l'ensemble des intervenant-e-s ayant répondu sur la ligne téléphonique, ainsi que des entretiens individuels avec une personne de chaque structure.

Ces différents éléments ont été traités de manière croisée afin d'avoir une vision d'ensemble la plus complète possible.

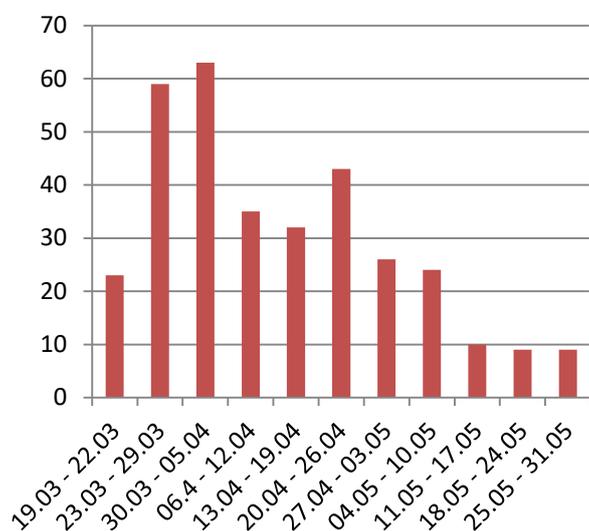
## 5 Analyse

### 5.1 Description des appels

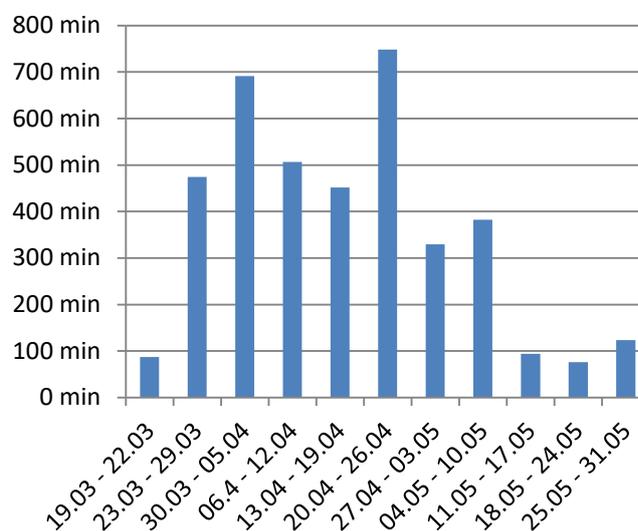
Les données obtenues sur Rosalie ont permis de détailler les appels ayant été effectués. Sans éléments d'analyse approfondis, différents constats ont pu être relevés, notamment grâce à un traitement préalable des données par Histoire de PARENTS.

#### 5.1.1 Volume d'appel

Sur la période du 19 mars au 31 mai 2020 un total de 333 appels ont été effectués avec 3'965 minutes d'appels, soit plus de 66 heures. La durée moyenne d'un appel est d'environ 12 minutes, mais il y a eu tous les cas de figures, entre quelques secondes à plus de 2h30.



Graphique 1 : Nombre d'appel par semaine, du 19.03.2020 au 31.05.2020 (Rosalie) n = 333

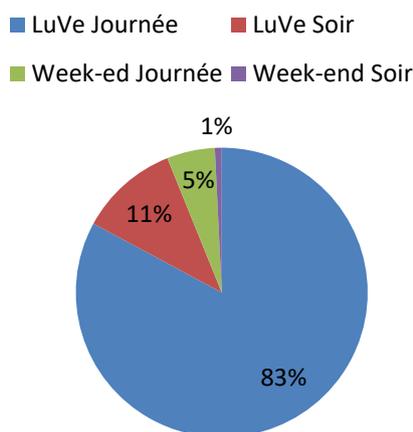


Graphique 2 : Nombre de minute d'appel par semaine, du 19.03.2020 au 31.05.2020 (Rosalie) n = 333

### 5.1.2 Horaires d'appel

Les horaires ont initialement été prévus de 8h à 20h en semaine, puis ont rapidement été élargis à 8h-22h sept jours sur sept (à partir du vendredi 27 mars). Le graphique suivant, permet de se rendre compte de la répartition des appels dans la temporalité. Il représente uniquement les 263 appels passés pendant la période où l'horaire a été élargi.

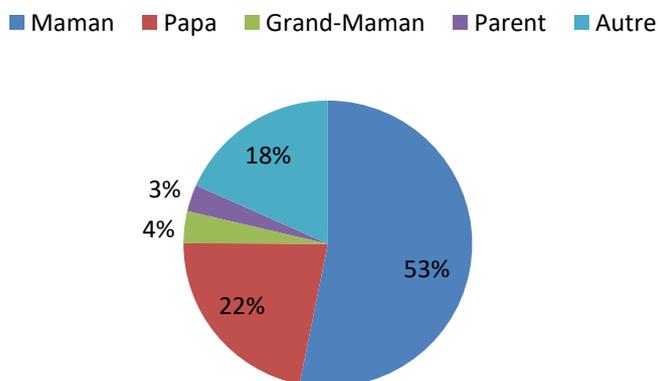
Seulement 6% des appels ont été effectués le week-end et 11% les soirs de semaine à partir de 20 heures. 83% des appels ont été effectués entre le lundi et le vendredi de 8h à 20h.



Graphique 3 : Horaires d'appel, du 27.03.2020 au 31.05.2020 (Rosalie).  
n = 263

### 5.1.3 Bénéficiaires

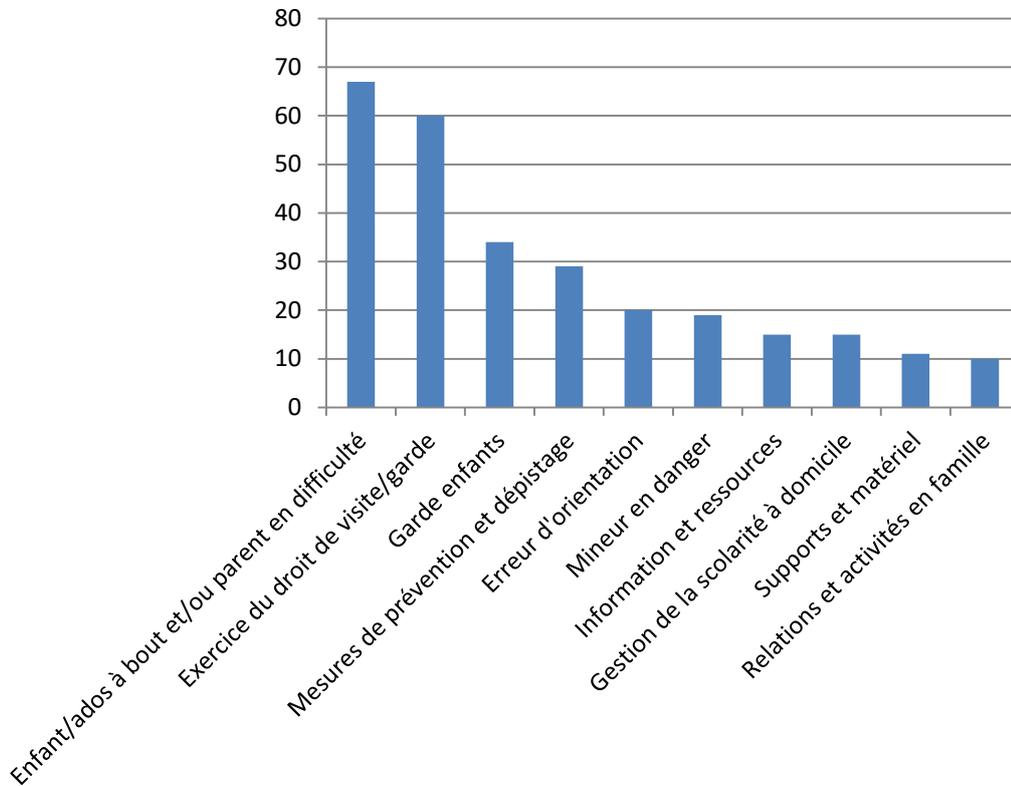
Le type de personne ayant appelé la ligne a été répertorié sur Rosalie à partir du 2 avril 2020. Le graphique suivant ne se base donc que sur les 204 appels passés à partir de cette date-là. Avec 177 appels de la part de mamans, 73 de la part de papas et 10 de parent (non précisé), c'est donc 260 parents qui ont sollicité la ligne téléphonique. A noter que 12 grand-mamans ont également appelé. Dans « autre », se retrouvent par exemple des professionnel-le-s de la santé, psychologue scolaire, baby-sitter, et autres personnes n'ayant pas d'enfant ou pas de problématique relative à la parentalité.



Graphique 4 : Type de personnes ayant appelé, du 19.03.2020 au 31.05.2020, (Rosalie) n = 333

### 5.1.4 Type d'appel

En s'intéressant aux thèmes principaux abordés lors de chaque appel, 30 typologies différentes ont été formulées. Le graphique ci-dessous représente les 10 typologies d'appel qui ont enregistré au moins 10 appels sur la période allant jusqu'au 31 mai 2020.



*Graphique 5 : Les 10 thématiques les plus fréquentes, du 19.03.2020 au 31.05.2020 (Rosalie) n = 333*

Les deux enjeux qui représentent le plus d'appels sont donc les situations où quelqu'un se retrouve « à bout » (67 appels) ou les problématiques autour de l'exercice du droit de visite ou de garde avec 60 appels, répartis entre les domaines de l'éducation, de la santé et du droit.

Voici quelques exemples de questions concrètes et récurrentes, issues de la plateforme Rosalie, qui permettent d'illustrer la variabilité des interrogations des bénéficiaires:

« Mes enfants peuvent-ils jouer dans le jardin de la PPE avec les enfants des voisins? »

« Que faire comme activités avec ma fille de 2 ans ? »

« Est-ce que mon fils de 5 ans et demi pourrait voir ses amis qui sont confinés de la même manière que lui ? »

« Mon mari est parti depuis trois semaines à l'armée en tant que sanitaire. Il sera absent de la maison durant 3 mois avec interdiction de rentrer chez lui durant tout ce temps afin d'éviter une contamination. Je ne comprends pas, mes enfants demandent à voir leur papa et je me retrouve en télétravail avec ces trois enfants avec l'école à leur donner. »

« Est-ce que je peux sortir avec mon bébé pour une petite promenade ? »

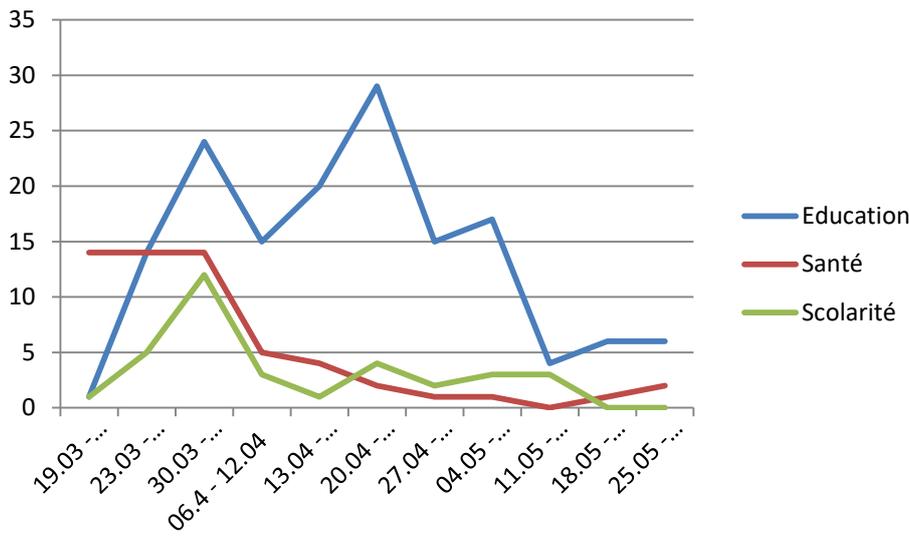
« Qu'en est-il par rapport aux mesures de rester chez soi pour les passages des enfants d'un lieu à l'autre? »

« Que faire de ma fille de 15 ans si je devais attraper ce virus et être hospitalisé ? »

« Mon fils consomme de l'herbe, devient agressif et la situation à la maison est tendue, que faire ? »

« Je vis seule avec mes deux enfants et suis dépassée par les comportements de ma fille aînée de 6 ans qui s'oppose constamment à moi et ne veut pas m'aider. »

Afin de synthétiser les différentes typologies d'appel, des domaines principaux ont été déterminées, dont les trois plus importantes sont : l'éducation (151 appels), la santé (58) et la scolarité (34). Le graphique ci-dessous illustre la progression du volume d'appel dans ces différents domaines au fil des semaines.



Graphique 6 : Les trois domaines les plus fréquents, du 19.03.2020 au 31.05.2020 (Rosalie) n = 333

Il peut être intéressant de constater que les vacances scolaires du mois d'avril étaient entre le vendredi 10 avril et le dimanche 26 avril 2020 et que le retour (progressif) à l'école s'est opéré à partir du 11 mai 2020. Les trois phases de déconfinement étaient le 27 avril, le 11 mai et le 8 juin 2020. L'approche des vacances, ainsi que le déconfinement ont engendré des nettes diminutions du volume d'appel lié à l'éducation et à la scolarité. Des perspectives de changements ou l'allègement du travail scolaire à faire à la maison ont peut-être permis une décompression dans les familles. A l'inverse, les problèmes liés à l'éducation sont en augmentation la veille de la rentrée scolaire, ainsi que juste avant la reprise de l'école en présentiel. La santé a été un sujet récurrent et de manière stable au début, mais a significativement diminué par la suite.

## **5.2 Résultats des entretiens et questionnaires**

Les éléments ci-dessous sont issus des perceptions dont les professionnel-le-s ont fait part lors des entretiens ou dans leurs réponses au questionnaire.

### **5.2.1 Organisation : technique et outils**

Les niveaux de collaboration, l'organisation, les outils, la co-construction des dossiers utiles à l'information et à la réorientation ont été relevés comme étant fluides, fonctionnels, pratiques, clairs, efficaces et agréables.

L'outil téléphonique dans un cadre confidentiel et avec un contact ponctuel a été pris comme un moyen rapide et facile pour accéder à une prestation. Un aspect positif de son utilisation est qu'il offre la garantie d'un minimum d'incidence. En effet, les thématiques comme les difficultés parentales, les conflits de garde, les problématiques liées à l'éducation, surtout s'il y a un lien avec l'aspect protectionnel de la DGEJ, peuvent dissuader certaines personnes à demander de l'aide par peur des répercussions. Garantir la confidentialité et l'espace pour « juste poser une question » permet de toucher de manière plus neutre celles ou ceux qui n'oseraient pas s'engager dans des procédures plus lourdes ou d'informer de manière préventive :

*« Les pressions qui sont exercées sur les parents au niveau de la justice sont telles qu'elles créent des climats compliqués et qui n'aident pas à sortir du conflit. Ça ne doit pas alléger. [...] C'est un format intéressant car il garantit un certain anonymat. Les gens ont moins la crainte d'être fichés. Ils osent plus poser des questions bêtes qui ne sont pas forcément bêtes. Il y a moins d'incidence. Ils réfléchissent à haute voix, ça permet de réfléchir à haute voix une ligne comme ça. ».*

Néanmoins, il faut reconnaître que les personnes qui se sont servi de la ligne téléphonique correspondent à une partie non représentative de la population :

*« J'ai eu à faire à des gens qui parlaient tous le français, qui avaient tous réussi à exprimer leurs difficultés, leurs besoins. Comme n'importe quelle ligne téléphonique pour qu'il ait un service mis à disposition du public, ça correspond à une frange de la population qui n'est pas représentative. »*

Le téléphone comme seul support d'échange a donc forcément influencé le rapport entre les personnes demandeuses de la prestation et les professionnel-le-s.

## 5.2.2 Entre conseil et soutien

### 5.2.2.1 « Ligne de conseil aux parents »

La notion de conseil a beaucoup questionné les intervenant·e·s et ce point a été discuté entre les responsables lors des réunions hebdomadaires. La manière dont cette ligne téléphonique a été nommée et communiquée a suscité des discussions sur la posture en travail social. Le concept de *conseil* a ainsi été jugé inadéquat :

*« Il y a l'idée de morale derrière qui dépend tellement de chacun que les conseils souvent, ils ne sont pas très utiles » ou « On ne peut pas souvent donner des conseils, mais on permet une prise de recul, réfléchir ensemble, on permet à l'autre de trouver les réponses qui correspondent à sa situation ».*

La posture dans le travail social se positionne davantage dans une approche d'accompagnement et de responsabilisation du·de la bénéficiaire. La majorité des intervenant·e·s ont préféré les termes de soutien, d'écoute active ou de réorientation, que de conseil lors de l'évocation de cette prestation.

### 5.2.2.2 Un espace de décompression

Les interventions réalisées ont balayé un grand nombre de sujets, mais une chose est frappante à la lecture des réponses du questionnaire ou lors des entretiens : la récurrence des notions d'*écoute* et de *réorientation*.

Les demandes effectuées ont majoritairement été, soit des questions précises auxquelles les intervenant·e·s ont pu directement répondre ou réorienter vers les ressources compétentes, soit, ce qu'un·e intervenant·e a nommé un « *besoin ponctuel d'extériorisation* ». Dans les deux cas, l'action préventive ne fait aucun doute :

*« Au bout d'un moment quand on est en vase clos dans une famille ou n'importe où, il peut il y avoir des problèmes d'oxygène, on peut vite tomber dans un système pervers si il n'y a plus de ressources extérieurs. A ce niveau-là je pense que c'était un apport d'oxygène intelligent. »*

Le soutien et l'écoute proposés au travers de ce contact téléphonique ont permis de créer une soupape de décompression pour les personnes à court de ressources.

### 5.2.2.3 Réorientation

Même si ce n'était pas des questions liées au soutien à la parentalité, le numéro de téléphone, ayant eu une certaine visibilité et étant peut-être plus accessible que d'autres numéros de l'administration cantonale ou que d'autres prestations, a souvent été utilisé comme lieu où trouver des renseignements ou du soutien à l'information :

*« C'est la première fois que j'ai autant cité le 147<sup>2</sup>, ce que plein de parents ne connaissaient pas. Là ça a pu permettre de donner d'autres sources que les gens ne connaissent pas forcément. »*

Souligné à de multiples reprises, le réseau a joué un rôle extrêmement important, non seulement pour la rapidité, flexibilité et clarté de la co-construction de la prestation, mais aussi lorsqu'il fallait aiguiller les bénéficiaires. Réorientation qui, si elle n'a pas été évidente pour tout le monde, a été grandement simplifiée par la mutualisation des ressources sur Rosalie, ainsi que par l'accès à internet en parallèle des appels. Même pour des personnes

---

<sup>2</sup> +147 est une ligne de conseils par téléphone confidentielle, gratuite et 24/24 assurée par la Fondation Pro Juventute

du métier, la toile du réseau de prestations sociales est complexe. Pour des particuliers, même demandeur de soutien, les informations restent parfois introuvables et les accès obscurs. Le travail non-négligeable de réorientation qui a été effectué sur cette prestation souligne l'importance d'une construction de réseau de manière harmonieuse, compréhensible et accessible.

#### **5.2.2.4 Soutien à la parentalité**

Soutenir les parents est souvent perçu comme un moyen de soutenir les enfants. Au même titre que l'on considère les élèves avant tout comme des enfants, les parents devraient aussi être considérés comme des personnes. La multiplication des casquettes dans une même temporalité et dans un même espace, et ainsi des responsabilités d'une seule personne, peut représenter une source de tension. Garder ce constat en tête a permis aux professionnel-le-s d'aborder les situations avec une posture adéquate ou de mieux comprendre les problématiques en jeu.

L'écoute et la réception de l'autre sont les types d'interventions qui ont majoritairement été réalisées. Exprimer ses angoisses, avoir une espace pour « déposer », l'envie d'être rassuré, soutenu, de parler, d'avoir un interlocuteur humain sont tous des besoins fréquemment perçus chez les personnes appelant ce numéro. Les situations, fréquentes, de parents ou d'enfants/jeunes « à bout » ont tout particulièrement demandé une posture d'accompagnement et d'écoute active :

*« Souvent on pense à l'écoute, l'accueil, le soutien avec les jeunes, et les parents c'est plutôt solution, aider, outils éducatifs, etc. [...] j'ai plus été dans l'écoute et, finalement, un parent c'est un être humain et il a aussi besoin de ça. »*

Pour plusieurs intervenant-e-s, il était nécessaire de relever les pressions incombant aux parents lors de cette période extraordinaire et difficile :

*« Faire aveux de faiblesse c'est de manière générale très difficile, surtout dans la parentalité ou dans l'esprit de plusieurs personnes c'est quelque chose qui coule de source, on le fait depuis la nuit des temps et si on n'y arrive pas on est nul » ou « Quand ils se sentaient surchargés et qu'ils culpabilisaient, je disais toujours : "Mais je vous promets qu'on n'a pas ouvert une ligne d'écoute pour vous. Ce n'est pas vous qui êtes nuls c'est la situation qui est difficile et c'est pour ça que cette ligne existe." »*

#### **5.2.3 Expérience du-de la professionnel-le**

Au-delà de la disponibilité liés au contexte sanitaire déjà mentionné, la majorité des intervenant.es ont, dans le cadre des entretiens et des questionnaires, largement manifesté leur motivation, mêlant autant le personnel que le professionnel, à participer à cette prestation extraordinaire.

Si, de manière générale, tous-tes ont eu des expériences positives, des situations de stress, d'incertitudes et l'impuissance ont été plusieurs fois relevées. La posture professionnelle a permis d'utiliser le constat de ces sentiments comme des outils :

*« C'est sûr que les appels sont assez impulsifs, on est vraiment dans l'émotionnel. J'espérais qu'on puisse redescendre un peu, qu'on puisse passer de l'émotionnel à une pensée, méta communiquer, mettre des mots sur l'émotion. C'est un premier pas, c'est peut-être tout petit, mais c'est un pas quand même ».*

## 6 Apports et perspectives

De cette expérience, plusieurs enseignements clés peuvent être retenus tels que des besoins dans le soutien à la parentalité, l'importance du réseau et de la communication qui l'entoure, les envies de collaborations entre les différentes structures ou l'intérêt d'un service de l'Etat mis en place pendant une période de crise.

### 6.1 Soutien à la parentalité

Comme illustré dans le graphique 6, la deuxième thématique la plus fréquente concerne l'exercice du droit de garde ou de visite. Cela représente de manière générale 18% des appels, avec des axes de questionnements liés à l'éducation, à la santé ou au droit. Pour un·e des intervenant·e·s interviewé·e cela représente un point central dans les apports de cette expérience :

*« Il y a peut-être beaucoup plus de travail qui pourrait être fait dans le soutien à la parentalité. Je pense au niveau de la prévention aussi, au niveau de toutes les séparations, avec les gardes conflictuelles, avec les enfants qui sont dans des situations difficiles. Ces gens manquent d'outils. Il faudrait plus de professionnels préparés à suivre ces situations spécifiques, peut-être que ça serait moins encombré à la DGEJ. »*

Un soin particulier devrait être apporté à ces domaines dans le cadre du soutien à la parentalité, autant de manière préventive, afin d'éviter l'apparition de situations problématiques, que dans l'intervention de protection. Lors de cette expérience, 4% des personnes ayant appelé étaient des grands-mamans. L'importance et l'investissement de la famille élargie dans la prise en charge des enfants et des jeunes mériteraient d'être plus investis dans le soutien à la parentalité. En effet, selon une enquête de l'OFS, les grands-parents prennent en charge 33% de enfants de 0 à 12 ans.

### 6.2 Collaboration et communication

Sans forcément s'en imaginer la couleur, tous·tes les intervenant·e·s sont favorables à des collaborations futures entre les structures pour des raisons de valorisation, de cohésion, de meilleures connaissances du réseau, d'enrichissement et de développement des compétences.

Une bonne cartographie du réseau pourrait représenter des gains multiples. Non seulement les professionnel·le·s voient des intérêts dans la collaboration, mais un meilleur tuilage du réseau peut également éviter les chevauchements superflus de prestations, favoriser l'orientation ciblée et gagner du temps, souvent précieux.

Il n'est pas seulement nécessaire d'offrir des services et de les articuler entre eux, il faut aussi savoir communiquer leur existence. C'est bien souvent immanquable, plus elles sont communiquées, plus les prestations sont sollicitées. D'autant plus pour un service extraordinaire, qui, comme ici, propose des horaires plus larges que les « heures de bureau », souvent synonyme de ce type de prestation. Certain·e·s intervenant·e·s ont d'ailleurs mentionné qu'une meilleure promotion et visibilité de la prestation auraient pu être faits. D'autant plus, que, comme illustré sur le graphique 5, les erreurs d'orientations représentent un chiffre significatif d'appel.

### 6.3 Suites concrètes

Avec le temps et l'évolution des événements, la DGEJ s'est questionnée sur l'option du maintien de la ligne. Dans un premier temps, il était important de rester réceptif aux difficultés des familles pendant l'été. Lors de cette deuxième phase (du 01.06 au 21.08), assurée uniquement par Histoire de PARENTS, 29 appels ont été effectués pour environ 342 minutes, c'est-à-dire à peine 6 heures d'appels. C'est donc une nette baisse de sollicitation de cette prestation.

Cette ligne téléphonique n'était pas destinée à perdurer. Bien qu'étant une mesure mise en place dans l'urgence pour répondre à une situation de crise, elle a permis tout de même de questionner le besoin d'un service de soutien à la parentalité facilement accessible, confidentiel et gratuit. Le téléphone comme outil a néanmoins questionné dans sa pertinence. D'autres supports pourraient être envisagés, comme par exemple une application ou un réseau de chat instantané, afin d'offrir une prestation adéquate et adaptée aux évolutions des technologies et à leurs utilisations.

Dès lors, il serait intéressant de mettre sur pied une réflexion plus large sur la prévention dans le soutien à la parentalité en incluant les structures ayant participé à cette expérience, ainsi que les autres acteur·ice·s de ce domaine.

## 7 Conclusion

Bien qu'il soit encore trop tôt pour évaluer les effets du semi-confinement sur la population, deux catégories peuvent simplifier la réflexion : il y a ce que le semi-confinement a « créé » et ce qu'il a « empêché ». En même temps que les présences sur les lieux de travail étaient limitées, les activités de loisir annulées, les sorties repoussées, des espaces de télétravail ont dû être organisés, le temps passé en famille s'est allongé, des nouvelles ressources et compétences ont émergées. La complexité de toutes ces variables a poussé la population dans une situation d'incertitude. Il a fallu réorganiser le quotidien en fonction de la compilation de toutes les responsabilités au sein d'un même lieu : le *chez-soi*.

Les parents, se couvrant d'une casquette supplémentaire, n'ont pas échappé à ces chamboulements. Afin de leur apporter du soutien et de répondre à ses responsabilités, le canton a, au travers de la DGEJ, mis en place une ligne téléphonique de conseil aux parents.

Il est clair qu'une ligne téléphonique ponctuelle et confidentielle ne permet pas de résoudre des problèmes socio-éducatifs. Cet espace, destiné à accueillir ce qui venait, a fonctionné majoritairement de deux manières : comme une soupape de décompression dans le but d'accueillir les personnes « à bout » et comme un entonnoir afin d'affiner les demandes des bénéficiaires vers les structures compétentes.

Les horaires, élargis au bout d'une semaine à 14h de permanence 7/7 jours ont parfois questionné. Néanmoins, la disponibilité a majoritairement été soulignée comme étant un aspect central de la prestation. Bien qu'une meilleure promotion aurait pu être faite autour des types d'interventions extraordinaires qu'il offrait, ce service a su apporter des réponses plutôt qualitatives que quantitatives. Soutien, écoute, espace de décompression, ainsi que réorientation ont été les réponses les plus utilisées face aux besoins exprimés pendant cette période de flou. D'ailleurs, prestataires et intervenant·e·s se sont parfois fait écho par rapport à la gestion de la crise, de leur stress et des incertitudes. D'un point de vue externe, il en ressort une manière de travailler professionnelle, mais pleine d'humilité. Sans trop

s'avoir où l'on va, mais au même rythme que tout le monde et en s'adaptant aux demandes des personnes touchées par la parentalité (au sens élargi), de même que d'autres personnes n'ayant pas que des questions liées à l'éducation ou aux enfants. Cependant, la réactivité du réseau, la bonne collaboration et l'envie d'utiliser ses compétences afin d'aider les autres lors d'une période difficile ont donné un cadre essentiel qui a permis d'offrir un service utile, voir nécessaire, tout en s'adaptant au terrain.

Cette prestation, qui s'est trouvée être au croisement entre de la disponibilité, de la prévention et de la protection, démontre la réactivité du réseau et des institutions cantonales. Les limites entre ces concepts sont parfois floues, mais les intervenant·e·s ont su réaliser le tour de force de démontrer comment agir de manière préventive lors de situation d'urgence.

Cette expérience a aussi pu rappeler qu'il n'existe pas de science naturelle ou instinctive parentale. C'est un devoir de l'Etat d'appuyer les parents lorsque le besoin en est ressenti. De plus, de nombreux questionnements et conflits ont été soulevés autour de l'exercice du droit de visite ou de garde. Que ça soit dans des domaines de l'éducation, de la santé ou des droits, les incidences éventuelles liées aux questions de garde des enfants font souvent peur. En effet, ce sont des thématiques sensibles qui peuvent être perçues comme menaçantes du moment qu'un service de l'Etat cherche à y répondre. Or, le rôle de la DGEJ est précisément d'accompagner les familles, les enfants et les jeunes dans leur développement afin que chacun·e puisse exprimer son potentiel et s'épanouir, ainsi que d'intervenir dans les contextes de vulnérabilités et lorsque les familles expriment des difficultés dans l'éducation de leur enfant.

Cette ligne n'as pas été pensée pour durer. Toutefois, elle permet de poser la question d'une prestation pérenne et facilement accessible de soutien à la parentalité. Offrir et promouvoir un service confidentiel et ponctuel pourrait être une manière d'éviter la culpabilisation des questions « bêtes » ou des parents « à bout » et ainsi de neutraliser certaines situations qui pourraient devenir problématiques, tout en relativisant les conséquences d'une telle demande de soutien.

Grâce à l'investissement important des intervenant·e·s., les apprentissages qui ressortent de cette expérience permettent d'ouvrir les réflexions sur le soutien à la parentalité.

## Bibliographie

- Communiqué de presse de l'OFS : Accueil extrafamilial et parascolaire des enfants en 2018 : nouveaux résultats : file:///C:/Users/veq7f2/AppData/Local/Temp/2019-0547-f-2.pdf, consulté le 05.10.2020 à 14 :00
- de Quervain, Dominique, Amanda Aerni, Ehssan Amini, Dorothee Bentz, David Coyne, Christiane Gerhards, Bernhard Fehlmann, et al. 2020. "The Swiss Corona Stress Study." OSF Preprints. April 24. doi:10.31219/osf.io/jqw6a, consulté le 24.09 à 15 :30.
- Loi sur la protection des mineurs du 4 mai 2004 (LProMin) ; RSV 850.41.
- Marquet, Avec La Collaboration De Jacques, and Luc Van Campenhoudt, Raymond Quivy. *Manuel de Recherche en Sciences sociales*. DUNOD, 2011.

DEPARTEMENT DE LA FORMATION, DE LA JEUNESSE ET DE LA CUTLURE  
DIRECTION GENERALE DE L'ENFANCE ET DE LA JEUNESSE

Av. de Longemalle 1 – 1020 Renens - Tél.: 021 316 53 53 - E-mail: [info.dgej@vd.ch](mailto:info.dgej@vd.ch)

