



"Allô Parents Marseille" Parents d'adolescents, Des professionnels à votre écoute.

QuickTime™ et un
décompresseur TIFF (non compressé)
sont requis pour visionner cette image.

***" Mieux faire connaître
ce dispositif aux parents marseillais... "***

Sommaire

- Note introductive
- L'engagement de la Ville de Marseille
- Le bilan
- Quelques exemples d'appels
- Le nouveau site internet
- La campagne de communication
- L'École des Parents et des Educateurs Ile de France

■ Note introductive

« Allô Parents Marseille »

Parents d'adolescents, Des professionnels à votre écoute.

0 811 88 13 00

Face aux inquiétudes des parents d'adolescents, la Ville de Marseille, en collaboration avec l'Ecole des Parents et des Educateurs d'Ile de France (EPE), propose un service téléphonique permettant aux parents d'adolescents de formuler, dans l'anonymat, les difficultés qu'ils rencontrent avec leurs enfants.

La ligne « Allô Parents Marseille » permet aux familles de sortir de leur isolement et d'exposer, parfois pour la première fois, leurs situations. Bien souvent, les parents marseillais ignorent les ressources mises à leur disposition. Grâce à cet outil, ils sont conseillés par des psychologues, des juristes, des conseillers scolaires et sociaux, et orientés vers des structures locales appropriées, permettant à l'adolescent et à sa famille de retrouver un équilibre de vie.

Les appels gérés par la ligne « d'Allô Parents Marseille » concernent principalement des difficultés psychologiques, familiales ou sociales (dysfonctionnements familiaux, violence, usage de drogue...), des troubles moins installés tels que l'absentéisme scolaire, le non respect des limites, les fréquentations de l'adolescent, mais également des questions sur l'orientation scolaire, les séjours linguistiques.....

Ce dispositif fonctionne toute l'année du lundi au vendredi de 10h à 18h et le samedi de 10h à 13h, au coût d'un appel local.

Nouveauté cette année, un site Internet a récemment vu le jour afin d'informer le grand public et les professionnels sur l'existence de ce service.

**Un site internet en direction des parents et des professionnels :
www.allo-parents-marseille.fr**

■ L'engagement de la Ville de Marseille

Réaffirmant sa volonté politique en matière de responsabilité et d'engagement dans la gestion de problématiques de Santé Publique présentes sur son territoire, la Ville de Marseille se mobilise depuis 2001, dans les domaines de la prévention des risques sanitaires chez l'adolescent.

L'implication de la Ville s'est donc concrétisée par la mise en œuvre, le financement et le développement de dispositifs de téléphonie sociale tels que « Allô Parents Marseille », par des campagnes de communication, auprès des jeunes marseillais, sur le dispositif national « Fil Santé Jeunes », ainsi que par la réalisation d'un outil en direction des professionnels locaux « l'Annuaire Santé Jeunes Marseille ».

Ces projets et outils sont gérés, développés et coordonnés par la Direction de la Santé Publique de la Ville de Marseille.

■ Le bilan

En 2007, ce service de téléphonie sociale a reçu environ 600 appels dont 83 % de femmes et 17 % d'hommes.

L'âge moyen des appelants est de 43 ans.

Les appelants ont une activité professionnelle dans près de 3/4 des cas (employés le plus souvent), 13 % sont des personnes au foyer et 5% sont demandeurs d'emploi.

Très souvent, les parents qui appellent ce service ignorent les ressources mises à leur disposition sur Marseille. 58 % d'entre eux sont orientés vers une structure de proximité, en phase avec leur problématique.

Depuis l'ouverture de la ligne, le secteur « psychologique » se révèle le plus sollicité par les appelants. Cette année, il représente en effet 60% des appels (guidance parentale 40,4%, conflit intra-familial, difficultés liées au divorce 12 %, violences 5,4%, troubles du comportement 10,2 %...).

Les autres appels concernent les sujets relatifs à la scolarité (17%), le droit de la famille (15%), les domaines relevant du social, des activités de loisirs et de vacances (8%).

Dans 80,1 % des cas, le sujet concerné par l'appel est un enfant.

Dans 53,1 % des cas, il s'agit d'un jeune de 15 à 19 ans, dans 24,1 % d'un jeune de 10 à 14 ans, soit, pour plus des trois quart des appels, d'un adolescent entre 10 et 19 ans.

L'équipe d'écouterants « d'Allô Parents Marseille » se compose de 18 professionnels : psychologues, conseillères conjugales et familiales, conseillères scolaires, conseillères sociales et loisirs, juristes.

■ Quelques exemples d'appels

- Secteur « Guidance familiale » :

Le père d'un garçon de 13 ans appelle, secoué par le conflit qui vient de l'opposer à son fils et qui s'est terminé par des gifles. Le jeune est suivi depuis un mois par un psychologue du CMP. Toute sa scolarité s'avère irrégulière et sans diagnostic précis. Le fils devient agressif et insolent, sèche certains cours précis. La crise actuelle est davantage l'aboutissement d'années de difficultés qu'un événement dans une vie d'adolescent.

Le suivi psychologique se déroule bien. Aussi, la possibilité de faire un bilan neurologique à la Timone est évoquée, permettant peut être de faire émerger ce qui perturbe ce garçon depuis si longtemps : troubles de l'apprentissage, précocité...

- Secteur « Enfance en danger » :

Une mère de trois adolescentes appelle pour parler de sa fille aînée de 17 ans. Elle a divorcé et est aujourd'hui remariée avec un homme qui ne s'entend pas avec l'aînée, qui se scarifie et exprime des idées suicidaires. Lors d'une crise, elle a cassé le bras de l'une de ses sœurs. Ces accès de violence sont suivis de périodes calmes et même tendres. Cette jeune fille n'est plus scolarisée depuis quelques semaines, ses résultats avaient beaucoup baissé. La veille après un conflit au départ anodin avec l'une de ses sœurs, la situation dégénère et se transforme en crise violente au point que, la mère terrifiée, appelle la police, pour protéger la plus jeune des deux filles. Pour la neutraliser, les policiers veulent la menotter, toutefois la mère refuse cette humiliation. Sa fille n'a pas quitté sa chambre depuis le départ de la police, la plus jeune s'est éloignée et ne veut pas regagner le domicile familial.

- Secteur « Social/loisirs » :

Une mère appelle pour inscrire sa fille de 16 ans en stage Bafa pendant les vacances de Pâques. Or, ce ne sera possible qu'à 17 ans révolu. La jeune fille risque d'être déçue car, elle est, selon sa mère, très motivée par cette formation. La famille rencontre également des problèmes financiers pour partir au moment des vacances. La position d'animatrice lui permettrait de joindre l'utile à l'agréable. En attendant, pour cette année, il lui est proposé de participer à des chantiers de jeunesse qui lui procureraient, dans le temps des vacances et à moindre coût, des expériences utiles à sa future carrière d'animatrice, voire une spécialisation éventuelle.

■ **Nouveau : un site internet faire mieux connaître le dispositif**

« **Allô Parents Marseille** » le site :
www.allo-parents-marseille.fr

Le Site Internet « Allô Parents Marseille » en ligne depuis janvier 2008, a pour objectif de sensibiliser le grand public et les professionnels sur l'existence du dispositif.

D'une présentation claire et attrayante, le site permet de découvrir ce service en un clic, au travers de rubriques consacrées à la démarche de la Ville de Marseille, mais également au fonctionnement du dispositif, au profil des écoutants, aux domaines concernés par les appels, aux orientations proposées aux parents...

L'internaute pourra également consulter des entretiens de professionnels comportant une expertise sur le rôle de la téléphonie sociale, un regard porté sur les adolescents d'aujourd'hui ainsi qu'une bibliographie de plus de 50 ouvrages consacrés aux questions de l'adolescence.

Le site propose enfin des appels « types » tels que ceux des parents d'Alizée, Mehdi ou Ludovic, qui permettront aux parents marseillais de se familiariser avec le concept de la téléphonie sociale et d'expérimenter le dispositif « Allô Parents Marseille ».

■ La campagne de communication

Une large campagne de communication sera déclinée en Février et Mars 2008, afin de mieux faire connaître le dispositif aux parents marseillais.

- La Campagne d'affichage :

- 600 voitures de bus
- 100 abris-bus
- 200 MUPI
- Journaux électroniques d'information

- La Campagne Radio :

- 1 semaine de diffusion d'un Spot de 30' sur Skyrock (90,0)
- 1 semaine de diffusion d'un Spot de 30' sur Radio Star (92,3)
- 1 semaine de diffusion d'un Spot de 30' sur Radio Parenthèse (103,1), radio nationale dédiée aux parents, nouvellement implantée à Marseille

- La Campagne Internet :

- Site Internet de la Ville de Marseille www.marseille.fr
- Site Internet Allô Parents Marseille www.allo-parents-marseille.fr
- Site Internet de radio Parenthèse www.parentheseradio.fr

- La Campagne mailing :

- 900 envois de cartes format CB et d'affiches A3 destinés aux professionnels, aux services des secteurs éducatifs, sanitaires et sociaux, relais d'information auprès du grand public.

■ L'Ecole des Parents et des Educateurs Ile-de-France

- L'historique

Créée en 1929 et reconnue d'utilité publique en 1952, l'Ecole des Parents et des Educateurs a pour objectif de diffuser auprès des familles les nouveaux savoirs susceptibles de les éclairer en psychologie et pédagogie. C'est aussi une association fondée sur le partage de projets, d'expériences, de connaissances, où chacun se sent responsable du travail commun.

De nombreuses EPE ont été ouvertes en France, donnant naissance à la Fédération Nationale des Ecoles des Parents et des Educateurs (FNEPE).

- Les missions de l'Ecole des Parents et des Educateurs Ile-de-France :

- Accueillir, écouter, informer, guider les familles et former les professionnels
- Observer les besoins et les évolutions des familles et des professionnels

- Les services :

- Les services téléphoniques :

- **Fil Santé Jeunes, 0800 235 236** est un service d'écoute téléphonique national pour les jeunes, généraliste en matière de santé. Fil Santé Jeunes exerce cette mission sous l'égide de l'**INPES**, et de la **DGAS** (Ministère des Affaires Sociales, du Travail et de la Solidarité).

- **Jeunes Violences Ecoute, 0800 20 22 23** propose une écoute, un soutien, une orientation des jeunes victimes de violence et de racket. La ligne s'adresse tant aux adolescents qu'aux adultes témoins de violence. Elle a été ouverte à l'initiative du Conseil Régional d'Ile-de-France qui en assure le financement.

- **Le Plateau Parents** se compose de 8 lignes à destination des familles. La ligne la plus importante, **Inter Service Parents, 01 44 93 44 93**, existe depuis 1971. Quatre secteurs caractérisent le plateau : psychologie/éducation, scolarité, droit familial, social. Le financement de ce plateau est assuré en partie par les conseils généraux et les caisses d'allocations familiales d'Ile-de-France.

- Les services d'accueil au public :

- La Maison des parents :
 - Accueil des enfants de 0 à 4 ans accompagnés par leurs parents ou une personne familière, accueil des futurs parents
 - Consultations de guidance familiale et d'orientation scolaire et professionnelle.
- Le café de l'Ecole des Parents :
 - Accueil des parents et professionnels de l'éducation.

- Le service formation :

7 domaines de formation :

- Enfance
- Adolescence
- Ecole et famille
- Parentalité
- Médiation familiale
- Conseil conjugal et familial
- Communication et travail social

- **Président : Professeur Philippe JEAMMET**
- **Directrice : Madame Mirentchu BACQUERIE**
- **Responsable de la Téléphonie sociale : Madame Brigitte CADEAC**

-



dossier de presse

contact presse

service  **presse**  
Ville de Marseille Communauté urbaine MPM

Attachée de presse : Charlène GRIMAUD – 04 91 14 64 76

courriel : dgcre-service-presse@mairie-marseille.fr

tél. : 04 91 14 65 25 ou 06 32 28 93 71 - fax : 04 91 14 65 07
58, boulevard Charles-Livon - 13007 Marseille
espace presse en ligne : www.marseille.fr

