



CONSEIL DE L'ENFANCE  
ET DE L'ADOLESCENCE

**AVIS SUR LE PROJET  
D'UN NUMERO UNIQUE D'ECOUTE  
DEDIE AU SOUTIEN A LA PARENTALITE**

**Suite à la saisine du secrétariat d'État  
en charge de l'enfance et des familles**

**Avis du Conseil de l'enfance  
et de l'adolescence**

**Adopté le 18 février 2022**

Le ministère en charge de l'enfance et des familles examine actuellement les conditions du lancement d'un numéro unique d'écoute téléphonique dédié au soutien à la parentalité, à travers un marché public, au cours du premier trimestre 2022. Il sollicite l'avis du HCFEA, dans un contexte de mise en œuvre de l'ordonnance relative aux services aux familles du 19 mai 2021 et de la publication d'une charte nationale du soutien à la parentalité sur laquelle le HCFEA a également rendu un avis le 1<sup>er</sup> février 2022.

L'objet de la saisine vient en complément des actions historiques de soutien à la parentalité, et dans le contexte des actions à distance mobilisées face aux impacts de la crise Covid-19 pour soutenir les familles. Le projet de numéro unique fait suite à la constitution d'un collectif d'acteurs du soutien aux parents en 2020 et la construction d'un portail d'écoute, suivi, information et orientation pour les parents, réunissant une diversité d'acteurs expérimentés.

La saisine sollicite l'avis du Conseil sur la pertinence d'un numéro unique d'écoute et d'appui à la parentalité et sur le passage par un marché public pour ce faire.

Le Haut Conseil centre ses auditions et délibérations sur son champ de compétences et considère que certains attendus techniques relèvent davantage des services administratifs comme l'instruction du cahier des charges d'un tel marché et des budgets qui en découleraient.

L'objectif du projet est de disposer d'un numéro unique afin d'améliorer la connaissance de ce service et son recours par les parents, à l'instar du 119 par exemple, identifié par un ancrage sur le long terme et des campagnes de communication institutionnelle.

Pour maintenir et développer une réponse de qualité, premier objectif de tout projet d'amélioration des relations parents-enfants au sein des familles, le Conseil propose **un cadrage d'objectifs et de conditions favorables à l'accompagnement de la parentalité**, et attire l'attention sur des écueils.

## Ne pas concentrer tous les moyens sur un numéro unique

En préalable, le Conseil rappelle que le recours à la téléphonie sociale est l'une des réponses qui a montré dans d'autres domaines son efficacité. Elle est complémentaire et alternative à d'autres modes d'écoute et de soutien qui doivent rester accessibles.

Les actions de proximité sur les territoires méritent un soutien renforcé. De plus, les parents prennent appui sur un ensemble dense de professionnels et d'acteurs de l'action sociale et médicosociale. Ceux-ci sont en capacité d'offrir une écoute, une aide et des orientations aux familles avec lesquelles ils sont en contact dans les services, et de répondre au cas par cas à la multiplicité des situations qui sollicitent, questionnent ou inquiètent les parents.

De plus en plus, les parents créent également eux-mêmes, ou utilisent, des voies numérisées de transferts de connaissances et de partages d'expériences – rendez-vous, tchat, forums, etc.

## Penser le positionnement de la ligne

L'offre en matière de soutien à la parentalité est plurielle, conséquente, généraliste comme spécialisée.

Une plateforme de téléphonie nationale recevant une grande diversité d'appels doit intégrer le fait que le motif invoqué en premier lieu n'est pas forcément le motif principal, ni celui sur lequel un accompagnement va s'avérer nécessaire au fil de l'échange. C'est en quoi la **qualité de**

**l'écoute** détermine une éventuelle orientation, voire une prise en charge des suites à donner à certains appels.

Ceci requiert, outre les compétences d'écoute, des ingénieries différentes **selon le choix du modèle envisagé**, notamment si la plateforme prend en charge des situations d'urgence, et si elle est accessible 24h/24 et 7j/7.

Pour pouvoir écouter et endosser les appels, y compris seulement pour l'orientation éventuelle vers un relais de proximité et un suivi concret, il ne suffit pas d'identifier un motif et d'y faire correspondre un acteur tiers, il faut pouvoir **prendre le temps, avec des appelants parfois très fragilisés**. Cette considération invite à ne pas sous-traiter un accueil de premier niveau à des opérateurs non spécialisés. Différentes solutions existent : pré-accueil filtre par un pré-écoutant et bascule vers un écoutant; numéro basculant automatiquement l'appel vers le numéro d'écoute local... Dans tous les cas, l'orientation des familles en demande d'aide ou d'informations exige une plateforme étroitement coordonnée aux acteurs du soutien à la parentalité capable d'orienter finement les parents vers les ressources de proximité. Elle doit ainsi bénéficier d'un large **réseau d'acteurs de terrain, et spécialisés** – associatifs, professionnels, institutionnels, ce qui suppose un long travail de mise en relation, de coordination et de maintien d'un répertoire local vaste, sinon complet, et à jour.

## Construire avec les collectifs existants

La constitution de **collectifs d'acteurs** du soutien aux parents à même de nourrir une ligne d'écoute nationale relève d'un travail de mise en réseau, approfondi et de longue haleine, autour d'un socle commun de principes et d'expérience de l'accompagnement. Un tel collectif n'existe pas *sui generis*, il s'élabore progressivement, dans la durée, et sur l'adhésion renouvelée de ses membres. C'est par la construction, dans le temps, de partenariats de qualité avec les associations et les acteurs que s'étaye la qualité de l'écoute mais aussi du **parcours de l'appelant**, dont l'appel est parfois la première étape. C'est cette qualité d'écoute qui permet de saisir l'éventuelle gravité sous-jacente d'une demande que l'appelant ne pourra peut-être pas renouveler.

L'objectif est bien **d'étendre le recours des parents à une aide de qualité**, par l'identification simple d'un numéro qui devienne mieux connu et facilement trouvable, non de standardiser la réponse ou de refermer ou restreindre la variété d'une offre plurielle qui convient ainsi à une large palette de demandes et de préférences.

Les numéros existants doivent également pouvoir être composés directement par le parent ce qui ouvre à un échange direct, adapté à sa recherche, et évite une étape de plus qui peut représenter un obstacle pour certains parents. Il s'agit ainsi de veiller à **ne pas invisibiliser, ni décourager les autres offres** d'écoutes, ou modalités d'accompagnement et, au-delà, les autres services proposés par les acteurs de l'accompagnement des familles.

En synthèse, le HCFEA, recommande de **s'appuyer sur la diversité de l'existant**, et sur les réseaux de soutien à la parentalité déjà constitués, pour pouvoir efficacement orienter localement les parents et proposer au besoin un suivi et un accompagnement de proximité et dans la durée, au-delà de la relation établie à distance *via* la plateforme. Ce qui suppose une démarche partenariale, structurée avec les dispositifs et autres réseaux d'écoute d'appui et de soutien des parents, ainsi qu'**une très bonne connaissance du domaine et des enjeux**.

Un numéro unique devra donc articuler 3 niveaux de coordination :

- l'orientation vers des services de soutien/accompagnement/prestation/prise en charge de proximité, associatifs, professionnels, institutionnels, à disposition des familles et des enfants ;
- le lien avec les services spécialisés et plus éloignés mais que les appels peuvent en fait concerner, notamment autour de l'enfance, de l'adolescence, des violences, ou encore du planning familial...
- la transmission vers les services d'urgence et d'intervention – police, pompiers, Samusocial, ...

Tous nécessitent également, un travail régulier de fond de partenariats et d'interventions – formation, information, communication...

### Des professionnels formés, et accompagnés

Travailleurs sociaux, psychologues, médecins, éducateurs, et juristes, **salariés ou bénévoles** forment la base de la plupart **des équipes pluridisciplinaires** du soutien téléphonique, à même de traiter tout type de sujets à un premier niveau d'appel téléphonique, avec finesse, avant d'engager au besoin un échange sur le relais spécialisé local qui pourra proposer un véritable accompagnement. L'écoute et la téléphonie sociale, demandent des compétences, une expérience, une formation qui sont insuffisamment reconnus.

Cela suppose également un **accompagnement spécifique des équipes** et de chacun, au quotidien, et une grande attention à la mise en place d'outils d'accompagnement et d'analyse de leur pratique, et de prévention des risques psychosociaux (entretiens réguliers avec un psychologue, supervision, débriefings, temps d'échange informels au quotidien...). Plusieurs acteurs soulignent la difficulté pour les écoutants d'être en ligne à plein temps en raison de l'intensité qui peut à terme peser sur la qualité de vie au travail et sur la pratique. Raison pour laquelle la plupart **alternent des temps de travail en écoute et hors écoute**, certains travaillant en parallèle sur le terrain, ou avec des temps d'intervention ou d'analyse des données recueillies, des évaluations menées...

Ces plateformes d'écoute contribuent également à faire évoluer le champ des connaissances sur les difficultés des relations dans la famille et participent des remontées de données sur les situations traitées. La plupart des structures d'écoute réalisent un relevé détaillé des appels reçus et collaborent à des études.

Eu égard à la nécessité d'une amélioration continue de la qualité, une **démarche d'évaluation** est à concevoir en amont de l'installation du service d'écoute : analyse de la pratique, relevés d'entretiens, avis des usagers, charte de principes... Les acteurs interrogés par le HCFEA articulent, pour la plupart, plusieurs modalités d'une démarche de suivi de la qualité.

D'autre part, dans le cas d'une organisation avec une équipe de pré-écoute basculant les appels relevant du numéro unique à une seconde équipe d'écoute proprement dite, ces deux équipes seront étroitement associées, coordonnées. **L'articulation relève d'un travail au fil des jours** y compris lorsqu'elle est réalisée par un prestataire « de confiance ».

Enfin, une plateforme d'appel nationale à caractère social ou d'urgence suppose de pouvoir compter sur **une excellente opérativité des supports techniques** de la plateforme,

sécurisée, **apte à assurer la continuité du service** et la disponibilité de la ligne en toutes circonstances.

## Les principes fondamentaux de l'écoute clinique dans la formation des écoutants et l'appui sur des référentiels

Une plateforme d'écoute doit respecter un ensemble socle de principes partagés par les différents acteurs qui s'y engagent :

- temps d'une écoute attentive et active (reformulation, empathie, non-directivité) ;
- information, aide et soutien gratuits, pour tous, sont les missions premières d'un tel dispositif public ;
- respect des appelants « dans leur singularité, sans jugement, quel que soit leur histoire, leur environnement social, économique et culturel » pour reprendre les termes de la charte du collectif existant « Écoute parentalités » ;
- confidentialité des échanges et possibilité de proposer l'anonymat à des personnes qui craindraient d'être identifiées y compris celles en situation irrégulière qui demandent de l'aide ;
- neutralité religieuse, politique, et obligation de réserve sur des jugements de valeur ;
- disponibilité, et donc capacité d'apporter une première réponse qualitative, quel que soit le modèle et l'amplitude horaire choisis ;
- la Charte du soutien à la parentalité en cours de publication a vocation de servir également de cadre de référence.

## Prendre en compte les réserves des acteurs à l'égard du recours à un marché public

Le passage d'un système de subvention à un marché public pour tout ou partie de leur activité n'est pas souhaité par les acteurs interrogés. Il fait peser une incertitude du financement non seulement d'un marché à l'autre, mais parfois d'une année à l'autre au sein du marché. Les procédures apparaissent lourdes et la réactivité administrative incertaine, ce qui impacte les projets pluriannuels, la trésorerie ou les recrutements, qui sont à la base de la qualité du service rendu.

D'autre part, le cahier des charges de certains marchés est jugé inadapté à la réalité de l'écoute et fait craindre une standardisation du traitement des appels incompatibles avec la philosophie même d'une ligne d'écoute et de soutien des parents. Des critères de durée d'appel maximale, par exemple, ne correspondent pas aux principes de l'écoute, y compris dans une logique d'orientation, et conduiraient à une perte de la qualité du service rendu aux parents. Une large part des appelants ne recherche pas simplement une orientation, mais bien une première écoute, avec parfois des difficultés à exprimer leur besoin qui peut s'avérer complexe, confus ou indirect.

Marché et mise en concurrence font également peser le risque d'éventuels écarts de positionnement, valeurs, principes ou objectifs d'écoute sociale entre un prestataire et des collectifs, associations et réseaux de soutien des parents. L'articulation, le partage, et les partenariats entre l'opérateur du numéro unique, et le réseau de ceux qui réalisent cet accompagnement est essentiel.



Enfin la mise en place du numéro unique, compte tenu de la complexité de la mise en place et des enjeux de sa réussite, pour les appelants comme pour les acteurs spécialisés et locaux, suppose de tenir compte du délai indispensable à la construction d'une organisation coordonnée et cohérente entre les différents acteurs.



Le Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge est placé auprès du Premier ministre. Il est chargé de rendre des avis et de formuler des recommandations sur les objectifs prioritaires des politiques de la famille, de l'enfance, des personnes âgées et des personnes retraitées, et de la prévention et de l'accompagnement de la perte d'autonomie.

Le HCFEA a pour mission d'animer le débat public et d'apporter aux pouvoirs publics une expertise prospective et transversale sur les questions liées à la famille et à l'enfance, à l'avancée en âge, à l'adaptation de la société au vieillissement et à la bienveillance, dans une approche intergénérationnelle.

**RETROUVEZ LES DERNIÈRES ACTUALITÉS DU HCFEA :**  
**[www.hcfea.fr](http://www.hcfea.fr)**



**Le HCFEA est membre du réseau France Stratégie ([www.strategie.gouv.fr](http://www.strategie.gouv.fr))**  
**Adresse postale : 14 avenue Duquesne - 75350 Paris 07 SP**

