

L'ESPACE PARENTS FAIT LE BEAU TEMPS

À l'Espace Parents, les besoins des familles n'ont pas diminué avec la pandémie. Le projet a trouvé de nouveaux canaux pour maintenir le dialogue avec les parents et poursuivre sa mission d'orientation, de conseil et de soutien pratique. Reportage masqué auprès d'équilibristes qui ne manquent pas de créativité.

Texte Laurine Jobin
Photos Julie Lovens

C'est à Neuchâtel, au rez-de-chaussée de l'église Saint-Nicolas, que nous avons rendez-vous. Notre masque en place, nous entrons. Les autocollants sur le sol nous rappellent la distance de sécurité à maintenir. Une bénévoles nous glisse, dans un profond soupir « Ah oui, la distanciation sociale. » Un paradoxe pour les personnes présentes aujourd'hui dans cet espace voué à l'échange social, où les mots « chaleur », « écoute » et « intégration » résonnent. Comment un projet qui vise à renforcer les compétences parentales, la confiance en soi et à favoriser l'intégration s'organise en période de crise sanitaire ? Comment répondre aux besoins des familles ? Et d'ailleurs, à quels défis particuliers la pandémie actuelle les confronte-t-elle ?

Face aux défis, se réinventer

Florianne Charrière, collaboratrice projet à l'Espace Parents, tente d'harmoniser au mieux le grand espace à disposition, malgré la fraîcheur ambiante. Avec le sourire, mais un brin de nostalgie dans la voix, elle se rappelle : « Au mois de mars 2020, du jour au lendemain, nous avons dû fermer nos cours et séances de conseil individuels. Après plusieurs années d'expérience et d'évolution, nous avions un programme solide et paf, nous avons dû tout arrêter », poursuit-elle. Au printemps, le lieu d'accueil a été officiellement fermé, mais les offres se sont poursuivies via de nouveaux canaux. Et depuis que les rencontres en petits groupes sont à nouveau autorisées, les « café-informatique » peuvent se tenir en présentiel. D'ailleurs, dans quelques heures, des participants vont arriver.

De la chaleur humaine pour lutter contre l'isolement

Il est huit heures quarante-cinq et une jeune femme vêtue d'une grosse doudoune jaune, les cheveux noirs tirés en arrière, arrive. Elle nous raconte son expérience du semi-confinement : « Le



« Pendant le semi-confinement, je ne voulais pas laisser mes enfants toute la journée devant un écran, alors il fallait être créative pour aller à la rencontre des autres. » Betiel, mère de trois jeunes enfants.

manque de contact social a été très pénible pour moi, quand l'Espace Parents était fermé. En temps normal, c'est un lieu où je peux venir souffler, discuter. C'est important pour les mamans d'avoir des moments pour elles », souligne-t-elle. Ici, la jeune femme, originaire du Maroc, trouve des oreilles attentives, des conseils et des solutions aux problèmes du quotidien. « Nous voulons nous intégrer et Sophie et Florianne nous aident dans nos démarches. Ce sont des perles », ajoute la jeune maman, en joignant ses deux mains. Comme le projet lutte justement contre l'isolement social, Sophie et Florianne ont redouté les mesures de semi-confinement. Dès les premières annonces, elles ont donc innové en trouvant de nouveaux canaux de communication.

Communiquer via de nouveaux canaux

Un groupe WhatsApp, accessible aux bénéficiaires, et la page Facebook de l'Espace Parents se sont vite imposés. Florianne les alimente avec des informations, des conseils informatiques, des exercices d'e-learning et des idées d'activités parents-enfants. Elle a passé du temps à chercher sur internet des sources fiables,

« En dehors des heures ordinaires des cours à distance et du soutien scolaire dispensé à leur fille, cette famille pouvait m'appeler à tout moment, pour des conseils, des questions ou tout simplement pour discuter ! » Michèle, enseignante à la retraite et bénévole.



« Le Covid nous a poussé à innover et à réinventer nos projets. » Florianne Charrière, collaboratrice projet à l'Espace Parents.

avec un contenu qui soit suffisamment vulgarisé et accessible pour être compris par des personnes qui ne maîtrisent ni le français ni les outils informatiques. « Si aucune source satisfaisante n'existe, alors les bénévoles ou moi-même créons des tutoriels », précise la collaboratrice. Afin de garder le lien, un petit cadeau a aussi été envoyé aux familles pour les vacances. « Nous leur avons offert un Tangram à fabriquer soi-même, une activité ludique qui convient à tous les âges », précise-t-elle.

Ces mesures étaient « une première ». Pour l'équipe, difficile d'en connaître les effets. « Nous savons que pour transmettre les connaissances et les compétences de base, notamment en informatique, les échanges en présentiel sont primordiaux. En devant interagir à distance, nous ne pouvions pas décoder les réactions des bénéficiaires. Est-ce que nos messages WhatsApp sont lus ? Est-ce qu'ils sont compris ? Les participantes et les participants arrivent-ils à ouvrir les liens que nous leur envoyons ? En temps normal, nous voyons leurs réactions en direct et pouvons expliquer ce qui n'est pas compris. A distance, ce n'est pas le cas. »

Offrir un cadre aux enfants

Betiel, une habituée des lieux, nous tend son natel et nous montre le groupe WhatsApp « Espace Parents ». Elle fait défiler les messages : « Sophie et Florianne nous ont envoyé des idées d'activités à réaliser avec les enfants. Des idées de bricolages et de recettes. Celle de la pâte à sel a beaucoup plu à mes enfants ! Les livres vocaux également. C'était très précieux, car il m'était difficile de canaliser leur énergie quand nous devons rester à la maison. » Un défi vécu par tous les parents que nous rencontrons. Certains ont même poussé les meubles du salon afin que leurs enfants puissent sauter !

Assurer « l'école à la maison »

Pour Rahma et Mahamednur, originaires d'Erythrée, apprendre

le français et trouver du travail sont des priorités. Pour Mahamednur, le deuxième objectif est déjà atteint. Il travaille entre Boudry et La Chaux-de-Fonds à un rythme effréné. Quant à sa femme, elle s'accroche pour apprendre le français. Toutefois, leur connaissance de la langue n'était pas suffisante pour soutenir leur fille aînée scolairement pendant le semi-confinement. C'est là que Michèle, enseignante à la retraite, intervient. « Depuis le début des restrictions, je les appelle trois matins par semaine, explique-t-elle. Je passe une heure au téléphone avec leur fille Siham, pour l'aider dans ses leçons, puis je fais une heure de français avec Rahma et une heure avec Mahamednur. On utilise les appels vidéo aussi. On s'est adapté ! »

Le regard tourné vers l'avenir et vers le haut

La crise actuelle n'aura pas affecté la motivation de l'équipe. « L'Espace Parents est appelé à développer ses offres dans le haut du canton, nous annonce Florianne. Cela s'inscrit dans le nouveau concept de soutien à la parentalité mis sur pied par le Service de la protection de l'adulte et de la jeunesse du canton de Neuchâtel. Nous souhaitons notamment renforcer l'axe parents-enfants ainsi que les ateliers dédiés aux papas. » Les questions suivantes devraient bientôt trouver réponse : faut-il se fixer en un lieu central ou conduire des ateliers itinérants, afin de toucher les quartiers et les familles isolés ? Faut-il aller à La Chaux-de-Fonds, au Locle ou dans un autre chef-lieu ? « On espère ouvrir ce nouvel Espace Parents au deuxième semestre 2021, prévient la collaboratrice. Et peut-être que nous mettrons déjà en place des ateliers durant le premier semestre, si le coronavirus le permet ! »

Quand nous quittons les lieux en fin de matinée, notre regard se pose encore sur une affiche accrochée à une armoire. Elle fait référence à une pièce de théâtre intitulée *Après la pluie ...* nous savons ce qui vient.