

PROJET DE SERVICE

ESPACE RENCONTRE



info@accueiletfamille.org
Tél. 05 62 48 59 59
Fax : 05 62 48 59 58
www.accueiletfamille.org

Adresse postale
353 Route de Seysses
CS 14765
31047 TOULOUSE, Cedex 1

N° SIRET : 776 939 027 00053
Code FINESS : 310784855

Placement familial
APMN
Placement à domicile
Hébergement diversifié
Atelier familial

Table des matières

PRESENTATION DE L'ESPACE RENCONTRE:	4
Un cadre légal :	4
L'Espace Rencontre, un service d'Accueil et Famille :	4
DIAGNOSTIC :	5
Territoire d'intervention :	5
Mesures :	5
Public accueilli :	6
MOYENS :	6
Humains :	6
L'équipe de l'Espace Rencontre :	6
Les fonctions de chacun :	6
▯ Intervenants :	6
▯ La coordinatrice :	7
▯ La secrétaire :	7
▯ L'encadrant de proximité :	8
Matériels:	8
Locaux :	8
▯ Toulouse :	8
▯ L'annexe de Saint-Jean :	8
PRINCIPES ET DEROULE DE LA MESURE	9
Principes :	9
Déroulement de la mesure :	9
Notre fonctionnement :	10
Passage de bras :	10
Les temps d'accueil :	10
MODALITES D'INTERVENTION :	11
Un accueil collectif assuré par un binôme de professionnels :	11
Les entretiens :	11
Entretiens enfants :	11
Communication avec les parents :	11
Communication avec les prescripteurs :	12
Communication avec les partenaires :	12
TEMPS D'EQUIPE :	12
Réunions bimensuelles :	12
GAP :	12
Points de coordination :	12



INDICATEURS D'EVALUATION :.....	12
Par rapport aux objectifs énoncés :	12
Par rapport aux moyens mis en œuvre :.....	13
ANNEXES :.....	14
Liste du personnel et qualification :.....	14
Plan des locaux :	14
Règlement de fonctionnement :.....	14



PRESENTATION DE L'ESPACE RENCONTRE:

L'Espace Rencontre intervient dans le champ du soutien à la parentalité dans les situations de séparation conflictuelles et de violences intrafamiliales. L'Espace Rencontre est un lieu où s'exerce un droit de visite lorsqu'il n'existe pas d'autre solution. Il a pour but le maintien de la relation, la prise ou la reprise de contact entre l'enfant et le parent avec lequel il ne vit pas.

Un cadre légal :

En application de l'article-D216-1 du code de l'action sociale et des familles, « *L'Espace Rencontre est un lieu permettant à un enfant de rencontrer l'un de ses parents ou un tiers, ou de faire l'objet d'une remise à un parent ou à un tiers. Il contribue au maintien des relations entre un enfant et ses parents ou un tiers, notamment en assurant la sécurité physique et morale et la qualité d'accueil des enfants, des parents et des tiers* ».

L'Espace Rencontre est un lieu transitoire qui peut permettre que les relations changent, évoluent, dans l'idée que des rencontres sans intermédiaire soient, un jour, possibles. L'Espace Rencontre est une activité de l'Atelier Familial, service de l'association Accueil et Famille.

L'Espace Rencontre, un service d'Accueil et Famille :

L'Espace Rencontre de l'Association Accueil et Famille a été créé en 1999. Il s'agit d'une émanation du service de Placement Familial de l'Association.

L'Espace Rencontre fait partie de l'Atelier Familial depuis 2004, au même titre que la Médiation Familiale (depuis 2004), ainsi que les Auditions de Mineurs (depuis 2016).

L'Atelier Familial est un service d'Accueil et Famille, au même titre que le Placement Familial, le Placement à Domicile et le service d'Hébergement Diversifié.

Depuis le XIXème siècle, l'association Accueil et Famille tente de répondre aux difficultés éducatives rencontrées par les familles. S'inscrivant dans les politiques sociales de son époque l'association « l'Œuvre de l'adoption » a pu répondre aux demandes d'éloignement des familles et d'adoption des enfants confiés.

Dans les années 70, l'évolution des mentalités et des politiques sociales amène à l'élaboration de nouvelles conceptions, centrées sur le respect de la famille, de l'enfant et du lien parent-enfant(s). L'association évolue et devient un service de placement familial.

En 1994, l'association distingue les actions menées en direction des mineurs de celles consacrées aux majeurs par la création du service des jeunes majeurs.



En 1997, ouverture du Point Rencontre au sein du service de placement familial. Il étend progressivement ses activités à la demande du Juge aux Affaires Familiales. L'Espace-Rencontre est alors pensé comme lieu de (ré)affiliation et d'étayage parental.

En 2005, les assistantes maternelles, accompagnant les enfants de façon permanente, deviennent des assistants familiaux (loi n°2005-706 du 27 juin 2005 relative aux assistants maternels et aux assistants familiaux).

En 2014, le service de médiation est créé. Le service dédié aux jeunes majeurs devient « Le Passage », service d'hébergement diversifié qui s'adresse aux adolescents et aux jeunes en difficulté sociale et d'insertion.

En janvier 2019, la création du service de placement à domicile prend tout son sens dans une période de réflexion quant à de nouveaux modes d'intervention auprès des enfants et de leur famille. Comment penser l'intervention de l'assistant familial non plus dans la suppléance, mais comme un professionnel auprès duquel les parents et l'enfant peuvent s'adosser le temps de quelques jours.



DIAGNOSTIC :

Territoire d'intervention :

Notre Espace Rencontre reçoit majoritairement un public habitant dans le périmètre de la Métropole Toulousaine. Toutefois, nous recevons également des enfants ou des parents visiteurs originaires de l'agglomération muretaine, d'autres communes de Haute-Garonne. Enfin, vingt pour cent des parents visiteurs viennent de départements limitrophes mais aussi de départements beaucoup plus lointains (Var, Vendée, Haute-Vienne, Nord, Manche par exemple).

Mesures :

Capacité d'accueil totale : L'Espace Rencontre est en capacité de recevoir six familles en même temps avec deux intervenants. Le service propose deux types de mesures :

- mesures judiciaires (ordonnées par le Juge aux Affaires Familiales, le Juge des Enfants ou la Cour d'Appel)
- conventionnelles

Un délai d'attente moyen de trois mois est actuellement constaté sur le service.

Public accueilli :

L'Espace Rencontre accueille des enfants de 0 à 17 ans, avec une majorité d'enfants de moins de 13 ans.

La singularité de chaque personne et de chaque parcours est prise en compte dans notre accueil. Nous pouvons recevoir des personnes victimes de violences, présentant des troubles psychiques, des troubles de l'addiction (alcool, drogue), sortant d'incarcération, et d'origines culturelles diverses.

MOYENS :

Humains :

L'équipe de l'Espace Rencontre :

L'équipe de salariés est composée de professionnels du champ du travail social: psychologues, éducateurs spécialisés, éducateurs de jeunes enfants, conseillères en économie sociale et familiale, encadrant de proximité, secrétaires.

Les fonctions de chacun :

➤ *Intervenants :*

Il participe activement à la mise en œuvre du service rendu aux usagers de l'Espace Rencontre. Il accompagne et encadre les relations enfant(s) - parent lors des visites organisées au sein du service.

L'intervention du professionnel vise à restaurer et maintenir la relation enfant(s) - parent dans un cadre sécurisé.

Placé sous l'autorité du chargé de mission parentalité à qui il rend compte de son action, l'intervenant a pour mission, dans un cadre judiciaire comme dans un cadre conventionnel:

- de mettre en œuvre et d'accompagner le droit de visite des parents afin de contribuer à soutenir et renforcer les pratiques de la parentalité ;
- d'appliquer la décision judiciaire et de permettre l'exercice du droit de visite en lieu neutre ;
- d'accompagner les parents, pour qu'ils puissent préparer, lorsque cela est possible, les modalités d'organisation familiale à l'issue de la mesure.

L'intervenant est garant du cadre de l'intervention qui recouvre les différents aspects de contrainte, de contenant et de sécurité, et fait tiers dans le cadre de la dynamique familiale.

Il gère la dimension intime et collective des rencontres à l'intérieur du lieu d'accueil.



Il garantit une éthique professionnelle par le respect, le non-jugement, la responsabilisation des personnes.

Il applique les règles de fonctionnement du service en vue d'assurer la sécurité des rencontres.

➤ Activités

- Accueillir les enfants et les parents désignés par l'ordonnance ou dans un cadre conventionnel
- Informer sur le dispositif, la procédure, le déroulement des visites
- Accompagner les visites et favoriser les échanges
- Permettre la restauration d'un dialogue direct entre l'enfant et son parent
- Participer au bilan de fin de visite avec les parents
- Tout en respectant le principe de neutralité, échanger avec les différents professionnels intervenant auprès de l'enfant
- Participer à des temps de réunion de fonctionnement du service



➤ *La coordinatrice :*

La fonction de la coordinatrice est l'interface entre les familles, l'équipe et la hiérarchie. La coordinatrice répartit son temps sur du remplacement, des entretiens, de la coordination et du secrétariat. Elle va permettre l'articulation entre les différents acteurs de l'Espace Rencontre.

Elle apporte une continuité et des réponses auprès des familles, lorsque cela est nécessaire, entre les temps de visites.

Elle accompagne les intervenants en proposant des « temps de coordination » hebdomadaires afin d'échanger et mettre en réflexion par binôme les situations familiales.

Elle met du lien entre les différents intervenants qui sont sur des temps très partiels. Elle favorise et fluidifie la communication sur l'organisation du service et les situations des familles. Elle apporte des réponses sur le fonctionnement de l'espace rencontre auprès des différents professionnels extérieurs.

En lien avec le chargé de mission parentalité, elle participe au développement des annexes en lien avec les partenaires financiers (Caisse d'Allocations Familiales, Toulouse Métropole) et locaux (communes de proximité) mais aussi aux différents projets.

➤ *La secrétaire :*

La secrétaire constitue un élément central à l'activité du service, en lien avec les familles, elle planifie entre autre les entretiens et organise le recueil les données statistiques.

➤ *L'encadrant de proximité :*

Il est le garant de la mise en œuvre du projet de service et du bon fonctionnement général de l'Espace Rencontre. Il coordonne, supervise, et organise l'activité des différents intervenants.

Il est également chargé des relations avec les différents partenaires (notamment financeurs) ainsi qu'avec les magistrats.

Enfin, il est garant du bon fonctionnement administratif et financier de l'Espace Rencontre, des relations avec le Conseil d'Administration et de la réalisation des rapports d'activités annuels.

Matériels:

Locaux :

Les locaux et leur aménagement font partie intégrante de notre activité et participent à un accueil de qualité. Ils contribuent à apaiser les familles pour lesquelles le recours à un espace rencontre est source de stress.

L'Espace Rencontre a tout d'abord été implanté dans le locaux d'Accueil et Famille à Toulouse. Toutefois, au vu de la croissance de l'activité et de l'importance de l'espace dans notre cadre d'intervention, la nécessité de développer une annexe est apparue.

Cette démarche répondait à plusieurs besoins de notre part:

☐ offrir plus de possibilités d'accueils et ainsi réduire le temps d'attente avant la mise en place de visites parents/enfants

☐ développer un partenariat local qui à terme pourrait permettre d'intervenir plus en amont dans les situations de séparation et prévenir les ruptures de relation parents/enfants.

➤ *Toulouse :*

Auparavant situé dans les locaux d'ACCUEIL et FAMILLE, 5 rue Champêtre, l'Espace Rencontre a déménagé, 353 route de Seysses, en même temps que l'association, en juillet 2021. L'Espace Rencontre de Toulouse dispose de deux espaces de visites avec une salle de 51,38 m² accolée à une cuisine d'une superficie de 35,97m². Les deux salles donnent sur un espace extérieur fermé, également accessible pour les visites.

➤ *L'annexe de Saint-Jean :*

En Mai 2020, nous avons ouvert un deuxième lieu annexe à SAINT JEAN, dans la Maison de l'Enfance et de la Famille, mise à disposition par la municipalité.

Sur l'impulsion de Toulouse Métropole et avec le soutien de la CAF, nous nous sommes rapprochés de la coordonnatrice de la Maison de l'Enfance et de la Famille pour envisager une implantation de l'Espace Rencontre à St Jean. Installée dans les locaux de la Maison de l'Enfance et de la Famille, utilisée en semaine dans le cadre d'un LAEP (Lieu d'Accueil Enfants Parents). Nous disposons ainsi de quatre espaces de visite dont une salle comprenant une cuisine (21,02m², 34,99m², 31,08m², 63,07M²).



De plus, un espace extérieur est également à disposition avec une aire de jeux pour les tout-petits.

Le nombre de salles à disposition, ainsi que l'aménagement des locaux spécialement étudié pour les enfants, nous ont permis de nous approprier rapidement ce nouveau lieu et de proposer aux familles un accueil adapté.

PRINCIPES ET DEROULE DE LA MESURE

Principes :

En accord avec le référentiel des Espaces Rencontre, plusieurs principes sont appliqués :

- L'intérêt de l'enfant est au cœur du dispositif : l'intervention est guidée par l'intérêt de l'enfant
- Respect du droit des parents.
- Lieu temporaire et transitoire : la durée de l'intervention est fixée par l'ordonnance de justice ou le contrat conventionnel établi entre le service et les deux parents.
- Lieu neutre : Le service ne prend pas parti dans le conflit qui anime les deux parties.
- Lieu confidentiel : les intervenant(e)s sont tenu(e)s à une obligation de discrétion vis-à-vis de chaque parent et des tiers extérieurs. A ce titre il ne divulgue rien du contenu des visites.
- Pas un lieu d'évaluation : Le service n'a pas à évaluer la nature des interactions parents enfants au sens de la protection de l'enfance. Cependant lorsque les intervenants observent ou ont connaissance de faits graves relevant d'un signalement, ils sont tenus d'en informer les autorités compétentes.
- Lieu gratuit pour tous les usagers.

Déroulement de la mesure :

Dans le cadre judiciaire, le tribunal envoie l'ordonnance au service. La prise en charge débute à partir du moment où le parent visiteur contacte le service. Dans le cadre conventionnel, les deux parents doivent prendre attache auprès du service.

Les deux parents sont reçus séparément dans le cadre d'un entretien préalable aux visites. Le règlement de fonctionnement leur est remis lors de cet entretien.

A la suite des entretiens, un calendrier de visites est réalisé et remis aux parents.

Avant la première rencontre avec le parent visiteur, un échange et une visite du lieu sont proposés aux enfants.

Les trois premières visites sont limitées à une heure de temps afin de permettre une reprise progressive du lien parent - enfant(s) et de s'approprier ce nouveau lieu. Ce temps de visite permet aux intervenants d'apprécier la qualité du lien parent- enfant(s).

Un entretien intermédiaire est programmé avec chacun des parents. Suite à ce dernier, les visites peuvent évoluer jusqu'à deux heures de temps dans l'Espace Rencontre et



trois heures quand il y a des possibilités de sorties extérieures (dans le cadre judiciaire, la possibilité de sorties extérieures doit être notifiée dans le jugement).

A l'approche de la fin du calendrier de visites, un entretien bilan est proposé à chacun des parents.

Lorsque le calendrier de visites est terminé, un compte-rendu factuel est envoyé au magistrat, également communiqué aux deux parents.

Notre fonctionnement :

Dans le cadre judiciaire, l'ordonnance fixe le cadre et les modalités de l'exercice du droit de visite en spécifiant, la fréquence, la durée, et la possibilité ou non de sortie extérieure. Elle précise qu'il appartient aux parents de prendre contact avec le service, sans quoi les rencontres ne se mettront pas en place.

Dans le cadre conventionnel, les parents s'accordent sur des modalités de visites qui sont consignées dans un document proposé par le service et signé par les deux parties. Il peut être proposé à l'issue d'une ordonnance judiciaire, afin de maintenir les visites dans l'attente d'une autre décision judiciaire, ou d'un meilleur accord. La mesure en conventionnel n'excède pas six mois en raison de la nature de notre lieu qui doit être transitoire.



Passage de bras :

Il s'agit de permettre à des parents désignés par l'ordonnance, pour qui la relation directe n'est pas encore possible, de bénéficier d'un lieu tiers afin d'organiser les droits de visite de weekend avec hébergement.

La mise en place de ces passages de bras sur des temps dédiés nous a amenés à travailler sur une procédure interne à destination des intervenants. Notre dispositif reprend les mêmes dispositions que pour les visites en Espace Rencontre, à savoir des entrées distinctes pour chacun des parents et une organisation dans laquelle ils ne se croisent pas. L'accompagnement de l'intervenant permet, soutient et facilite le passage de l'enfant d'un parent à l'autre dans un climat le plus apaisé possible.

Les temps d'accueil :

Ils se répartissent par créneaux réservés pour l'accueil de 5 à 6 familles :

- Tous les mercredis de 15h45 à 19h15 à TOULOUSE
- Les vendredis pairs de 15h45 à 19h15 à TOULOUSE
- Tous les samedis de 8h45 à 12h15 et de 13h45 à 17h15 à TOULOUSE
- Les samedis de 8h45 à 12h15 et de 13h45 à 17h15 à SAINT JEAN

- Les dimanches pairs de 17h00 à 19h00 à TOULOUSE pour les passages de bras

MODALITES D'INTERVENTION :

Un accueil collectif assuré par un binôme de professionnels :

L'Espace Rencontre de l'Atelier Familial propose un accueil en petit collectif pouvant regrouper jusqu'à six familles en même temps.

Les intervenants sont des professionnels diplômés (éducateurs spécialisés, éducateurs de jeunes enfants, psychologues).

Ils sont à minima toujours en binôme sur les temps de visite. Ils assurent l'accueil, l'écoute et suivent l'évolution de la mise en place de la mesure.



Les entretiens :

Les entretiens sont individuels et viennent rythmer le temps de fréquentation de l'Espace Rencontre. Ils doivent permettre à chacun de cheminer pour conserver la dimension transitoire du dispositif.

- L'entretien préalable permet de présenter le dispositif et le règlement de fonctionnement, de resituer les visites dans le cadre légal de l'ordonnance et de recueillir les attentes des usagers ainsi que leurs appréhensions.
- L'entretien intermédiaire permet d'échanger autour des premières visites et d'envisager une évolution de la durée des visites.
- L'entretien de fin de mesure permet de faire un bilan sur la mesure et ses effets dans la reprise des relations mais aussi d'évoquer la suite.

Entretiens enfants :

Afin de rassurer l'enfant au préalable à la mise en place des visites, nous organisons, dans la mesure du possible, une visite des locaux, visite le plus souvent accompagnée par les intervenants qui auront en charge les rencontres parent – enfant(s). Ce temps permet d'échanger de façon informelle avec l'enfant, de repérer ses attentes ou ses craintes et de le préparer à la prochaine rencontre.

Communication avec les parents :

Outre les différents entretiens, le service communique avec les parents par téléphone, courriel ou courrier. Une copie de toute communication écrite entre le service et le magistrat prescripteur est également adressée aux parents (compte-rendu de fin de mesure, note d'incident, suspension des visites).

Communication avec les prescripteurs :

Conformément aux règles en vigueur, nous alertons le juge des incidents survenus lors des visites. En fin de mesure, le service adresse une note factuelle au magistrat. Enfin, une réunion annuelle leur sera proposée afin de parfaire le fonctionnement de l'Espace Rencontre (présentation du service, recueil du besoin des magistrats...).

Communication avec les partenaires :

Le service informe les partenaires, notamment les membres du comité des financeurs des conditions d'accueil des familles au sein de structure et les alerte en cas de liste d'attente trop longue. De par les principes de neutralité et de non-évaluation, le service ne communique pas d'informations concernant le contenu des rencontres.



TEMPS D'EQUIPE :

Réunions bimensuelles :

Il s'agit de réunions d'équipe durant lesquelles le fonctionnement du service et les différentes situations sont abordées, notamment les situations délicates. L'ensemble de l'équipe y participe.

GAP :

Huit temps d'analyse de la pratique sont organisés par an. L'ensemble de l'équipe y participe, il s'agit d'aborder les situations qui mettent l'équipe en difficulté.

Points de coordination :

Ce sont des temps hebdomadaires avec l'équipe. Ils permettent d'échanger sur l'évolution des temps de rencontre et des différentes situations.

INDICATEURS D'EVALUATION :

Par rapport aux objectifs énoncés :

Un rapport d'activité est élaboré chaque année. Il est présenté et validé par l'Assemblée Générale de l'association et communiqué aux financeurs et partenaires. Ce rapport reprend plusieurs indicateurs d'évaluation, dont notamment, le ratio entre les différents entretiens programmés et ceux réellement réalisés sur une année civile, la répartition

géographique des mesures ordonnées, la répartition des bénéficiaires par tranche d'âge, par sexe, le nombre de visites qui se situent dans un contexte de violence conjugale, ou encore l'origine des mesures confiées.

Enfin, une enquête de satisfaction va être élaborée afin de pouvoir être remise aux bénéficiaires.

Par rapport aux moyens mis en œuvre :

Des ateliers seront programmés chaque année. Ils reprendront un des axes d'amélioration. Nous prévoyons un atelier par mois où pourront s'inscrire les professionnels.

Le comité de pilotage, COPIL, veillera au bon déroulement des axes d'amélioration. Il organisera une réunion annuelle afin d'évaluer finement l'avancée des travaux, la réalisation des objectifs, le respect des délais, la synthèse des retours de l'enquête de satisfaction et les nouveaux thèmes qui devront faire l'objet d'atelier.



ANNEXES :

Liste du personnel et qualification :

Plan des locaux :

Règlement de fonctionnement :

