



Projet d'établissement

Service de Visites Médiatisées en présence d'un tiers
SOAE

2021 – 2025



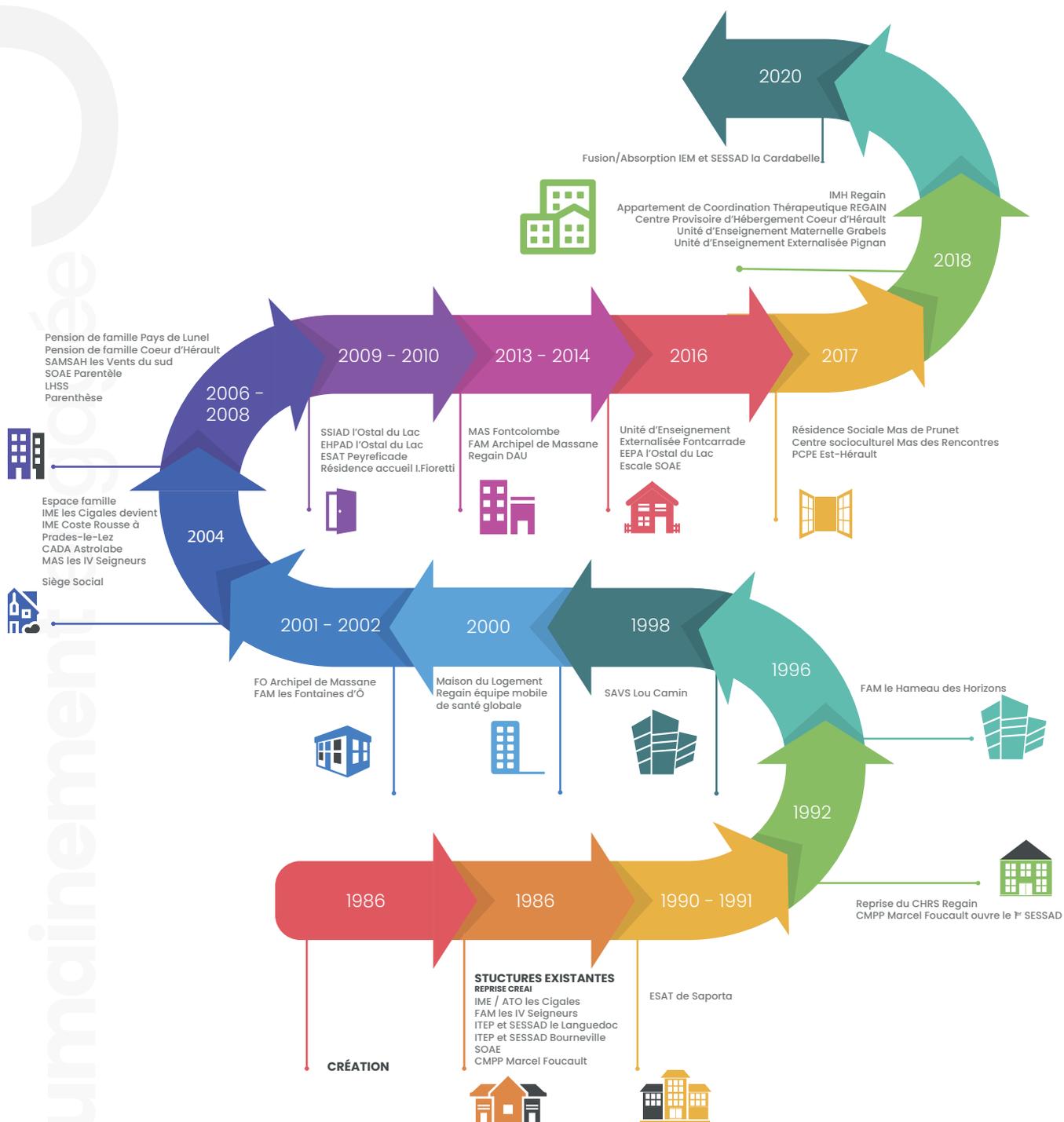
SOMMAIRE

SOMMAIRE

1. L'histoire et le projet de l'Adages	4
2. Présentation de l'établissement	9
a. Fiche d'identité de la structure	9
b. Organigramme	10
c. Les missions	11
d. Le public accueilli ou accompagné	15
e. La relation avec les parents, la famille et l'entourage	15
f. La nature de l'offre de service et son organisation	19
g. Les valeurs associatives et les principes éthiques	24
h. Les principes d'intervention	25
i. L'accompagnement	28
j. Les instances de réflexion et d'élaboration	36
k. Les professionnels et les compétences mobilisées	37
l. Les partenariats	39
m. La démarche qualité	39
3. Le bilan du précédent projet d'établissement (objectif par objectif) et du contexte actuel	41
4. Les orientations stratégiques	42
du projet d'établissement 2021-2025	
a. Plan d'actions	43
b. Fiches actions incluant les critères d'évaluation de chaque action	44
5. Méthodologie d'élaboration	53
du nouveau projet de service 2021-2025	
Délibération du Conseil d'Administration	54

1. L'histoire et le projet de l'Adages

Issue du CREAI Languedoc-Roussillon, l'association Adages est officiellement née le **27 avril 1985**.



Elle accompagne

depuis plus de 30 ans tout particulièrement :

- Des enfants et adolescents de la petite enfance à 20 ans, en difficulté ou en danger confrontés à des troubles psychologiques, à des difficultés scolaires et/ou à des contextes familiaux compliqués.
- Des personnes en situation de handicap, enfant ou adulte, troubles psychiques, cérébrolésées, polyhandicapées.
- Des personnes âgées dépendantes et des personnes handicapées vieillissantes.
- Des personnes ou des familles, en rupture sociale ayant besoin d'hébergement, d'aide à l'insertion sociale et/ou à la prise en charge de leur santé...

L'Adages décline cette finalité

en trois missions principales



Accompagner les personnes les plus vulnérables, c'est à la fois les accueillir, les protéger, les soutenir, les soigner, et favoriser leur autonomie, leur inclusion et leur insertion.



Choisir de développer des réponses adaptées, innovantes en faveur des publics accompagnés.



Gouverner, diriger, évaluer, rendre compte dans le respect des valeurs démocratiques laïques et respectueuses de la place de chaque acteur dans l'organisation et d'une gestion rigoureuse et désintéressée des moyens qui nous sont confiés.

Chaque année, près de 7000 personnes de 0 à plus de 80 ans, sont accueillies et accompagnées dans les 15 établissements et 22 services adaptés à un public fragile.

Situés dans l'Hérault, les structures sont organisées en **4 pôles** :
Pôle Enfance, Pôle Prévention-Protection-Parentalité, Pôle Adultes handicapés et Personnes âgées, Pôle Social

+ de 1450 professionnels

prennent soin de ces personnes au quotidien pour permettre un mieux-être, et un mieux vivre.

Les salariés de l'Adages ont **pour mission de faciliter l'accès à l'autonomie** pour chacun. Les équipes de terrain sont fortement mobilisées au service des personnes accueillies.

10 engagements prioritaires

sont pris pour les 5 ans de déploiement du projet associatif soit 2019-2024 :

1. Promouvoir les droits fondamentaux des personnes en situation de vulnérabilité
2. Délivrer des prestations de qualité
3. Adapter l'offre d'accompagnement en l'inscrivant dans son environnement
4. Expérimenter pour répondre à de nouveaux besoins
5. Mobiliser des instances associatives en capacité de porter le projet associatif
6. Conforter un management transversal et s'engager à mieux prendre en compte la dimension environnementale dans une démarche de Responsabilité Sociétale des Organisations.
7. Moduler les ressources humaines au service du projet
8. Optimiser la gestion des ressources financières et du patrimoine immobilier
9. Communiquer sur le sens de notre action et nos savoirs faire
10. Disposer d'un système d'information à hauteur des enjeux

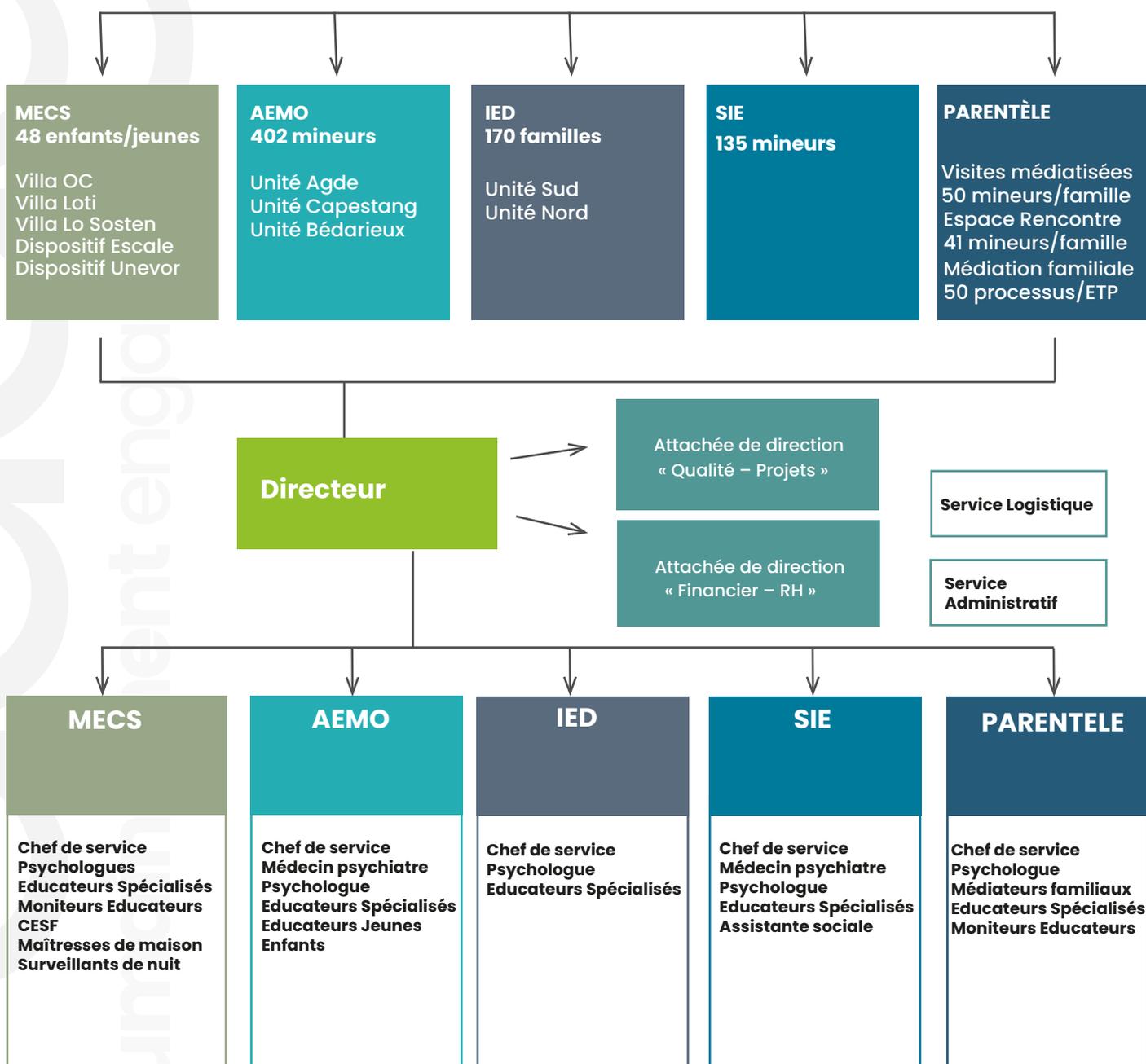
2. Présentation de l'établissement

A. FICHE D'IDENTITÉ DE LA STRUCTURE

Nom l'établissement	SOAE - ADAGES. Espace Parentèle Service Visites Médiatisées
Adresse	42, rue Gambetta - 34500 Beziers
FINESS EG (ou géographique)	340 010 289/7
Autorisations actuelles	Conseil Départemental de l'Hérault Service autorisé le 9 juillet 2007 pour 15 ans
Directeur de l'établissement	Monsieur C. VAREILHES - c.vareilhes@adages.net
Organisme gestionnaire	ADAGES
Statut	Loi 1901
Adresse	1925 rue Saint Priest 34090 MONTPELLIER
FINESS EJ (ou juridique)	340787589
SIRET	339 774 424 002 71

SOAE : Pôle Prévention Protection Parentalité

Organigramme



C. LES MISSIONS

Lorsqu'un mineur est confié au Service de l'Aide Sociale à l'Enfance – ou à une personne désignée « tiers digne de confiance » – dans le cadre d'une ordonnance rendue par le Magistrat pour Enfants, ses parents conservent l'exercice de tous les attributs de l'autorité parentale¹ qui ne sont pas inconciliables avec cette mesure (Art. 375-7 du Code de Procédure civile).

Le droit de visite et d'hébergement fait partie de ces attributs.²

Or, lorsque ces droits de visites et d'hébergements ne sont pas compatibles avec la situation, le Magistrat pour Enfants peut ordonner des « visites médiatisées en présence d'un tiers ».

Nous pouvons rappeler à ce sujet les droits fondamentaux inscrits dans les textes législatifs et réglementaires et qui constituent les fondements théoriques et éthiques :

- L'Article 371-4 du Code de Procédure civile qui stipule que « l'enfant a le droit d'entretenir des relations personnelles avec ses ascendants. Seul l'intérêt de l'enfant peut faire obstacle à l'exercice de ce droit... »
- L'Article 9 de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant : « ... 3. Les Etats parties respectent le droit de l'enfant séparé de ses deux parents ou de l'un d'eux d'entretenir régulièrement des relations personnelles et des contacts directs avec ses deux parents, sauf si cela est contraire à l'intérêt supérieur de l'enfant... »
- L'Article 8 de la Convention européenne des Droits de l'Homme : « ... Toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale... »

Ainsi, « *les visites médiatisées sont un outil du dispositif de protection de l'enfant qui consiste à faire se rencontrer des parents et leurs enfants en présence d'un tiers dans un lieu neutre et sécurisant, pouvant évoluer jusqu'à des rencontres au domicile des parents.* »³

Le cadre d'intervention est posé par les services du Département à partir de l'ordonnance du Magistrat pour Enfants.

Après attribution en commission, le responsable territorial enfance famille (RTEF) adresse un courrier qui définit ce cadre au service prestataire.

La visite s'effectue en présence d'un tiers professionnel, qui dispose de connaissances et de compétences portant sur le développement et les besoins fondamentaux de l'enfant en fonction de son âge, la fonction parentale et les situations familiales. Il dispose notamment de connaissances sur les conséquences des carences, négligences et maltraitements sur l'enfant.

¹ « L'autorité parentale est un ensemble de droits et de devoirs ayant pour finalité l'intérêt de l'enfant. Elle appartient aux père et mère jusqu'à la majorité ou l'émancipation de l'enfant pour le protéger dans sa sécurité, sa santé et sa moralité, pour assurer son éducation et permettre son développement dans le respect de sa personne. Les parents associent l'enfant aux décisions qui le concernent, selon l'âge et son degré de maturité » (Art. 371-1 du Code de Procédure civile).

² « La visite en présence d'un tiers dans le cadre de la protection judiciaire : faire de la visite un acte bienveillant et éducatif » - Groupe d'appui à la protection de l'enfance – Décembre 2012

³ Cahier des charges « Visites médiatisées parents enfants confiés en présence d'un tiers » - Conseil départemental de l'Hérault.

Le cadre légal et réglementaire

Le Service de Visites Médiatisées du SOAE inscrit ses missions dans le cadre légal et réglementaire auquel il se réfère :

- **L'Article 375-7 du Code de Procédure civile :**

« Les père et mère de l'enfant bénéficiant d'une mesure d'assistance éducative continuent à exercer tous les attributs de l'autorité parentale qui ne sont pas inconciliables avec cette mesure. Ils ne peuvent, pendant la durée de cette mesure, émanciper l'enfant sans autorisation du juge des enfants.

Sans préjudice de l'article 373-4 et des dispositions particulières autorisant un tiers à accomplir un acte non usuel sans l'accord des détenteurs de l'autorité parentale, le juge des enfants peut exceptionnellement, dans tous les cas où l'intérêt de l'enfant le justifie, autoriser la personne, le service ou l'établissement à qui est confié l'enfant à exercer un acte relevant de l'autorité parentale en cas de refus abusif ou injustifié ou en cas de négligence des détenteurs de l'autorité parentale, à charge pour le demandeur de rapporter la preuve de la nécessité de cette mesure.

Le lieu d'accueil de l'enfant doit être recherché dans l'intérêt de celui-ci et afin de faciliter l'exercice du droit de visite et d'hébergement par le ou les parents et le maintien de ses liens avec ses frères et sœurs en application de l'article 371-5.

S'il a été nécessaire de confier l'enfant à une personne ou un établissement, ses parents conservent un droit de correspondance ainsi qu'un droit de visite et d'hébergement. Le juge en fixe les modalités et peut, si l'intérêt de l'enfant l'exige, décider que l'exercice de ces droits, ou de l'un d'eux, est provisoirement suspendu. Il peut également, par décision spécialement motivée, imposer que le droit de visite du ou des parents ne peut être exercé qu'en présence d'un tiers qu'il désigne lorsque l'enfant est confié à une personne ou qui est désigné par l'établissement ou le service à qui l'enfant est confié. Les modalités d'organisation de la visite en présence d'un tiers sont précisées par décret en Conseil d'Etat.

Si la situation de l'enfant le permet, le juge fixe la nature et la fréquence des droits de visite et d'hébergement et peut décider que leurs conditions d'exercice sont déterminées conjointement entre les titulaires de l'autorité parentale et la personne, le service ou l'établissement à qui l'enfant est confié, dans un document qui lui est alors transmis. Il est saisi en cas de désaccord.

Le juge peut décider des modalités de l'accueil de l'enfant en considération de l'intérêt de celui-ci. Si l'intérêt de l'enfant le nécessite ou en cas de danger, le juge décide de l'anonymat du lieu d'accueil.

Lorsqu'il fait application de l'article 1183 du code de procédure civile, des articles 375-2, 375-3 ou 375-5 du présent code, le juge peut également ordonner l'interdiction de sortie du territoire de l'enfant. La décision fixe la durée de cette interdiction qui ne saurait excéder deux ans. Cette interdiction de sortie du territoire est inscrite au fichier des personnes recherchées par le procureur de la République.»

- **La loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la Protection de l'Enfance :**

Elaborée au terme d'une très large concertation, la loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance cible trois objectifs : le renforcement de la prévention, l'amélioration du dispositif d'alerte et de signalement et la diversification des modes d'intervention auprès des enfants et de leur famille. Elle place au cœur du dispositif l'intérêt de l'enfant et s'est donné pour ambition le renouvellement des relations avec les familles.

Elle renforce la préoccupation première énoncée par la Convention Internationale des Droits de l'Enfant adoptée par l'Organisation des Nations Unies (ONU) en 1989

- **La loi n° 2016-297 du 14 mars 2016 qui propose trois axes de travail :**

- o Développer la prévention à tous les âges de l'enfant

- o Améliorer le repérage et le suivi des situations de danger pour pouvoir mieux y répondre

- o Garantir plus de cohérence et de stabilité dans les parcours des enfants en protection de l'enfance

- **Le décret n° 2017-1572 du 15 novembre 2017** venant modifier le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) en introduisant les articles suivants :

- o **Article R. 2223-29** : « La visite en présence d'un tiers prévue à l'article 375-7 du Code civil vise à protéger, à accompagner et à évaluer la relation entre l'enfant et son ou ses parents. Elle s'effectue soit en présence permanente du tiers, soit en présence intermittente du tiers. »

- o **Article R. 223-30** : « Le tiers est, dans la mesure du possible, le même pour l'ensemble des visites organisées entre un enfant et son ou ses parents. Cependant, si cela s'avère nécessaire, les visites peuvent être assurées en alternance avec un autre tiers.

Sauf dispositions contraires prévues par la décision judiciaire, la visite s'effectue dans un lieu préalablement déterminé par la personne physique et morale à qui l'enfant est confié en concertation avec le tiers et, conformément aux dispositions des articles L. 223-2 et L. 223-4, avec le mineur et ses représentants légaux.

Le lieu, l'horaire et la fréquence des visites sont définis en prenant en compte l'âge, le rythme et les besoins de l'enfant, les disponibilités du ou des parents ainsi que les objectifs assignés à ces visites par le juge des enfants ».

- o **Article R. 223-31** : « Lorsque la visite s'effectue en présence d'un tiers professionnel, celui-ci dispose de connaissances et compétences portant sur le développement et les besoins fondamentaux de l'enfant en fonction de son âge, la fonction parentale et les situations familiales. Il dispose notamment de connaissances sur les conséquences des carences, négligences et maltraitances sur l'enfant.

Le tiers professionnel transmet une analyse à la personne morale à qui l'enfant est confié et au juge des enfants, selon un rythme et des conditions définis par ce dernier, sur les effets de ces visites sur l'enfant ainsi que sur la qualité et l'évolution de la relation entre l'enfant et son ou ses parents.

Lorsque l'enfant a été confié à l'autre parent ou à un tiers prévu au 2ème de l'article 375-3 du code civil, le tiers professionnel transmet son analyse au juge des enfants dans les conditions prévues à l'alinéa précédent.

La personne morale à qui l'enfant est confié peut proposer à tout moment au juge des enfants la poursuite, l'aménagement ou la suspension du droit de visite sur la base des éléments transmis par le tiers professionnel. »

L'autorisation

Le Service de Visites Médiatisées du SOAE fait l'objet d'une autorisation délivrée par le Conseil départemental de l'Hérault en date du 9 juillet 2007 pour une durée de 15 ans, soit jusqu'au 8 juillet 2022.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires, le Service de Visites Médiatisées a effectué ses démarches d'évaluation interne et externe. Il a adressé son dernier rapport d'évaluation externe au Conseil Départemental et a déposé son dossier de demande de renouvellement d'autorisation au 1er semestre 2021.

Le financement

Le Service de Visites Médiatisées fait l'objet d'un financement par le Conseil Départemental de l'Hérault.

Le Service de Visites Médiatisées répond à un cahier des charges qui définit que l'activité des Services de Visites Médiatisées se calcule en acte et qu'un acte de visite médiatisée génère trois heures de travail (1 h de visite + 1 h avant de préparation + 1 h après de restitution) correspondant aux temps :

- De préparation,
- D'accueil
- D'intervention en présence des enfants et des parents
- De reprise auprès de l'enfant, des parents, du lieu d'accueil
- Des écrits immédiats et différés (dossiers usagers, notes, rapports)
- Institutionnels (réunions, formations, supervision...)
- De compte-rendu et d'évaluation

Concernant les éléments de pondération, on note :

- + ½ acte si grande fratrie (à partir de 3) nécessitant des entretiens individuels ou de dédoubler la visite ;
- + ½ acte si couple parental en visite nécessitant des entretiens individuels père/mère ;
- + ½ acte si visite longue (+ 3 h 00)
- + ½ acte si, au-delà de la visite, un sas est nécessaire avant et/ou après dans le cadre de violence ou de médiatisation complexe
- + ½ acte si visite sécurisée avec 2 professionnels

En termes de pondération, on note également :

- ½ acte pour un sas
- ½ acte pour visite non honorée
- 1 acte pour une commission enfance

Enfin, les situations ne correspondant pas aux catégories spécifiées ci-dessous devront être portées à la connaissance du Service Etablissements et Moyens (SEM) afin qu'une dérogation concernant la valorisation soit accordée, ainsi que le stipule le Cahier des charges.

D. LE PUBLIC ACCUEILLI OU ACCOMPAGNÉ :

Le Service de Visites Médiatisées accompagne les enfants mineurs confiés au Département de l'Hérault par le Juge pour Enfants, ainsi que leurs parents, lorsque :

- La situation parentale/familiale ne permet pas l'octroi de droits de visites et d'hébergement ;
- Le magistrat pour enfants ordonne des visites médiatisées afin de maintenir (ou restaurer) un lien parental/familial mis à mal.

Les mineurs bénéficiant de visites médiatisées en présence d'un tiers sont confiés soit à une Maison d'Enfants à Caractère Social, soit à un assistant familial, soit à un des deux parents ou à toute autre personne désignée comme « tiers digne de confiance » par le Magistrat pour Enfants dans le cadre d'un jugement.

Le Service est également détenteur d'une autorisation pour effectuer des visites médiatisées dans le cadre d'une mesure d'assistance éducative en milieu ouvert (AEMO) ordonnée par le Magistrat pour Enfants et au bénéfice des enfants concernés et du parent n'ayant pas la résidence du mineur et ne bénéficiant pas de droits de visite et d'hébergement.

Les visites médiatisées concernent un bénéficiaire de la mesure ordonnée par un Juge des Enfants (un des parents, un membre de la famille au premier degré) et un ou des mineurs (leurs enfants ou petits-enfants).

E. LA RELATION AVEC L'ENFANT, LES PARENTS, LA FAMILLE ET L'ENTOURAGE :

Les lois de 2002-2, de 2007 et 2016 ont réinstauré la place de l'utilisateur au cœur des dispositifs d'accompagnement en faveur des publics fragilisés et affirment une volonté de redonner du pouvoir d'agir aux personnes bénéficiant d'un service social et médico-social.

La relation avec les parents est une part importante et primordiale du travail en visites médiatisées. Les professionnels se doivent d'essayer de construire une relation de confiance avec eux et recherchent activement leur collaboration. Ils se doivent de communiquer au mieux avec eux, dans l'intérêt de l'enfant.

Travailler avec les parents, c'est aussi passer de la « prise en charge » à la « prise en compte », reconnaître leur savoir et leur laisser la possibilité d'agir sans entraver leurs droits fondamentaux et leurs compétences. La relation avec les parents s'inscrit dans une mission de soutien à la parentalité et de « coéducation » qui s'affichent aujourd'hui comme principes incontournables de notre action.

Nous sommes mobilisés pour accompagner les parents dans leur mission d'éducation et reconnaître leur fonction parentale. Il est important de tenir compte des demandes de ces derniers ainsi que de leurs souhaits concernant les visites, le lien avec leur enfant. Les intervenants ne sont pas dans une pratique éducative qui consisterait uniquement à donner des conseils, mais sont également dans une démarche de positionner les parents en tant que sujets qui ont un rôle et une place à jouer auprès de leurs enfants.

L'équipe tente de leur donner un réel espace éducatif dans les visites médiatisées au travers de supports adaptés, en travaillant conjointement avec eux sur leur posture et en mobilisant leurs compétences parentales.

Lorsqu'il s'agit de cadre et de gestes éducatifs, il est essentiel de ne pas faire à leur place, mais de faire avec eux. Nous sommes dans une logique participative et dans une guidance éducative tout au long de la mesure d'accompagnement. Cette relation est basée sur l'écoute, le respect, l'acceptation du parent tel qu'il est, le non jugement.

Nous sommes également en lien avec le lieu de vie de l'enfant (assistants familiaux, MECS, lieux de vie...), afin de pouvoir appréhender de façon globale l'accompagnement de l'enfant et répondre au mieux aux besoins qui émergeront lors des visites.

Les professionnels veillent à :

- Ecouter, entendre l'enfant dans ses ressentis,
- Prendre en compte sa parole, ses demandes et ses remarques (écoute attentive et bienveillante),
- Préserver le soutien de l'enfant tout en soutenant la place du parent,
- Prendre en compte le passé et le présent de l'enfant,
- Parfois, redonner à l'enfant sa place d'enfant, souvent pris au cœur dans des conflits d'adultes et un conflit de loyauté.

Pour aider l'enfant à se situer dans son histoire, dans sa filiation, il est essentiel de connaître à minima les éléments de son anamnèse, à savoir les origines de sa naissance, le temps passé en famille le cas échéant, ainsi que les causes du placement.

Un entretien approfondi avec le ou les parents à l'admission, nous permet de recueillir les informations sur des événements vécus et qu'ils relatent souvent de façon différente, voire divergente. Ces connaissances à disposition, nous pouvons les restituer, de manière adaptée, à l'enfant, lorsque cela nous paraît opportun et/ou nécessaire.

Nous travaillons en premier lieu sur la rencontre en tant que telle, au travers d'éléments tels les comportements verbaux et non verbaux, la gestuelle, les attitudes, la tenue vestimentaire, le rapport aux éducateurs, la recherche de proximité avec le ou les parents.

L'équipe observe avant tout, au fil des rencontres, la place que le parent accorde à son enfant et le niveau de bien-être qui en dépend. Cette observation fine, parfois clinique, est très importante car elle crée parfois un différentiel qui va nous permettre de répondre aux différentes inquiétudes de la personne ou de la structure qui a accueilli le mineur.

Nous observons tout ce que peut exprimer l'enfant avant et après les visites, pour mesurer l'impact de celles-ci sur son bien-être et son évolution. Si l'intérêt de l'enfant le commande, la ou les visites peuvent être arrêtées et le Service de l'Aide Sociale ainsi que le Magistrat pour Enfants sont informés.

A la fin de chaque visite, les professionnels transmettent leurs observations à la personne ou à la structure chargée de l'enfant. Cette analyse doit mettre en lumière les effets des visites sur l'enfant, la qualité et l'évolution de la relation entre l'enfant et son ou ses parents.

Sur cette base, le service peut, à tout moment, proposer au Service de l'Aide Sociale la poursuite, l'aménagement ou la suspension du droit de visite.

Dans le cadre des visites médiatisées, le professionnel a pour rôle de faciliter les relations entre parents et enfants en organisant avec eux des temps d'échange et de partage autour d'actes de la vie quotidienne, tout en veillant :

- À la protection de la santé physique et psychique de l'enfant ;
- À la disponibilité des parents ;
- Au soutien à l'exercice de la fonction parentale : capacité à assurer les actes de la vie quotidienne, à éduquer, à soigner, à protéger, à apporter un cadre moral, à tenir compte des besoins de l'enfant (manifestés de manière explicite et implicite) en fonction de son âge, de sa personnalité, à contenir et à rassurer l'enfant, à communiquer de façon adaptée avec lui, à le valoriser... et, pour le parent, à exprimer ses émotions de manière adaptée ;
- Aux modalités relationnelles et à la compréhension de l'engagement émotionnel (nature des interactions parents-enfants, expression et gestion des émotions, modes de communication de chacun et leur compréhension...).

Le professionnel met en place concrètement des actions en fonction :

- De l'âge des enfants (soins pour les jeunes enfants, préparation du repas, jeux, anniversaire...);
- Des capacités et souhaits des enfants ;
- Des capacités et souhaits des parents ;
- De la présence ou non de la fratrie ;
- Du lieu de la rencontre (visite en intérieur ou en extérieur).

Afin de pouvoir observer les interactions entre l'enfant et son(ses) parent(s) et d'apprécier la qualité du lien, il est nécessaire que le professionnel ait une perception fine de la problématique et du contexte de vie de la famille, des motifs de l'accueil et ses objectifs, avant la première visite.

Cependant, cette exigence ne doit pas empêcher la mise en place rapide de la première visite dans certaines situations particulières (très jeunes enfants pour lesquels la visite doit être organisée très vite après la séparation d'avec ses parents).

Les professionnels qui interviennent dans le cadre des visites en présence d'un tiers doivent assurer une présence continue et ne peuvent laisser les parents seuls en présence de leur enfant.

Toutefois, en fonction de la situation, ils doivent pouvoir moduler l'intensité de leur intervention dans les activités. Il est par exemple possible de s'éloigner un peu, dans la pièce voisine, pour laisser les membres de la famille entre eux, tout en restant attentif et disponible.

Les échanges entre parent(s) et enfant(s) peuvent se faire autour d'un goûter partagé, d'un jeu, de petits cadeaux, d'une activité autour du potager dans la cour extérieure...etc.

La plupart des parents sont sensibles au soutien et à l'intérêt que les professionnels portent à leur enfant. De leur côté, les enfants sont attentifs au respect et au positionnement non jugeant du professionnel à l'égard de leurs parents.

Les professionnels sont attentifs, prioritairement, à l'état de l'enfant. Chaque visite doit être préparée avec celui-ci afin de travailler sur ses attentes, ses besoins et ses craintes éventuelles et de l'aider à faire émerger ce qu'il souhaite exprimer, dire ou demander à ses parents. Le contenu de la visite doit ensuite être repris avec l'enfant et les professionnels de son lieu d'accueil.

Aussi, l'éducateur et le lieu d'accueil de l'enfant doivent être sensibilisés à l'observation de l'avant et de l'après visite pour pouvoir recueillir des éléments qui permettront d'évaluer des effets produits par la visite voire, le cas échéant, signaler les situations où les visites mettent l'enfant en difficulté.

Si certains enfants sont impatients de revoir leur(s) parent(s) lors des visites, pour d'autres cela peut être source de difficultés psychologiques repérables (troubles du sommeil, de l'appétit, changement de comportement, survenue ou aggravation des difficultés des apprentissages, conduites d'agrippement ou d'évitement avec les adultes de référence...).

Dans ces situations il convient d'apporter un soutien à l'enfant et de ne pas prolonger une visite au-delà de ce qu'il peut supporter.

Il est donc nécessaire, pour le professionnel et pour l'équipe, de procéder à une évaluation régulière des visites et de leur impact. L'évolution du lien parent-enfant et ses effets sur l'enfant doivent être régulièrement évalués.

Au regard des objectifs initiaux de l'intervention, doivent être pris en compte pour cette évaluation :

- L'état de l'enfant ;
- Les capacités des parents à satisfaire ses besoins fondamentaux ;
- L'évolution de la qualité du lien ;
- Les difficultés, les attentes réciproques.

L'évaluation permet d'adapter les modalités d'exercice du droit de visite aux besoins de l'enfant et aux évolutions constatées et d'intégrer l'évolution des relations familiales dans les décisions de renouvellement de l'accueil. Ainsi, lorsque les modalités de visites en présence d'un tiers ne semblent plus être adaptées à la situation, il est nécessaire que l'équipe saisisse le Service de l'Aide Sociale à l'Enfance et/ou le magistrat pour enfants, en cours de mesure, afin de faire évoluer ces modalités dans le sens de l'intérêt de l'enfant.

Les situations familiales relevant de la protection de l'enfance exigent que soient développés une approche pluridisciplinaire du lien parent/enfant, et plus largement, des interactions au sein de la famille.

En effet, à la complexité des compositions familiales (familles recomposées, fratries issues de différentes unions...) s'ajoute souvent l'enchevêtrement de problématiques multiples : pathologie psychiatrique, dépendances, problèmes de santé, de logement, difficultés d'insertion professionnel, précarité sociale, isolement, déficience...

De fait, les professionnels sont souvent amenés à intervenir auprès d'une famille en sollicitant divers dispositifs.

L'évolution de la situation globale de la famille et l'appréciation de la capacité des parents à accueillir leur(s) enfant(s) dans de bonnes conditions doivent donc relever d'une vision globale et coordonnée.

Dans le cadre de la visite en présence d'un tiers, il est impératif qu'une coordination soit assurée a minima entre le tiers et les professionnels du lieu d'accueil (assistant familial, éducateur...) pour permettre une mise en commun :

- Des observations du comportement de l'enfant sur son lieu d'accueil, son état avant et après les visites, le discours qu'il tient sur les visites en dehors de la présence des parents... ;
- Des observations du lien et des interactions entre les parents et l'enfant sur leur lieu de visite (qualité du lien, évolution des relations...).

F. LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE ET SON ORGANISATION

Le Service de Visites Médiatisées du SOAE offre un lieu de rencontre neutre, collectif et/ou individuel. Il est ouvert toute l'année.

Les jours d'ouverture au public sont :

- Du mardi au vendredi
- Deux samedis par mois
- Certains jours fériés

Le Service de Visites Médiatisées se situe à l'Espace Parentèle, en centre-ville, à 100 mètres de la gare SNCF et accessible en bus.

Il s'agit d'une grande maison à étages, dotée d'une large cour extérieure et d'un appartement F3 annexé.

Le Service de Visites Médiatisées possède un garage et deux entrées différenciées (notamment pour les personnes bénéficiant d'une Ordonnance de Protection), sécurisées par un visiophone à chaque entrée.

L'équipe pluridisciplinaire se compose :

- D'un chef de service
- D'un psychologue
- De professionnels (éducateurs spécialisés, moniteurs éducateurs, éducateurs de jeunes enfants...)
- D'un agent d'accueil/secrétaire

Le rez-de-chaussée se compose d'un accueil, de deux salles d'attente, d'une grande salle dédiée aux visites, d'une cuisine aménagée avec coin repas. En effet, la cuisine aménagée est un espace plurifonctionnel. Outre le fait qu'elle peut permettre la mise en place d'une activité avec les enfants et les adolescents, c'est également un lieu convivial qui permet de prendre une boisson, une collation, un repas et favorise l'échange.

La grande salle dédiée aux visites a été organisée selon les besoins des usagers, avec la possibilité d'espaces ouverts et aménagés par thématiques selon l'âge des enfants ou des adolescents reçus.

Livres, jouets, jeux de société, baby-foot, ballons, matériel d'activités manuelles sont mis à disposition des familles et constituent des modalités non négligeables d'entrée en relation. Ils permettent différentes activités ludiques, artistiques, d'éveil, favorisent des réponses adaptées aux besoins repérés en termes d'accueil, d'écoute, de soutien, d'échange, de médiation...etc

Deux salles d'attente permettent de recevoir les personnes au rez-de-chaussée, ainsi qu'un coin « nurserie » et un coin « change/toilette » aménagés pour recevoir les tout-petits.

La présence d'un matériel pédagogique correspondant à différents âges permet des activités ludiques, artistiques, d'éveil, favorisant ainsi des réponses adaptées aux besoins repérés en termes d'accueil, d'écoute, de soutien, d'échange, de médiation... etc.

Au 1er étage, une grande pièce aménagée et un coin cuisine permettent également un accueil des visites. Un petit coin nursing/change se situe à proximité de cette pièce.

Sur ce même étage se situent les bureaux du chef de service, du psychologue et des professionnels éducatifs.

Au 2ème étage se situent également trois bureaux dédiés aux professionnels éducatifs.

La cour extérieure a été aménagée avec un coin détente, un salon de jardin, une table pour déjeuner, un panneau de basket, un espace potager avec des bacs à légumes ou de fleurs qui peuvent constituer des ateliers pédagogiques. Cet extérieur est très apprécié des familles aux beaux jours.

QUELQUES PHOTOS

L'ACCUEIL



LA SALLE D'ATTENTE



LA COIN CUISINE DU REZ DE CHAUSSÉE



LA COUR EXTÉRIEURE



L'ensemble de ces aménagements répond aux besoins des missions du Service et constitue des supports de médiation et d'accompagnement.

Chaque visite médiatisée est menée par un professionnel éducatif, voire deux si la visite est composée de plusieurs enfants.

Les différents types de visites mis en place, en lien avec le cahier des charges :

- La visite médiatisée de type sécurisée : présence de deux professionnels, dont un psychologue ;
- La visite médiatisée de type rapprochée : présence permanente d'un ou deux professionnels ;
- La visite partiellement médiatisée, non rapprochée : présence physique d'un tiers au début et/ou pendant et/ou à la fin. Le tiers est présent sur les lieux, à portée de voix mais reste en retrait. Il peut se tenir dans une position avoisinante, il doit rester disponible et il est susceptible d'intervenir ;
- Visites libres avec sas : les parents et l'enfant sont accueillis au début et la fin de la visite par un intervenant. Une sortie libre des parents et de l'enfant est organisée ;
- La visite accompagnée à domicile : par définition, une visite médiatisée ne peut se faire à domicile. Toutefois, la présence d'un tiers (psychologue, TISF, éducateur, moniteur éducateur) peut être souhaitée afin de préparer la visite des enfants au domicile, accompagner les enfants ou soutenir les parents dans la réalisation de la visite ;
- Le sas : espace d'entretien individuel entre le tiers formé à la médiatisation et les acteurs de la visite médiatisée (parents, enfants, famille d'accueil). Toute visite médiatisée est mise en œuvre avec un sas (avant et /ou après).

Toute modalité d'intervention différente doit être discutée en équipe et validée en amont de sa réalisation et en lien avec les Agences. Des visites médiatisées peuvent également se faire à l'extérieur, si la situation le permet, après validation en équipe et information à l'éducateur d'Agence référent.

Une Visite Médiatisée, c'est aussi :

- « ... plus que maintenir le contact », selon Maurice BERGER « c'est un dispositif qui sert à protéger l'intégrité physique, et le développement affectif, intellectuel et social de l'enfant mais vise essentiellement à ce que l'enfant puisse progresser dans son développement. »⁴ ;
- Accompagner la réponse du parent pour que l'enfant soit reconnu dans ses besoins spécifiques. C'est sur la base de cette reconnaissance fondamentale que le jeune enfant pourra construire son rapport au monde et développer son autonomie physique (déplacements, préhension...) et psychique (liens d'attachement, séparation/individuation, capacité à être seul en présence ou en l'absence de la figure d'attachement principale...);
- Evaluer les compétences parentales en s'appuyant sur les relations élaborées entre un (très) jeune enfant et son parent pendant les visites. Cette évaluation permettra de proposer, le cas échéant, une aide adaptée aux besoins exprimés et/ou repérés ;

4

Colloque du 30 septembre 2011 « les visites médiatisées, un dispositif en danger ».

- Valoriser les compétences parentales et soutenir le parent dans son positionnement et son autorité ;
- Permettre aux enfants de se faire une nouvelle représentation de son parent et éviter de garder des images violentes fixées et issues du passé ;

Une visite médiatisée, ce n'est pas :

- Un espace thérapeutique, un lieu de soin ;
- Un lieu de thérapie familiale ;
- Un espace où tout est maîtrisable ;
- Une mesure d'investigation ;
- Une mesure de protection en dehors des locaux.

G. LES VALEURS ASSOCIATIVES ET LES PRINCIPES ÉTHIQUES :

Le Service de Visites Médiatisées, dans l'exercice de ses missions, se réfère aux principes et aux valeurs qui l'animent et le fédèrent.

Parmi eux, on peut noter :

- Le respect :

- Le respect de l'usager comme personne unique et singulière
- Le respect de sa nationalité, de sa culture, de sa religion, de ses valeurs
- Le respect de la différence et de la vulnérabilité
- Le respect des droits de l'enfant et des titulaires de l'autorité parentale quelles que soient les problématiques rencontrées et les raisons pour lesquelles la visite est ordonnée.
- L'intérêt supérieur de l'enfant qui s'appuie sur la Convention Internationale des Droits de l'Enfant (CIDE) adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies le 20 novembre 1989 et reprise dans les différents textes internationaux, mais également dans les textes de loi réformant la Protection de l'Enfance.

- La reconnaissance :

- La reconnaissance comme prise en compte d'une expression personnelle à travers l'écoute de la parole singulière.
- Une intervention fondée sur la valeur fondamentale du « lien » ou de la « relation » et non sur l'ingérence.

- La discrétion, le partage d'informations à caractère secret et le devoir de confidentialité :

Les professionnels sont liés au principe de discrétion dans l'exercice de leurs missions. Ils sont par ailleurs soumis « au partage d'informations à caractère secret »⁵ depuis l'entrée en vigueur des deux lois du 5 mars 2007 (la loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la Protection de l'Enfance et la loi n° 2007-297 du 5 mars 2007 relative à la prévention de la délinquance).

5

« Le partage d'informations à caractère secret en Protection de l'Enfance » - ANESM – Juin 2011

Le Service se réfère à l'article L. 226-2-2 du CASF⁶ faisant exception à l'article 226-13 du Code de Procédure pénale pour les professionnels œuvrant dans le cadre de la Protection de l'Enfance.

- L'information :

Le Service remet un Livret d'accueil aux familles en début d'intervention, accompagné du Règlement de Fonctionnement du Service, de la Charte des Droits et Libertés et de la liste des Personnes Qualifiées.

Le Service garantit l'accès aux droits du mineur et de ses représentants légaux, à travers l'information de ces derniers et la mise en place d'instances de recours en cas de désaccord majeur.

Enfin, le Service de Visites Médiatisées se réfère à la Charte de Bientraitance érigée par l'ADAGES et diffusée à l'ensemble des professionnels.

H. LES PRINCIPES D'INTERVENTION :

La co-action avec les familles :

La loi du 2 janvier 2002 vient légiférer sur les fondements même des droits de la personne vulnérable.

Ramenant au premier plan la question de l'éthique et de la dignité humaine, celle-ci définit les principes fondamentaux et les fondements de l'action sociale et médico-sociale dans ses articles 2 et 3.⁷

Le décret n° 2007-975 du 15 mai 2007, portant sur le Cahier des charges de l'évaluation externe, reprend cette question de la personnalisation, tout comme les Recommandations de l'ANESM.

Ainsi, les principes de personnalisation, de co-construction, de co-action et de co-évaluation sont devenus des principes directeurs, mais également des concepts opératoires pour lesquels et avec lesquels tout service et/ou établissement social et médico-social se doit de définir et de développer ses actions dans le cadre de son projet de service.

6 Par exception à l'article 226-13 du code pénal, les personnes soumises au secret professionnel qui mettent en œuvre la politique de protection de l'enfance définie à l'article L. 112-3 ou qui lui apportent leur concours sont autorisées à partager entre elles des informations à caractère secret afin d'évaluer une situation individuelle, de déterminer et de mettre en œuvre les actions de protection et d'aide dont les mineurs et leur famille peuvent bénéficier. Le partage des informations relatives à une situation individuelle est strictement limité à ce qui est nécessaire à l'accomplissement de la mission de protection de l'enfance. Le père, la mère, toute autre personne exerçant l'autorité parentale, le tuteur, l'enfant en fonction de son âge et de sa maturité sont préalablement informés, selon des modalités adaptées, sauf si cette information est contraire à l'intérêt de l'enfant

7 Article 2 : Il est inséré, dans le code de l'action sociale et des familles, un article L. 116-1 ainsi rédigé :
« Art. L. 116-1. - L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1. »

Article 3 : Il est inséré, dans le code de l'action sociale et des familles, un article L. 116-2 ainsi rédigé :
« Art. L. 116-2. - L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire. »

L'accompagnement de la personne (enfant, famille) répond donc à des critères qui, s'appuyant sur des valeurs et principes d'action reconnus et partagés, doivent se décliner au quotidien dans les pratiques professionnelles.

Celles-ci s'appuient sur les compétences des personnes (enfants et familles accompagnés), le respect de leurs droits, de leur dignité.

Parler de « compétences » des personnes, c'est leur reconnaître « la capacité à », c'est-à-dire leurs potentialités.

Ainsi, le Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA), élaboré avec les familles, trouvera son sens dans ce « faire avec ».

Ce projet personnalisé « peut être défini comme la conception créative et la mise en œuvre pratique et opérationnelle d'objectifs spécifiques et concertés, en vue de répondre aux besoins de la personne accueillie, dans les différents aspects de sa prise en charge ou de son accompagnement. »⁸

Il se fonde sur :

- La reconnaissance et l'affirmation de la primauté de la personne ;
- La réponse aux besoins de la personne, dans le cadre de son projet personnalisé ;
- L'exercice et le respect des droits de la personne⁹.

Le respect des droits de la Personne

Le Service de Visites Médiatisées s'inscrit dans le respect des droits fondamentaux de la personne humaine, en luttant contre toute forme de violence ou de discrimination et en promouvant la notion de bientraitance.¹⁰

Pour cela, il se réfère, outre les textes nationaux et internationaux, à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie et à la Charte associative de bientraitance qui lui servent de référence dans le cadre des missions qui lui sont confiées.

L'accès aux droits de la Personne

a. L'accès à l'information :

Toute famille bénéficiant d'un accompagnement dans le cadre d'une visite médiatisée bénéficie d'un accès à l'information, cette information constituant « le premier support à l'autonomie. »¹¹

Ainsi, « conformément à la loi, l'utilisateur (et/ou ses proches ou représentants légaux) doit être informé de l'ensemble de ses droits et des possibilités qui s'ouvrent à lui dans le cadre de son accompagnement. »¹²

Ainsi, dès la première rencontre avec la famille, le Service remet à cette dernière le Livret d'accueil du Service de Visites Médiatisées, accompagné du Règlement de Fonctionnement, de la Charte des droits et libertés et de la liste des Personnes Qualifiées.

8 « L'accompagnement personnalisé dans les ESSMS : repères et outils opérationnels à l'usage des professionnels » - Les Cahiers de l'Actif - n° 448-451 - Septembre-Décembre 2013 - p. 17.

9 Ibid - p. 19 à 22.

10 « La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance. » Recommandation de l'ANESM « La Bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre » - Juillet 2008 - p. 14.

11 « La Bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre » - ANESM - Juillet 2008 - p. 20.

12 Ibid. p. 20.

Les professionnels sont attentifs à la bonne compréhension par la personne (enfant, famille) des informations contenues dans le livret d'accueil et se tiennent à leur disposition pour toute information complémentaire.

Cette mise à disposition se fait tout au long de la mesure d'accompagnement. En effet, ce n'est que si la personne est informée, qu'elle est actrice et peut émettre son avis éclairé, faire des choix.

Il est à noter par ailleurs que, dans le cadre du recueil de l'avis de la personne, le Service a mis en place une enquête de satisfaction visant à recueillir les observations de cette dernière, afin d'améliorer la qualité de ses services.

De manière globale, il s'agit de :

- Veiller à diffuser une information compréhensible et accessible à la personne
- Adopter une posture professionnelle de soutien ;
- Renforcer les capacités d'agir de la Personne.

b. L'accès au dossier :

« L'accès aux droits des usagers est une dimension fondamentale des établissements et des services. Deux textes y font référence : la loi n° 98-657 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions et la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 qui valorisent la liberté de choix et l'autonomie de l'utilisateur. »¹³

Le Service de Visites Médiatisées dispose d'un logiciel permettant l'informatisation des dossiers des usagers.

Afin de répondre aux exigences législatives et réglementaires, le Service de Visites Médiatisées bénéficie d'une procédure d'accès à son dossier pour l'utilisateur.

c. Le partage d'informations à caractère secret :

« Il désigne, quel qu'en soit le support, le processus de communication, d'informations à caractère secret entre professionnels d'un même établissement ou service (partage interne) avec des partenaires (partage externe) en vue de permettre l'accompagnement des usagers »¹⁴

« Afin de faciliter le repérage des situations d'enfant en danger ou en risque de l'être, mais aussi d'asseoir le travail de communication et d'élaboration interprofessionnelles indispensables à la mise en œuvre coordonnée et cohérente des actions, le législateur a aménagé le secret professionnel dans le secteur de la protection de l'enfance en y autorisant le partage d'informations à caractère secret.

Il en a arrêté les conditions d'existence légale à l'article L226-2-2 du CASF : « par exception à l'article 226-13 du code pénal, les personnes soumises au secret professionnel qui mettent en œuvre la politique de protection de l'enfance définie à l'article L112-3 ou qui lui apportent leur concours sont autorisées à partager entre elles des informations à caractère secret afin d'évaluer une situation individuelle, de déterminer et de mettre en œuvre les actions de protection et d'aide dont les mineurs et leur famille peuvent bénéficier.

Le partage des informations relatives à une situation individuelle est strictement limité à ce qui est nécessaire à l'accomplissement de la mission de protection de l'enfance.

¹³ ANESM – « Accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale » - Mai 2012 – p. 4.

¹⁴ ANESM – « Le partage d'informations à caractère secret en protection de l'enfance » - Juin 2011 – p.

Le père, la mère, toute autre personne exerçant l'autorité parentale, le tuteur, l'enfant en fonction de son âge et de sa maturité sont préalablement informés, selon des modalités adaptées, sauf si cette information est contraire à l'intérêt de l'enfant ».¹⁵

Les professionnels du Service de Visites Médiatisées s'appuient sur cette recommandation publiée par l'ANEMS pour délimiter les contours du « partage d'informations à caractère secret ».

Lorsqu'une situation est « sensible », elle est évoquée en réunion pluridisciplinaire et une décision est prise et notifiée (RTEF, Magistrat pour Enfants, Procureur de la République).

d. Le droit au recours :

Les modalités de recours sont stipulées dans le livret d'accueil remis à la personne.

Outre les recours possibles dans le cadre du Service, il peut être proposé aux parents de saisir la Direction Enfance Famille ou le Magistrat prescripteur.

Dans le cas d'un différend impliquant le Service, le Directeur du SOAE propose à la famille de saisir la Personne Qualifiée de son choix figurant sur la liste officielle qui lui est remise.

e. La Personne Qualifiée :

La liste des Personnes Qualifiées, désignées conjointement par le Préfet, le Département et l'Agence Régionale de Santé, est annexée au livret d'accueil et au règlement de fonctionnement du Service de Visites Médiatisées.

I. L'ACCOMPAGNEMENT :

Les professionnels ont pour mission de participer activement au suivi des situations familiales et d'apporter leurs compétences pour accueillir et accompagner les visites entre un (des) enfant(s) et son (ses) parent(s) ou sa famille élargie.

Cette diversité de compétences permet de partager et de rédiger des observations à partir des visites et des échanges effectués avec les professionnels.

Sur la base de ces observations, l'équipe peut établir des hypothèses concernant les dynamiques relationnelles parent-enfant et peut préparer des stratégies d'accompagnement pour faire évoluer les situations (rôle des professionnels, préparation d'un support d'activité particulier, accueil dans différents espaces, entretien préalable à la visite et/ou suite à la visite...).

L'équipe procède également à la rédaction des bilans, qui sont l'expression du travail mené collectivement avec les familles. Les professionnels tiennent à jour les dossiers. Chaque membre de l'équipe est le référent administratif d'un certain nombre de situations familiales.

Cette organisation du travail permet d'assurer un suivi concernant les échéances judiciaires (dates d'échéances qui vont induire un travail de rédaction des bilans) et d'assurer un rôle d'interlocuteur privilégié avec l'éducateur d'Agence.

Cependant, chacun des professionnels est susceptible d'intervenir dans toutes les situations familiales, même celles dont il n'a pas la référence administrative.

¹⁵ Ibid. p. 13

Les référents administratifs assurent aussi le travail de collaboration avec les éducateurs d'Agences ou d'AEMO en les tenant informés du déroulement des visites médiatisées, quand cela est nécessaire, et de l'évolution des situations pour entrevoir les suites possibles.

Nous participons également à certaines instances du Service de l'Aide Sociale à l'Enfance : Commissions Enfance, Commissions d'Attribution...

Afin d'accueillir au mieux chacun et d'ajuster nos pratiques professionnelles en conséquence, nous considérons qu'il est nécessaire de pouvoir avoir des échanges liés à l'état émotionnel du parent et/ou de l'enfant.

En effet, nous avons conscience que ce qui se passe pendant les visites n'est pas déconnecté du reste de la journée. Un travail de transmission d'informations du lieu d'accueil vers le Service de visites médiatisées doit donc permettre d'assurer un accompagnement sécurisant pendant le temps de la visite.

En cas de manifestations de mal être des enfants (« boule au ventre », balancement du corps...), il est tout aussi indispensable pour les professionnels de communiquer avec les lieux d'accueil et de leur transmettre leurs observations.

Ainsi, lors de visites avec un nourrisson, il est indispensable de connaître les heures de prise du dernier biberon pour pouvoir accompagner le(s) parent(s) dans le repérage des signaux liés à la faim que l'enfant va exprimer.

Ces entretiens sont nommés « entretiens intermédiaires ou SAS » dans le cahier des charges.

Durant ces transmissions, l'équipe a le souci constant de préserver l'espace relationnel intime de la vie familiale.

Dans la plupart des situations, la présence de l'éducateur est rapprochée. Il participe de façon intégrante au groupe parent-enfant-professionnel. Les professionnels interagissent, proposent des supports, reformulent des propos, rappellent le cadre.

Parfois, ils oscillent entre cette proximité très rapprochée à plus de distance, cela afin de permettre aux parents de prendre toute leur place. Ces différentes modalités d'accompagnement (en présence rapprochée, à proximité, à distance) sont validées en amont lors de réunions d'équipe et sont organisées par les professionnels pendant l'accueil des familles.

La continuité de l'accompagnement s'inscrit également à travers les outils mis en place : logiciel permettant la traçabilité, agenda partagé, compte-rendu de visites, réunions d'équipe, projet personnalisé d'accompagnement. Cette organisation permet une cohérence et une continuité dans la prise en charge.

Toute situation fait l'objet de l'élaboration d'un projet d'accompagnement personnalisé (PPA). Il s'agit de reprendre les objectifs du Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) et de recueillir les attentes de l'enfant et de son/ses parent(s) visiteur(s).

Le recueil des attentes répond aux droits des usagers¹⁶. Il constitue « le droit de participation directe de l'utilisateur ou de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui le concerne ».

16 Art. L. 311-3 du CASF, 3° et 7°

« Ces attentes correspondent aux souhaits, désirs, envies, éléments de projets que les personnes forment elles-mêmes et proposent aux professionnels. Ces attentes peuvent être latentes, simplement ressenties, explicites ou implicites, mais elles existent toujours ».¹⁷

Les étapes de l'accompagnement :

1. L'accueil :

Il nous paraît important de mettre en lumière la fonction « accueil » dans le cadre du Service de Visites Médiatisées. En effet, cette fonction prend tout son sens et son importance, car il s'agit d'offrir à l'enfant et aux parents, mais aussi aux assistants familiaux ou éducateurs de maisons d'enfants, un accueil sécurisé, respectueux et chaleureux.

L'accueil, dans sa définition, signifie :

- Être présent, venir pour recevoir quelqu'un à son arrivée ;
- Admettre quelqu'un au sein d'un groupe ;
- En parlant d'une action, d'une attitude, indiquer la manière dont quelqu'un est accepté, reçu ;
- Recevoir quelqu'un, lui donner l'hospitalité pour un temps plus ou moins long ;
- Avoir la capacité de recevoir les gens, de les héberger.

Ces définitions indiquent plusieurs choses : l'accueil a une portée symbolique, mais il est aussi une action « vivante ». Celle-ci est déterminée par la volonté de l'accueillant et elle a des effets sur la personne accueillie.

L'agent d'accueil est le premier interlocuteur de la personne accueillie. Il se doit d'être à l'écoute, disponible et faire preuve d'empathie. En effet, il s'agit d'être présent pour l'autre, de le recevoir en tant que sujet, sans porter de jugements de valeurs.

Cette posture d'accueil se traduit par la nomination de la personne, son accueil physique, une communication verbale et non-verbale adaptée à chaque personne. Si le premier accueil revêt une importance toute particulière, les accueils successifs, durant la mesure d'accompagnement, vont l'être également.

L'agent d'accueil reçoit les personnes, évalue leur état présent, leur comportement et les oriente ensuite vers une salle d'attente. Cette évaluation permet de savoir si le parent visiteur est apte à effectuer la rencontre avec son enfant. Cette information représente une indication précieuse pour l'éducateur qui va engager la visite.

L'agent d'accueil peut également être amené à désamorcer des conflits naissants, des situations stressantes voire angoissantes, tant pour les parents que pour les enfants.

La répartition des personnes accueillies dans les différentes salles d'attente permet également le bon déroulement des rencontres (parents visiteurs – assistants familiaux).

L'agent d'accueil fait partie intégrante de l'équipe pluridisciplinaire. En participant aux réunions de synthèse, en ayant une bonne connaissance des dossiers, les problématiques familiales, il participe pleinement, à la sécurisation de la rencontre.

17

Les attentes de la personne et le projet personnalisé – ANESM – Décembre 2008 – p. 14.

Il est également au carrefour des informations reçues et au cœur même de la communication interne et externe. Il communique à l'équipe l'humeur des parents et des enfants à l'éducateur avant la visite, ce qui lui permet de s'adapter avant le démarrage de la rencontre.

2. L'admission :

Le chef de service participe à la commission d'attribution qui a lieu une fois par mois. La fiche d'attribution qui lui est remise lors de cette commission précise les objectifs visés concernant la situation.

Le secrétariat du Service de Visites Médiatisées ouvre un dossier. Le chef de service et le psychologue reçoivent l'éducateur d'Agence dans un premier temps, puis le (les) parent(s) concerné(s) par les visites.

Ce premier rendez-vous permet de recueillir des éléments sur l'histoire familiale, les origines du placement de l'enfant. Il permet également de recueillir les renseignements administratifs.

Le chef de service remet le livret d'accueil au(x) parent(s) et il est effectué une visite des locaux. Lors de ce premier rendez-vous, le Document Individuel de Prise en Charge est élaboré, signé et une copie est remis au(x) parent(s) concerné(s).

L'éducateur référent est responsable du dossier administratif, ainsi que de l'élaboration et de l'envoi du calendrier des visites médiatisées aux parents, aux lieux d'accueil et aux Agences départementales concernés.

3. Le temps de la visite :

Le temps de la visite médiatisée est le point d'orgue de cette mission d'accompagnement spécifique. Il est un temps de rencontre avec l'autre, propice à l'accueil, le contact, la mise en lien.

Il s'inscrit dans une observation active de la situation, de ce qui se joue et de ce qui se met en scène. L'éducateur n'est pas seulement en posture d'observation, mais il est acteur à part entière – sans toutefois prendre la place du parent visiteur.

Une fois vérifié que l'enfant est sécurisé – tant sur un plan physique que psychique – les compétences parentales sont repérées et utilisées.

Les objectifs de travail doivent être posés en amont. Ils doivent faire l'objet d'une réflexion collective en réunion, afin que l'intervention puisse être ajustée, que des supports de médiation puissent être utilisés, que des entretiens puissent être prévus en amont ou en aval.

4. L'échéance de la mesure – le temps du bilan :

L'échéance de la mesure signe le temps du bilan de l'intervention.

Il s'agit pour l'équipe pluridisciplinaire de reprendre les motifs qui ont conduit à la mise en place des visites médiatisées par le Magistrat pour enfants, mais également les modalités définies par la Direction Enfance Famille, et de faire un bilan de l'accompagnement (respect du calendrier initial, problématiques émergentes, évolution du lien parent-enfant...).

Ce bilan est validé par le chef de service puis transmis avant l'échéance de la mesure au RTEF concerné.

Il est à noter que ce sont sur ces observations, conclusions, propositions que s'appuiera non seulement la Direction Enfance Famille mais aussi le Magistrat pour Enfants pour acter une évolution possible des droits de visites médiatisées.

Dans le cadre de la démarche de co-évaluation, un bilan oral est fait avec le parent visiteur et son enfant – lorsque cela est possible – afin de faire le point sur la situation.

Les modalités spécifiques de l'accompagnement :

- **Les supports de médiation :**

Ils peuvent être de plusieurs sortes. Les visites médiatisées se font en intérieur, pour la majorité d'entre elles. Le Service dispose d'un grand nombre de jeux de sociétés, de jouets, de jeux d'éveil, d'espaces de détente (en intérieur et en extérieur), d'un coin repas-goûter.

Les visites sont mises en place afin de créer ou de maintenir un lien parent-enfant. Cela passe majoritairement par la communication mais ce lien peut également se mettre en place au moyen de jeux ou d'ateliers.

En effet, les jeux, les activités constituent un support de la relation parent-enfant/adolescent. Ils sont un moyen de communication et actent l'entrée dans la relation à l'autre, dans sa prise en compte.

Ils doivent se dérouler dans un environnement calme, favorisant la concentration, les stimulus auditifs ou visuels, la réceptivité de chacun.

Nous pouvons citer WINNICOTT¹⁸ qui considère que « il ne faut jamais oublier que jouer est une thérapie en soi. Faire le nécessaire pour que les enfants soient capables de jouer, c'est une psychothérapie qui a une application immédiate et universelle ; elle comporte l'établissement d'une attitude sociale positive envers le jeu » [1975]

Le jeu permet à l'enfant de se construire, d'être à l'écoute, de développer un goût, un intérêt, une pensée, d'entrer en lien avec l'autre : « le jeu permet la rencontre de soi, la rencontre de l'autre ».

Par le jeu et dans le jeu, « l'enfant est acteur de sa propre construction identitaire ; par le jeu et dans le jeu, l'enfant est sujet. Etre sujet, c'est être dans une relation à l'autre ».

Enfin, « le jeu est un fait social : il s'inscrit dans des projections collectives, dans une image de l'enfant, dans une représentation de sa place dans l'éducation ».

Il existe des jeux pour accompagner les parents dans leur parentalité. Si la place du jeu est favorable au bon développement psychologique de l'enfant, elle l'est également pour ce qui est de la médiatisation du lien parent-enfant. Le jeu peut aider à verbaliser et à prendre plaisir à faire quelque chose ensemble.

Par le jeu, l'enfant pourra laisser apparaître ses désirs, mais aussi ses identifications, ses angoisses ainsi que ses mécanismes de défense.

Les ateliers sont pensés individuellement, suivant les attentes et les capacités de chacun. Il peut s'agir d'ateliers de cuisine, de soins du visage (pour les mamans et les adolescentes) ou de soins de manucure (lorsque la communication ou le rapport à son corps est plus difficile).

Toutes ces activités laissent la place à l'imaginaire et donnent à voir que quelque chose est possible, modulable. Elles laissent trace de cette rencontre.

18

D. W. WINNICOT (1896-1971) – Pédiatre et psychanalyste britannique.

Dans tous les cas, nous remarquons un enthousiasme de la part des enfants de partager un moment privilégié avec le parent visiteur. Ce moment partagé permet au parent de reprendre sa posture, son rôle.

Les visites peuvent se faire aussi sur l'extérieur, en fonction des besoins et des demandes. Cela est évalué en équipe et l'Agence en est informée. Les parents aiment pouvoir partager avec leur enfant un temps sur l'extérieur, pour un repas, une activité ludique, se balader, aller faire les magasins, ou aller chez le coiffeur etc.

• **Le travail d'accompagnement avec les parents présentant un handicap :**

Nous recevons un public divers et il arrive régulièrement de recevoir des parents visiteurs présentant un handicap (physique, intellectuel, psychique).

Notre rôle consiste alors à les accompagner, à les soutenir dans la relation avec leur enfant, dans le respect de leur individualité.

Il est également nécessaire d'être à l'écoute de l'enfant afin de veiller à la qualité de ce lien, de cette relation.

"Bien souvent, ce sont des situations méconnues, les enfants ne sont pas reconnus comme des « aidants » mais ils le sont malgré eux."¹⁹

En effet, " les incapacités intellectuelles vont limiter les habiletés cognitives mais aussi sociales et adaptatives, ce qui va générer un stress chez les parents. La pauvreté, l'absence d'un conjoint et l'isolement social vont représenter des circonstances aggravantes."²⁰

Cette complexité doit-être évaluée afin d'accompagner ce temps de rencontre et apporter des outils, des supports adaptés pour enrichir ou stimuler une visite médiatisée afin de créer ou recréer une relation parent-enfant.

Une situation de handicap peut être temporaire ou s'inscrire dans un temps plus long. Bien souvent la situation de handicap perdure au-delà de la mesure. Il est donc nécessaire de repérer cette particularité pour adapter la prise en charge tout au long du temps de la rencontre.

Une approche pluridisciplinaire en réunion d'équipe est nécessaire pour travailler sur le projet individualisé. Ce projet doit dans la mesure du possible tisser des liens avec les services, les institutions gravitant autour du parent en situation de handicap.

L'enjeu de notre service est de repérer les difficultés rencontrées par le parent pour apporter une réponse adaptée et répondant aux besoins.

La situation de handicap du parent, notamment le handicap intellectuel et psychique, vient complexifier la rencontre, l'accompagnement et nécessite pour le professionnel qui mènent les rencontres :

- o De s'adapter davantage à la situation et au parent, qui a plus de difficulté à comprendre les besoins fondamentaux de l'enfant, à être autonome, à comprendre l'environnement dans lequel il se trouve, à se repérer dans le temps... ;
- o De prendre plus de temps avec le parent, d'être encore plus patient qu'à l'habitude, pour lui expliquer les choses, avant et après les visites, et répéter si nécessaire ;

¹⁹ Être parent et en situation de handicap : des idées reçues à quelques réalités-Françoise Peille, psychologue clinicienne - <https://www.cairn.info/revue-empan-2016-4-page-89.htm>

²⁰ Être parent et en situation de handicap : des idées reçues à quelques réalités-Bertrand Coppin Responsable du laboratoire de recherche padi (Parentalité difficile), directeur du centre de formation d'éducateurs de Saint-Omer - <https://www.cairn.info/revue-reliance-2007-4-page-88.htm?contenu=article>

- o D'adapter sa communication avec le parent, de vérifier sa bonne compréhension, de mesurer ses potentialités et ses difficultés dans la relation avec son enfant ;
- o D'être en lien avec les organismes médico sociaux qui peuvent accompagner le parent dans son quotidien. Cela va permettre d'accompagner le parent et l'enfant dans une certaine globalité ;
- o D'amener l'enfant à accepter cette situation et apprendre à vivre avec des parents en situation de handicap, tout en évitant la stigmatisation de ces derniers ;
- o De moduler l'accompagnement à l'intérieur, pour mieux préparer la relation à l'extérieur des murs (loin des limites sécurisantes du Service de Visites Médiatisées).

- **La prise en charge des 0 – 3 ans :**

Avec les visites médiatisées ordonnées pour les jeunes enfants (0 à 3 ans) se pose d'emblée la question du lien d'attachement et des imagos parentaux. Les enfants confiés peuvent présenter des troubles de l'attachement, se caractérisant par une rupture des liens mère-enfant dans les premiers jours/mois de la vie de ce dernier.

Ces troubles de l'attachement surviennent également en cas de négligences, carences de soins, manque d'attention, voire maltraitances.

Les travaux de John BOWLBY sur les théories de l'attachement peuvent venir éclairer nos réflexions et permettre l'ajustement des pratiques professionnelles.

En effet, John BOWLBY, a étudié dès les années 40 le comportement et le développement des enfants séparés de leurs familles. Il a rendu, en 1951, un rapport à l'Organisation Mondiale de la Santé, fruit de ses observations des orphelins en Europe et aux Etats-Unis.

C'est suite à ces observations qu'il va élaborer les bases des théories sur l'attachement, qui vont être reprises par nombre de psychologues, psychanalystes, pédiatres et thérapeutes et faire l'objet de réflexions et de débats aujourd'hui encore.

Chez le tout jeune enfant, les professionnels du Service vont être confrontés au lien d'attachement et aux processus inconscients à l'œuvre.

En effet, le besoin de sécurité, que l'on retrouve à tous les âges de la vie, est primordial dans la période de la petite enfance. Il constitue une des conditions de la santé et du bon développement de l'enfant.

Le professionnel, dans sa fonction de création/de maintien du lien, doit être en mesure de considérer, de détecter l'état émotionnel et les besoins physiologiques du petit enfant, lors de la visite, mais aussi en amont et en aval.

Ainsi, si le parent n'arrive pas à entrer en relation avec son tout jeune enfant, il appartient au professionnel de l'y aider, de l'accompagner, sans jamais s'immiscer dans la relation, « prendre sa place ». Il s'agit d'aider le parent en difficulté, mais jamais ne le suppléer. Cette aide peut prendre la forme d'un conseil, d'un guidage, d'une proposition, d'une explication.

Dès lors, la responsabilité du professionnel vis-à-vis de sa mission est engagée et son attention est mobilisée sur le bien-être (physique, physiologique et psychologique) de l'enfant en même temps que sur la relation enfant-parent.

Dans les situations où le parent présente un handicap psychique, toute l'attention du professionnel est requise. En effet, les angoisses et ressentis de morcellement d'un parent souffrant de schizophrénie, par exemple, peuvent être extrêmement envahissants pour un nourrisson qui est lui-même dans des processus psychiques archaïques.

Dans ces cas, la visite médiatisée est effectuée par deux professionnels pour garantir la sécurité du parent et de l'enfant et contenir tout débordement possible.

Le passage de bras entre le lieu d'accueil et le parent est aussi primordial, tant pour l'enfant que pour le parent visiteur. Le professionnel doit rassurer l'enfant et lui insuffler un sentiment de sécurité de base si le parent n'est pas en capacité de le faire.

Lorsque la séparation peut être angoissante (notamment autour des 8 mois), des objets transitionnels sont mis en place. Le professionnel fait office, dans ses conditions, de passeur et d'adulte ressource pour l'enfant. Ce contexte a pour visée que soit établie, dans le meilleur des cas, un climat ou une relation de confiance dans l'intérêt de l'enfant.

Enfin, le lien avec le lieu d'accueil est primordial afin de connaître les habitudes et les nécessités de l'enfant et ne pas entraver son développement.

Les temps de nourrissage et de change sont des moments privilégiés pour ces visites. C'est en apportant ces soins que le parent entre en relation avec son enfant. C'est une ouverture à la rencontre corporelle, sensorielle et psychique – essentielle pour l'un et l'autre.

Pour cela, le Service doit offrir un cadre et des conditions d'accueil chaleureuses et sécurisantes.

Outre ce cadre rassurant et chaleureux, les professionnels se doivent de travailler ce lien parent-enfant, non seulement avec les protagonistes directs, mais aussi avec les lieux d'accueil, notamment les assistants familiaux.

En effet, un respect et une reconnaissance des compétences respectives de chacun sont nécessaires afin que chacun soit rassuré et conforté dans ses rôles et fonctions.

De même, établir une relation de confiance permet aux parents et aux personnes entourant l'enfant de reconnaître les compétences respectives de chacun et de s'apporter un soutien mutuel au bénéfice de ce dernier.

- **Les entretiens formels et informels :**

Ils constituent un espace de parole, de réajustement, d'apaisement.

A l'initiative du professionnel, du parent, voire de l'enfant ou du lieu d'accueil, ils permettent un échange souvent nécessaire.

Enfin, en termes de développement de projet, nous notons l'émergence de nouveaux besoins au sein du Service de Visites Médiatisées et proposons le développement de prestations :

- **Les visites médiatisées pour les parents incarcérés :**

Celles-ci peuvent s'exercer pendant la détention comme le préconise la Convention Européenne des Droits de l'Enfant. Les intervenants du Service de Visites Médiatisées peuvent être amenés à réaliser des visites médiatisées en prison concernant les enfants confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance.

Ces visites demandent un accompagnement spécifique du parent et de l'enfant.

L'équipe de l'Espace Parentèle s'inscrit dans cette démarche en proposant ce type de visites.

Si cette proposition était retenue, il conviendrait qu'elle puisse s'assortir de moyens humains supplémentaires ;

Les visites fratrices médiatisées :

Le Service est confronté à des visites médiatisées pour fratries, parfois nombreuses (cinq enfants).

Certaines de ces visites concernent des situations familiales très complexes, nécessitant la présence de deux intervenants en continu.

En effet, dans les situations où les fratries confiées au Service à l'Aide Sociale ne bénéficient pas d'un seul et unique lieu d'accueil, il nous apparaît nécessaire de pouvoir maintenir leurs liens et de favoriser les rencontres avec le ou les parent(s).

Claire NEIRINCK rappelle que « en principe, les frères et sœurs doivent former un ensemble affectif protégé : ils doivent avoir tout à la fois les relations entre eux et avec leurs parents. »

Les visites accompagnées à domicile :

Le Service souhaiterait pouvoir développer de nouvelles modalités de visites médiatisées : la visite médiatisée au domicile des parents.

Ces modalités particulières requièrent l'accord de principe préalable du RTEF concerné.

Elles viendraient répondre à certains besoins repérés, comme recevoir l'enfant lors de temps particuliers (goûter, anniversaire...).

Elles permettraient une plus-value en termes d'évaluation de la situation et des liens familiaux et préparer un éventuel retour au domicile.

Ces projets de développements font l'objet d'une évaluation et répondent aux besoins repérés sur le terrain.

Il nous paraît essentiel qu'ils puissent trouver une résonance auprès des instances tutélaires afin qu'ils puissent prendre toute leur place au sein du dispositif de Visites Médiatisées.

J. LES INSTANCES DE RÉFLEXION ET D'ÉLABORATION :

Les réunions pluridisciplinaires :

Dévolues aux échanges pluridisciplinaires concernant les situations accompagnées et les problématiques rencontrées, elles se déroulent de manière hebdomadaire et réunissent l'ensemble des professionnels du Service.

L'équipe pluridisciplinaire constitue le socle de l'intervention en termes techniques. Elle permet cette notion de « regards croisés » œuvrant pour une mission commune.

Les séances d'analyse de la pratique :

Le Service de Visites Médiatisées a mis en place des séances d'analyse des pratiques professionnelles effectuées par un intervenant extérieur (psychologue clinicien) à raison d'une fois par mois.

Les participations aux groupes de travail internes au SOAE :

Le SOAE a mis en place diverses instances de réflexion et de participation, qui s'inscrivent dans une dynamique participative (Groupe QVT, Groupe Bienveillance, Groupe Projet...). Les professionnels du Service de Visites Médiatisées peuvent s'inscrire et participer à ces groupes de travail.

Les participations aux journées d'information et de formations :

Le Service de Visites Médiatisées veille à favoriser la participation des professionnels sur des journées d'information et de formation thématiques et techniques.

Ces formations ont pour visée une montée en compétences des professionnels et permettent une veille en leurs domaines.

K. LES PROFESSIONNELS ET LES COMPÉTENCES MOBILISÉES

Le Service de Visites Médiatisées est constitué d'une équipe pluridisciplinaire :

- 0,54 ETP chef de service
- 0,40 ETP psychologue
- 0,40 ETP secrétariat
- 2,80 ETP éducateurs spécialisés
- 0,06 ETP agent de service

Le chef de service :

Il est garant du bon fonctionnement du Service en organisant et coordonnant le travail de son équipe au regard des missions confiées.

Il travaille en étroite collaboration avec le psychologue du Service.

Il inscrit sa mission dans une prévention de la maltraitance et une promotion de la bientraitance tant à l'égard des personnes accompagnées qu'à l'égard des professionnels.

Il veille à la sécurité des personnes et des biens.

Il est un recours permanent et peut recevoir, si besoin est, parents et enfants.

Il veille au respect des droits de la Personne (enfants, familles), notamment en termes d'information et de confidentialité.

Il veille à inscrire les missions du Service dans une démarche éthique et respectueuse des Personnes et de leurs besoins.

Le psychologue :

La fonction du psychologue vient signifier et rappeler la part psychologique dans l'accompagnement des enfants, adolescents et adultes accueillis dans une mesure de visite médiatisée.

Le psychologue est à l'écoute et en observation de la singularité des sujets accueillis et de la dynamique familiale.

Le psychologue est à l'écoute de ce que dit l'équipe, de ce qu'elle ressent au fil des visites et il favorise la prise de recul et la réflexion. Ainsi il aide à questionner voire changer les représentations sur la famille. Il participe aussi, et avec l'équipe, à modifier les représentations des parents vis-à-vis du dispositif de l'Aide Sociale à l'Enfance et de leur enfant et ce, pour transformer leur lien avec ce dernier.

Le psychologue ouvre des espaces de parole pour les membres de la famille (parent et/ou enfant) afin de favoriser un cheminement sur l'histoire de vie, un vécu difficile et/ou un fonctionnement relationnel sans jugement et dans un endroit sécurisé. La finalité est de permettre une rencontre différente entre le parent et son enfant.

Ses missions peuvent se décliner comme telles :

- Entretiens familles (parents, enfants) ;
- Soutien de l'équipe en temps individuels pour évoquer les problématiques familiales ;
- Interventions ponctuelles (en rapproché ou distancié) sur une rencontre si besoin ;
- Participation aux réunions d'équipe et aux entretiens d'admission ;
- Temps d'échange avec le chef de service ;

- Temps de lecture, de réflexion et d'écriture pour les bilans et autres écrits professionnels.

Les professionnels éducatifs :

Le travail des professionnels est donc rattaché à :

- La présence plus ou moins constante auprès des parents et des enfants lors des visites ;
- L'accompagnement de la relation enfant parent, la gestion des tensions et le malaise des protagonistes s'il y a ;
- La gestion des préparations des visites ultérieures ;
- L'organisation matérielle des différents lieux d'accueil des parents dans les locaux ;
- La rédaction des synthèses et bilan de visites ;
- Assurer le suivi des situations familiales rencontrées (entretiens, compte-rendu, courriers, attestations, plannings de visites...) ;
- Proposer des entretiens à des parents pour les soutenir ou les remobiliser dans leur rôle face à leur(s) enfant(s), en lien avec le psychologue si besoin ;
- Participer si besoin à la mise en place d'activités lors des visites de soutien à destination des parents ;
- Participer aux temps d'échanges et de réflexion avec les autres membres de l'équipe, en réunion ;
- Participer à l'analyse de la pratique professionnelle ;
- Participer à l'organisation de la vie du service ;
- Rendre compte de ses activités au chef de service ;
- Disposer de connaissances et de compétences portant sur le développement et les besoins fondamentaux de l'enfant ainsi que sur la fonction parentale et les situations familiales. Il doit en outre connaître les conséquences des carences, négligences et maltraitements sur l'enfant.

L'agent d'accueil/secrétaire :

L'agent d'accueil/secrétaire a pour missions :

- Accueil téléphonique et physique des usagers du service et des partenaires, travaux de secrétariat
- Communiquer par mail au tribunal judiciaire les bilans des situations familiales
- Transmettre les informations à l'équipe éducative
- Etre en lien avec les secrétariats des différents partenaires de la structure ;
- Ouverture et tenue des dossiers
- Tenir à jour les stocks de matériels en lien avec la chef de service ;
- Rédaction d'écrits professionnels ;
- Etre en soutien de l'équipe éducative si besoin en terme administratif.

L. LES PARTENARIATS

Le Service de Visites Médiatisées est en lien direct avec les Agences départementales pour ce qui concerne les enfants confiés.

Il est en lien avec le Service d'AEMO pour ce qui concerne les visites médiatisées.

Le Service de Visites Médiatisées est en lien avec les différents partenaires-réseaux du biterrois œuvrant dans les missions de soutien à la parentalité.

Il a pour volonté de développer ces partenariats opérationnels dans le cadre du Pôle Prévention-Protection-Parentalité de l'Adages.

M. LA DÉMARCHE QUALITÉ

Le Service de Visites Médiatisées s'inscrit dans la démarche qualité du SOAE.

La dernière évaluation externe du Service a permis l'élaboration d'un plan d'actions d'amélioration actualisé, propre au service, même si certaines actions transversales rejoignent le plan d'action plus global du SOAE.

Le SOAE s'est doté d'un Comité de Pilotage. Celui-ci est conduit par le directeur de l'établissement. Il est composé d'un représentant de chaque service et de l'attaché de direction « Qualité-Projets ». Il a pour mission de suivre le plan d'action et la mise en place des actions correctives.

L'attaché de direction « Qualité-Projets » endosse la fonction de référent-qualité du SOAE.

Le SOAE s'inscrit dans le référentiel d'évaluation tel que défini par le cadre réglementaire.

En termes de développement de projets :

Nous notons l'émergence de nouveaux besoins et proposons le développement de prestations :

- **Les visites médiatisées pour les parents incarcérés :**

Celles-ci peuvent s'exercer pendant la détention comme le préconise la Convention Européenne des Droits de l'Enfant. Les intervenants du Service de Visites Médiatisées peuvent être amenés à réaliser des visites médiatisées en prison concernant les enfants confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance.

Ces visites demandent un accompagnement spécifique du parent et de l'enfant.

L'équipe de l'Espace Parentèle s'inscrit dans cette démarche en proposant ce type de visites.

Si cette proposition était retenue, il conviendrait qu'elle puisse s'assortir de moyens humains supplémentaires ;

- **Les visites fratries médiatisées :**

Le Service est confronté à des visites médiatisées pour fratries, parfois nombreuses (cinq enfants).

Certaines de ces visites concernent des situations familiales très complexes, nécessitant la présence de deux intervenants en continu.

En effet, dans les situations où les fratries confiées au Service à l'Aide Sociale ne bénéficient pas d'un seul et unique lieu d'accueil, il nous apparaît nécessaire de pouvoir maintenir leurs liens et de favoriser les rencontres avec le ou les parent(s).

Claire NEIRINCK rappelle que « en principe, les frères et sœurs doivent former un ensemble affectif protégé : ils doivent avoir tout à la fois les relations entre eux et avec leurs parents. »

- **Les visites accompagnées à domicile :**

Le Service souhaiterait pouvoir développer de nouvelles modalités de visites médiatisées : la visite médiatisée au domicile des parents.

Ces modalités particulières requièrent l'accord de principe préalable du RTEF concerné.

Elles viendraient répondre à certains besoins repérés, comme recevoir l'enfant lors de temps particuliers (goûter, anniversaire...).

Elles permettraient une plus-value en termes d'évaluation de la situation et des liens familiaux et préparer un éventuel retour au domicile.

Ces projets de développements font l'objet d'une évaluation et répondent aux besoins repérés sur le terrain.

Il nous paraît essentiel qu'ils puissent trouver une résonance auprès des instances tutélaires afin qu'ils puissent prendre toute leur place au sein du dispositif de Visites Médiatisées.

3. Bilan du précédent projet

d'établissement (objectif par objectif) et du contexte actuel

Le Service de Visites Médiatisées s'était précédemment inscrit dans les orientations stratégiques du SOAE, à savoir :

- Le développement des droits des usagers
- La formalisation des pratiques professionnelles
- La mise en place de partenariats opérationnels
- L'investigation des champs connexes à la protection de l'enfance
- L'accompagnement des salariés
- Le développement de références théoriques diversifiées
- La poursuite d'une démarche d'évaluation dynamique, participative et pérenne

Il se donne à ce jour de nouvelles orientations en lien avec le projet associatif.

4. Les orientations stratégiques du

projet d'établissement 2021-2025 en cohérence avec le projet associatif

Engagements		Actions	Fiche action
1	INNOVATION ET DIVERSIFICATION DE L'OFFRE DE SERVICE	- Développer le Service de Visites Médiatisées	N°1
2	RENFORCEMENT DU DROIT DES USAGERS	- Numériser le dossier de l'utilisateur	N°2
		- Améliorer la formalisation et la traçabilité	N°3
3	OPTIMISATION DES PARTENARIATS OPERATIONNELS	- Optimiser les partenariats opérationnels concernant les volets d'accès au droit et à l'information et les volets concernant le soutien à la parentalité	N°4
4	RENFORCEMENT DE LA COMMUNICATION INTRNE ET EXTERNE	- Renforcer la politique de communication interne et externe	N°5
5	ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS	- Respecter le calendrier des entretiens professionnels	N°6
		- Favoriser la participation des professionnels aux journées d'information et de formation	N°7
6	RENFORCER LA SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS	- Veiller à la sécurité des personnes et des biens	N°8
		- Veiller à la sécurité informatique	N°9

A. PLAN D' ACTIONS

Fiche action n°1	Objectif opérationnel : Développer le Service de Visites Médiatisées Echéance : Décembre 2022 Responsable institutionnel : Chef de Service + Direction
Fiche action n°2	Objectif opérationnel : Numériser le dossier de l'utilisateur Echéance : Janvier 2022 Responsable institutionnel : Chef de service
Fiche action n°3	Objectif opérationnel : Améliorer la formalisation et la traçabilité Echéance : Janvier 2022 Responsable institutionnel : Chef de service
Fiche action n°4	Objectif opérationnel : Optimiser les partenariats opérationnels concernant les volets d'accès au droit et à l'information et les volets concernant le soutien à la parentalité Echéance : Septembre 2022 Responsable institutionnel : Chef de service + Attachée de direction QP
Fiche action n°5	Objectif opérationnel : Renforcer la politique de communication interne et externe Echéance : Décembre 2022 Responsable institutionnel : Chef de service + Attachée de Direction QP
Fiche action n°6	Objectif opérationnel : Respecter le calendrier des entretiens professionnels Echéance : Décembre 2021 Responsable institutionnel : Chef de service + Attachée de Direction QP
Fiche action n°7	Objectif opérationnel : Favoriser la participation des professionnels aux journées d'information et de formation Echéance : 2021-2025 Responsable institutionnel : Chef de service
Fiche action n°8	Objectif opérationnel : Veiller à la sécurité des biens et des personnes Echéance : Décembre 2021 Responsable institutionnel : Chef de service + Direction
Fiche action n°9	Objectif opérationnel : Veiller à la sécurité informatique Echéance : Décembre 2021 Responsable institutionnel : Chef de service + Direction

B. FICHES ACTIONS (incluant les critères d'évaluation de chaque action)

Fiche action n°1

Développer le Service de l'Espace Rencontre

Objectifs

Elargir l'offre de service

Lien avec le projet associatif

- Promouvoir les droits fondamentaux des personnes en situation de vulnérabilité
- Adapter l'offre d'accompagnement en s'inscrivant dans notre environnement
- Expérimenter pour répondre à de nouveaux besoins

Lien avec le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM)

Les actions à entreprendre

- Mener une réflexion sur un possible développement de l'offre de service
- Communiquer sur ces nouvelles actions
- Mettre en adéquation les moyens financiers, matériels et humains avec les nouvelles actions

Les moyens à mobiliser

- Chef de service
- Direction

Les échéances

Décembre 2022

Les critères d'évaluation

- Groupes de travail dédiés
- Actions de développement mises en place
- Actions de communication

Le pilote de la fiche action

Chef de Service + Attachée de Direction Qualité-Projets.

Fiche action n°2

Numériser le dossier de l'utilisateur

Objectifs	Améliorer la gestion du dossier de l'utilisateur Améliorer la traçabilité des suivis Répondre à la réglementation en vigueur Sécuriser les données
Lien avec le projet associatif	<ul style="list-style-type: none">- Promouvoir les droits fondamentaux des personnes en situation de vulnérabilité- Délivrer des prestations de qualité- Sécuriser et mettre en conformité les données
Lien avec le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM)	
Les actions à entreprendre	<ul style="list-style-type: none">- Former les professionnels concernés- Numériser les dossiers- Définir les modes de formalisation et de traçabilité- Définir les modalités d'accès, de gestion et de clôture des dossiers
Les moyens à mobiliser	<ul style="list-style-type: none">- Chef de service et Professionnels- Logiciel adapté
Les échéances	Janvier 2022
Les critères d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">- Formation des professionnels- Procédures dédiées- Nbre de dossiers numérisés/Nbre total de dossiers
Le pilote de la fiche action	Chef de Service + Attachée de Direction Qualité-Projets.

Fiche action n°3

Améliorer la formalisation et la traçabilité

Objectifs

Elaborer ou améliorer les supports à destination interne et externe
Répondre au cadre réglementaire
Améliorer l'information et la communication interne et externe
Améliorer la traçabilité des actions

Lien avec le projet associatif

- Promouvoir les droits fondamentaux des personnes en situation de vulnérabilité
- Délivrer des prestations de qualité
- Sécuriser et mettre en conformité des données

Lien avec le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM)

Les actions à entreprendre

- Former les professionnels concernés
- Entrer les données
- Définir les modalités d'accès, de gestion et de clôture des dossiers

Les moyens à mobiliser

- Chef de service et Professionnels

Les échéances

Janvier 2022

Les critères d'évaluation

- Formation des professionnels
- Procédures dédiées

Le pilote de la fiche action

Chef de Service + Attachée de Direction Qualité-Projets

Fiche action n°4

Développer les partenariats opérationnels concernant les volets d'accès au droit et à l'information et les volets concernant le soutien à la parentalité

Objectifs

Mettre en place des partenariats opérationnels répondant aux besoins des usagers et des professionnels

Lien avec le projet associatif

- Promouvoir les droits fondamentaux des personnes en situation de vulnérabilité
- Délivrer des prestations de qualité
- Adapter l'offre d'accompagnement en s'inscrivant dans notre environnement
- Expérimenter pour répondre à de nouveaux besoins

Lien avec le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM)

Les actions à entreprendre

- Repérer les partenariats répondant aux besoins du Service de l'Espace Rencontre
- Développer les actions de communication
- S'inscrire dans le réseau-partenariat existant

Les moyens à mobiliser

- Chef de service
- Professionnels

Les échéances

Septembre 2022

Les critères d'évaluation

- Annuaire partenariat
- Nombre d'actions menées
- Nombre de rencontres effectuées

Le pilote de la fiche action

Chef de Service + Attachée de Direction Qualité-Projets

Fiche action n°5

Renforcer la politique de communication interne et externe

Objectifs	Renforcer et optimiser la communication interne Renforcer et optimiser la communication externe
Lien avec le projet associatif	<ul style="list-style-type: none">- Promouvoir les droits fondamentaux des personnes en situation de vulnérabilité- Délivrer des prestations de qualité- Communiquer au service de notre action- Disposer des Systèmes d'Information à hauteur des enjeux
Lien avec le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM)	
Les actions à entreprendre	<ul style="list-style-type: none">- Maintenir un haut niveau de communication et d'information en interne auprès des professionnels (réunions, notes d'information, mails...)- Maintenir un haut niveau de communication externe en utilisant les supports et outils adaptés (rencontres, mails, échanges téléphoniques...)- Améliorer les outils et les supports : site internet, diffusion projet de service, livret accueil, documents de présentation du Service, communications partenaires
Les moyens à mobiliser	<ul style="list-style-type: none">- Chef de service- Attachée de direction Qualité-Projets- Service de communication Adages
Les échéances	Décembre 2022
Les critères d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">- Supports de communication finalisés et opérationnels- Nombre de réunions professionnelles- Nombre de rencontres partenaires- Procédures dédiées
Le pilote de la fiche action	Chef de Service + Attachée de Direction Qualité-Projets

Fiche action n°6

Respecter le calendrier des entretiens professionnels

Objectifs	Respecter le cadre réglementaire Accompagner les professionnels
Lien avec le projet associatif	- Mobiliser des ressources humaines au service du projet
Lien avec le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM)	
Les actions à entreprendre	- Mettre en place une traçabilité des entretiens professionnels (calendrier – tableau de bord) - Traiter les supports dans le cadre de la politique RH (rapport social/GPEC)

Les moyens à mobiliser	- Moyens humains : Chef de Service + Direction
------------------------	--

Les échéances	Décembre 2021
---------------	---------------

Les critères d'évaluation	- Calendrier des entretiens professionnels - Tableau de suivi des entretiens professionnels - Pourcentage d'entretiens réalisés/prévisionnel - Supports des entretiens professionnels - Rapport activité - Rapport social - GPEC
---------------------------	---

Le pilote de la fiche action	Chef de Service
------------------------------	-----------------

Fiche action n°7

Favoriser la participation des professionnels aux journées d'information et de formation

Objectifs

Respecter le cadre réglementaire des missions confiées
Accompagner les professionnels dans les évolutions législatives, réglementaires et sociétales
Favoriser une réflexion permanente en lien avec les évolutions législatives et sociétales
Favoriser les échanges inter-associatifs au bénéfice du projet de service et du développement partenarial

Lien avec le projet associatif

- Mobiliser des ressources humaines au service du projet

Lien avec le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM)

Les actions à entreprendre

- Evaluer les besoins des professionnels et du Service en termes d'information et de formation
- Inscrire les professionnels sur des journées d'information et de formation selon un calendrier défini préalablement et une validation de la Direction (pertinence des choix, coûts financiers)

Les moyens à mobiliser

- Moyens humains : Chef de Service + Direction

Les échéances

2021-2025

Les critères d'évaluation

- Evaluation des besoins
- Calendrier des journées d'information et de formation
- Plan de formation
- Participation aux formations réalisées/prévues

Le pilote de la fiche action

Chef de Service

Fiche action n°8

Veiller à la sécurité des personnes et des biens

Objectifs	<ul style="list-style-type: none">- Répondre à la réglementation en vigueur- Respecter le droit des usagers- Accompagner les professionnels
Lien avec le projet associatif	<ul style="list-style-type: none">- Délivrer des prestations de qualité- Mobiliser des ressources humaines au service du projet- Disposer des Systèmes d'Information à hauteur des enjeux
Lien avec le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM)	
Les actions à entreprendre	<ul style="list-style-type: none">- Sensibiliser les professionnels- Mener des actions de prévention et de formation- Elaborer des procédures dédiées

Les moyens à mobiliser	- Chef de Service + Direction
------------------------	-------------------------------

Les échéances	Décembre 2021
---------------	---------------

Les critères d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">- Nombre d'actions mises en place en termes de sensibilisation et/ou de formation- Procédures dédiées
---------------------------	--

Le pilote de la fiche action	Chef de Service + Attachée de Direction Qualité-Projets
------------------------------	---

Fiche action n°9

Veiller à la sécurité informatique

Objectifs

- Sécuriser et mettre en conformité les données de la Personne
- Sécuriser les données informatiques liées à l'activité du Service

Lien avec le projet associatif

- Disposer des Systèmes d'Information à hauteur des enjeux

Lien avec le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM)

Les actions à entreprendre

- Mettre en place le nouveau logiciel dédié
- Vérifier la sécurité et la mise en conformité des données en lien avec le référent CNIL associatif
- Vérifier la prise de connaissance par les professionnels de la Charte informatique associative
- Veiller au respect des bonnes pratiques en termes de sécurité informatique
- Elaborer des procédures dédiées

Les moyens à mobiliser

- Chef de Service
- Secrétariat
- Direction

Les échéances

Décembre 2021

Les critères d'évaluation

- Conformité du dossier informatisé de l'utilisateur
- Procédures

Le pilote de la fiche action

Chef de Service + Attachée de Direction Qualité-Projets + Attachée de Direction FRH

5. Méthodologie d'élaboration du nouveau projet de service

Etapes clés	Date	Mission dans l'élaboration/ actualisation du PE/PS	Composition
Mise en place d'un Comité de pilotage	2021	SUIVI	Membre du COPIL
Constitution de groupe de travail	Nombre de réunions : 4	ELABORATION	Chef de Service Professionnels Attachée de direction
Consultation du CVS	Sans objet	---	---
Consultation du CSE	18/11/2021	APPROBATION	Membres du CSE
Présentation aux instances associatives	Bureau : 07/12/2021	VALIDATION	Membres du bureau
	CA : 16/12/2021	VALIDATION	Membres du CA

**EXTRAIT DES DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DU 16/12/2021**

OUVERTURE DE LA SEANCE

Le Conseil d'Administration de l'Adages s'est réuni le 16/12/2021 à 17h30, en visio Conférence, sous la présidence de Monsieur Jean Bernard DUBOIS.

PARTICIPATION :

A titre délibératif : 17 participants dont 2 représentés

A titre consultatif : 15 participants

Début de l'extrait

.../...

Point 3 SOAE Visite médiatisée : Approbation du projet de service 2021-2025

Pièces adressées au moment de la convocation :

- *Projet de service SOAE Visites médiatisées*

- *Projet de service SOAE Espace rencontre*

Pour le point 3 :

Résolution :

Après avoir délibéré, le Conseil d'administration approuve à l'unanimité le projet de service du SOAE Visites médiatisées 2021-2025, tel qu'il a été présenté.

Le conseil d'administration autorise le Directeur général et le Directeur d'établissement à le transmettre aux autorités compétentes.

.../... Fin de l'extrait

De tout ce que dessus, il est dressé procès-verbal.



Pour extrait certifié conforme aux registres,
Fait à Montpellier,
Le 05/01/2022 Le Secrétaire Général
Bernard BARRAL



ASSOCIATION DE DÉVELOPPEMENT D'ANIMATION & GESTION D'ÉTABLISSEMENTS SPÉCIALISÉS

www.adages.net

SIEGE SOCIAL

1925, rue Saint Priest
34 090 Montpellier

Tel : 04 67 10 40 00