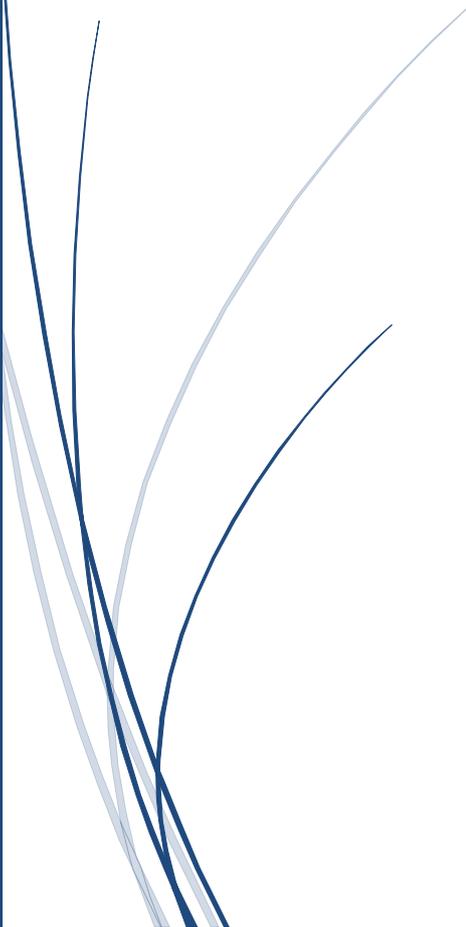


09/01/2023

# Point Rencontre

Concept socio-éducatif



## **Table des matières**

1.	Introduction.....	3
1.1	Historique.....	3
1.2	Description de la clientèle visée.....	3
2.	Accompagnement individualisé.....	3
2.1	Horaires d'ouverture.....	3
2.2	Planification éducative – Mission et objectifs.....	4
2.3	Moyens pédagogiques.....	5
2.3.1	Les étapes d'une admission.....	5
2.3.2	Règlement interne, droits et devoirs.....	6
2.3.3	Règles supplémentaires à l'unité.....	6
2.3.4	Sanctions.....	9
2.4	Prévention et thèmes spéciaux.....	9
2.5	Organisation des loisirs.....	9
3.	Travail avec la famille.....	9
3.1	Postures de l'intervenant-e.....	10
3.2	La séparation avec le parent gardien.....	10
3.3	Le temps de battement.....	11
3.4	Les retrouvailles avec le parent visiteur et la visite.....	12
3.5	La séparation avec le parent visiteur et retrouvailles avec le parent gardien.....	14
4.	Protection.....	14
4.1	Sécurité.....	14
4.2	La parole de l'enfant / confiance.....	15
5.	Lieu d'accueil.....	17
5.1	Structure de groupe.....	17
5.2	Services.....	17
5.3	Locaux.....	17
6.	Collaborateurs et collaboratrices.....	18
6.1	Dotation et formation du personnel.....	18
6.2	Développement du personnel.....	18
6.3	Moyens de communications internes et externes.....	19
7.	Travail en réseau.....	19
7.1	Fin de l'accompagnement.....	20
7.2	Thérapie.....	20

# *l'enfant c'est la vie*

8	Procédures spécifiques.....	21
	N°1 Fiche pratique.....	22
	N°2 Informations transmises aux partenaires.....	24
	N°3 Maladie contagieuse et poux .....	26
	N°4 Fiche médicale .....	27
	N°5 Dépôt de passeport .....	28
	N°6 Fonctionnement en l'absence du·de la responsable.....	29
	N°7 Intégration d'un·e nouvel·le intervenant·e .....	31
	Annexes .....	34
	Annexe A : Présentation Point Rencontre.....	34
	Annexe B : Règlement Point Rencontre .....	36
	Annexe C : Coutumier Point Rencontre .....	38
	Annexe D : Le Sas.....	42
	Annexe E : Rencontres professionnelles .....	44

## 1. Introduction

### 1.1 Historique

Le Point Rencontre (ci-après : aussi PR) de Neuchâtel a été créé à la fin de l'année 1992. Le fonctionnement est inspiré de pratiques françaises. Les visites se réalisaient alors dans un appartement dans la maison des Carrels à Peseux, en lien avec le foyer la Ruche, rattaché à cette époque, à l'Armée du Salut.

Le Point Rencontre a répondu, d'une part, à un besoin sociétal correspondant à l'évolution de la famille et des rôles parentaux, et d'autre part, à un besoin reconnu par la commission du plan d'équipement cantonal. Cela a permis à l'Office de la Protection de l'Enfant (OPE) de ne plus encadrer les visites. En effet, les intervenant-e-s en protection de l'enfant (ci-après : IPE) accompagnaient ces rencontres, soit dans leurs bureaux, soit dans des lieux publics (places de jeux, musées, etc.).

Le Point Rencontre est devenu une unité à part entière de la fondation *l'Enfant c'est la vie* (ci-après la Fondation), dans le secteur petite enfance, à la fin de l'année 2003.

L'unité du Point Rencontre s'est diversifiée et offre aujourd'hui deux prestations distinctes afin de répondre aux différents besoins des familles :

#### Le POINT RENCONTRE (PR)

Le droit de visite se déroule à l'intérieur de la structure. La visite est dite accompagnée, car l'intervenant-e ne doit pas être présent-e en continu.

#### Le POINT ÉCHANGE (PE)

Le droit de visite se déroule à l'extérieur de la structure sans intervenant-e. Cette prestation permet à l'enfant de passer d'un parent à l'autre dans un lieu tiers qui garantit un passage harmonieux d'un parent à l'autre.

### 1.2 Description de la clientèle visée

La structure s'adresse aux enfants, et/ou fratries ainsi qu'à leurs parents, ou toute personne de la famille autorisée par l'OPE, lorsqu'il y a risque d'interruption de la relation filiale ou lors de relations discontinues ou même parfois inexistantes. Notamment :

- Suite à la séparation du couple et/ou lors d'une relation trop conflictuelle.
- Si la relation constitue un danger pour l'enfant.

Les familles utilisatrices de la structure ont toujours un-e IPE nommé-e, généralement au sens de l'article 308 du code civil Suisse.

## 2. Accompagnement individualisé

### 2.1 Horaires d'ouverture

Point Rencontre (ouvert même si c'est un jour férié) :

- Mercredi de 14h à 18h.

- Un samedi sur deux de 8h30 à 12h30 et de 14h30 à 18h30

Point Échange (ouvert même si c'est un jour férié) :

- Mercredi de 14h à 18h
- Samedi de 8h30 à 12h30 et de 14h30 à 18h30
- Vendredi et dimanche, de 17h30 à 19h00

## 2.2 Planification éducative – Mission et objectifs

Chaque famille est accompagnée de manière individuelle en fonction des objectifs et du projet définis lors de l'entretien préalable en présence de l'IPE et de la-du responsable. Une fiche pratique (procédure spécifique N°1) est rédigée lors de cet entretien.

*"Dans l'objectif de permettre à l'enfant de construire son identité en étant en relation avec chacun des parents et en lien avec ses origines parentales, les lieux d'accueil pour l'exercice du droit de visite offrent une structure s'appuyant sur les prérequis suivants :*

- *Chaque parent a des droits et des devoirs envers son-ses enfant-s.*
- *Chaque enfant a des droits et des devoirs envers chacun de ses parents"<sup>1</sup>.*

*"Tout parent astreint à exercer son droit de visite dans un Point Rencontre a pour objectif principal de revoir son enfant hors d'un tel cadre. Pour que le droit de visite redevienne possible et naturel, une évolution est indispensable. Elle peut passer par trois stades. Au-delà d'un droit, il s'agit d'un processus à intégrer par tous les partenaires impliqués :*

- *Droit de visite*
- *Devoir de visite*
- *Plaisir de la visite"<sup>2</sup>*

Les objectifs du Point Rencontre sont :

- Accompagner des rencontres entre l'enfant et le parent avec lequel il ne vit pas,
- Maintenir et/ou restaurer la relation entre enfant et parent dans un cadre neutre et sécurisé,
- Protéger, au maximum, l'enfant du conflit parental,
- Soutenir la relation enfant/parent pour qu'elle puisse évoluer,
- Évoquer avec l'enfant et/ou les parents leur présence au Point Rencontre,
- Valoriser les compétences parentales,
- Donner le temps à l'enfant de se structurer et se construire avec son parent,
- Donner ou redonner à chacun-e sa place d'enfant ou de parent,
- Établir une stabilité, une régularité et un cadre dans le droit de visite,
- Permettre à la famille de devenir autonome dans l'exercice du droit de visite et de pouvoir se passer de la structure.

Les visites sont fixées selon les besoins de la situation, la disponibilité des parents et les objectifs fixés par l'OPE. Une évaluation de la situation familiale se fait tous les trimestres à l'OPE avec les deux parents pour parler de leur évolution.

---

1 Livret : « Les Points Rencontre, des lieux pour l'exercice du droit de visite en Suisse romande » (Cf. p. 8)

2 Livret : « Les Points Rencontre, des lieux pour l'exercice du droit de visite en Suisse romande » (Cf. p. 14)

En principe, le Point Rencontre n'y est pas représenté.

À la demande de l'IPE, un contact au préalable, par téléphone ou mail, avec la·le responsable du Point Rencontre peut être demandé pour s'enquérir de la situation.

## **2.3 Moyens pédagogiques**

### 2.3.1 Les étapes d'une admission

Seul·e un·e IPE de l'OPE est habilité·e à faire une demande d'admission et assurer le suivi de la situation. Il·elle adresse cette demande, par mail, au·à la responsable du Point Rencontre.

La·le responsable évalue la demande et la possibilité d'entrer en matière.

Un entretien préalable est obligatoire avant la première visite enfant/parent. La présence d'un interprète peut être demandée si la situation le demande.

L'IPE, les deux parents séparément, l'enfant (selon son âge) et la·le responsable sont présent·e·s à cette rencontre. L'entretien préalable, qui a lieu dans le bureau du·de la responsable du Point Rencontre permet d'aborder différents points :

- Faire connaissance et expliquer la situation familiale (raisons de l'intervention),
- Évaluer la pertinence de l'utilisation de la structure,
- Expliquer le fonctionnement et le règlement du PR (deux plaquettes sont distribuées au parent, la plaquette de "*Présentation Point Rencontre*" (Annexe A) et la plaquette du "*Règlement Point Rencontre*" (Annexe B),
- Aborder les objectifs du travail au Point Rencontre,
- Répondre aux questions/préoccupations de la famille,
- Déterminer la date de la première visite (le planning est établi par l'IPE),
- Remplir la fiche pratique et aborder les questions administratives,
- Visiter les locaux, lorsque cela est possible.

L'IPE transmet au·à la responsable les modalités des visites pour une période de trois mois (planning), leur propre fiche de renseignement et une copie de l'ordonnance/décision de justice.

La·le responsable présente la nouvelle situation aux membres de l'équipe lors du colloque, idéalement avant la première visite ou se charge de transmettre les informations nécessaires à un·e des intervenant·e présent·e lors de la première visite.

Lors de l'entretien préalable, un dossier est constitué pour chaque enfant/fratrie selon les procédures références N°3, *Dossier de l'enfant* et N°4, *Table des matières, Dossier de l'enfant*.

Le Point Rencontre ne fonctionne pas avec un système de référence, de ce fait, l'intervenant·e s'occupe des familles sans distinction. La·le responsable fait le lien avec toutes les familles.

Ce fonctionnement permet à l'enfant et/ou le parent de focaliser la rencontre sur leur lien sans s'attacher à un·e intervenant·e. Deux intervenant·e·s travaillent toujours en binôme afin de réfléchir, échanger et multiplier les regards sur les situations familiales rencontrées.

La prise en charge est pensée par une équipe de professionnel·le-s dans un lieu spécifique. Il ne s'agit pas d'un lien de personne à personne. Il arrive, parfois, qu'un-e intervenant-e soit amené-e à se retirer d'une situation en fonction de la nature du lien qu'il-elle entretient ou a entretenu avec la famille.

Dans le cadre d'une fratrie, chaque enfant est considéré comme une personne à part entière.

L'accompagnement au Point Rencontre est limité dans le temps, idéalement une année maximum. La durée d'utilisation du Point Rencontre est adaptée selon les besoins des familles.

### 2.3.2 Règlement interne, droits et devoirs

Lors de l'entretien préalable, les droits et devoirs des parties sont expliqués oralement.

Au vu du contexte conflictuel des familles qui utilisent le Point Rencontre, les annulations et les modifications de visites sont prises très au sérieux. Chaque parent a la responsabilité d'informer l'IPE et l'autre parent quand cela est possible, lorsqu'une visite est annulée. L'IPE officialise ainsi l'annulation.

Dans le cas où le conflit parental est élevé (pas de contacts entre eux/pas le numéro de téléphone de l'autre parent), les intervenant-e-s prennent le relais pour transmettre l'information, si l'IPE n'est pas joignable.

En cas de non présentation de l'enfant ou d'absence du parent titulaire du droit de visite, une attestation est établie à la demande de l'autre parent et remise à toutes fins de droits, auprès du-de la juge notamment.

Compte-tenu de la neutralité de l'unité du Point Rencontre, les professionnel·le-s n'établissent pas de rapport. Les informations transmises aux partenaires sont les points suivants (procédure spécifique N°2) :

1. **Régularité**, un relevé de fréquentation peut être rédigé par la-le responsable d'unité.
2. **Respect du cadre**, la ponctualité/retard conséquent.
3. **Collaboration** entre le parent et les intervenant-e-s.
4. **Faits marquants**, notamment les comportements problématiques qui ont nécessité une intervention particulière (intervention police, interruption de la visite, refus d'un enfant à accompagner le parent visiteur, etc.).
5. **Indication sur l'évolution des visites**, la-le responsable d'unité peut, selon les observations et les impressions de l'équipe, dire s'il y a ou non une contre-indication à ouvrir en Point Échange ou à se passer de la structure.

### 2.3.3 Règles supplémentaires à l'unité

Les particularités émotionnelles vécues au Point Rencontre amènent à établir des règles internes spécifiques. Elles ont été élaborées à la suite de situations vécues par l'équipe.

#### *Tierce personne (pour la visite)*

Si le parent exerçant son droit de visite est accompagné d'une autre personne :

# *l'enfant c'est la vie*

- a) L'IPE a validé et a informé le PR de cette situation.
- b) Le parent confirme que c'est en accord avec l'IPE ; l'intervenant-e peut accepter la visite en informant le parent que l'IPE sera tenu au courant.
- c) Le parent dit ne pas avoir fait de démarches auprès de l'IPE avant son rendez-vous. L'intervenant-e refuse l'accès à la visite qui restera à l'extérieur du bâtiment.
- d) Cependant, il se peut qu'une tierce personne puisse être "bénéfique" dans l'accompagnement. Il faut poser la question au parent : "*qu'est-ce que cela vous apporte de venir accompagné-e*". La réponse permet d'orienter le travail de l'intervenant-e. Cela signifie qu'en fonction de la situation des exceptions peuvent être faites.

## *Tierce personne (qui accompagne le parent gardien)*

Il est demandé que le parent gardien (qui a la garde) vienne seul pour accompagner son enfant pour la visite. La tierce personne attend en bas.

Cette règle est établie dans un but de protection et de respect des autres situations. Cela permet de garantir une bonne qualité d'accueil aux visiteurs et d'éviter d'avoir à gérer trop de monde à la fois.

## *Retard d'un parent*

Quand un parent appelle pour prévenir qu'il aura du retard au PR, l'intervenant-e lui demande à quelle heure il pense pouvoir arriver afin de pouvoir donner une information claire à l'enfant ainsi qu'à l'autre parent.

Ensuite, s'il n'arrive pas dans les temps annoncés, la visite sera considérée comme annulée. Cela lui aura été clairement verbalisé lors du téléphone

## *Argent (donné du parent visiteur à l'enfant)*

L'argent est considéré comme un cadeau que le parent veut faire à son enfant.

Quand un parent offre de l'argent à son enfant, il doit toujours transiter par un-e intervenant-e. Il-elle met cet argent dans une enveloppe en précisant que l'autre parent peut refuser. Si l'enveloppe est refusée par le parent gardien, elle sera redonnée au parent visiteur lors de la prochaine visite.

L'intervenant-e ne fait pas de transmission d'argent entre les parents.

## *Dessins*

Un dessin oublié par un enfant est gardé dans le bac des affaires du mercredi ou du Week-end. Si l'enfant le redemande à la visite suivante, il lui est redonné, sinon il est détruit. En effet, celui-ci a été réalisé dans un contexte, à un moment donné (tension, excitation, refoulement), et peut-être un outil de décharge émotionnelle qui ne correspondra pas nécessairement à la visite suivante.

Un dessin ne sera pas envoyé au parent absent afin d'éviter une interprétation hors contexte qui pourrait avoir des effets contraires.

## *Voile / Burqa*

Il est accepté qu'une mère porte le voile, mais pas la burqa.

# *l'enfant c'est la vie*

En effet, l'intervenant-e a besoin de reconnaître le visage de la personne, de communiquer ouvertement et d'observer les mimiques, les traits faciaux, etc., car la communication non verbale est très importante.

Il peut y avoir des exceptions, selon la situation sanitaire extrême ou le port du masque de protection peut être exigé (ex. Covid-19).

## *Porte – interphone*

Il est demandé au parent de systématiquement s'annoncer à l'interphone avant de monter dans les locaux. Si l'enfant sonne, l'intervenant-e vérifie que l'adulte est présent avant d'ouvrir.

Si un parent a de l'avance, en fonction du nombre de minutes, l'intervenant-e peut soit lui demander de partir et revenir à l'heure, soit de patienter à l'extérieur et s'annoncer à nouveau à l'heure prévue.

## *Accident dans les locaux*

L'intervenant-e évalue la gravité, ainsi que le temps nécessaire au retour du parent gardien si le parent visiteur appelle une ambulance.

Si les secours interviennent, le parent visiteur peut se rendre avec l'enfant à l'hôpital, car il n'est pas seul avec ce dernier (ambulancier, infirmier).

Il est primordial d'informer le parent gardien au plus vite et de lui communiquer les démarches entreprises.

## *Hospitalisation psychiatrique d'un parent*

La-le responsable a un contact avec le lieu d'hospitalisation (ex : Préfargier) le matin de la visite pour s'assurer qu'elle a lieu. Si la-le responsable est absent-e, elle-il délègue cette tâche à un-e intervenant-e qui travaille ce jour-là. Idéalement, le lieu d'hospitalisation devrait prévenir l'IPE ou le Point Rencontre de l'absence ou du maintien des visites.

## *Téléphone portable des parents*

Les parents doivent mettre sous silence leur téléphone portable durant les visites, ils peuvent l'utiliser pour faire des photos, un jeu, etc. Il est rappelé au parent visiteur que les enfants ont droit à une vie privée et que la publication de photos sur les réseaux sociaux doit se faire avec l'accord du parent qui détient l'autorité parentale.

Avec l'accord de l'intervenant-e, un téléphone/visioconférence avec la famille peut être fait durant la visite.

## *Accompagnement de l'enfant*

Il est de la responsabilité du parent (ou suppléant parental) d'accompagner et rechercher l'enfant au Point Rencontre. Un enfant peut faire le trajet de manière autonome, pour autant que le parent en prenne la responsabilité.

## 2.3.4 Sanctions

De par la nature spécifique de l'accompagnement du Point Rencontre, il n'y a pas de sanctions prévues pour les familles. Cependant, en cas de non-respect du règlement, l'utilisation de la structure peut être suspendue après transmission des faits à l'OPE.

La rencontre peut être refusée si le parent n'est pas en état d'assumer la visite ou s'il peut mettre en danger son enfant (ex. un parent qui se présente en état d'ébriété).

## **2.4 Prévention et thèmes spéciaux**

L'intervenant·e n'encourage pas l'utilisation des multimédias, téléphones, tablettes et autres appareils électroniques. Ils sont tolérés s'ils sont utilisés dans le respect de la législation en vigueur.

### *Un enfant qui vit une situation de handicap*

- La visite doit se réaliser dans des conditions les plus optimales possibles pour l'enfant (bruit PR, nombre de situations, etc.). En fonction de la situation, l'accompagnement sera adapté.
- Le parent doit pouvoir gérer le handicap (crise ou autre).
- Proposer que le Service Éducatif Itinérant (SEI)/AEMO aide les parents.
- Vérifier si l'enfant a besoin d'un rituel.
- Les informations retransmises sont celles comme pour un "nourrisson" (pleurs, repas, etc.).
- Adapter le temps de battement.

### *Protocole pour une situation "potentiellement violente"*

Vingt minutes avant la visite, appeler la police au 032 889 90 00 pour les informer de l'éventuelle dangerosité et leur demander de patrouiller, si possible, dans les environs du PR.

Durant la visite, appeler directement le 117 si nécessaire.

## **2.5 Organisation des loisirs**

Chaque famille est responsable et libre d'organiser le contenu de la visite (bricolage, jeux, cuisine, etc.) et d'apporter le matériel nécessaire.

Un certain nombre de jeux, jouets sont mis à disposition des familles

## **3. Travail avec la famille**

Le travail avec la famille est l'essence même des interventions au Point Rencontre.

La collaboration et l'engagement des deux parents avec les professionnel·le·s sont indispensables pour une bonne évolution de la situation.

L'intervenant·e est légitimé·e à intervenir auprès du parent. En effet, celui-ci a besoin d'un « soutien institutionnel » pour l'aider dans sa relation avec son enfant. S'il n'en n'avait pas besoin, il n'y aurait pas d'intervention au Point Rencontre.

## 3.1 Postures de l'intervenant·e

Le travail réalisé au Point Rencontre est centré sur l'intérêt de l'enfant, son bien-être et ses besoins. Les interventions des professionnel·le·s permettent de rejoindre l'enfant dans ses préoccupations.

L'intervenant·e se réfère à ce qu'il·elle observe et ressent sur le moment dans le « *ici et maintenant* » pour intervenir avec une posture réflexive et neutre.

*"Cela est rendu possible par l'accompagnement et le soutien d'intervenant·e·s formé·e·s n'entrant pas dans les conflits anciens ni actuels des adultes. Cette intervention a pour objectif de restaurer et/ou d'équilibrer la relation".<sup>3</sup>*

Du fait que l'intervenant·e se base sur son ressenti, cela peut être empreint d'interprétation. Ainsi, le rôle de l'intervenant·e diffère de celui de l'IPE qui gère la situation de la famille de manière plus globale. Il est également relevé ici, l'importance du travail en duo afin de permettre une prise de recul et une analyse au plus près de la réalité.

Étant donné la spécificité du Point Rencontre, il n'est pas du rôle de l'intervenant·e de faire des constats (blessures, état général de l'enfant, etc.), mais celui de professionnel·le·s externes. Par exemple : l'intervenant·e n'entre pas en matière si un parent veut déshabiller son enfant pour prendre l'intervenant·e à témoin. Il·elle ne regarde que les parties visibles et conseille au parent de faire constater par un médecin.

Les éducateur·trice·s qui amènent des enfants placés en foyer au Point Rencontre ont une fonction "de suppléance parentale". Pour cette raison, les informations sur la visite leur sont transmises comme à un parent.

L'intervenant·e ne joue pas un rôle éducatif. Il n'intervient pas dans la manière de faire du parent visiteur mais doit réagir si ses actes ou ses paroles dépassent les normes éducatives admises.

## 3.2 La séparation avec le parent gardien

Lors de la séparation parents/enfant, dans le but de respecter la décision de justice ou le mandat de l'OPE pour le droit de visite, la posture de l'intervenant·e est assez ferme. Il·elle rappelle que l'enfant n'a pas le choix, c'est une décision de justice, IPE et/ou des parents.

Cela permet, parfois, à l'enfant de se dégager de l'enjeu de loyauté (il quitte son parent, mais ce n'est pas de sa responsabilité).

Le parent gardien est tenu d'accompagner l'enfant au Point Rencontre, pour la visite qui est programmée, selon la décision du juge/OPE.

Il prend seul la responsabilité de le laisser ou de le reprendre à la maison. L'enfant n'a pas à décider et ce n'est pas la responsabilité de l'intervenant·e.

Le parent gardien est une "porte d'entrée" très importante pour faire évoluer la situation. Le travail effectué avec ce dernier est primordial afin de le mettre à contribution et de le valoriser.

---

3 Livret : « Les Points Rencontre des lieux pour l'exercice du droit de visite en Suisse romande » (p. 5)

L'entretien avec le parent gardien se fait, en fonction des besoins, généralement à la fin de la visite.

Il est de la responsabilité du parent gardien de transmettre les informations médicales au parent visiteur. L'IPE peut être la personne intermédiaire pour transmettre les instructions et les officialiser. Une fiche médicale (procédure spécifique N°4) avec les renseignements médicaux est à remplir.

Lors de difficultés linguistiques, il est possible de proposer aux parents un cahier de transmission "sous contrôle" (IPE ou l'intervenant-e si délégation de l'IPE). En cas de problèmes, ce cahier peut être lu par un-e traducteur-trice.

Il existe également un interprétariat communautaire par téléphone proposé par la Croix-Rouge. Ce système fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Cet outil peut être utilisé en cas d'urgence, de manière sporadique et sur une courte durée.

Il n'est pas de la responsabilité de l'enfant de traduire les paroles de son parent à l'intervenant-e ou inversement. Cependant, si cela permet de débloquer la situation, cela peut se faire de manière exceptionnelle.

### **3.3 Le temps de battement**

Le temps de battement offre à l'enfant un espace neutre, libre de paroles, hors de la présence de ses parents. Cet espace lui permet de déposer ses inquiétudes, ses émotions, de poser ses questions et de se préparer à la visite avec son parent.

Cette transition permet à l'enfant de passer d'une réalité parentale à une autre. Il peut avoir besoin de se recentrer sur lui-même, de prendre de la distance avec le conflit parental et d'évacuer le stress que peut générer ce passage.

Le temps de battement peut-être imaginé comme un SAS<sup>4</sup> (Annexe D).

La métaphore du sas met en lumière ce que vit l'enfant qui passe d'un parent à un autre, voir même d'un "monde" parental à un autre. Ce "monde" comprend des éléments concrets : lieu de vie, personnes qui le partagent au quotidien, membres de la famille, etc., mais aussi des éléments non tangibles tels que des valeurs et des émotions.

Durant ce temps de battement, l'intervenant-e assure la sécurité de l'enfant dans ce principe de réalité et remet les parents face à leur responsabilité. Il-elle peut lui donner, durant ce temps, un regard ouvert sur chacun de ses parents, quittancer ses droits et besoins d'enfants. Le but étant que l'enfant voit ses parents en tant qu'équipe parentale et puisse avoir une image d'eux, pouvant collaborer à son sujet, même s'ils ne communiquent pas entre les visites.

L'enfant peut se rendre compte, que même s'il y a deux réalités parentales différentes, ses parents le mettent au centre et apaisent leurs conflits pour son bien-être.

---

<sup>4</sup> Sas définitions, lien internet :

- <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/sas/71049#locution>
- <https://dictionnaire.reverso.net/francais-definition/sas>

L'intervenant·e a la responsabilité de l'enfant pendant le quart d'heure de battement, en l'absence des parents. Il s'agit d'une responsabilité déléguée. La procédure d'admission, le descriptif de poste et les différentes procédures le légitiment au niveau de la Fondation.

Le temps de battement se décide en fonction de la situation et des besoins principalement de l'enfant, mais aussi des parents (15 minutes/5 minutes/même heure).

Pour les bébés qui ne conscientisent pas encore la séparation et retrouvailles et/ou une situation particulière (ex : une situation de handicap) le temps de battement est instauré à 5 minutes si les parents ne peuvent pas venir aux mêmes heures.

Ce passage se fait soit lorsque tout le monde est présent dans la même pièce, soit dans deux pièces différentes ; l'intervenant·e assure le passage de l'enfant d'un parent à l'autre.

Le temps de battement permet au parent gardien de déposer ses émotions/questions avant l'arrivée du parent visiteur, à l'enfant de se familiariser avec les lieux et aux intervenant·e-s de ne pas brusquer la séparation. Un objectif dans l'accompagnement serait de pouvoir enlever le temps de battement pour que les parents puissent se croiser et échanger.

Par ce fonctionnement, les intervenant·e-s observent les stratégies que les parents pourraient mettre en place, comme par exemple : arriver toujours en retard pour ne pas être en présence de l'autre parent, aller directement dans une pièce sans regarder l'autre parent, etc.

Cette étape offre l'opportunité aux parents de se côtoyer avant de fonctionner sans la structure. Pour l'enfant, cela lui permet de voir que ses parents peuvent collaborer à son sujet et assumer leurs rôles de parents séparés.

### **3.4 Les retrouvailles avec le parent visiteur et la visite**

Durant la visite, l'intervenant·e est amené·e à :

- Évoquer avec l'enfant et/ou les parents leur présence au Point Rencontre.
- Vérifier que l'enfant ne montre pas de signes de souffrances physiques et psychiques. Au besoin, l'intervenant·e peut mettre fin à une visite en cours s'il-elle estime qu'elle porte préjudice à l'enfant ou au parent (ex : comportements inadaptés et répétés du parent). Si l'intervenant·e a un doute, il-elle reste en contact avec l'enfant pour agir dans son intérêt et voir dans quel état d'esprit il-elle se trouve. Il-elle consulte sa·son collègue.
- S'entretenir avec le parent et l'enfant (pointage de situation, reprise d'éléments dans le *ici et maintenant*).
- Refuser une visite si le parent n'est pas en état de voir ou de prendre son enfant (ex : le parent est en état d'ébriété).
- Mettre en mots ce que vit l'enfant et attester son ressenti.

Avec la reformulation, l'intervenant·e vérifie ce qu'il-elle observe et ressent, il-elle pose plus "clairement" des propos pour l'enfant. Cela peut permettre aussi de débloquer une situation ou d'alimenter une réflexion.

# l'enfant c'est la vie

Il est demandé au parent et à l'enfant de parler principalement en français durant la visite. Cela permet à l'intervenant-e de garantir la compréhension de ce qui se dit et de prévenir d'éventuelles pressions sur l'enfant.

Il est autorisé de parler dans la langue maternelle de l'enfant, cependant, en présence de l'intervenant-e, le français prime.

Un-e interprète peut intervenir durant une visite de manière très occasionnelle et justifiée, organisée par l'OPE.

L'intervenant-e parle le français avec les familles. Il-elle peut, utiliser ses compétences dans une autre langue, si cela permet de débloquer la situation.

L'intervenant-e s'entretient avec le parent (de manière formelle ou non-formelle) pour le-la rejoindre là où il-elle en est dans son histoire de vie, ses difficultés, ses questionnements ; il-elle aborde l'état d'esprit dans lequel le parent se trouve et vit le conflit parental, les visites.

Il-elle peut proposer des pistes de réflexions qui se centrent sur l'intérêt de l'enfant. Si les problématiques abordées dépassent le cadre de l'intervention, il-elle aiguillera le parent vers une personne ressource (IPE, psy, pédiatre, etc.).

Si l'enfant est pris dans un conflit de loyauté, cette problématique est également discutée.

Des entretiens réguliers sont proposés à chaque parent par un-e intervenant-e. Ceux-ci permettent un pointage des visites dans le but de faire évoluer la situation. Ils durent environ 5-10 minutes. En effet, il est important de fixer un cadre, car le parent peut se disperser et aborder des sujets qui ne concernent pas le droit de visite ; il est nécessaire de le recentrer sur l'objectif de l'entretien. Il est important de ne pas prolonger les entretiens afin que l'autre intervenant-e ne reste pas seul-e sur le "terrain" trop longtemps.

L'entretien permet :

- D'évoquer les raisons qui justifient un passage par la structure.
- De baisser la tension d'un parent en lui permettant de déposer son état émotionnel.
- De faire évoluer la situation.
- De rassurer le parent dans son rôle, etc.

Une entretien plus formel peut se tenir dans la pièce d'entretien. Ce lieu garantit :

- La sécurité pour l'entretien.
- La sécurité pour l'autre intervenant-e.
- L'entraide entre collègues, en cas de problème.

De manière générale, il n'est pas du rôle de l'intervenant-e d'organiser un entretien réunissant les deux parents et l'enfant, mais de celui de l'IPE.

L'intervenant-e reste attentif-ive à ne pas se mettre dans des situations inconfortables pour lesquelles le Point Rencontre n'a pas de pouvoir décisionnel.

À la fin d'une visite avec la modalité PR ou PE, en cas de non-présentation du parent gardien à l'heure prévue, le Point Rencontre informe, selon la nécessité ou la gravité, l'IPE et/ou la permanence de la Fondation, voire la police. La procédure référence N°17 : *Procédure en cas de non-retour de l'enfant avec ou sans le parent gardien* est à suivre.

### **3.5 La séparation avec le parent visiteur et retrouvailles avec le parent gardien**

À la fin de la visite, l'intervenant·e est amenée à :

- Débriefing avec le parent et l'enfant sur la visite.
- Aider à la séparation (Cf. chapitre la séparation avec le parent gardien).
- Encourager le parent à quitter le Point Rencontre.
- Échanger avec l'enfant durant le temps de battement.
- Permettre les retrouvailles avec son parent gardien et échanger si besoin.

Au terme de la visite, l'enfant est à nouveau confronté à la métaphore du sas et du passage d'un "monde" parental vers l'autre.

Deux "mondes" parentaux en conflit peuvent s'apparenter à deux milieux différents où il est parfois inadapté ou dangereux de laisser transiter certains éléments. L'enfant se rend vite compte qu'il doit être particulièrement attentif et s'adapter pour passer de l'un à l'autre.

La difficulté de ce passage peut se manifester de manière très différente d'un enfant à l'autre. L'enfant laisse un "monde" parental pour aller vers l'autre et doit parfois "s'équiper" en conséquence. En effet, l'enfant va apprendre quels éléments peuvent vivre dans quel monde et composer avec.

Ces éléments sont des objets, vêtements, cadeaux, jeux, etc., qui ont leur symbolique dans ce passage au Point Rencontre et qui constituent parfois des intrusions dans l'autre "monde". En effet, un parent peut changer son enfant d'habits (jugés intolérables puisqu'ils font partie de l'autre "monde"). Des oublis de veste, des refus de prendre des cadeaux, des réclamations sur la nourriture, etc. démontrent l'importance de la symbolique cachée de certains objets et enjeux lors du passage.

Le parent doit également composer avec l'autre "monde". Parfois, cela s'avère extrêmement douloureux pour lui ; il peut être tenté d'aller jusqu'à en nier l'existence.

## **4 Protection**

### **4.1 Sécurité**

L'OPE mandate le Point Rencontre pour un accompagnement protégé de l'enfant pendant l'exercice du droit de visite du parent envers son enfant.

La présence de professionnel·le·s assure une protection à l'enfant face aux conséquences potentiellement dangereuses d'un conflit familial (pression, violence, souffrances physiques et psychiques, etc.).

L'intervenant·e sensibilise le parent au fait que, pour se construire, l'enfant a besoin d'une relation avec ses deux parents, d'être protégé du conflit "conjugal/parental" et de garder "sa place d'enfant".

# *l'enfant c'est la vie*

« Le maintien de la relation est primordial pour le développement de l'enfant et pour l'équilibre du système familial (...). La référence à deux parents permet une identification à chacune des images parentales. L'enfant se construit donc en référence à un père et à une mère ». <sup>5</sup>

De par ses interventions, l'intervenant-e aide l'enfant à :

- Être protégé-e, si possible, du conflit parental.
- Faire du tri dans ses paroles.
- Mettre des mots sur le fait d'être tiraillé-e entre ses deux parents.
- Avoir sa "bulle" entre ses deux parents.

Dans un but de protection, l'intervenant-e peut être amené-e à se placer entre un enfant et son parent ou d'aider à la séparation en prenant, avec l'accord du parent, physiquement l'enfant. Toutes ces actions sont toujours verbalisées par l'intervenant-e.

L'intervenant-e est responsable du maintien du cadre de la visite qui garantit la sécurité due aux enfants et aux adultes. Selon la décision de l'APEA, le parent visiteur peut devoir déposer son passeport au Point Rencontre avant la visite. Une fiche dépôt de passeport (procédure spécifique N°5) est à remplir.

La pertinence du maintien de la relation est évaluée par les professionnel-le-s compétent-e-s gravitant autour de la famille. Il n'y a pas de lien à tout prix. En effet, dans certaines situations, si le lien est reconnu comme "toxique", si les visites sont trop douloureuses, si l'enfant est victime d'aliénation parentale, etc., il se peut que les visites soient suspendues par l'APEA ou l'OPE, pour un certain temps ou que le lien soit travaillé dans un autre cadre (visite thérapeutique).

## **4.2 La parole de l'enfant / confiance**

Le cadre du PR permet à l'enfant de déposer et de rester maître de sa parole. L'intervenant-e ne retransmet pas les paroles de l'enfant, sauf à sa demande et en cas de danger pour lui-même.

L'intervenant-e travaille avec la parole de l'enfant, mais n'a pas nécessairement les éléments pour vérifier la véracité de ses dires. Son action est basée principalement sur les représentations de l'enfant.

Lors de confidences, il s'agit de rester calme, de ne pas réagir verbalement et non-verbalement (avec les yeux, les sourcils, etc.), de simplement dire "parle-moi de cela", de ne pas questionner l'enfant, de rester neutre et recueillir les paroles, puis de les retranscrire mots à mots en commençant par "*l'enfant a dit que*".

L'intervenant-e accompagne l'enfant et lui permet de rapporter ses dires à l'un ou l'autre de ses parents s'il le souhaite. Le-la professionnel-le reste attentif-ive à ne pas minimiser le fait que l'enfant ressent les tensions et les enjeux qui peuvent en découler.

Il-elle reste vigilant-e aux paroles des plus petits, car on aurait tendance à penser que l'enfant souhaite que cette information sorte du cadre du PR, ce qui est plutôt une minorité des cas.

---

5 Livret : « Les Points Rencontre des lieux pour l'exercice du droit de visite en Suisse romande » (Cf. p. 6 -7)

# l'enfant c'est la vie

L'intervenant·e envisage et estime les conséquences que ces paroles peuvent avoir sur l'extérieur et en parle avec l'enfant.

Il·elle est tenu·e de dire à l'enfant "qu'il peut se confier, mais qu'ils vont évaluer ensemble ce qui peut être redit sur l'extérieur (ses parents, l'IPE)".

S'il y a un doute, l'intervenant·e en parlera en colloque. L'équipe se mettra d'accord sur ce qu'il faut faire de la parole déposée. En cas de grande nécessité et/ou s'il y a danger immédiat, il·elle appellera la·le cadre de permanence.

L'intervenant·e se base sur la loi qui donne droit et obligation de signaler des faits allant à l'encontre de l'intégrité physique, psychique et sexuelle de l'enfant<sup>6</sup>.

Le devoir de discrétion de l'intervenant·e peut être levé par l'employeur sur demande d'un·e expert·e psychiatre par exemple, dans une situation de danger pour l'enfant.

La non-transmission de la parole permet à l'enfant :

- De se sentir libre (maître) de ses paroles.
- De déposer avec confiance des mots qu'il ne dirait pas à son parent, au curateur, au juge, etc.
- De ne pas trahir sa loyauté envers chacun de ses parents.
- De se positionner lui-même "entre" ses deux parents, sans être tiraillé.
- D'être protégé des répercussions de ses dires.
- D'être déchargé des paroles qui ne lui appartiennent pas (venant d'un parent).
- De rester dans sa bulle de protection.

La transmission se fait à la demande ou en principe en accord avec l'enfant.

L'équipe rend visible la parole de l'enfant en se posant deux questions fondamentales :

1. Existe-t-il une menace physique, psychique et/ou sexuelle pour l'enfant ?
2. Quel est l'intérêt pour l'enfant de restituer sa parole ?

Ensuite, plus précisément, l'équipe s'attache à :

- Évaluer ce qui est inquiétant.
- Réfléchir aux problèmes soulevés.
- Relire les observations antérieures et être très précis dans les notes à écrire.
- Recenser les faits réels reprochables.
- Faire une estimation des intérêts de l'enfant.
- Tenir compte des impressions subjectives de l'équipe en plus des faits objectifs.
- Utiliser les termes adéquats et précis pour décrire les doutes probables.
- Consulter d'autres spécialistes en gardant l'anonymat de la situation (psychiatre, psychologue, médecin, enseignant, etc.).
- Évaluer l'urgence du signalement.

Le·s parent·s doit·vent être informé·s qu'une discussion avec l'enfant a eu lieu et que l'IPE sera avisé.

---

<sup>6</sup> Article 413 c et d du CCS.

## 5 Lieu d'accueil

L'unité du Point Rencontre en terme d'accueil c'est :

- Accueillir des parents au bénéfice d'une ordonnance du droit de visite.
- Accueillir des parents sous mandat volontaire.
- Accompagner une visite entre un enfant/fratrie et le parent avec lequel il ne vit pas.
- Garantir un lieu neutre et sécurisé.
- Être le lieu d'accueil.

### 5.1 Structure de groupe

L'unité est composée d'un-e responsable d'unité, subordonné-e au-à la responsable pédagogique de la Fondation, et d'une équipe composée de 5 professionnel-le-s nommé-e-s *Intervenant-e Point Rencontre*.

### 5.2 Services

Le Point Rencontre bénéficie des prestations données par les services généraux. Il s'agit notamment de la mise à disposition d'une personne pour le nettoyage du groupe.

L'unité technique est à disposition pour tout ce qui concerne l'entretien du mobilier et des véhicules.

### 5.3 Locaux

Les locaux à disposition pour les visites sont situés au premier étage de la Maison de l'enfance, rue du Tertre 2, 2000 Neuchâtel.

Les locaux du Point Rencontre se veulent être un espace de travail sur la relation qui permet à l'enfant d'être en contact avec ses deux parents, au-delà des conflits liés à leur séparation.

Ils sont aménagés pour accueillir jusqu'à six rencontres simultanées avec la prestation Point Rencontre. Pour ce faire, différentes pièces sont à disposition. À cela s'ajoute les visites se déroulant avec la prestation Point Échange.

Le périmètre du Point Rencontre est délimité par la porte d'entrée de ces locaux.

La cour de la Fondation fait partie du périmètre du Point Rencontre dans certaines situations occasionnelles. L'accès à la cour pour les familles est possible pour autant qu'un-e intervenant-e soit disponible pour accompagner la visite.

Dans la cour les règles sont les suivantes :

- Le port du casque est vivement conseillé pour aller en trottinette, par contre il est obligatoire pour rouler à vélo.
- Les animaux ne sont pas acceptés dans la cour, de même que dans les locaux.
- Un parent peut fumer, mais il doit se tenir vers le cendrier.
- La cour est privée. Les visites avec la modalité Point Échange ne s'y font donc pas.

Le parking n'est pas "privé" et ne doit pas être utilisé par les bénéficiaires du Point Rencontre.

Les intervenant-e-s peuvent être amené-e-s à sortir du périmètre s'ils-elles le jugent nécessaire.

## 6 Collaborateurs et collaboratrices

Les intervenant-e-s ont un temps de préparation (Annexe C : Coutumier Point Rencontre) pour les interventions des familles avant chaque ouverture de la structure.

### 6.1 Dotation et formation du personnel

Selon le concept socio-éducatif de la Fondation, l'équipe du Point Rencontre se veut pluridisciplinaire afin de répondre au mieux à sa mission.

Elle se compose de 5 intervenant-e-s à 15% et d'un-e responsable à 50%.

Lors de leurs interventions, les professionnel-le-s travaillent, en principe, en duo.

Les membres de l'équipe ont une formation de base dans le domaine social, éducatif ou une formation jugée équivalente.

Autant que faire se peut, un processus de triplure est mis en place pour une immersion en "douceur" dans le cadre du travail spécifique pour tous-tes nouveaux-elles collaborateur-trice-s (procédure spécifique N°7).

Après leur engagement, les intervenant-e-s ont l'obligation de se former aux interventions spécifiques rencontrées dans un contexte de Point Rencontre. Cette formation est organisée par la coordination romande des Points Rencontres et financée par la Fondation.

La formation se fait en deux modules sous le titre : "*Formation des intervenant-e-s dans les lieux d'accueil et d'exercice des droits de visite conflictuels*". Le module 1 se déroule sur trois jours et le module 2 sur deux jours.

### 6.2 Développement du personnel

#### *La supervision*

Une supervision régulière est mise en place pour l'équipe avec un-e intervenant-e externe à la Fondation pour une durée annuelle de 6 heures. Elle permet d'approfondir un thème spécifique en lien avec la pratique professionnelle, aborder une situation concrète ou parler de posture professionnelle.

#### *Formation continue / perfectionnement*

La formation continue et les perfectionnements sont vivement conseillés aux membres de l'équipe et selon les besoins de l'unité du Point Rencontre.

#### *Entretiens*

Les collaborateur-trice-s ont la possibilité en tout temps de demander de s'entretenir avec la responsable et/ou la direction.

#### *Évaluation annuelle*

Selon la CCT-ES, l'évaluation annuelle est obligatoire au minimum une fois par année.

L'évaluation annuelle est un moment privilégié de partage entre le personnel et la-le responsable d'unité. La direction peut être présente durant la rencontre.

Celle-ci permet de faire un bilan de l'année écoulée, d'aborder les objectifs en cours et à venir, d'échanger sur les aspirations de l'intervenant-e et ses besoins dans sa pratique professionnelle, de faire le point sur les compétences, d'identifier les points à améliorer, de lister les besoins de formations, de définir le projet professionnel pour l'année suivante et de remercier le-la collaborateur·trice pour son travail.

### 6.3 Moyens de communications internes et externes

Les références théoriques sur lesquelles s'appuient les intervenant-e-s sont plurielles.

Le livret vert *"Les Points Rencontre, des lieux pour l'exercice du droit de visite en Suisse romande"* est un référentiel de base.

Pour assurer un travail de qualité et de communication, divers moyens et outils pédagogiques sont instaurés :

- Le colloque d'équipe : Le colloque d'équipe est un organe de régulation interne de la pratique en présence de l'équipe et de la-le responsable d'unité. De manière générale, il se déroule chaque lundi après un week-end où le Point Rencontre est ouvert, sauf durant les vacances scolaires.

Le colloque permet au-à la responsable d'unité de présenter les nouvelles familles, de débriefer sur les situations accueillies, d'échanger des informations, de traiter des questions organisationnelles et de permettre à l'intervenant-e d'exprimer son ressenti. De manière sporadique la direction est présente. À la demande, un-e éducateur·trice d'un foyer, un-e psychologue ou toute autre personne impliquée professionnellement dans la situation peut être invité-e au colloque.

- L'intervision : Suivant la thématique à aborder, elle se fait durant le colloque d'équipe. Un temps plus spécifique est pris durant le colloque de fonctionnement.
- Le colloque de fonctionnement : Le colloque de fonctionnement réunit, généralement une fois par année, l'équipe et la-le responsable d'unité pour traiter des thématiques liées au fonctionnement d'équipe, de la structure, des procédures, des difficultés rencontrées dans la pratique du terrain.

## 7 Travail en réseau

*"Le recours à un Point Rencontre implique des règles clairement établies, par une instance judiciaire, un service social ou une convention passée entre les parties. Dans un tel contexte, les relations parents-enfant(s) nécessitent une réorganisation pour permettre à chacun, adulte et enfant, de trouver sa place et de reconnaître celle de l'autre"<sup>7</sup>.*

---

<sup>7</sup> Livret : « Les Points Rencontre, des lieux pour l'exercice du droit de visite en Suisse romande » (Cf. p. 8)

Le Point Rencontre est ouvert à des personnes venant sur décision de justice ou sur convention de l'Office de Protection de l'Enfant (OPE). Dans quelques rares situations, un mandat volontaire peut être fait à la demande d'un ou des deux parents à l'OPE.

Seul un-e IPE de l'OPE est habilité-e à faire une demande d'admission au-à la responsable d'unité et d'assurer le suivi de la situation. Les parties ont ainsi la même base de travail.

Les différents partenaires du réseau :

- La famille.
- L'Office de Protection de l'Enfant (OPE).
- L'Autorité de Protection de l'Enfant et de l'Adulte (APEA).
- Les éducateur·trice·s de la Fondation *l'Enfant c'est la vie*.
- Les intervenant·e·s sociaux·ales de la Fondation *l'Enfant c'est la vie*.
- Les professionnel·le·s du réseau familial

La personne responsable d'unité a une collaboration pluridisciplinaire avec les membres du réseau. En son absence, les intervenant·e·s suppléent à cette fonction (procédure spécifique N°6).

Le Point Rencontre est un espace "neutre". L'intervenant·e ne rédige pas de rapports (autres que la procédure spécifique N°2 : *Informations transmises aux partenaires*) sur le contenu de la visite aux différent·e·s professionnel·le·s entourant l'enfant (IPE, juge, psychologue, etc.). Il n'est pas dans son cadre d'intervention de réaliser des expertises.

## 7.1 Fin de l'accompagnement

Le classement d'un dossier est décidé soit par la-le juge, soit par l'IPE.

Les raisons en sont les suivantes :

- Le mandat est terminé.
- Un parent n'est plus demandeur.
- La situation est suspendue depuis 3 mois.
- Les parents peuvent à nouveau se coordonner sans l'intervention du PR.

La-le responsable peut transmettre l'avis de l'équipe quant à l'évolution de la situation. Aucun pouvoir décisionnel n'est donné au Point Rencontre pour mettre fin à une prise en charge, sauf s'il y a dérogation du règlement ou que le cadre du Point Rencontre ne correspond pas/plus à la famille.

L'élaboration des modalités, sans la structure du Point Rencontre, s'organise ensuite entre les parents et l'IPE.

## 7.2 Thérapie

Les enfants qui viennent au Point Rencontre n'ont pas l'obligation d'être suivi par un-e thérapeute.

Un suivi thérapeutique peut être conseillé en parallèle aux visites, selon la situation familiale (violence conjugale, violence sur l'enfant, aliénation parentale, suspicion d'abus, etc.).

Dans certaines familles, le suivi est parfois déjà mis en place avant les visites ou exigé par le juge.

## **8 Procédures spécifiques**

En plus des procédures références de la Fondation auxquelles cette unité est soumise, dans ce chapitre sont formulées les procédures spécifiques au Point Rencontre :

1. Fiche pratique,
2. Informations transmises aux partenaires,
3. Maladie contagieuse et poux,
4. Fiche médicale,
5. Dépôt passeport,
6. Fonctionnement en l'absence du-de la responsable,
7. Intégration d'un-e nouveau-elle intervenant-e.

Procédure spécifique	N°1 Fiche pratique	Point Rencontre
----------------------	--------------------	-----------------

**Nom :**

**Prénom :**

**Date de naissance :**

**IPE :**

**Date du 1<sup>er</sup> PR / PE :**

<b>DESCRIPTIF</b>	<b>Motif :</b>  Depuis combien de temps l'enfant n'a-t-il pas vu son père/sa mère ?  Craintes ?  Battement ?  Quel cadre ?
<b>NATIONALITES</b>	Mère : Enfant : Père:
<b>AUTORITE PARENTALE</b>	
<b>QUI FAIT LA DEMANDE</b>	
<b>ORDONNANCE JUDICIAIRE</b>	
<b>MANDAT</b>	
<b>OBJECTIFS / PROJET</b>	<i>Projet mère :</i>  <i>Projet père :</i>  <i>Projet enfant :</i>

# l'enfant c'est la vie

<b>HABITUDES</b>	<i>Lolette, doudou, etc. ?</i> <i>Affaires pour la visite ?</i> <i>Cadeaux?</i>
<b>SANTE / ALIMENTATION</b>	<i>Alimentation liée à la culture/religion ?</i> <i>Médication particulière ?</i>
Allergies	
<b>POURTOUR DE L'ENFANT</b>	
Ressources dans la famille	
Réseau social / psychologue, etc.	
<b>DIVERS</b>	<i>Précautions particulières</i> <i>Protocole</i>

<b>Procédure créée en :</b> Janvier 2021	<b>Version n°1</b>	<b>Créé par :</b> L'équipe éducative	<b>Validée par la direction le :</b> 01.02.2021
---	--------------------	---	--

Procédure spécifique	N°2 Informations transmises aux partenaires	Point Rencontre
----------------------	---	-----------------

## NOM & PRÉNOM

DATE :

NOM DE L'UNITÉ ÉDUCATIVE :

DATE DE NAISSANCE :

DATE D'ARRIVÉE :

IPE :

### Régularité :

Relevé de fréquentation

### Respect du cadre :

Ponctualité, retard

### Collaboration :

### Faits marquants :

Comportement problématiques qui ont nécessité une intervention particulière (intervention police, interruption de la visite, refus d'un enfant à accompagner le parent visiteur, etc.)

### Indications sur l'évolution des visites :

Responsable d'unité :

<b>Procédure créée en :</b> Janvier 2021	<b>Version n°1</b>	<b>Créé par :</b> Les responsables d'unité	<b>Validée par la direction le :</b> 01.02.2021
---	--------------------	---	--

Procédure spécifique	N°3 Maladie contagieuse et poux	Point Rencontre	
<b>1. Définition</b>	Marche à suivre en cas de poux ou de maladies contagieuses d'un enfant fréquentant la structure du Point Rencontre.		
<b>2. Responsabilités</b>	Responsable du PR Intervenant-e-s du PR		
<b>3. Attribution</b>	L'intervenant-e en fonction s'assure que l'enfant ne vient pas au Point Rencontre et fait les démarches auprès des personnes concernées (l'autre parent, l'IPE).		
<b>4. Déroulement</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le parent est tenu d'avertir le Point Rencontre en cas de poux ou de maladies contagieuses. Cette procédure est annoncée aux deux parents lors de l'entretien d'admission.</li> <li>2. Lorsqu'un parent informe de la présence de poux ou d'une maladie contagieuse, lui demander de garder l'enfant chez lui et prévenir l'IPE.</li> <li>3. S'assurer que l'autre parent est averti, dans le cas contraire le Point Rencontre s'en charge.</li> <li>4. Si malgré tout le parent amène son enfant au Point Rencontre, les intervenant-e-s prennent les mesures nécessaires (foulard sur la tête, "isolement" dans une pièce, désinfection des mains, etc.).</li> <li>5. L'information est ensuite confirmée par la-le responsable à l'IPE.</li> </ol>		
<b>5. Information</b>	<p><b>À l'interne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'équipe d'intendance</li> </ul> <p><b>À l'externe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aux parents</li> <li>• À l'IPE</li> </ul>		
<b>Procédure créée en :</b> Mai 2010	<b>Version n°11</b> Modifiée en juin 2015	<b>Créé par :</b> L'équipe éducative	<b>Validée par la direction le :</b> 01.02.2021

<b>Procédure spécifique</b>	<b>N°4 Fiche médicale</b>	<b>Point Rencontre</b>
-----------------------------	---------------------------	------------------------

Nom de l'enfant :

Nom du médicament :

Raisons du traitement :

Prescription médicale

Automédication

## **Posologie**

<b>Quantité (ml, cuillère, etc.).</b>
<b>À quelle fréquence :</b>
<b>Date et heure de la dernière prise :</b>
<b>Date et heure de la prochaine prise :</b>

Remarques :

Date et signature du parent :

<b>Procédure créée en :</b> Janvier 2021	<b>Version n°1</b>	<b>Créé par :</b> L'équipe éducative	<b>Validée par la direction le :</b> 01.02.2021
---	--------------------	---	--

<b>Procédure spécifique</b>	<b>N°5 Dépôt de passeport</b>	<b>Point Rencontre</b>
-----------------------------	-------------------------------	------------------------

Madame/Monsieur \_\_\_\_\_ a déposé son passeport au Point Rencontre dans le but d'exercer son droit de visite avec son enfant.

Numéro du passeport :

Date d'expiration du passeport :

Date	Signature de l'intervenant-e PR	Signature du parent

Le Point Rencontre a restitué à Madame/Monsieur son passeport.

Date	Signature de l'intervenant-e PR	Signature du parent

<b>Procédure créée en :</b> Janvier 2021	<b>Version n°1</b>	<b>Créé par :</b> L'équipe éducative	<b>Validée par la direction le :</b> 01.02.2021
---	--------------------	---	--

Procédure spécifique	N°6 Fonctionnement en l'absence du·de la responsable	Point Rencontre
----------------------	--	-----------------

## Mail / Portable

### **Consulter systématiquement la boîte mail PR et le répondeur dès l'arrivée au PR.**

Les mails sont lus, imprimés et classés dans le dossier de l'enfant concerné après y avoir répondu au besoin :

- Confirmer en une phrase d'"accusé-réception" aux parents et parfois aux IPE que nous avons bien reçu leur mail et informations (ex : annulation de visite, renseignement sur une visite, etc.).
- Répondre aux IPE selon la teneur du mail (ex. un changement d'horaire) que la réponse est donnée à titre exceptionnel et que la situation sera reprise au retour de la·du responsable.
- Inscrire dans le cahier de transmission les informations et démarches faites au niveau administratif.
- Si les mails ne concernent pas les situations en cours, les imprimer, inscrire dans le cahier de transmission et le mettre dans la fourre rouge qui est dans la tirette du·de la responsable.
- Si le mail est sur plusieurs pages, les agraffer ensemble.
- Dans le mail imprimé, mettre au stabilo bleu (les situations PR), en jaune (situations PE) le nom de l'enfant en l'entourant et surligner la date.
- Pour tous les mails aux IPE mettre en copie la·le responsable.
- Classement des documents dans l'ordre chronologique par la fin du dossier.
- **Ne pas effacer** les mails et les messages sur le répondeur.
- Vérifier l'état des batteries et mettre les natel à recharger au besoin.

## Cahier de transmission

Il sert pour échanger des informations récoltées tant sur le répondeur, le téléphone, les mails ou directement avec les parents.

Indiquer pour les collègues suivant·e-s les modifications qui ont été faites et signer son écrit.

## Programmes d'interventions

Les programmes d'interventions sont faits pour toute la durée d'absence de la responsable.

Mettre à jour les programmes d'interventions directement sur le document imprimé en fonction des informations reçues.

Évaluer entre collègues la pertinence de travailler à 2 en fonction des éventuelles modifications du programme d'interventions, des heures supplémentaires, etc. (se référer au document : Annexe C - *Coutumier du Point Rencontre*).

En fonction des changements prévenir les intervenant·e-s qui travaillent le mercredi ou le week-end suivant (ex : pas de PR et/ou PE avant 15h00), afin qu'ils-elles puissent s'organiser.

## Temps creux

- ✚ Classement des mails.
- ✚ Inscrire les heures dans le calcul individuel à l'ordinateur.
- ✚ Lire les mails professionnels.
- ✚ Vérifier le classeur avec les outils du PR et photocopier les documents si besoin.
- ✚ Ranger les pièces et armoires.

# l'enfant c'est la vie

- ✚ Travail administratif demandé par la·le responsable.
- ✚ Lire des documents/livres pédagogiques pour le travail.
- ✚ Covid-19 → désinfection des salles, des jeux.

<b>Procédure créée en :</b> Janvier 2021	<b>Version n°1</b>	<b>Créé par :</b> L'équipe éducative	<b>Validée par la direction le :</b> 01.02.2021
---	--------------------	---	--

Procédure spécifique	N°7 Intégration d'un·e nouvel·le intervenant·e	Point Rencontre
----------------------	--	-----------------

Dans la mesure du possible, nous respecterons cette procédure d'intégration d'un·e nouveau·elle collègue.

Le·la nouveau·elle intervenant·e débute son activité professionnelle par un colloque puis elle continue par un temps de travail en triplure, autant que faire se peut.

### Triplure

La triplure est un temps donné au·à la nouveau·elle intervenant·e pour se familiariser avec la posture professionnelle attendue dans un contexte de Point Rencontre.

Le·la nouveau·elle collaborateur·trice est sur le terrain en présence de deux intervenant·e·s. C'est principalement un temps **d'observation** qui permet de découvrir et de s'imprégner des particularités de ce travail.

Autant que faire se peut, la triplure se réalise sur trois week-ends et trois mercredis durant les trois mois d'essais.

La responsable participe aux triplures au minimum sur un mercredi et si possible sur un des trois week-ends.

### Temps de travail

L'intervenant·e est engagé·e à 15%, mais le travail demande une implication particulièrement intense lors des interventions et une posture réflexive continue.

Pour faciliter son intégration, il est prévu que le·la nouveau·elle intervenant·e soit plus souvent présent·e sur le terrain au début de son engagement. Par la suite, les plages horaires seront plus espacées.

### Outils

- Le colloque, organe de régulation de la pratique.
- Le débriefing, qui permet de faire le point sur une situation. Il se fait sur le temps de colloque ou dans la pratique.
- Les entretiens avec la·le responsable (1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> mois) et par la suite en fonction du besoin.
- La supervision, avec un superviseur extérieur sur une durée de 6 heures par an. Elle permet d'aborder différents sujets, tels que des situations pratiques, des thématiques, la posture d'équipe, etc.
- Les documents spécifiques à lire :
  - Charte et concepts socio-éducatifs.
  - Les différentes procédures ou annexes spécifiques au PR.
  - Le livret "les Points Rencontres des lieux pour l'exercice du droit de visite en Suisse romande".
- Les 2 modules "Formation des intervenant·e·s dans les lieux d'accueil et d'exercice des droits de visites conflictuels / Point Rencontre". Cette formation est obligatoire pour tous·tes les intervenant·e·s.

Le premier module est de 3 jours et a lieu sur la première année d'engagement.

Le deuxième module de 2 jours se fait après avoir pratiqué au minimum un an.

## Rôle des collègues avec la nouvelle intervenante

Les collègues ont un rôle

- De **formation**. Cette dernière apprend donc par immersion.
- **Réflexif** qui permet de prendre conscience de certains enjeux, de réfléchir au sens de la pratique très particulière et de comprendre certaines limites du travail au Point Rencontre.
- De « **garde-fou** » afin de permettre d'exercer la pratique.
- **Explicatif** des limites du travail et de la notion d'"*ici et maintenant*".
- De **débriefing** - avant - pendant – après - les interventions.

## Posture professionnelle

Dans la trajectoire d'une famille, l'intervention au Point Rencontre est ponctuelle et temporaire.

L'intervenant·e met l'accent sur l'intérêt de l'enfant et :

- S'assure de l'accueil, de l'accompagnement et du suivi des visites.
- Intervient pour soutenir et écouter l'enfant et ses deux parents.
- S'entretient individuellement avec chaque membre de la famille pendant la visite.
- Travaille sur les raisons des visites au Point Rencontre (violence, rupture de liens, non connaissance de son parent, etc.).
- Permet la mise en relation parent/enfant.
- Permet à l'enfant de se structurer avec son parent.
- Permet à l'enfant et/ou son parent de déposer les émotions.
- Évalue sur le moment avec sa·son collègue, s'il y a lieu d'interrompre la visite ou de la refuser (PE).
- Doit rester humble.
- Doit être neutre face aux 2 parents.

L'intervenant·e n'a pas

- De posture thérapeutique.
- À élaborer de projet pédagogique pour l'enfant.
- À rédiger de rapport officiel (IPE / juge).
- À prendre parti pour l'un ou l'autre des parents.
- À tout maîtriser, le PR n'est pas une instance décisionnelle, son rôle est exécutoire.

Il peut y avoir un sentiment de frustration (ex : évolution trop rapide, suspension d'un droit de visite, situation bloquée, etc.)

En général un minimum d'une année est requis pour se sentir à l'aise, les années suivantes affineront l'apprentissage.

# l'enfant c'est la vie

## Phrases "types"

Sur le terrain, lorsqu'un parent pose la question du fameux "**Comment ça s'est passé ?**" l'utilisation de certaines phrases types peuvent aider l'intervenant-e à répondre :

- *La visite s'est déroulée sans particularité à retransmettre.  
Qu'avez-vous besoin de savoir ?*
- *J'ai l'impression que cette visite était confortable pour votre enfant.*

Ou plus généralement :

- *J'ai l'impression que pour votre enfant c'est trop d'émotions et qu'il a besoin d'espace. Qu'en pensez-vous ?*
- *De quoi avez-vous besoin pour aborder la problématique avec sérénité ?*
- *Selon vous, quel est le prochain pas à faire pour améliorer la situation ?*
- *Ce n'est pas facile pour vous d'être là, mais c'est par là qu'il faut passer.*

Face au conflit de loyauté :

- À l'enfant :
  - *Sache que ta maman est au courant que tu vois ton papa.*
  - *Tu as le droit d'aimer ta mère, mais aussi ton père.*
- Au parent visiteur (souvent le père) :
  - *J'ai l'impression que votre enfant manifeste ce comportement pour faire plaisir à sa mère, pour qu'elle ait moins mal et c'est pour cela qu'il résiste peut-être à la visite.*
  - *Selon vous, de quoi votre enfant a-t-il besoin pour se sentir mieux ?*
  - *Qu'est-ce que cela vous fait d'entendre "... " de la part de votre enfant ?*
- Au parent gardien (souvent la mère) :
  - *C'est une décision de justice, la visite doit donc avoir lieu.*
  - *Votre enfant est inscrit au programme, c'est votre décision/responsabilité de ne pas l'accompagner au PR.*
  - *En quoi pensez-vous que la décision judiciaire soit une opportunité ou néfaste ?*
  - *Pas facile pour vous d'être là, mais c'est par là qu'il faut passer.*
  - *Est-ce compliqué pour vous de laisser votre enfant au PR ?*

Procédure créée en :	Version n°1	Créé par :	Validée par la direction le :
Janvier 2021		L'équipe éducative	01.02.2021

## Annexes

### Annexe A : Présentation Point Rencontre

# Point Rencontre Point Rencontre Présentation Présentation

#### **Le Point Rencontre**

Il s'adresse à toutes les situations où l'exercice du droit de visite d'un parent à son enfant est interrompu, difficile ou trop conflictuel.

Il est un lieu tiers et un espace de travail sur la relation entre les parents et son enfant.

Ils-elles viennent se rencontrer d'une manière provisoire.

L'objectif est que les rencontres sans intermédiaire soient un jour possible.

Seul un-e IPE de l'Office de Protection de l'Enfant (OPE) est habilité-e à faire une demande d'admission et d'assurer le suivi de la situation.

#### **2 prestations différentes**

##### **LE POINT RENCONTRE**

Le droit de visite se déroule exclusivement à l'intérieur de la structure sous le regard des intervenant-e-s.

##### **LE POINT ÉCHANGE**

Le droit de visite se déroule à l'extérieur de la structure. Il permet à l'enfant de passer d'un parent à l'autre.

#### **Confidentialité**

Ce qui se vit au Point Rencontre appartient au parent et son enfant.

Les intervenant-e-s n'établissent pas de rapport sur le contenu de la visite, seules des informations factuelles sont transmises.

Ils-elles sont soumis-e-s au devoir de discrétion.

Le devoir de discrétion peut être levé s'il y a danger pour les bénéficiaires, les professionnel-le-s et/ou transgression du règlement.

# *l'enfant c'est la vie*

## **Visite**

La durée de fréquentation du Point Rencontre se fait selon le besoin des familles, en général une année maximum.

Le temps de la visite appartient à l'enfant et au parent visiteur.

Cependant, le déroulement de la visite est laissé à l'appréciation des intervenant-e-s.

Ils-elles s'entretiennent régulièrement avec le parent et l'enfant, avant, pendant ou après la visite.

## **Rôle des intervenant-e-s**

Les intervenant-e-s assurent l'accueil, l'accompagnement et le suivi des visites. Ils-elles interviennent pour soutenir, écouter l'enfant et le parent.

Le temps d'entretien avec le parent fait partie de la visite.

## **Équipe**

Elle se compose de cinq intervenant-e-s et d'un-e responsable ayant une formation de base dans le domaine social/éducatif complétée par une formation spécifique pour accompagner les familles dans un contexte de Point Rencontre.

Ils-elles travaillent en duo.

Ouvert toute l'année, sur rendez-vous, indépendamment des vacances scolaires et jours fériés :

Tous les mercredis après-midi et à quinzaine les week-ends.

- Mercredi de 14h00 à 18h00
- Vendredi de 17h30 à 19h00
- Samedi matin de 08h30 à 12h30
- Après-midi de 14h30 à 18h30
- Dimanche de 17h30 à 19h00

*l'enfant c'est la vie*

Planning sur [www.enfvie.ch](http://www.enfvie.ch)

**Rue du Tertre 2**

**2000 Neuchâtel**

**032 886 64 40 (Répondeur)**

## Annexe B : Règlement Point Rencontre

### **Calendrier des visites**

L'Office de Protection de l'Enfant transmet au Point Rencontre les modalités des visites sur une période de 3 mois.

L'OPE transmet les coordonnées des parents au Point Rencontre.

### **Violence**

Toute forme de violence est strictement interdite.

Lorsque la tranquillité du Point Rencontre est troublée, les intervenant-e-s sont autorisé-e-s à interrompre la visite.

Les visites pourront reprendre uniquement après un entretien avec le parent concerné, le-la responsable et l'IPE.

### **Respect des horaires**

Les intervenant-e-s sont attentif-ve-s au respect des horaires.

Un battement peut être instauré, en fonction des besoins de chacun-e, entre l'arrivée de chaque parent, sinon ils-elles arrivent aux mêmes heures.

### **Personnes présentes**

Il est demandé que seul le parent gardien se présente au Point Rencontre pour accompagner l'enfant pour la visite.

Seul le parent est présent durant la visite.

Sur demande d'un parent, une organisation différente et exceptionnelle peut être mise en place avec l'IPE et/ou le-la juge.

Les animaux sont interdits à l'intérieur des locaux.

### **Bilan tous les 3 mois**

Le Point Rencontre demande qu'un bilan soit effectué à l'OPE par l'IPE après chaque période de 3 mois afin d'évaluer la pertinence des modalités fixées.

Le Point Rencontre n'y est pas représenté.

## **Absences**

En cas de non présentation de l'enfant ou d'absence du parent titulaire du droit de visite, une attestation est établie sur demande et remise à la partie présente à toutes fins de droits.

Après trois absences consécutives d'un parent, l'utilisation du Point Rencontre est suspendue.

Avant toute reprise des visites, un entretien doit avoir lieu avec le-la responsable du Point Rencontre, le parent concerné et l'IPE

Il appartient au parent qui annule la visite d'informer ou de faire informer l'autre parent en contactant prioritairement l'IPE, puis en appelant le Point Rencontre.

Les absences/vacances sont à organiser avec l'IPE.

En cas de changement de dernière minute, il est important que le parent prévienne directement l'autre parent et le Point Rencontre (répondeur).

## **Multimédias**

Ils sont tolérés pour autant que l'intervenant-e ait donné son accord.

Ils s'utilisent dans le respect de la législation en vigueur.

## **Visite**

Une visite peut être refusée si les intervenant-e-s estiment que le parent n'est pas en état de voir ou de prendre son enfant.

Il peut être mis fin à une visite en cours si les intervenant-e-s estiment qu'elle porte préjudice à l'enfant ou au parent.

## **Visite dans la cour**

Il est possible d'aller dans la cour si un-e intervenant-e est disponible pour accompagner la visite.

## **Maladies contagieuses**

Si l'enfant a une maladie contagieuse, le Point Rencontre demande à ce qu'une autre organisation puisse se mettre en place par l'intermédiaire de l'IPE.

## Annexe C : Coutumier Point Rencontre

Annexe C	Coutumier	Point Rencontre
----------	-----------	-----------------

### Modalités des horaires pour les intervenant·e·s

Lors de l'ouverture de la structure, les intervenant·e·s se retrouvent 15 minutes avant la première intervention pour se coordonner selon le programme des interventions.

Les intervenant·e·s travaillent toujours en duo, sauf exception et/ou décision du·de la responsable.

Les heures planifiées peuvent être à tout moment modifiées en fonction du nombre d'interventions et des particularités (annulations, visites non exercées, vacances, heures supplémentaires de l'intervenant·e, etc.).

L'intervenant·e est prévenu·e, au minimum 24 heures à l'avance, si son horaire est modifié. Sans information au préalable du·de la responsable, les heures effectives peuvent être comptabilisées.

Durant le temps d'ouverture de la structure, les intervenant·e·s affinent entre elles leurs horaires, selon les spécificités du terrain :

- Une intervenant·e peut partir plus tôt ou débiter son horaire plus tard s'il n'y a, par exemple, plus qu'un Point Rencontre/Échange qui objectivement peut se faire seul.  
→ Le temps est déduit de l'horaire effectif.
- S'il n'y a plus d'intervention avec les familles, les deux intervenant·e·s peuvent quitter leur travail.  
→ Le temps est déduit de l'horaire effectif.

Si elles restent les deux, elles font du travail administratif (insertion des heures dans le calcul individuel, lecture des mails et articles pédagogiques, etc.), des rangements, des nettoyages (Covid-19), etc.

S'il y a un temps d'ouverture de la structure où il n'y a aucune intervention avec les familles, la·le responsable désigne **un·e** intervenant·e (selon les heures supplémentaires) qui vient de **17h30 à 19h00** pour relever les mails, le répondeur, faire du travail administratif et être présente durant ce temps. Si ce cas de figure se produit, sans anticipation possible du·de la responsable, les intervenant·e·s s'organisent entre elle et informe la·le responsable (ex : une intervenant·e ne viendra pas travailler le dimanche soir, car toutes les interventions des familles sont annulées).

Les heures supplémentaires sont celles demandées par la·le responsable ou celles dont la situation l'exige. Elles doivent être justifiées.

Les intervenant·e·s sont responsables de la gestion de leur grille horaire et de leurs heures supplémentaires, sous contrôle du·de la responsable.

Le travail fait à la maison (par exemple consultation de mails) par une intervenant·e n'est pas comptabilisé.

Le temps de travail comptabilisé est celui fait durant le temps de travail et le temps d'ouverture de la structure.

## Déroulement des interventions

- Dès son arrivée, l'intervenant-e relève la boîte mail du PR et le répondeur du portable PR.
- Elle-il prend connaissance des directives relatives à chaque situation en consultant le programme des interventions, les feuilles d'observations et au besoin le dossier de l'enfant. Elle-il s'entretient avec sa collègue pour l'organisation générale.
- Elle-il met en place la pancarte "Actuellement PR/PE en cours" à la porte d'entrée du PR.
- Elle-il prend le bac "mercredi" ou "week-end" pour vérifier s'il y a du matériel à redonner aux parents.
- L'intervenant-e prend connaissance de la feuille info.
- Elle-il vérifie que les cadenas des portes soient installés.
- Elle-il vérifie que la porte fenêtre de la terrasse soit fermée à clé.
- Les familles qui se présentent à la structure s'annoncent à l'interphone avant d'entrer.
- L'intervenant-e accueille le parent et l'enfant. Elle-il s'assure que les modalités de fonctionnement soient conformes à celles prévues (horaires, nom de la personne responsable du retour de l'enfant, numéro de téléphone, etc.).
- L'intervenant-e prend congé du parent gardien et au besoin aide à la séparation.
- Elle-il prépare l'enfant aux retrouvailles avec le parent visiteur.
- L'intervenant-e accueille avec ou sans l'enfant le parent visiteur et facilite les retrouvailles.
- Durant la visite, l'intervenant-e observe la situation et intervient au besoin.
- L'intervenant-e est garante du cadre de la rencontre et attentive au respect des membres de la famille et du bien-être de l'enfant.
- Elle-il s'entretient, durant la visite, avec le parent visiteur et l'enfant sur "le comment cela se passe pour eux".
- L'intervenant-e dans son rôle d'accompagnement peut répondre, dans la mesure du possible, à des demandes précises des familles (activités, matériel, conseils de fonctionnement, besoin explicite de l'enfant, etc.). Selon la demande, elle-il guide le parent vers l'IPE.
- Elle-il écrit de manière synthétique les éléments importants observés pendant la visite.
- L'intervenant-e rappelle la fin de la visite suffisamment tôt (minimum 5 minutes avant) pour que le parent et l'enfant aient le temps de se dire au revoir.
- L'intervenant-e aide, au besoin, à la séparation.
- Elle-il s'entretient avec l'enfant pour évaluer avec lui comment s'est passée la visite et le préparer à retrouver son autre parent.

# l'enfant c'est la vie

- L'intervenant·e, selon les possibilités, veille à ce que les parents ne se rencontrent pas. En cas d'arrivée anticipée de l'un des deux parents, soit il est demandé au parent de repartir et revenir, soit le réfectoire de la Mde peut être utilisé comme salle d'attente. En cas de retard d'un parent, l'autre parent peut décider aussi d'attendre au "coin salon" du PR. Le parent ne doit pas "subir" le retard de l'autre parent.
- L'intervenant·e inscrit la visite de la famille en visant le programme des interventions : un "✓" pour l'arrivée et départ à l'heure, un "+5" pour 5 minutes de retard, un "-5" pour 5 minutes d'avance, etc.
- En cas de soucis concernant un enfant, l'intervenant·e remplit la feuille "situations à discuter au colloque".
- Si l'intervenant·e a effectué un entretien avec un parent, elle l'inscrit sur la fiche jaune du suivi et des décisions par famille.
- Elle-il vérifie l'état des lieux, range les pièces, ferme les fenêtres, éteint les lumières, met le bouton "minuterie/lumière" en position "haut".
- Au besoin, mettre en route le lave-vaisselle ou le vider.
- Elle-il range le programme des interventions et les dossiers des familles dans l'armoire.
- Elle-il ferme les portes à clé.

## **Règlement spécifique des interventions pour les intervenant·e·s**

---

L'intervenant·e ne fera pas de commentaires à l'autre parent sur le contenu de la visite.

Si le parent lui pose la question, elle pourra questionner l'inquiétude/besoin du parent :

"Qu'est-ce qui vous inquiète ?"

"Qu'est-ce que vous aimeriez savoir ?"

→ "La visite s'est déroulée sans incident particulier".

Pour les enfants en bas âges, les informations à retransmettre sont évaluées par l'intervenant·e (nourriture, santé, pleurs, change, etc.).

Selon l'état général du parent visiteur à l'arrivée, la visite peut être refusée.

À transmettre au parent gardien : "Nous avons estimé que le parent n'était pas en état de faire la visite/prendre son enfant".

Selon l'état général du parent gardien au retour, lorsque l'intervenant·e estime que l'enfant est en danger, il est nécessaire d'assurer le retour de l'enfant à la maison par une tierce personne de l'entourage. Si cela s'avère impossible, il est indispensable d'appeler la permanence puis la police.

Selon l'état général de l'enfant et/ou du parent durant la visite, l'intervenant·e peut interrompre la visite.

En cas d'événement grave, l'intervenant·e appellera la personne de permanence pour échanger avec elle sur la démarche à entreprendre et être couverte au niveau responsabilité.

# l'enfant c'est la vie

Il ne faut jamais effacer les mails de l'adresse du PR ainsi que les messages sur le répondeur PR. Il en est de la responsabilité du/de la responsable.

## **Communication**

Mettre une note dans le cahier de bord pour informer des mails auxquels l'intervenant·e a répondu, imprimé et/ou classé ainsi que des démarches particulières sur les situations.

<b>Annexe créée le :</b> Novembre 2004	<b>Version n°2</b> Modifiée en octobre 2020	<b>Crée par :</b> L'équipe éducative	<b>Validée par la direction le :</b> 21 octobre 2020
---	--	---	---

## Annexe D : Le Sas

Annexe D	Sas	Point Rencontre
----------	-----	-----------------

Dans la pratique au Point Rencontre, la métaphore du sas revient régulièrement. Elle met en lumière ce que vit l'enfant qui passe d'un parent à un autre, voir même d'un "monde" parental à un autre. Ce "monde" comprend des éléments concrets : lieu de vie, personnes qui le partage au quotidien, membres de la famille, etc., mais aussi des éléments non tangibles tels que des valeurs, des émotions, etc.

Deux "mondes" parentaux en conflit peuvent s'apparenter à deux milieux différents ou il est parfois inadapté ou dangereux de laisser transiter certains éléments. L'enfant se rend vite compte qu'il doit être particulièrement attentif et adapté pour passer de l'un à l'autre.

Un exemple pour imaginer cette métaphore des deux "mondes" : les affaires de plongée sont inadaptées dans un milieu air et les feuilles de papier ne peuvent pas être utilisées dans l'eau.

*La difficulté de ce passage d'un "monde" à l'autre peut se manifester de manières très différentes.*

En effet, l'enfant doit donc laisser un "monde" pour en trouver un autre et parfois "s'équiper" en conséquence. L'enfant va apprendre quels éléments peuvent vivre dans quel monde et composer avec.

De par son lieu distinct et sa temporalité définie, le PR peut aussi en tant qu'unité être vue comme un sas. Le quart d'heure de battement donne la temporalité du moment de sas prévue au passage.

L'enfant tente parfois de "réunir" les deux "mondes". Un exemple pour illustrer cela : un dessin fait au verso d'une feuille pour un parent et au recto pour l'autre parent.

Le parent doit également composer avec l'autre "monde". Parfois, cela s'avère extrêmement douloureux pour lui, qu'il peut être tenté d'aller jusqu'à nier l'existence de l'autre "monde".

Les objets, vêtements, jeux, etc., ont également leur symbolique dans le passage au Point Rencontre et constituent parfois des intrusions dans l'autre "monde". En effet, un parent peut changer son enfant d'habits (comme s'ils ne pouvaient pas être tolérés puisqu'ils font partie de l'autre "monde"). Des oublis de veste, des refus de prendre des jeux, des réclamations de cadeaux, etc. démontrent l'importance de la symbolique cachée de certains objets et enjeux lors du passage au PR.

*Le sas définition :*

- Zone munie de deux portes étanches permettant le passage entre deux milieux différents (air et eau, air à des pressions différentes, climatisation, etc.).
- Enceinte ou passage clos, muni de deux portes ou systèmes de fermeture dont on ne peut ouvrir l'un que si l'autre est fermé et qui permet de passer ou de faire passer d'un milieu à un autre en maintenant ceux-ci isolés l'un de l'autre. -->mettre la définition et la référence en référence et/ou annexe

<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/sas/71049#locution>

<https://dictionnaire.reverso.net/francais-definition/sas>

# *l'enfant c'est la vie*

<b>Annexe créée le :</b> Novembre 2004	<b>Version n°2</b> Modifiée en octobre 2020	<b>Crée par :</b> L'équipe éducative	<b>Validée par la direction le :</b> 21 octobre 2020
---	--	---	---

## Annexe E : Rencontres professionnelles

Annexe E	Rencontres professionnelles	Point Rencontre
----------	-----------------------------	-----------------

### Avec l'OPE/Juge

S'assurer des connaissances qu'ont les nouveaux et nouvelles IPE du fonctionnement – règlement du PR.

Échanger sur la réalité OPE / juge et celle du Point Rencontre.

Rendre vigilant·e·s les IPE à l'espoir qu'ils-elles peuvent donner aux parents quand ils-elles n'ont pas les infos de la part du·de la responsable de la structure du PR (ex : l'IPE dit aux parents « que les visites vont évoluer en droit de visite dès le week-end prochain, sans avoir demandé au·à la responsable du PR. En effet, dans la réalité du PR il n'y a pas de place disponible pour un droit de visite usuel).

Si un·e IPE veut modifier un horaire, il doit mentionner « *sous réserve de l'approbation du·de la responsable du PR* », car c'est lui-elle qui décide de l'horaire en fonction des disponibilités de la structure.

Échanger sur les besoins qu'ont les IPE/juge face à leurs bilans, rapports et décisions, etc. de la part du PR (non transmission des infos de la part du PR sauf la procédure spécifique N°2)

→ Parler de la posture d'un·e intervenant·e PR.

→ Échanger.

Échanger sur la place qu'a l'enfant dans les décisions que prennent les IPE/juge ?

Procédure d'admission et suivi de la famille :

→ L'importance de l'IPE durant l'entretien préalable.

→ Avoir l'ordonnance du·de la juge dans toutes les demandes d'admission, elles sont un outil de travail et, généralement, à la base de la décision.

→ Évoquer la notion de temporalité « maximum une année » et les raisons d'une prise en charge temporaire et évolutive.

→ Le bilan tous les trois mois indispensables, car il permet de pas oublier la situation, son évolution et laisser la porte ouverte au changement.

→ Expliquer à l'IPE l'importance de spécifier les dates et horaires de manière précise pour chaque planning.

→ Parler de l'importance, dans la pratique professionnelle au PR, de la langue française et en cas de besoin faire appel à un interprète.

Si un·e IPE est en vacances ou à une absence de longue durée, il faut nommer un·e remplaçant·e et transmettre au responsable du PR. Le·le responsable pédagogique, prend le relais en l'absence du·de la responsable de l'unité du PR. Cependant, il se peut que les intervenant·e·s écrivent aussi aux IPE en cas de particularités.

Écrire les mails sur les deux adresses (responsable et PR)

## **Avec les éducateur·trice·s des foyers**

Échanger sur la réalité du foyer et celle du Point Rencontre.

Échanger sur le fait qu'il est préférable que cela soit un·e éducateur·trice qui accompagne l'enfant, plutôt qu'un·e civiliste ou un·e stagiaire.

Dans la synthèse professionnelle, rendre visible le fait que l'enfant a/devrait avoir un contact avec son parent au Point Rencontre, même s'ils ne se voient pas.

(Exemple : *"l'éducateur·trice n'a pas d'observations à retranscrire, cependant le droit de visite du père se déroule au Point Rencontre le mercredi à quinzaine"*).

Un enfant placé à la Ruche qui s'en va dans un foyer de Belmont, s'il n'y a pas d'autre organisation possible, très exceptionnellement, le temps de battement peut être utilisé pour se transmettre des informations ou autres pour l'ancien·ne éducateur·trice de référence et l'enfant. Cela ne se fait pas durant le temps de présence du parent (intrusion émotionnelle).

La posture de l'intervenant·e face à un éducateur·trice (= suppléance parentale) :

→ La transmission d'informations.

→ Pas un système de référence.

→ La mission de l'intervenant·e est centrée sur la relation parent/enfant sans but éducatif.

<b>Annexe créée le :</b> Janvier 2021	<b>Version n°1</b>	<b>Crée par :</b> L'équipe éducative	<b>Validée par la direction le :</b> 1 février 2021
--	--------------------	---	--