



2012

Rapport sectoriel Espaces-Rencontres

Décembre 2012

Rédigé par Johanne Tilman, Coordinatrice du secteur des Espaces-Rencontres
En collaboration avec Caroline Collard, Coordinatrice de l'asbl Le Patio et
Anne De Greef, Coordinatrice de l'Espace Rencontre Bruxelles asbl



TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
1. Présentation des Espaces-Rencontres	5
a) Qu'est-ce qu'un Espace-Rencontre ?.....	5
b) Par quel biais les familles s'adressent-elles à un Espace-Rencontre ?	5
c) Concrètement, comment cela fonctionne-t-il ?.....	6
d) À quoi aboutissent ces rencontres ?	7
2. Évolution des problématiques sociales et de santé	8
a) Quelques chiffres.....	8
b) Constats	8
c) Evolutions des pratiques professionnelles.....	9
<input type="checkbox"/> Les Démarches d'Évaluation Qualitative.....	9
<input type="checkbox"/> Deux projets en initiative.....	11
3. Les besoins des Espaces-Rencontres	12



Introduction

Le « décret ambulatoire » prévoit que les organismes de coordination élaborent au moins tous les cinq ans, et pour la première fois le 31 décembre 2012, un rapport relatif au secteur qu'ils représentent¹.

C'est dans ce cadre que la Fédération des Services Sociaux a rédigé le présent rapport relatif au secteur des Espaces-Rencontres (ER) qu'elle représente depuis 2011. Il se subdivise en trois chapitres.

Le premier chapitre sera consacré à une présentation des ER et de leurs spécificités. Nous tenterons ensuite de faire état de l'évolution des problématiques sociales et de santé rencontrées par les ER et de l'adaptation des pratiques à ces évolutions. Nous concluons ce rapport en rappelant quels sont les besoins des ER pour assurer un accompagnement de qualité et adapté à ces nouvelles problématiques.

¹ Art. 163, §1 du Décret de la Commission communautaire française du 5 mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé, *M.B. 8 mai 2009*. Art. 83 de l'Arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 4 juin 2009 portant application du décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé, *M.B. 22 juillet 2009*.



1. Présentation des Espaces-Rencontres

a) Qu'est-ce qu'un Espace-Rencontre ?

L'Espace-Rencontre est un service d'accompagnement de l'exercice du droit aux relations personnelles, lorsque celui-ci est interrompu, difficile ou conflictuel.

Il se réfère à la Convention Internationale des Droits de l'Enfant et plus particulièrement à l'article 9 al 3 qui stipule : « Les Etats parties respectent le droit de l'enfant séparé de ses parents ou de l'un d'eux d'entretenir des relations personnelles et des contacts directs avec ses deux parents, sauf si cela est contraire à l'intérêt supérieur de l'enfant ».

Il propose un cadre neutre et serein visant, par le biais d'un accompagnement et d'un encadrement, au soutien de la relation parent/enfant. Le terme « parent » s'entend ici au sens large : père, mère, grands-parents et toute personne pouvant prétendre à un droit aux relations personnelles.

L'accompagnement est assuré par des professionnels qualifiés, ayant une formation spécifique dans le champ social et relationnel : psychologue, assistant en psychologie, conseiller conjugal, avocat, juriste, licencié en science de la famille, médiateur familial, etc.

b) Par quel biais les familles s'adressent-elles à un Espace-Rencontre ?

Dans la majorité des cas, les familles sont envoyées par le tribunal (civil, protection de la jeunesse, référés et Juge de paix). Mais l'Espace-Rencontre peut aussi être sollicité sur base d'un accord écrit signé par les deux parents concernés.

Cet accord ou ce jugement fixe la fréquence des visites et les sorties autorisées ou non. Cette décision extérieure est importante pour les enfants pris dans un conflit de loyauté, qui constatent que l'ER ne décide pas et ne prend parti pour aucun des parents. Cela permet aussi à l'ER de se centrer sur les enjeux relationnels où l'enfant est au cœur des préoccupations.

Un autre principe repris dans la Charte déontologique des Espaces-Rencontres est la confidentialité. L'ER est indépendant du pouvoir judiciaire. Il ne fait aucun rapport sur le déroulement des rencontres. Il transmettra tout au plus un relevé des fréquentations (présences et respect ou non des horaires). L'ER ne fait pas non plus d'expertise. Soulignons toutefois que le secret professionnel sera levé en cas de danger pour l'enfant, conformément à la loi.



c) Concrètement, comment cela fonctionne-t-il ?

Une fois le jugement ou l'accord transmis, la prise de rendez-vous est laissée à l'initiative des parents. Préalablement à la première rencontre parent/enfant, un entretien est organisé pour poser le cadre du fonctionnement de l'Espace-Rencontre, vérifier l'adéquation de l'accompagnement proposé par rapport à la demande et entendre les « récits familiaux ».

Tout au long du processus, en dehors des rencontres, des entretiens de suivi sont organisés.

Le déroulement des rencontres est pensé un peu différemment dans chacun des deux ER bruxellois.

À l'Espace Rencontre Bruxelles, les parents ne se rencontrent pas. Des heures différentes d'arrivée et de départ sont fixées pour chaque parent. Le parent visiteur arrive un quart d'heure avant l'enfant, cela afin d'apaiser les parents pour lesquels le conflit est trop vif, d'éviter à l'enfant des situations angoissantes, de s'assurer que le parent visiteur est en état d'effectuer la rencontre mais aussi de rappeler que c'est l'intérêt de l'enfant qui prime sur la question du conflit intrafamilial. Un travailleur amène l'enfant dans une grande pièce : ils passent par un couloir « neutre » pour arriver dans une salle pleine de vie, organisée en coins par âge. Toutes les familles (maximum huit) se retrouvent dans la même pièce, en présence de quatre ou cinq intervenants. Ceux-ci font plus ou moins d'interventions selon les besoins. A la fin de la rencontre, le parent visiteur reste un quart d'heure de plus dans les locaux pour débriefer et aborder les éléments à travailler et à renforcer.

Au Patio, les parents sont attendus à des heures identiques. Une demi-heure de retard est cependant tolérée, de sorte qu'ils peuvent ou non se rencontrer. Conformément à l'esprit du Code de déontologie qui détermine un caractère transitoire aux droits aux relations personnelles en ER afin de permettre un droit autonome, les intervenants accordent une attention particulière à cette volonté ou non de se croiser. En effet, un des objectifs de l'ER est que les parents puissent un jour se rencontrer indépendamment du service. Dans une salle commune, dix à quinze familles sont présentes en même temps, accompagnées d'au minimum trois intervenants. Les plages horaires sont réparties en fonction des âges des enfants. Les intervenants ne jouent pas avec les enfants. Ils interviennent comme tiers dans l'intervalle de la relation en permettant à chacun d'exprimer ses émotions, ses souhaits, ses regrets et de tenter de construire un avenir éclairé par les difficultés du passé. Un court entretien, dans une autre pièce afin d'assurer la confidentialité, peut avoir lieu pendant la rencontre, à la demande soit de l'intervenant soit des enfants et/ou des parents.



Dans les deux ER, un temps est également consacré au parent hébergeant lors des visites.

Les ER travaillent sur les compétences et les ressources des parents, pour que leurs relations évoluent et qu'elles puissent être entretenues, dans la mesure du possible, sans l'intervention du service. En effet, le recours au service doit obligatoirement avoir un caractère transitoire.

Néanmoins, bien qu'il existe à l'heure actuelle une forte pression de la société pour un maintien à tout prix du dialogue entre les deux parents, les ER pensent que ce mode de fonctionnement n'est pas toujours possible ni bénéfique pour l'enfant.

d) À quoi aboutissent ces rencontres ?

Au terme de l'accompagnement, certains parents parviennent à rétablir un droit de visite classique ou à respecter le jugement.

Mais ces rencontres peuvent aussi aboutir à d'autres résultats importants : un travail avec l'enfant (faire « l'expérience de son parent », se situer dans son histoire, etc.), un travail de prévention, un renforcement de la fratrie, etc.

L'ER offre aux parents et enfants impliqués dans des situations extrêmement conflictuelles, qui perdurent souvent depuis des années, un lieu leur permettant de vivre leurs relations familiales autrement qu'en souffrant.



2. Évolution des problématiques sociales et de santé

a) Quelques chiffres...

357 dossiers ont été traités en 2011 par les deux ER. Par dossier, nous entendons un enfant. Dès lors, pour une fratrie venant à un ER, un dossier par enfant sera ouvert. **Ces dossiers ont donné lieu à plus de 2600 rencontres.**

Environ 90% des personnes qui s'adressent à un ER **y sont contraintes par une décision de judiciaire.**

Un peu moins d'un quart des enfants (23%) sont « pris en charge par le protectionnel ». Cela signifie qu'il a été estimé que le développement de l'enfant et sa sécurité étaient compromis dans son milieu familial. Cela témoigne d'une problématique familiale lourde.

55% des enfants ont un parent souffrant de problèmes de santé mentale.

Les autres problématiques rencontrées en 2011 par l'Espace Rencontre Bruxelles² sont : dans 13% des cas, le parent visiteur a fait de la prison pour faits de violence ; dans 6% des cas, il y a allégation d'abus sexuels ; dans 10% des cas, il s'agit d'enfant pour lequel il y a placement (soit en famille d'accueil soit en institution) ; dans 5% des cas, il y a intervention de SOS Enfants³ ; dans un cas, il s'agit d'une situation à risque avec antécédents de rapt parentaux internationaux à répétition.

Près de 80% des parents vivent dans une précarité sociale.

Au Patio⁴, ils constatent que l'**accompagnement du lien précoce (enfant de 0 à 4 ans) est en constante augmentation** au fil des années. Ce qui attire particulièrement l'attention, c'est que 100% des mères rencontrant leur enfant de 0 à 4 ans souffrent de problèmes de santé mentale et vivent en précarité. Ces facteurs fragilisent fortement la relation mère/enfant.

b) Constats

Les ER accueillent une **population particulièrement précarisée.**

Les ER constatent, d'une part, une **augmentation d'année en année du nombre de dossiers** qui leur sont adressés et, d'autre part, **une grande complexité dans les problématiques familiales** nécessitant le passage en ER.

² L'Espace Rencontre Bruxelles tient des statistiques dans ce domaine. Ce qui n'est pas le cas du Patio.

³ Ce chiffre ne tient pas compte des situations pour lesquelles il y a allégation d'abus sexuels.

⁴ Le Patio a mis en place un comptage des dossiers par tranche d'âge. Ce qui n'est pas le cas à l'Espace Rencontre Bruxelles.



Parmi ces situations, **le nombre de parents ayant un suivi psychiatrique croît de manière importante. Les situations de violence sont aussi de plus en plus présentes.**

L'accueil de parents fragiles psychiquement pose différentes questions. Premièrement, le Code de déontologie des ER impose un accompagnement transitoire, donc limité dans le temps. Il faut que le parent puisse évoluer vers un droit de visite autonome. Deuxièmement, l'accompagnement des parents les plus fragiles mobilise fortement les équipes qui ont dès lors moins de temps à consacrer aux autres usagers. Troisièmement, en termes de sécurité, le risque de passage à l'acte est plus élevé. Et enfin, quatrièmement, les problématiques particulières à chaque famille rencontrée sont lourdes et, donc, émotionnellement fort prenantes pour les professionnels qui ont besoin de formation continue pour penser les relations de l'enfant avec son parent souffrant de troubles de la santé mentale.

Les ER n'étaient pas à l'origine créés pour ce type de situations et doivent donc s'adapter à ces nouvelles données. Cela confirme la nécessité d'un personnel formé et en nombre suffisant et ce afin de respecter la mission qui lui est confiée en garantissant la sécurité de l'enfant, des usagers et du personnel.

c) Evolutions des pratiques professionnelles

➤ Les Démarches d'Évaluation Qualitative⁵

● Le Patio

Des moments « difficiles » durant certains droits aux relations personnelles questionnent le travail au Patio, son positionnement et la limite du cadre de l'intervention.

Ainsi, le Patio a choisi de mettre au travail, dans le cadre de la Démarche d'Évaluation Qualitative, le sujet de la spécificité et des limites des Espaces-Rencontres. La question de la limite du travail en Espace-Rencontre s'est posée très clairement ces derniers temps au vu du nombre croissant de situations familiales empreintes de violence.

A partir de ces constatations, confirmées par les analyses statistiques, les professionnels du Patio se sont demandés jusqu'où ils pouvaient soutenir ces relations à partir de la spécificité du cadre d'intervention.

⁵ Art. 169 du Décret du 5 mars 2009, *op.cit.* Art. 87 à 93 de l'Arrêté du 4 juin 2009, *op.cit.*



Pour les aider à penser ces situations qui peuvent être sidérantes et y remettre de la circularité, ils ont notamment fait appel à des superviseurs externes spécialisés dans ces questions.

Ces réflexions de fond leur ont permis de réaffirmer leur légitimité à intervenir, dans l'intérêt de l'enfant, de mieux objectiver les limites des services Espaces-Rencontres et de sécuriser davantage le cadre pour les intervenants et donc pour les usagers.

Fin 2011, la Fédération des Services Sociaux et les deux ER ont rédigé une brochure explicative du fonctionnement de ceux-ci. Ce projet a d'emblée paru pertinent en ce qu'il permet d'améliorer la visibilité mais aussi de mettre en avant les spécificités du travail tant auprès des usagers que des professionnels. En espérant qu'une meilleure compréhension de leurs fonctionnements permette un envoi plus adéquat vers leurs services.

Au terme de deux années de travail, la question des spécificités et limites des Espaces-Rencontres se précise peu à peu.

En œuvrant pour plus de consistance et de clarté du cadre de travail, tant envers les usagers qu'envers les envoyeurs, ils pensent pouvoir désamorcer plus facilement les germes de violence.

● Espace Rencontre Bruxelles

La Démarche d'Évaluation Qualitative de ce service a pour thème « l'utilisation de médias dans la création ou le maintien d'une relation parent/enfant ».

Le choix de ce thème est motivé par le fait qu'ils sont confrontés à des demandes souvent complexes. Les familles peuvent présenter un ensemble de difficultés tant sur le plan social, culturel, psychologique, médical, etc. qui nécessitent que l'on adapte les modes d'interventions.

L'utilisation du média permet de s'adapter à la diversité des situations. Le jeu facilite la communication quand les parents parlent difficilement le français. L'utilisation des médias permet également aux intervenants d'entrer en contact avec des parents pour qui la relation aux autres et à l'institution est vécue comme une menace ou comme une remise en question de leur identité de parents. Avec ce type de public, la parole ne suffit pas toujours. Il faut trouver d'autres moyens moins confrontants de rentrer en contact.

Par ailleurs, ils ont fait préalablement le constat d'un problème dans la gestion et la conservation des jeux qu'ils mettaient à disposition du public.

Ils ont ainsi eu le souhait de réfléchir à l'optimalisation de ces outils dans le travail auprès des familles, à comment réduire les dégâts de matériel, à offrir un matériel



plus diversifié et de meilleure qualité, à améliorer l'aménagement de la salle de rencontre, etc.

Pour atteindre ces objectifs, ils ont suivi diverses formations qui ont permis d'entamer la réflexion et de mettre en place une nouvelle dynamique. Une journée d'étude sur ce thème a aussi été organisée par l'Espace Rencontre Bruxelles.

Le service a de grands projets d'amélioration. Mais le temps manque pour les réfléchir et les réaliser.

➤ **Deux projets en initiative**

● **Le Patio**

Durant de nombreuses années, le Patio a porté une attention particulière à l'accompagnement des rencontres des enfants de 0 à 4 ans et leur parent. Ce type de dossiers est en constante augmentation.

La Cocof Affaires Sociales a accordé, de fin 2011 à fin 2012, un subside ponctuel destiné à améliorer l'accompagnement du lien précoce lors de la permanence du samedi matin totalement dédiée à cette tranche d'âge. Ce subside a permis d'augmenter le temps de travail d'un intervenant, d'approfondir la question du lien précoce avec un superviseur et d'acheter du matériel adapté aux besoins des jeunes enfants.

● **Espace Rencontre Bruxelles**

Comme évoqué plus haut, un nombre croissant de situations concernées par la problématique de la maladie psychique sont adressées aux ER.

Un subside accordé par la Cocof Affaires sociales, de décembre 2011 à novembre 2012, a permis d'augmenter temporairement le temps de travail d'une travailleuse pour qu'elle puisse offrir un accompagnement spécifique centré sur ces familles.

En effet, dans la mesure où ce public a la particularité d'être moins mobile au changement, il requiert plus de temps, tant au niveau du « timing » que du rythme des entretiens proprement dit. Il est aussi plus souvent utile de recourir à la co-intervention et/ou de pouvoir introduire des temps d'entretiens communs pour le parent et son enfant et des temps séparés.



3. Les besoins des Espaces-Rencontres

Le passage en Espaces-Rencontres est souvent un dernier recours, la plupart du temps imposé aux personnes concernées par une décision de justice. Les ER ont affaire à une population particulièrement précarisée, tant d'un point de vue social que psychologique.

La subvention accordée par la Cocof, dans le cadre de l'agrément en qualité de service ambulatoire, ne permet pas de faire face à l'augmentation des demandes et à la complexification des situations familiales. Les ER sont confrontés à des difficultés d'organisation et de planification récurrentes et les travailleurs sont continuellement en surcharge de travail.

Il apparaît urgent de soutenir financièrement ces services pour réduire leurs difficultés financières et assurer un minimum de bien-être aux travailleurs.

Pour cela, il nous paraît indispensable de:

- **Renforcer les équipes de base :**
 - **1 ETP travailleur de terrain universitaire :**

En 2011, la Cocof Affaires Sociales a accordé un ETP master supplémentaire par ER. Si ce renfort en personnel qualifié a été une bouffée d'oxygène, il ne comble pas encore tous les besoins.

En effet, la législation prévoit trois intervenants par plage horaire de rencontre parent/enfant(s). Mais comme évoqué plus haut, les situations rencontrées étant vraiment difficiles, il en faut quatre ou même cinq. Les ER travaillent donc, ponctuellement et lorsque cela est possible, avec l'appoint de bénévoles et/ou de stagiaires pour quelques mois. Non seulement ces derniers n'ont pas les compétences requises pour un accompagnement de qualité nécessaire pour ces situations particulièrement délicates qui demandent un grand professionnalisme, mais leur travail doit être encadré par l'équipe et supervisé, ce qui entraîne un surcroît de travail et des lourds frais de formation supplémentaires.

Un manque de personnel de terrain se fait aussi grandement ressentir en semaine, en dehors de temps de rencontres, pour assurer le suivi des situations difficiles, gérer les états de crise de certains usagers et accompagner le public fragile psychiquement.

De plus, le nombre de professionnels étant très limité, il suffit d'une maladie ou d'un congé pour désorganiser dangereusement l'ensemble du travail.

Il faudrait donc au minimum encore 1 ETP travailleur de terrain universitaire supplémentaire par ER.



- **0,5 ETP administratif (niveau BAC) :**

Un mi-temps administratif ayant une formation *ad hoc* serait nécessaire dans chaque ER. Cela déchargerait les coordinatrices de cet aspect important et exigeant du travail pour qu'elles puissent se concentrer sur la coordination clinique, elle aussi très exigeante.

En effet, en plus de la gestion quotidienne du service, l'envoi de nombreux courriers officiels aux parents, avocats et magistrats engendre une forte charge de travail.

- **Reconnaître le poste de coordinateur :**

Les coordinatrices des deux Espaces-Rencontres ne bénéficient actuellement d'aucun avantage pécuniaire et sont payées au même barème que les travailleurs de terrain.

- **Augmenter les frais de fonctionnement :**

Ceux-ci sont insuffisants. D'une part, parce que les Espaces-Rencontres connaissent des frais de fonctionnement spécifiques et particulièrement importants : frais de communication, frais postaux pour les multiples courriers officiels, locaux adaptés. D'autre part, parce que le montant subsidié des frais de fonctionnement est lié au nombre d'ETP employés. Or, dans les Espaces-Rencontres, les ETP sont divisés en multiples petits temps de travail. Ce qui multiplie le montant réel des frais de fonctionnement par travailleur.

- **Augmenter les frais de formation :**

En lien avec le point précédent, le fait que le nombre de travailleurs (en ce compris les bénévoles et les stagiaires) soit important multiplie les frais de formation et de supervision.

- **Pérenniser les projets en initiative :**

Nous regrettons que les deux projets en initiative présentés plus haut répondant à la nécessité des ER de s'adapter à leur public et à leurs problématiques n'aient pas été prolongés. Il conviendrait au contraire de les pérenniser.