

# LIVRET d'ACCUEIL USAGERS

*Service de Techniciens en Intervention  
Sociale et Familiale (T.I.S.F.)*



Version 2024



## LE MOT DE LA DIRECTRICE

*Madame, Monsieur,*

*Au nom des professionnels œuvrant au sein du service TISF, je vous souhaite la bienvenue.*

*Vous trouverez dans ce livret d'accueil toutes les informations relatives à l'accompagnement proposé par le service. Par ce mot, je puis vous garantir que les professionnels qualifiés mettront tout en œuvre pour vous apporter le meilleur accompagnement et vous soutenir dans votre quotidien, celui de votre (vos) enfant(s) et dans le lien qui vous unis. Et ce dans le respect de vos droits, votre intimité, vos choix...*

*L'équipe et moi-même restons à votre écoute pour toute difficulté, avis et suggestion relatifs à l'accompagnement proposé et souhaitons que la confiance que vous nous accorderez permettra de répondre à vos besoins et ceux de votre (vos) enfant(s).*

*Mme Alizé, directrice*

# Qui sommes nous?

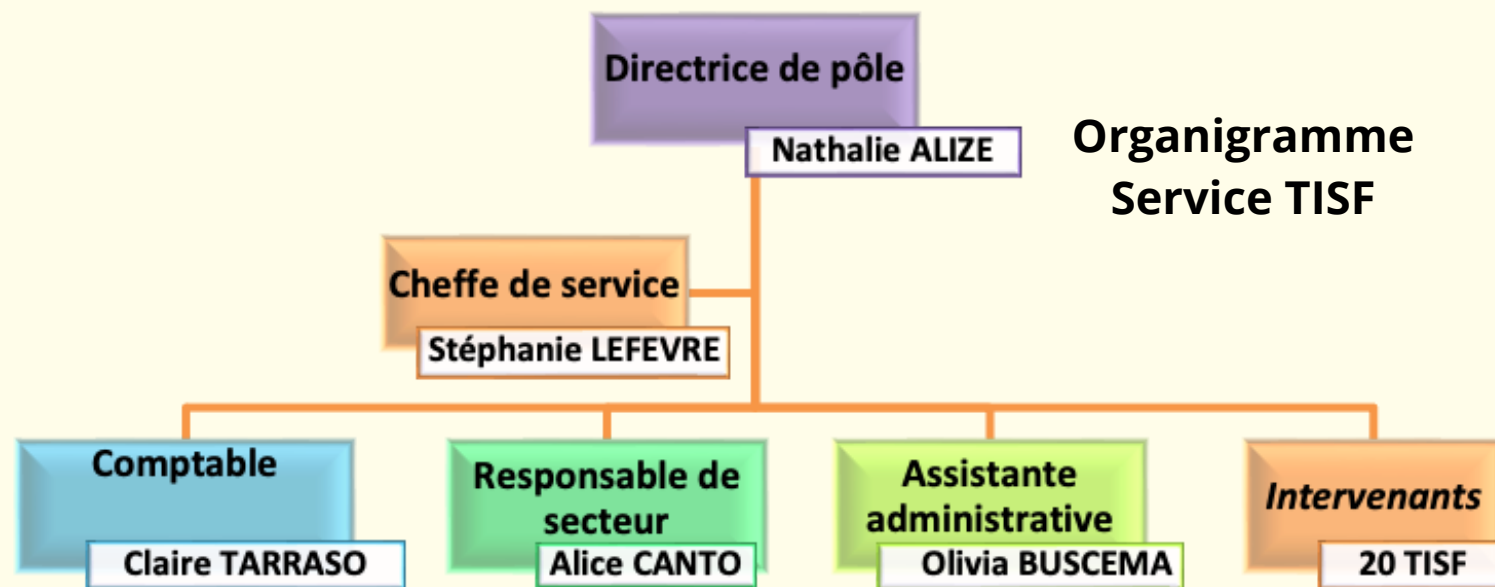
## L'Enfance Catalane

*Association de loi 1901 créée en 1937*

*Siège social : 41 BD John Fitzgerald Kennedy, 66000 PERPIGNAN*

*Statut juridique : Associatif*

*N° SIRET : 776 190 613 00047, Code APE : 8899B*



Conseil Départemental des PO

Tarification à l'heure

Numéro SAP 776190613



Autorisation : 27/09/ 2006

Autorisation arrêté n°2626/06

Agrément Qualité : 14 avril 2015

# Nos valeurs et nos engagements

## **Bienveillance et bientraitance**

Les professionnels du service TISF assurent un accompagnement bienveillant.

- Ils sont à l'écoute de vos besoins, de vos attentes et de vos difficultés .
- Ils n'imposent pas leur idée mais proposent des améliorations, des astuces, des conseils.
- Ils ne font pas à votre place mais avec vous, en renfort pour vous soutenir.

## **Personnalisation de l'accompagnement**

Chaque personne est unique alors l'accompagnement TISF est personnalisée en fonction de vous, de vos demandes, de vos besoins mais aussi du projet d'intervention établi par votre référent éducatif et des possibilités de notre service.

L'accompagnement est également évolutif dans le temps en fonction de l'évolution de votre situation.

## **Transparence et honnêteté**

Les TISF établissent en fin de prise en charge des rapports d'intervention relatant leurs observations, leurs analyses et leurs préconisations et peuvent être amenés à participer à des réunions de synthèse afin de partager leur observation. Ils travaillent en étroite collaboration avec l'ensemble des partenaires. Vous serez d'ailleurs informés du contenu de leur bilan.



# Le métier TISF

## Un TISF, qu'est-ce que c'est?

- C'est un professionnel qui accompagne et soutient des familles, des personnes en difficultés sociales, des personnes âgées, malades ou en situation de handicap. Ses interventions s'effectuent en majeure partie au domicile ou lieu de vie habituel de l'enfant.
- C'est un travailleur social qui a suivi une formation validée par un diplôme d'état. Ses actions sont soumises à la discrétion professionnelle et participent aux échanges d'informations entre partenaires.

## Quelles sont leurs missions ?

Le service TISF a pour vocation de vous soutenir dans votre rôle de parent, notamment lorsque des problématiques, d'ordre social ou éducatif, peuvent engendrer des difficultés pour vous et vos enfants.

Le TISF accomplit un soutien de proximité à votre domicile afin de vous permettre d'accéder à une certaine autonomie dans votre rôle de parent. Sa mission s'inscrit dans le soutien à la parentalité et peut revêtir, dans cet objectif, plusieurs formes.

Le TISF peut aussi participer au maintien des liens parent-enfant dans le cadre de visites en présence d'un tiers.

*Nous ne faisons pas à votre place  
mais AVEC vous.*



# Types d'interventions

Les TISF interviennent dans le cadre des dispositifs de prévention et de protection de l'enfance réparties en 3 types d'interventions :

1. Heures TISF au titre de la PMI.
2. Heures TISF au titre de l'ASE.
3. Visites en présence de tiers (VT)

## LES HEURES P.M.I.

Elles concernent le soutien périnatal des parents dans la prise en charge de leur enfant de 0 à 6 ans, particulièrement sur des missions d'observation et de guidance à la sortie de maternité. Elles s'inscrivent dans le cadre de la prévention précoce.

*L'Art. L. 222-2 du CASF prévoit que l'action d'un TISF est attribuée au parent qui le demande ou qui est en accord avec cette intervention notamment lorsque la santé de l'enfant, sa sécurité ou son éducation l'exige. Leur action s'inscrit soit dans le cadre de la PMI soit de l'ASE.*

En fonction des projets d'intervention établis par les référents et des besoins repérés, les TISF peuvent être missionnés pour intervenir dans divers axes :

### **1-Accompagner la future maternité/paternité**

- Soutenir dans la prise en charge des enfants.
- Aider à préparer l'arrivée du bébé (aménagement...)
- Accompagner aux démarches administratives.
- Conseiller et orienter vers des structures partenaires.

### **2-Accompagner le retour de maternité**

- Accompagner aux soins du bébé en lien avec le service PMI (guidance, conseils, observation).
- Accompagner aux RDV médicaux.
- Conseiller sur l'organisation des temps forts.
- Liaison partenarial avec la PMI, crèches, services...



# Types d'interventions

## LES HEURES A.S.E.

Elles concernent l'accompagnement de familles en fragilité par du soutien à la parentalité. Elles permettent parfois d'éviter le placement. Elles peuvent s'inscrire soit dans le cadre de la prévention soit dans la protection en renfort d'autres mesures d'accompagnement (AED, AFD, AEMO...)

En fonction des projets d'intervention établis par les référents et des besoins repérés, les TISF peuvent être missionnés pour intervenir dans divers axes :

## 1-Soutenir la fonction parentale

- Aider les parents à la pose d'un cadre sécurisant.
- Accompagner la famille dans la scolarisation.
- Impulser la mise en place d'activités adaptées.
- Soutenir les parents dans la prise en charge.
- Conseiller dans l'organisation des moments forts.
- Suppléer en cas d'incapacités/maladies...

## 2-Conseiller dans la vie quotidienne

- Le logement/l'habitat
  - Conseiller sur l'aménagement et la sécurisation.
  - Aider à l'organisation de l'entretien du logement.
- L'alimentation/la santé
  - Aider à l'élaboration de menus équilibrés.
  - Sensibiliser les parents au rythme de l'enfant.
  - Accompagner aux RDV médicaux.
- L'accès aux droits
  - Guider dans les démarches administratives
  - Orienter vers les structures partenaires
- L'accès aux loisirs/activités/sorties
  - Ouverture vers des lieux culturels et sportifs.
  - Impulser la mise en place d'activités/de jeux.



# Types d'interventions

## LES HEURES

### VISITE EN PRESENCE DE TIERS

Elles concernent l'accompagnement des droits de visite entre parent/enfant ou fratrie ou membre de la famille.

Elles visent à protéger, à accompagner et à évaluer la relation intra-familiale. Pendant la visite, la présence du TISF peut être partielle ou totale.

En fonction des projets d'intervention établis par les référents et des ordonnances, les TISF peuvent être missionnés pour intervenir dans divers axes :

*La visite en présence d'un tiers est prévue dans l'article 375-7 du code civil. « Elle vise à protéger, à accompagner et à évaluer la relation entre l'enfant et ses parents. Elle s'effectue soit en présence permanente ou intermittente d'une tierce personne ».*

### 1-Protéger et sécuriser l'enfant

- Veiller à la sécurité de l'enfant pendant la visite.
- Vérifier que les conditions d'accueil soient optimales.
- Observer la dynamique familiale et les relations.
- S'assurer de la prise en compte des besoins de l'enfant.

### 2-Accompagner la rencontre

- Aider et conseiller le parent dans la prise en charge.
- Structurer la visite dans le temps et l'espace.
- Favoriser les échanges et les interactions.
- Impulser des activités/sorties adaptées à l'enfant.
- Consolider les liens parents/enfants/fratries.

### 3-Soutenir les parents dans leur rôle

- Transmettre des savoirs et savoirs-faire.
- Restaurer la place de chacun dans la cellule familiale.
- Guider les parents dans leur posture parentale.



# Lieu neutre : la bulle

Le Juge des Enfants peut ordonner le recours au lieu neutre.

Ce dernier s'adresse à toutes les personnes vivant des situations où l'exercice des droits de visite est interrompu, difficile ou conflictuel.

C'est un lieu calme et sécurisé permettant de :

- Maintenir et/ou rétablir des liens familiaux.
- Concourir à l'apaisement des conflits.
- Préparer un éventuel retour au domicile.

**C'est un espace de rencontre permettant à un enfant ou une fratrie, de rencontrer son/ses parents ou un autre membre de sa famille dans un cadre accueillant et sécurisant.**

La présence des TISF va permettre de :

1. Fluidifier et réguler les échanges.
2. Sécuriser et dynamiser la rencontre.
3. Observer la dynamique familiale.
4. Soutenir et renforcer les compétences parentales.
5. Conseiller et informer les parents.
6. Evaluer la prise en charge des parents.





# Territoire d'intervention

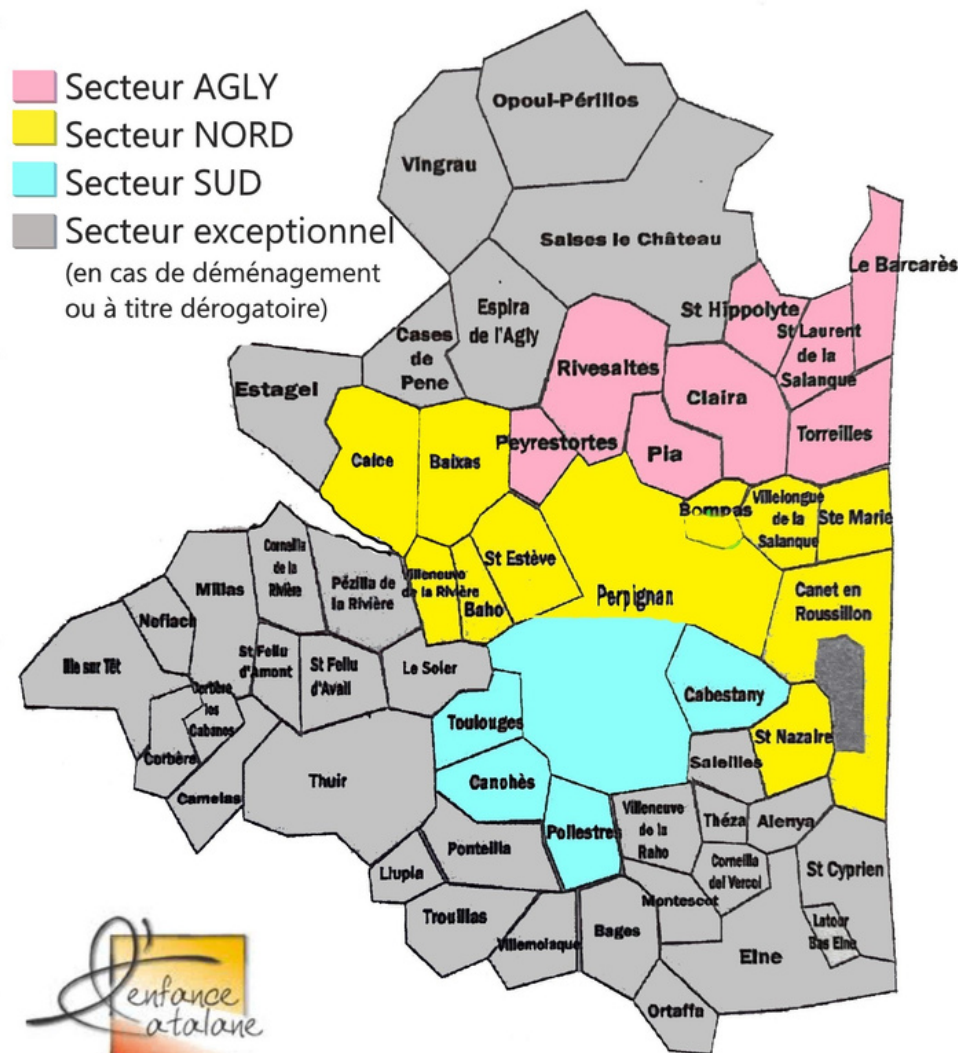
Notre secteur d'intervention peut se diviser en 3 parties :

- **Secteur AGLY** (*Peyrestortes, Rivesaltes, Pia, Clara, St Hippolyte, St Laurent de la Salanque, Barcarès, Torrelles*).
- **Secteur NORD** (*Perpignan nord, Calce, Baixas, Villeneuve de la Rivière, Baho, St Estève, Bompas, Villelongue de la Salanque, St Marie la mer, Canet, St Nazaire*)
- **Secteur SUD** (*Perpignan sud, Toulouges, Canohès, Pollestres, Cabestany*)



Le service TISF couvre une grande partie du département. Pour autant la majorité des interventions se concentre sur la ville de Perpignan (70%).

## Secteur d'intervention STISF-Enfance Catalane





# Caractéristiques

## Durée des interventions

- Minimum : 1h00.
- Maximum : 3 heures en lieu neutre.
- Maximum : 4 heures à domicile.

## Transports d'enfants

Lorsque les TISF doivent assurer des transports d'enfants (*accompagnement scolaire, RDV médicaux, visites...*), le temps de trajet est comptabilisé dans la prise en charge.

## Annulations et modifications

Toutes les modifications, annulations et informations concernant les familles sont transmises par mail au service [stisf@encat.fr](mailto:stisf@encat.fr) par le référent. Si l'annulation est à l'initiative de la famille, les référents sont informés du motif.

## Délai de prévenance

Toute annulation, à l'initiative du référent ou de la famille, doit respecter un délai de prévenance d'au moins 4 jours. En deçà de cette période, l'intervention sera facturée et comptabilisée dans l'enveloppe allouée.



## Horaires des TISF

Amplitude horaire :

8h00-19h00

*sauf le samedi 9h-17h30*

Jours d'interventions :

*Lundi au samedi*

*(équipe restreinte les lundis)*

Tarif horaire :

42 €



## Fermeture

*Le service est fermé les dimanches et jours fériés.*



# Mise en place des interventions TISF

## Etape 1 : L'ENTRETIEN D'ACCUEIL

L'équipe TISF vient à votre rencontre avant la mise en place de l'accompagnement TISF. A ce titre, il vous sera transmis tous les documents obligatoires et nécessaires à la compréhension de notre fonctionnement (*Document Individuel de Prise en Charge DIPC, règlement de fonctionnement, livret d'accueil, charte des droits et des libertés de la personne accompagnée...*).

## Etape 2 : LA PREMIÈRE INTERVENTION TISF

Lors de la première intervention, votre référent éducatif (éducateur, assistante sociale, puéricultrice...) sera présent avec le TISF référent qui interviendra de façon récurrente. Le but est d'harmoniser les pratiques, de déterminer les rôles de chacun et de proposer un accompagnement cohérent et efficient qui répond à vos besoins et vos attentes.

## Etape 3 : L'ELABORATION DU PROJET PERSONNALISE

L'accompagnement TISF étant propre à chacun, il sera individualisé en fonction de vos besoins, vos attentes, le projet éducatif et les observations du TISF. Pour ce faire, un projet personnalisé d'accompagnement sera élaboré avec vous. Les objectifs à atteindre, les moyens utilisés et les modes d'évaluation seront définis ensemble. Ce document servira de support tout au long de l'accompagnement TISF en s'inscrivant dans une démarche participative.



# L'accompagnement TISF sans les enfants

*L'accompagnement TISF est à destination des parents par du soutien à la fonction parentale. De la sorte, des interventions sans les enfants sont prévus. En effet, on ne peut pas tout dire devant les enfants.*

*Pour vous accompagner plus efficacement, il est indispensable de prévoir du temps **sans la présence des enfants** afin de faire des bilans des interventions et des visites et de travailler ensemble le projet d'accompagnement TISF en fonction de vos besoins et de vos attentes et des observations des TISF.*

*Ces temps d'échanges avec le TISF référent vous permettront :*

- *De faire un bilan sur l'accompagnement TISF.*
- *D'établir des objectifs et des axes de travail.*
- *De transmettre vos ressentis et vos attentes.*
- *D'avoir un espace de parole avec le professionnel et aborder vos difficultés.*
- *De préparer les prochaines interventions et visites avec vos enfants.*



# Contact et accueil

Lundi au vendredi : 8h30-12h00 et 13h30-17h00

Service TISF-Enfance Catalane

Boulevard Anatole France

66000 Perpignan

stisf@encat.fr ou 06.79.62.96.23

Numéro astreinte (samedi): 07.57.54.09.02

