



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Liberté
Égalité
Fraternité

La Charte d'accueil des enfants en visite aux parloirs

Les visiteurs titulaires de permis de visite sont des **usagers du service public pénitentiaire**. Il importe donc que tous les personnels pénitentiaires adaptent leurs pratiques et postures professionnelles aux spécificités de cet accueil.

Si tous les visiteurs doivent être accueillis de manière équitable quelles que soient les éventuelles difficultés rencontrées en détention avec la personne détenue concernée par la visite, **les visiteurs mineurs ont des besoins spécifiques qu'il importe de prendre en compte afin d'assurer une prise en charge adaptée**.

Cette charte vise à :

- rappeler et illustrer les principes clefs de savoir-faire et de savoir-être devant être particulièrement respectés par tous les agents pouvant être au contact de ce public ;
- conseiller au mieux ces personnels dans le quotidien de cette mission, comme en cas de survenance de difficultés particulières ;
- garantir un accueil agréable des visiteurs et, tout particulièrement des enfants.

La qualité de l'accueil de l'enfant ne dépend pas uniquement des personnels. Il est également essentiel que les enfants visiteurs et les personnes qui les accompagnent adoptent un comportement correct et respectueux. **Il revient aux personnels pénitentiaires de rappeler les règles et d'adopter toutes les mesures qui s'imposent** en fonction de la situation.

➤ Anticiper, lorsque c'est possible, la venue d'enfants

Les agents travaillant aux parloirs peuvent échanger et se passer des consignes concernant :

- Lorsque cela est possible : le nombre d'enfants attendus et leurs âges ;
- la présence éventuelle de situations particulières : premières venues aux parloirs de certains enfants, tensions connues, besoins de prise en charge particulière en cas de mobilité réduite par exemple ;
- les requêtes particulières émises : entrée de certains objets ou documents spécifiques exceptionnellement autorisés par le chef d'établissement, remise d'un cadeau cantiné par un parent détenu pour son enfant.

➤ Veiller à mettre en place une communication adaptée aux plus jeunes, y compris dans le cadre de rappel à l'ordre

Les règles à respecter pour visiter un proche aux parloirs sont nombreuses et potentiellement stressantes pour les visiteurs, qu'ils viennent ou non pour la première fois. Il ne faut donc pas hésiter à répéter les consignes. **Le choix des mots mais également du ton de voix sont essentiels.**

Dans la mesure du possible, il convient d'être dans l'échange si cela est souhaité par l'enfant et bien vécu par son accompagnant.

Chaque étape du parloir doit être **expliquée de manière simple voire ludique** lorsque cela est possible, afin de rassurer les enfants. Cela permet la mise en œuvre d'un dialogue qui va limiter les potentielles inquiétudes et tensions.

Exemples :

- lors du passage sous le portique, mettre des mots pour guider le visiteur sur le fonctionnement de l'appareil. Pour les plus jeunes, il peut être adapté de le présenter comme un jeu (« si tu passes sans sonner, tu as gagné ») ou de leur faire une démonstration (passer avec ses clefs afin de montrer que l'on sonne) ;
- essayer de dédramatiser le passage des objets de l'enfant (notamment du doudou) sous le bagage à rayon X et lui rappeler ce qu'il a le droit de garder pour la visite ;
- préciser qu'un agent viendra faire sortir les gens de la salle d'attente quand on les y installe.

Le contexte, la fonction et l'uniforme peuvent à eux seuls déjà impressionner les enfants. Il convient d'adapter sa communication verbale mais également non verbale.

Exemples :

- se mettre à hauteur de l'enfant pour capter son attention ;
- montrer son écoute en maintenant un contact visuel régulier ;
- éviter les postures rigides.

Si le comportement d'un enfant au parloir nécessite une intervention d'un personnel, le rappel à l'ordre :

- doit être proportionné à l'âge de l'enfant et à son niveau de compréhension et à la gravité de l'action de l'enfant ;
- implique un vocabulaire et ton de voix adaptés ;
- implique, si possible, un échange avec l'accompagnant de l'enfant afin de rappeler le cadre à respecter et éviter de nouveaux ou sur-incidents.

➤ Il est attendu que chaque personnel pénitentiaire fasse preuve de :

Courtoisie/Politesse

Cela implique :

- de s'adresser poliment aux enfants quel que soit leur âge. Cela commence par l'appel de la famille (« Famille X » et non pas juste « X ») ;
- d'examiner l'opportunité, en fonction de l'âge et du profil de l'enfant et de l'avis de son accompagnant, de tutoyer l'enfant et de l'appeler par son prénom. À défaut, d'utiliser une appellation neutre (petit pour les plus jeunes, « jeunes hommes/jeune filles », etc.) ;
- d'avoir à l'esprit qu'un enfant peut être amené à tutoyer un personnel sans que cela soit pour autant signe de manque de respect.

Bienveillance/Empathie

Cela implique :

- d'adopter une posture d'écoute, ouverte et non jugeante ;
- de prendre en compte le ressenti de l'enfant et son point de vue, de le considérer de façon sincère et de s'intéresser à sa situation ;
- de faire preuve de vigilance dans la façon d'entrer en relation et d'interagir avec un enfant quel que soit son comportement ;
- de garder à l'esprit qu'un enfant observe beaucoup et est particulièrement sensible au regard posé sur lui, qu'il a besoin de se sentir respecté et rassuré ;
- de prendre en compte le fait qu'un enfant puisse adopter un comportement difficile (provocation, colère, pleurs, etc.) en réponse à une situation stressante (fatigue du trajet, inquiétude d'entrée dans une prison et/ou de revoir son proche, etc.) et, selon son âge, ne soit pas en capacité de modifier ce comportement sur un temps court.

Discretion

À l'occasion de la venue de visiteurs, cette obligation implique notamment :

- de ne pas divulguer d'informations personnelles sur la personne détenue aux visiteurs et inversement ;
- de ne pas exprimer de jugement sur l'enfant ou sa famille ;
- d'essayer de répondre de manière neutre aux questions posées par les enfants afin d'éviter toute alimentation de conflits familiaux ou toute « révélation ». Par exemple :
 - Si un enfant pense venir rencontrer son père sur son lieu de travail, il ne revient pas aux personnels de lui dire la vérité. Cependant, ces derniers peuvent rappeler à l'accompagnant que des personnes et documents ressources existent sur le sujet et peuvent être demandés à l'accueil des familles ou au SPIP. Plus largement, ce rappel peut être fait à chaque fois qu'un accompagnant solliciterait le personnel sur les propos à tenir auprès des enfants ou si un agent l'estime opportun.
 - Si l'enfant questionne un personnel sur ses missions, ce dernier peut lui répondre, simplement qu'il est là pour s'assurer que tout se passe bien lors la venue de visiteurs aux parloirs.
 - au regard de la possible complexité des relations familiales, il est recommandé d'éviter toute mise en avant (même a priori positive) par un personnel d'un trait de ressemblance physique ou lié au caractère entre l'enfant et son accompagnant ou son proche détenu.