

**ASSOCIATION DES CENTRES EDUCATIFS ET DE SAUVEGARDE DES MINEURS
ET JEUNES MAJEURS DE LOIR-ET-CHER**

Siège Social : 8, rue de Signeux - 41000 BLOIS

☎ 02.54.78.00.24

Déclarée le 20 avril 1982

N° W 411001941 PREFECTURE DE BLOIS

CENTRE EDUCATIF ET SOCIAL SPECIALISE

RAPPORT D'ACTIVITE 2023

SERVICE MEDIATION FAMILIALE

29-31, rue Duguay Trouin

CS 2914

41029 BLOIS Cedex

☎ 02.54.51.48.11

cess@acesm.fr

N° Siren 349 620 369





SOMMAIRE

P. 2 INTRODUCTION

ORGANISATION DU SERVICE

P.3 - LE PERSONNEL

P.4 - LES MOUVEMENTS

P.5 - LES ARRETS DE TRAVAIL, LA FORMATION

P.8 - LES LIEUX D'ACCUEIL

P.10 - LES LIEUX D'INTERVENTION

P.12 - LE FINANCEMENT

L'ACTIVITE

P.13 - L'ACTIVITE GLOBALE

P.22 - LES DEMANDES JUDICIAIRES

P.23 - LES DEMANDES CONVENTIONNELLES

P.28 - LA VISIBILITE DU TRAVAIL DU MEDIATEUR FAMILIAL A
L'AULNE DE LA REVISION DU REFERENTIEL NATIONAL CAF

P.31 - BILAN ET PLAN D'ACTION 2022-2025

P.33 CONCLUSION

INTRODUCTION

L'activité du service Médiation Familiale en 2023 permet de souligner le travail de promotion de la Médiation Familiale qui donne lieu à l'extension de son maillage sur le territoire avec l'installation de plusieurs antennes au cours de l'année à Mondoubleau, Saint Aignan et Selles-sur-Cher. L'équilibre continue de poursuivre son réajustement attendu et permet de voir se profiler l'extension de son activité avec la validation en comité de financeur en décembre 2023 de deux temps plein de postes de Médiateurs Familiaux (1.70 ETP jusqu'ici) ainsi que la création d'un poste de chef de service à 0.20 ETP pour l'année 2024.

Cette année a été synonyme de nouveaux mouvements de personnels qui ont eu pour conséquences deux mois avec un seul médiateur présent dans le service. Cependant, nous avons veillé à garantir une continuité d'accompagnement pour les personnes suivies par les médiateurs familiaux ayant quittés le service.

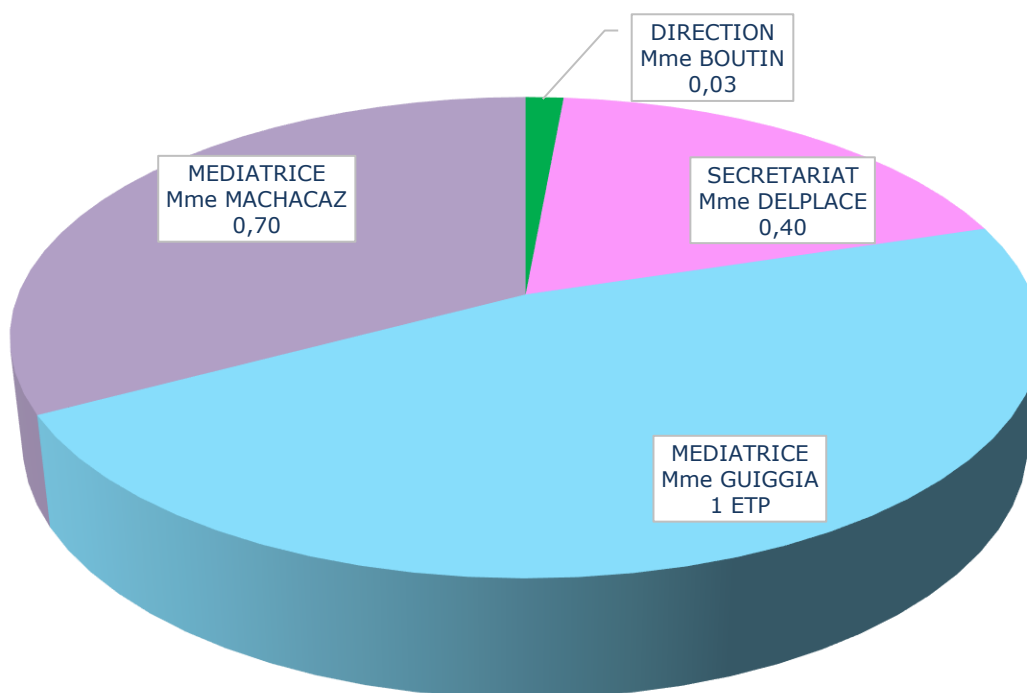
Dans le même esprit, en recrutant une médiatrice familiale formée par notre service dans le cadre d'un stage long durant toute l'année 2022, nous avons aussi la sécurité d'apporter une continuité dans l'offre de service proposée.

Nous avons eu au cours du dernier trimestre de cette année 2023 un travail conséquent en lien avec un changement de logiciel à compter du 1 janvier 2024 et toute la préparation à penser afin qu'il réponde aux critères attendus par nos financeurs dans les statistiques à leur fournir ainsi qu'à nos besoins, en lien avec nos pratiques.

Par ailleurs l'année 2023 nous a permis de réajuster nos pratiques en lien avec les attendus suite à un contrôle de la CAF. L'évolution principale qui en découlera pour le service correspond au fait que le comité de financeur de décembre 2023 a acté l'abondement dans le financement du service à hauteur de 2 ETP de la création d'un poste de 0.20 ETP de chef de service que nous espérons pouvoir mettre en œuvre dans le courant de l'année 2024.

ORGANISATION DU SERVICE

LE PERSONNEL DU SERVICE MEDIATION FAMILIALE (au 31/12/2023)



Cheffe de service : Madame RENIER

LES MOUVEMENTS

Au cours de l'année 2023, le service de médiation familiale a vécu les mouvements de personnels suivants :

Madame GUICHARD a quitté le service le 31 janvier 2023 à l'issue d'un remplacement de congé parental (elle exerçait à hauteur de 0.20 ETP). Aussi, Madame GUIGGIA a réintégré son poste à temps plein à compter du 1 février 2023.

Monsieur CANOVA a quitté le service le 31 juillet 2023 et Madame MACHACAZ a pris son poste le 1 septembre 2023, à hauteur de 0.70 ETP.

Le temps affecté pour la directrice est inchangé : 0.03 ETP.

Ses missions sont :

- le suivi de l'activité,
- le soutien et la valorisation de l'activité de l'équipe de Médiatrices Familiales,
- la représentation auprès des instances partenaires et financeurs telles que le tribunal judiciaire et la CAF,
- l'inscription du service dans son appartenance à l'institution ACESM et plus précisément dans le service CESS.

La directrice étant en arrêt du 9 octobre au 31 décembre 2023, la cheffe de service a réintégré sa place auprès du service de Médiation Familiale dont elle était déchargée depuis mars 2023.

La cheffe de service n'émarge pas sur ce service, mais en l'absence de direction, elle assure les fonctions de la direction. Elle anime les réunions de service et représente une fonction support pour l'équipe. Elle rend compte de l'activité du service.

Cependant, si du temps effectif était dédié à cette fonction, elle pourrait entre autres :

- Poursuivre l'animation des réunions de service
- Porter des projets novateurs pour le service (développement d'autres champs d'action de la médiation familiale)
- Porter des actions ambitieuses de développement du service et de promotion de son activité auprès du public (conférences ...)
- Accompagner l'équipe sur la rédaction d'un livret d'accueil des stagiaires ainsi que créer un guide de site qualifiant
- Développer la création d'une plaquette présentant la médiation familiale aux adolescents.
- Créer la fiche de fonction des Médiateurs Familiaux

LES ARRETS DE TRAVAIL

L'année 2023 compte :

95 Jours d'arrêt maladie concernant **2 personnes**, dont 90 jours concernant la directrice en fin d'année civile.

LA FORMATION

❖ PLAN DE FORMATION ET JOURNEE D'ETUDE

Intitulé de la formation	Période de réalisation	Participant
Changement de prestataire en téléphonie	17/11 - 3h	1 médiatrice familiale
Changement de logiciel de gestion des données	10/10 - 1h30 20/10 - 1h30 30/11 - 1h30 22/12 - 1h30	1 à 2 médiatrices familiales
2 journées d'échanges interrégionale FENAMEF	13/04 12/10	la directrice en visio 1 médiatrice familiale
Commission FENAMEF	09/10 - 2h 04/12 - 2h	1 médiatrice familiale
Analyse des Pratiques Professionnelles ou Supervision	2 fois 1h30 4 jours entre janvier et juillet 6 jours	1 médiatrice familiale 1 médiateur familial 1 autre médiatrice familiale
Formation Incendie et utilisation des extincteurs	13/12 - 1h30	1 médiatrice familiale
Formation à la Médiation Transformatrice	3 jours 31/05 1 ^{ER} et 2/06	1 médiateur familial
Formation Sauveteur Secouriste du Travail	2 Jours 18 et 19/12	1 Médiatrice Familiale

❖ LE SEMINAIRE ANNUEL

Chaque année, nous organisons un séminaire d'une journée qui regroupe les services de Médiation Familiale, l'Espace de Rencontre Parents Enfants, les cheffes de service ainsi que la directrice du CESS. Ce séminaire se veut un temps de respiration et un temps de réflexion et d'échanges autour des pratiques de ces deux services.

En 2023 ce séminaire a eu lieu le 29 mars. Nous avons convié l'association « Avec des Mots Médiation », représentée par Audrey RINGOT et Marine DESMAZEAU, médiatrices familiales Diplôme d'Etat, afin d'animer cette journée dont l'objectif était de nous aider à élaborer et mettre en place des groupes de parole à destination d'enfants dont les parents sont séparés mais également d'adultes séparés.

A ce jour, nous n'avons hélas pu aller plus loin dans cette élaboration.

❖ STAGIAIRES

Le service de Médiation Familiale a accueilli :

- Un stagiaire dans le cadre d'une réorientation via pôle emploi qui a permis de confirmer ce choix (Deux semaines)
- Un stagiaire dans le cadre du Diplôme Universitaire de médiation et gestion des conflits de Tours (14h)
- Deux stagiaires dans le cadre du Diplôme d'Etat de Médiateur Familial (stage long de 105h minimum)

La première stagiaire a réalisé son stage de janvier à juillet 2023. Stagiaire au CNAM de Nantes, elle obtenu son Diplôme d'Etat de Médiatrice Familiale en octobre 2023 après la soutenance orale de son mémoire.

La seconde stagiaire a débuté son stage en septembre 2023. Il se poursuivra en 2024.

Au cours du premier semestre 2023, le service a reçu deux autres demandes de stages DEMF auquel il n'a pu donner suite. Ces dernières ont choisi d'autres terrains de stage pouvant les accueillir avant septembre 2023.

Le service est référencé en tant que site qualifiant « Organisme d'accueil d'étudiants considéré comme une organisation professionnalisante, tant au point de vue de la pratique professionnelle qu'au plan de l'acquisition des savoirs et des connaissances complémentaires » auprès de l'IRTS de Poitiers et du CNAM de Nantes.

Nous faisons le choix de n'accueillir qu'un stagiaire DEMF à la fois afin de lui garantir un accueil de qualité comprenant :

- La possibilité de découvrir la pratique de différents médiateurs familiaux en un seul stage,
- La possibilité de relectures communes des entretiens d'information ou séances de médiations,
- La mise en place de bilans intermédiaires permettant au stagiaire de repérer ses acquis et de définir ses priorités à venir durant les différentes étapes du stage,
- Un suivi en lien avec le centre de formation incluant des rencontres (visio) avec les formateurs du centre,
- Des échanges réguliers au sujet du Dossier de Pratique Professionnelle et du Mémoire,
- La possibilité de mener des entretiens d'information sur la médiation familiale directement auprès du public accueilli en présence d'un médiateur titulaire,
- La possibilité de construire et mener une action de promotion de la Médiation Familiale directement sur le terrain de stage,
- La possibilité de préparer et d'accompagner avec le médiateur titulaire des séances de médiations,
- La possibilité d'échanger avec d'autres professionnels du service occupant une place importante : secrétaire, cheffe de service, direction.
- La possibilité de découvrir les autres services de l'association en fonction de l'appétence du stagiaire reçu.

LES LIEUX D'ACCUEIL au service



Espace accueil



Salle d'entretien dans le bureau des médiatrices



Salle d'entretien

❖ LES CONDITIONS D'ACCUEIL

Dans un souci d'amélioration de notre accueil, et avec l'appui de nos partenaires, il est essentiel que nous puissions penser l'espace de médiation comme un espace suffisamment grand, confortable (une heure et demie d'entretien), afin de faciliter les échanges entre les personnes. Nous veillons également à ce que les locaux puissent garantir la confidentialité de l'espace.

La configuration sous forme d'un bureau n'est pas adaptée à l'esprit de la Médiation Familiale. Le risque serait que la personne considère le médiateur familial comme « sachant », pouvant lui apporter une solution. Or la posture du médiateur familial est qu'il ne sait pas mieux que les personnes. Le médiateur familial est garant d'un cadre de travail spécifique mais ce sont les personnes qui amènent le contenu des échanges et qui savent au mieux ce dont elles ont besoin.

L'importance de l'accueil dans un lieu ouvert où chacun est sur un même niveau, sans entrave (grande table, mobilier), permet aux personnes d'appréhender ce lieu comme étant leur espace, et permet au médiateur familial de poser plus facilement des mots sur une communication non verbale des personnes.

Avec le développement des permanences, nous sommes confrontées régulièrement à des difficultés logistiques sur les lieux d'accueil. La configuration des espaces n'est pas toujours la plus adaptée.

La visioconférence reste un outil supplémentaire possible. Nous avons réalisé 27 rendez-vous d'information ou séances de médiation familiale en visio-conférence ou simplement par téléphone en 2023. Cet outil informatique est présent pour accéder à l'information sur la Médiation Familiale. Les personnes ont recours à ces outils pour des raisons d'éloignement géographique ou, parfois, des difficultés de mobilité (et ce, malgré le développement des permanences sur le territoire). Outre les entretiens d'informations individuels, si une séance de Médiation Familiale devait se mettre en place, elle le serait selon les modalités suivantes :

- Le participant vivant dans le Loir-et-Cher est avec l'une des médiatrices familiales du service,
- L'autre participant est avec un autre médiateur familial dans le centre de Médiation Familiale le plus proche de son domicile.

Ce type de Médiations Familiales reste exceptionnel, il n'a lieu que lorsque les participants ne peuvent se rencontrer pour des raisons de distances géographiques (et non lorsque les participants ont des difficultés à être en présence l'un de l'autre).

LES DIFFERENTS LIEUX D'INTERVENTION

Lieux d'intervention	Entretien d'information	Séances de médiation	Processus de médiation
Au service	170	106	50
MJD Blois	3	0	0
CAF Vendôme	13	16	7
PAD Vendôme	7	0	0
CAF Romorantin-Lanthenay	12	8	4
PAD Romorantin-Lanthenay	22	0	0
Espace France Services Montrichard	3	0	0
Espace France Services Veuzain sur Loire	3	1	1
Espace France Services Saint Aignan	1	0	0
Espace France Services Selles sur Cher	0	0	0
Espace France Services Mondoubleau	1	0	0
Autre : Téléphone ou visioconférences	24	2	1
Autre (Ehpad, Tribunal Judiciaire)	4	1	1

La majorité des rendez-vous de Médiation Familiale se réalise sur notre site principal de Blois, pour presque 69%.

22% des rendez-vous d'information à la Médiation Familiale ou des séances de Médiation Familiale se déroulent sur les lieux de permanence.

Le delta étant porté par les appels téléphoniques qui peuvent être fait au service ou sur les lieux de permanence.

Au cours du dernier trimestre, nous avons développé 3 lieux de permanences supplémentaires : A Saint Aignan, Selles sur Cher et Mondoubleau.

Sur l'ensemble des permanences, les déplacements s'effectuent uniquement sur rendez-vous. En cas de permanences non occupées, nous évitons ainsi le déplacement inutile. Cependant, il est important de pointer que cela mobilise du temps dans l'agenda de chaque médiatrice familiale. Temps qui n'est pas alloué à l'accueil des personnes sur le site principal.

Nous avons donc une attention particulière à dynamiser ces lieux de permanences afin de les rendre efficaces dans le déploiement de la Médiation Familiale sur le territoire, notamment avec des actions de promotion de la Médiation Familiale sur ces territoires.

Le service de Médiation Familiale poursuit également ses accueils à Vendôme et Romorantin-Lanthenay. Sur chacune de ces deux villes, nos déplacements s'effectuent toujours à raison de deux journées par mois :

- Au Point Justice le matin,
- Au centre social l'après-midi.

Une permanence mensuelle d'un après-midi est organisée à la Maison de la Justice et du Droit (MJD) de Blois.

Les permanences de Veuzain-sur-Loire, Montrichard, Saint-Aignan et Selles Sur Cher sont assurées à hauteur d'une demi-journée mensuelle également.

Celle de Mondoubleau est assurée une journée par mois.

Nous peinons à développer réellement l'antenne de Veuzain sur Loire, antenne initiée à l'automne 2022. Très peu de rendez-vous ont été pris sur cette permanence malgré la démarche initiale des professionnels de France Services vers notre association.

Nous constatons que la pertinence des antennes s'étoffe avec le développement du partenariat local. Mieux connus, mieux identifiés sur un territoire, il devient plus facile pour les partenaires d'orienter les personnes intéressées vers nos services. Ce travail demande du temps. En ce sens, nous tenons à souligner la qualité de l'accueil des intervenants des espace France Service qui nous ont ouvert leurs portes. Ils sont souvent le premier maillon de cette implantation sur le territoire local.

Enfin, pour la mise en place d'un processus de Médiation Familiale impliquant une personne âgée accueillie en E.H.P.A.D. (Etablissement Hospitalier pour Personne Âgée Dépendante) nous avons dû adapter notre cadre. Pour que chacun puisse occuper sa place, l'accueil dans un lieu neutre a du sens pour les familles. Il n'est pas chargé de l'histoire. Chacun est à l'équilibre, pas de malaise d'être chez l'un ou de sentiment d'être plus fort en étant chez soi. Le défaut de mobilité de cette personne âgée, nous a amené à nous décaler de ce principe neutralité du lieu en le rencontrant sur son lieu de vie. La qualité d'accueil de cet établissement a permis ensuite de l'accompagner en Médiation Familiale avec ses enfants, dans un lieu suffisamment neutre : situé dans l'E.P.A.D.H. pour rester accessible, sans être directement le lieu de vie de la personne âgée.

Il nous semble important de conserver la possibilité d'adapter au plus juste le cadre de Médiation Familiale tout gardant appui sur nos principes fondamentaux.

LE FINANCEMENT

Le service de Médiation Familiale est financé dans le cadre d'une prestation de service et de cofinancements :

- CAF (prestation de service)	:	100 318 €
- Justice	:	21 884 €
- MSA	:	9 584 €
- Conseil Départemental	:	8 575 €
		<hr/>
		140 361 €

Une participation financière est demandée aux personnes, selon le barème national établi par la CNAF, par personne et pour chaque séance. Le barème comporte 5 tranches de revenus allant de 2 € pour les personnes percevant le RSA et autres situations précaires à 131 € pour les personnes dont les ressources sont supérieures à 5 300 € mensuels.

La participation des personnes s'élève à 4 539,50 € pour l'année 2023. Toutes les personnes n'ont pas réglé leur facture.

Lors de l'entretien d'information préalable, le barème est remis aux personnes afin qu'elles aient une information complète avant leur engagement vers un processus de Médiation Familiale.

Nous leur expliquons également comment est financé le service et qui sont les financeurs.

L'ACTIVITE

ACTIVITE 2023



L'ACTIVITE GLOBALE

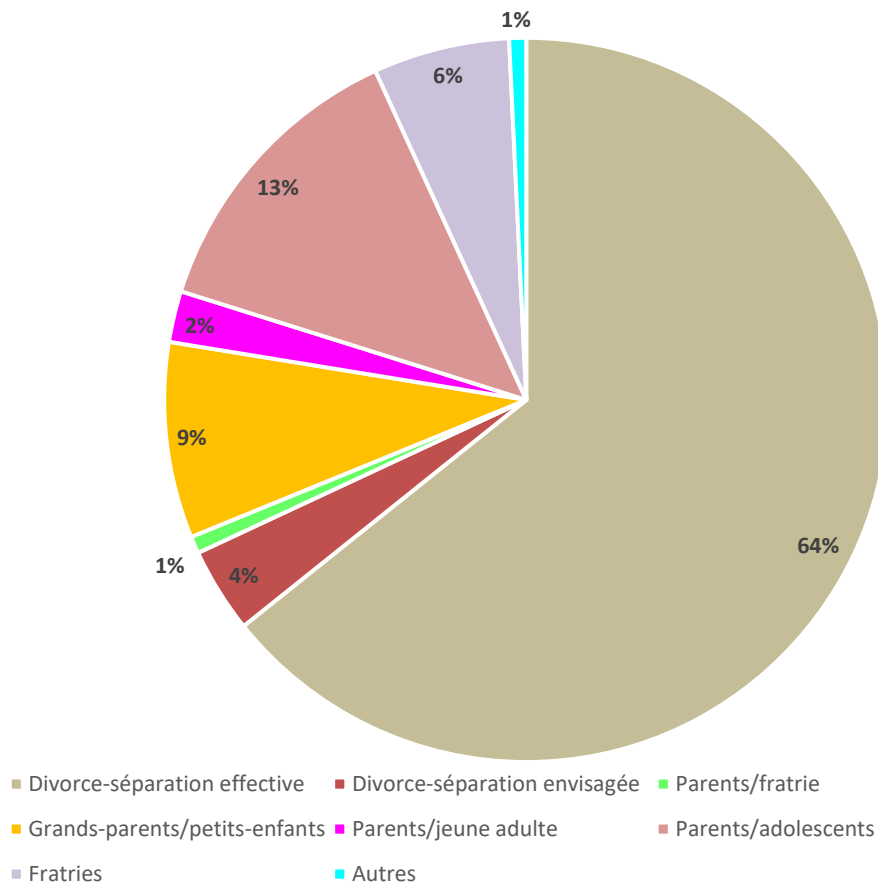
249 DEMANDES et 263 ENTRETIENS D'INFORMATION

REPARTITION des ENTRETIENS D'INFORMATION PAR TYPE DE MEDIATION

Divorce-séparation effective	Divorce-séparation envisagée	Parents/ fratrie	Grands-parents/ petits-enfants	Parents/ jeune adulte	Parents/ adolescents	Fratries	Autres	TOTAL
169	10	2	23	6	35	16	2	263

* Cet intitulé correspond à des situations liées à des difficultés de communication de parents avec leurs enfants adultes (fratrie ou enfant unique)

** Cet intitulé correspond à des situations liées à des conflits de fratries concernant la situation d'un parent âgé devenant dépendant



2023, confirme le mouvement déjà observé en 2022 : le nombre de demandes est inférieur au nombre d'entretiens d'information. Cela s'explique par le cumul de deux facteurs :

- La baisse conséquente de demandes judiciaires laissant un nombre moins important de demandes enregistrées sans suite (lorsque les personnes concernées par l'ordonnance ne prennent pas contact avec le service).
- L'augmentation du nombre d'entretiens d'informations individuels. L'entretien d'information à la Médiation Familiale peut être individuel ou commun. De plus en plus, cette première démarche vers la Médiation Familiale est faite individuellement. C'est alors le moment pour les personnes de réfléchir avec le médiateur familial au meilleur moyen d'engager la Médiation Familiale.

En comparaison avec l'année précédente, nous observons une augmentation de certains types de demandes de Médiation Familiale :

- Pour les situations de grands-parents en rupture de lien avec leurs petits-enfants, les demandes de Médiation Familiale parent/grands-parents ont plus que doublées en 2023. Cependant ces demandes se concrétisent souvent difficilement dans la mise en œuvre d'un processus de Médiation Familiale.
- Les demandes de Médiation Familiale parents-adolescents ont triplées pour 2023. Dans ces situations, le processus se met régulièrement en place. Cependant, il n'aboutit pas systématiquement à une reprise de relation dans la durée. C'est aussi parfois d'abord le temps de se dire pourquoi il est difficile d'être en relation. Nous accompagnons aussi des familles sans totale rupture de communication mais avec le besoin de revenir sur une tranche de vie compliquée pour l'enfant et l'un de ses parents. Il y a, dans ces situations, nécessité de revenir sur ce qui a blessé au moins l'une des parties afin de pouvoir poursuivre la relation de manière plus apaisée et authentique.

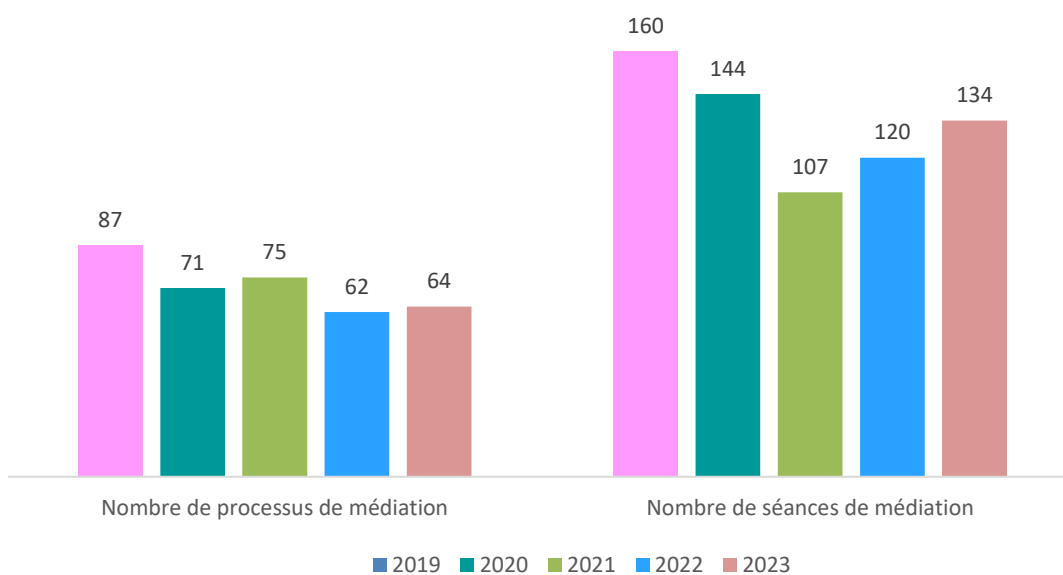
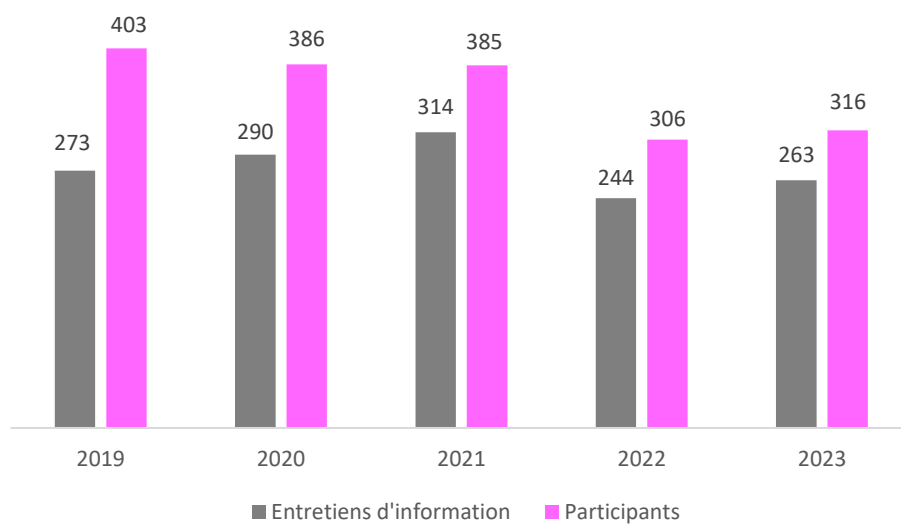
Une partie de ces processus peut conduire à une Médiation Familiale entre les parents. En effet, bien souvent, la Médiation parent-adolescent arrive sous couvert d'un conflit parental bien présent.

Globalement, concernant ces deux types de demandes, nous observons un retour aux chiffres connus en 2021.

Par ailleurs, nous pouvons noter pour 2023, les demandes concernant les situations de divorce/séparation envisagé, sont stables. Les demandes concernant les situations de divorce/séparation effectifs, sont en légères baisse.

Enfin, nous observons une augmentation des demandes dans les situations de fratries autour de l'accompagnement d'une fratrie dans le cadre du vieillissement d'un parent âgé.

ENTRETIENS ET PROCESSUS DE MEDIATION



L'activité tend à progresser en 2023 pour s'approcher des chiffres précédant la période de la COVID-19 et la baisse du nombre d'ordonnances émanant directement du monde judiciaire depuis 2021.

L'activité du service en 2023 continue sa progression, nous avons réalisé :

- 442 entretiens : 263 entretiens d'information à la Médiation familiale, 134 séances de Médiation Familiale et 45 réunions collective de promotion de la Médiation Familiale,
- 64 processus de Médiation Familiale.

Nous pouvons également noter que le nombre de séances de Médiation Familiale augmente sans que le nombre de processus n'augmente en proportion. Cela signifie un allongement de la durée des processus qui peut s'expliquer par :

- L'augmentation du nombre de Médiation Parent-Adolescent qui sont des Médiations Familiales nécessitant plus de rendez-vous du fait même de leur nature.
- Des processus plus longs dans les situations de séparation/divorce effectifs. Engagés de plus en plus souvent dans le cadre d'une demande conventionnelle, le processus de Médiation Familiale semble aussi engagé plus pleinement. Ayant pleinement choisi le moment de la mise en place du processus de la Médiation Familiale, les personnes prennent le temps de cheminer à leur rythme et s'arrêtent moins face à la difficulté.

Au total 316 personnes ont été reçues par notre service.

Le maintien d'un rythme soutenu d'actions de promotion de la Médiation Familiale permet de faire connaître le service auprès des partenaires et participe indéniablement au déploiement de notre activité.

En 2023, 212 professionnels ont été touchés par nos actions de promotion de la Médiation Familiale, et, 48 personnes ont été rencontrées dans le cadre des portes ouvertes des centres sociaux.

Nous avons également maintenu des actions de communication via la presse écrite.



REPARTITION SELON L'ORIGINE DE LA DEMANDE

Sur le plan judiciaire, nous notons un très léger recul des demandes par rapport à 2022. Ainsi, le tribunal nous a adressé les demandes suivantes :

- 24 sous forme d'injonction à l'information,
- 21 ordonnances de médiation où les personnes ont donné leur accord au Juge aux Affaires Familiales pour s'engager dans ce processus.

Pour rappel, en 2021, nous recevions encore 130 demandes de la part du tribunal judiciaire de Blois.

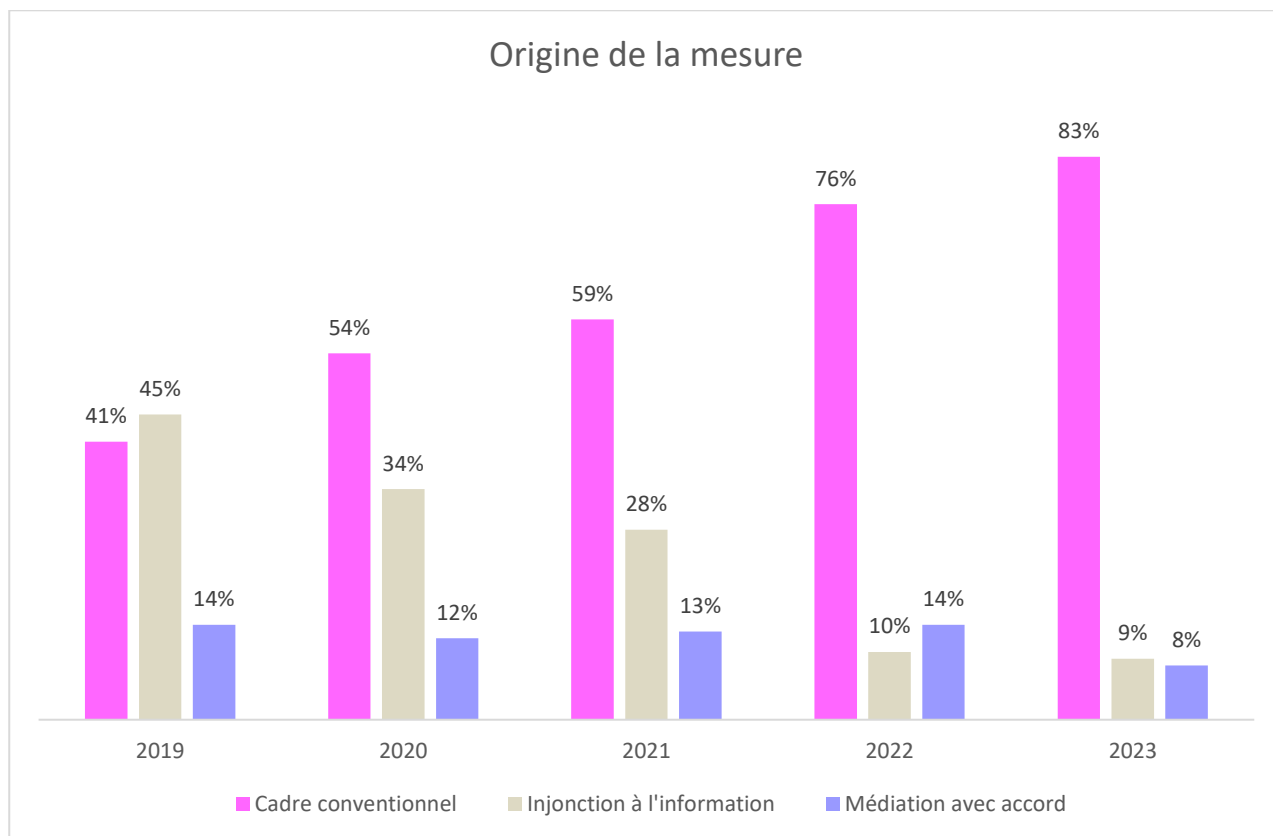
Nous avons enregistré cette année 2023, seulement 9 dossiers provenant du tribunal judiciaire qui ont été ouverts, puis clôturés, classés sans suite ayant pour motif : absence de prise contact dans le délai des trois mois. Si les demandes provenant du tribunal sont moins nombreuses, elles semblent être ciblées avec plus de justesse puisque très peu sont classées sans suite.

Une traçabilité et un suivi des ordonnances est réalisé. Nous adressons un courrier au Juge aux Affaires Familiales indiquant que les personnes n'ont pas pris contact avec le service. Et nous en adressons une copie aux personnes. Parfois, à la suite de ce courrier, certaines d'entre elles reprennent contact avec le service, en vue d'une information à la Médiation Familiale. À ce moment-là, nous les enregistrons comme des entretiens d'information conventionnels.

Le partenariat avec la Justice se poursuit. Il vient poser la Médiation Familiale comme une alternative au monde judiciaire. Elle peut être une possibilité pour des parents de se remobiliser dans la poursuite de l'exercice de leur parentalité qu'ils doivent redéfinir dans le cadre de leur séparation. Elle leur permet de retrouver une place d'acteurs dans un projet familial qu'ils seront dans l'obligation de revisiter de façon à le faire évoluer en fonction de l'âge des enfants, du contexte de vie familiale et professionnelle.

Bien que la Médiation Familiale soit plus visible à ce jour, l'orientation des personnes par le Juge aux Affaires Familiales reste un outil de promotion de la Médiation Familiale. L'injonction à la médiation les conduit vers l'entretien d'information sur la Médiation Familiale et potentiellement vers l'expérience de la rencontre en médiation. Les personnes y rencontrent le médiateur et découvrent ainsi concrètement les modalités d'intervention et les principes déontologiques.

Par la même, le travail de présentation de la Médiation Familiale que peuvent faire les Juges aux Affaires Familiales directement au cours des audiences permet à certaines personnes d'avoir connaissance de cette possibilité pour dénouer leur conflit parental.



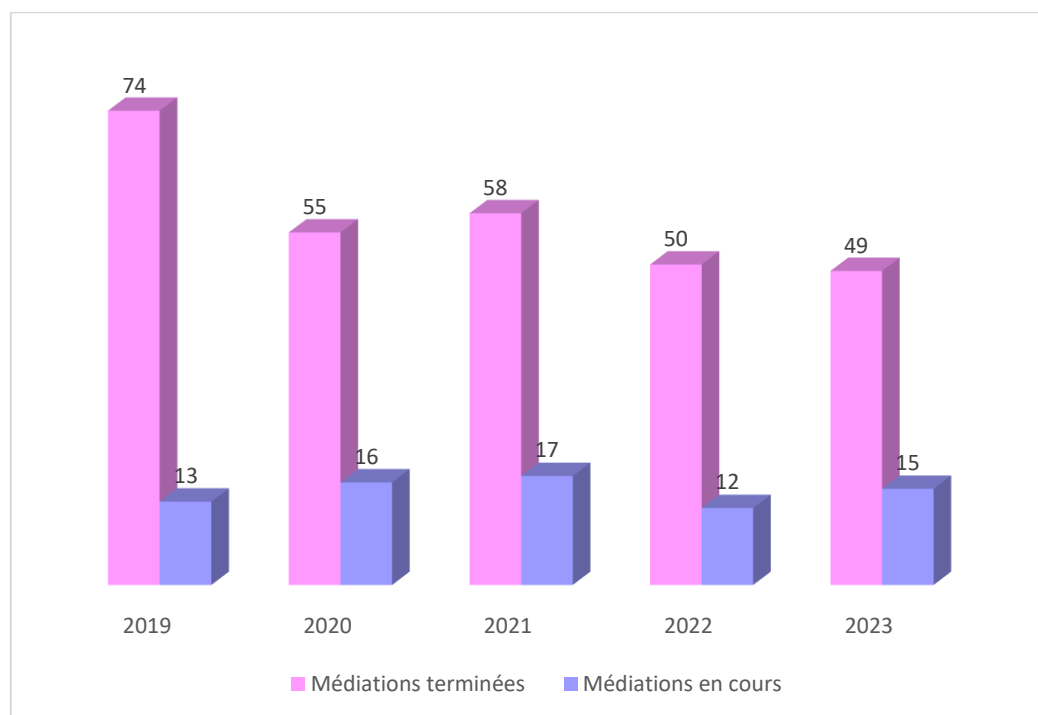
Aujourd'hui, 83 % des demandes de Médiation Familiale sont d'origine conventionnelle (17% des demandes actuelles sont d'origine judiciaires).

Les demandes d'origine judiciaires continuent de décroître.

En conventionnel, nous avons donc mené 218 entretiens d'information en 2023 (185 l'année 2022). L'activité conventionnelle progresse doucement.

PROCESSUS DE MEDIATION

Evolution sur 5 ans



49 processus de Médiation Familiale ont été menés à terme, 15 sont encore en cours à la fin de l'année 2023.

Sur les 64 processus menés, 54 sont des démarches conventionnelles et 10 sont des processus dans le cadre d'ordonnance du Juge aux Affaires Familiales.

Les proportions concernant le nombre de processus engagés dans un cadre conventionnel et ceux engagés dans un cadre judiciaire sont les mêmes que concernant les entretiens d'informations. 84% des processus sont engagés dans le cadre conventionnel et 16 % dans le cadre judiciaire.

Un entretien d'information ne permet pas toujours la mise en place d'un processus dans la continuité. Cependant, l'information est donnée, nous semons une graine. Certaines familles sollicitent le service quelques mois ou années plus tard dans un cadre conventionnel. Aussi, ces orientations judiciaires concourent à la promotion et au développement de la Médiation Familiale.

DUREE DES MEDIATIONS TERMINEES

49 MEDIATIONS TERMINEES

DUREE DES MEDIATIONS TERMINEES

	Conventionnelles	Judiciaires
<i>moins de 3 mois</i>	22	2
<i>de 3 mois à moins de 6 mois</i>	15	3
<i>de 6 mois et plus</i>	5	2

Nous faisons le constat d'une légère augmentation de la durée des processus de Médiation Familiale terminées. Une plus grande proportion de processus dure entre 3 et 6 mois.

Comme déjà cité, cela s'explique par l'augmentation du nombre de Médiation Parent-Adolescent qui sont des Médiations Familiales nécessitant plus de rendez-vous du fait même de leur nature.

Il en est de même concernant les processus de Médiation Familiales de fratries dans le cadre du vieillissement d'un parent âgé.

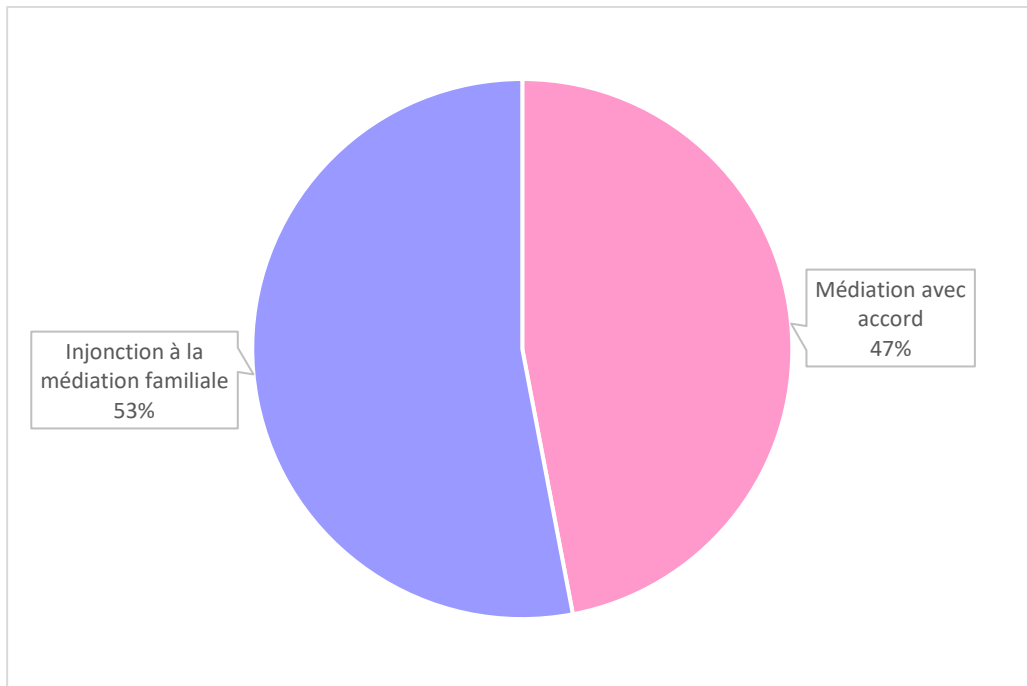
Cela peut aussi s'expliquer par des processus plus longs dans les situations de séparation/divorce effectifs. Engagés de plus en plus souvent dans le cadre d'une demande conventionnelle, le processus de Médiation Familiale semble aussi engagé plus pleinement. Ayant pleinement choisi le moment de la mise en place du processus de la Médiation Familiale, les personnes prennent le temps de cheminer à leur rythme et s'arrêtent moins face à la difficulté.

Nous voyons régulièrement des personnes qui reviennent en Médiation Familiale parce qu'avec le temps, elles se sentent en capacité d'entrer dans ce travail.

D'autres nous contactent avec de nouvelles préoccupations, donnant à l'espace qu'on leur propose une fonction de lieu d'échanges et de réflexion qui va leur permettre de poursuivre un projet en tenant compte de l'évolution de leurs besoins et des besoins de leur(s) enfant(s).

LES DEMANDES JUDICIAIRES

DEMANDES JUDICIAIRES : 45



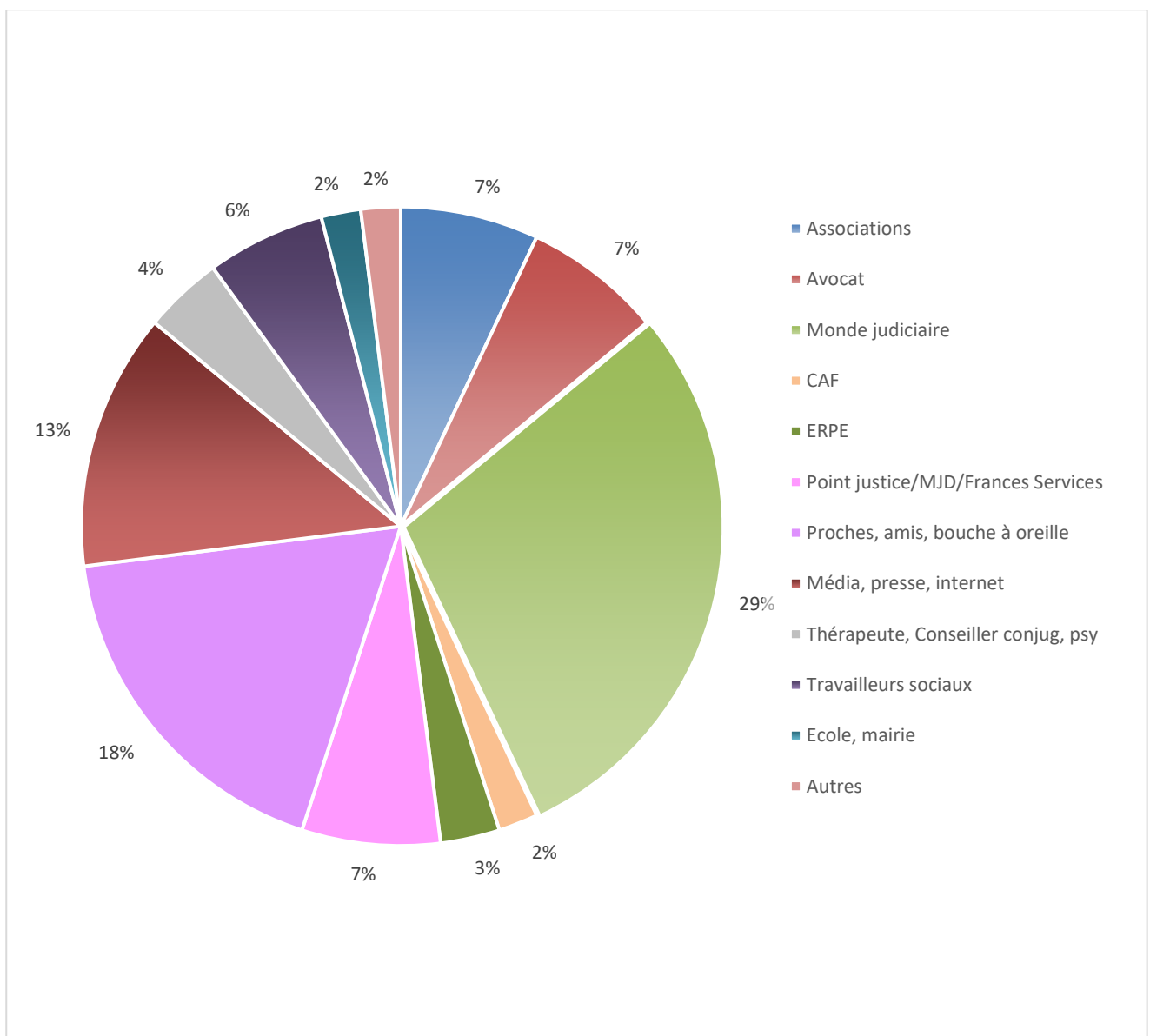
Nous notons une augmentation des demandes judiciaires avec accord des personnes et un plus faible nombre de dossiers de demandes judiciaires classés sans suite.

Nous pouvons émettre l'hypothèse que lorsque les Juges aux Affaires Familiales présentent la Médiation Familiale et recueillent l'accord des personnes en audience, la mise en place d'un processus de Médiation Familiale semble plus efficiente que lorsqu'il prononce une injonction à la Médiation Familiale.

LES DEMANDES CONVENTIONNELLES

DEMANDES CONVENTIONNELLES : 218

- **Mode de connaissance**



LES ACTIONS DE PROMOTION DE LA MEDIATION FAMILIALE

Nous avons maintenu un rythme régulier de nos actions de promotion à la Médiation Familiale en 2023, notamment à travers :

L'élaboration d'une newsletter de présentation du service

Nous avons effectivement travaillé à de nouveaux supports de communication. Nous avons élaboré une newsletter transmissible aux partenaires qui souhaitent communiquer à un grand nombre. Jointe en annexe.

Des actions dans le cadre de la semaine internationale de la médiation

Dans le cadre de la semaine internationale de la Médiation qui a eu lieu du 9 au 16 octobre 2023, nous avons couvert plusieurs portes ouvertes des établissements France Services accueillant nos permanences. Nous avons également communiqué via la presse écrite locale.

Une poursuite des actions parents après la séparation en partenariat avec la CAF

Ces actions sont menées en partenariat avec les professionnelles du service accompagnement des familles de la CAF. Au cours de cette année 2023, nous avons participé à des groupes de travaux pilotés par ce service CAF afin de repenser nos modalités d'intervention. Le constat fait l'année précédente était que ces temps n'étaient pas assez attractifs pour les personnes et peu de public était touché directement.

Un format d'une heure de présentation en webinaire entre 12h15 et 13H15 a été maintenu. Nous participons à ces réunions d'information collectives proposées aux parents signifiant une séparation récente à la CAF avec le directeur du Centre d'Information sur le Droit des Femmes et des Familles (CIDFF) ainsi qu'un salarié de l'Agence Départementale pour l'Information sur le Logement (ADIL).

La rencontre avec les acteurs locaux

- Les missions locales de Blois, Vendôme et Romorantin,
- Les partenaires de la ville de Blois dans le cadre du contrat local de santé et de l'action d'interconnaissance associative « Les matinales » organisées sur les quartier Nord de Blois,
- Les responsables des services de mandataires judiciaires et les représentants des associations de familles adhérentes à l'UDAF dans le cadre de leurs portes ouvertes,
- Les secrétaires de mairies de la communauté de communes de Vendôme,
- Le CIAS de Vendôme et le CCAS de Mer.

La médiation dans le cadre des affaires familiales au Tribunal Judiciaire de Blois

Dans le cadre des procédures auprès du JAF « hors et après divorce », un dispositif de Médiation a été mis en place depuis le mois de novembre 2016 au tribunal judiciaire de Blois.

La présence d'une médiatrice familiale, deux demi-journées par semaine, en parallèle des audiences hors et après divorce, permet une meilleure interconnaissance JAF-Médiateur Familial et Avocats-Médiateur Familial. Ce dispositif installé maintenant depuis de nombreuses années est un vrai lieu de promotion de la Médiation Familiale.

Cette approche présente un bilan très positif.

Dans cet espace la Médiation Familiale ne se déroule pas de manière traditionnelle. Pour autant, ce temps en permet une première approche. C'est celui pour les personnes d'expérimenter la posture du Médiateur Familial, même sur un temps court, notamment dans son éthique d'impartialité et de neutralité, de la sécurité qu'il peut apporter. Ainsi cette posture est entendue, comprise et éprouvée.

Les personnes y comprennent leur intérêt. En effet, elles ont là, la possibilité de décider de définir par elles-mêmes des solutions concrètes répondant au mieux à leur situation. Dans cet espace, elles peuvent retrouver le pouvoir de décider, y compris dans le fait de confier la décision au Juge aux Affaires Familiales. Il n'y a pas la recherche d'un accord à tout prix.

Concrètement, dans les trois quarts des situations, les personnes formalisent un accord.

Bilan du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023

Sur **257 dossiers** :

- Pour 38 dossiers une des parties ne s'est pas présentée,
- Pour 24 dossiers les deux parties ne se sont pas présentées,
- 5 dossiers ont été renvoyés à une autre date à la demande des avocats.

26 % des dossiers n'ont donc pu être traités dans un premier temps du fait de l'absence d'une des deux parties au moins.

Lorsque les deux personnes ont pu être reçues ensemble :

136 accords avec signature d'une convention parentale ont été réalisés, ce qui correspond à **72 %** d'accords.

36 dossiers n'ont pu aboutir à un accord,

Par ailleurs, il y a eu, 3 désistements, 1 caducité prononcée, 5 renvois en Médiation au tribunal pour documents administratifs manquants, 5 rédactions d'accords faites par les avocats, 4 renvois en audience pour des situations ne pouvant être traitées dans ce cadre (*demande d'exercice exclusif de l'autorité parentale – demande d'ERPE – demande d'audition du mineur – une personne connue de la médiatrice familiale*).

L'activité au tribunal est stable et toujours aussi pertinente pour la promotion la Médiation Familiale.

De cette activité, 24 parents sont venus au service réaliser un entretien d'information complet voire entamer un processus de Médiation Familiale.

L'AUDITION DES MINEURS

Dans le cadre de l'activité de Médiation Familiale, nous pouvons être amenés à auditionner des mineurs par délégation du magistrat chargé de la chambre de la famille de la Cour d'Appel d'Orléans ou par délégation des Juges aux Affaires Familiales de Blois ou des juges des Tutelles de Blois.

Dans le premier cas, c'est souvent la proximité géographique qui fait la délégation du magistrat chargé de la chambre de la famille de la Cour d'Appel d'Orléans.

Dans le second cas, c'est la volonté du magistrat de ne pas vouloir trop impressionner les enfants, parfois relativement jeunes, en choisissant de les faire venir au service de Médiation Familiale plutôt qu'au tribunal.

Déléguer l'audition d'un mineur à un auditeur de mineurs peut aussi permettre aux Juges aux Affaires Familiales de se « libérer » du tiraillement pouvant exister entre le principe du contradictoire et l'intérêt de l'enfant. En effet, contrairement au juge, l'auditeur peut permettre à l'enfant de parler librement dans un premier temps. Une relecture systématique lui permettra d'ajuster ensuite ce qu'il souhaite retirer si besoin.

La médiatrice familiale conduisant l'entretien se situe alors dans un rôle singulier mais toujours tournée vers l'expression des besoins de chacun. Ici, plus spécifiquement, ce sont ceux de l'enfant demandant à être entendu. Une vigilance particulière est à l'œuvre afin de ne pas induire, par des questions, l'impression d'être partie prenante pour l'un ou l'autre des parents. En ce sens, il est souligné que le médiateur familial aura le souci de conserver une forme d'impartialité. Il s'agit, de proposer à l'enfant un cadre suffisamment sécurisant, afin que sa parole puisse être déposée et entendue de la manière la plus juste pour lui.

L'adolescent est très sensible au fait d'être entendu. Il est également nécessaire de lui préciser son droit à être entendu tout en lui rappelant qu'il n'est en aucun cas décisionnaire. La décision, dans ce contexte, revenant au Juge.

Au cours de cette année 2023, nous avons procédé à huit auditions de mineurs. 5 par délégation du Juge aux Affaires Familiales de Blois dans le cadre de procédures d'adoptions ainsi que 3 par délégation du Juge des Tutelles de Blois.

La visibilité du Travail du Médiateur Familial à la l'aulne de la révision du référentiel national CAF

L'année 2023 a été l'occasion pour l'une des médiatrices du service de s'investir dans un groupe de travail mis en place par la FENAMEF autour des propositions à faire remonter aux institutionnels concernant la modification à venir du référentiel national CAF.

De ces temps émerge une volonté commune des services représentés : rendre plus visible notre travail, et, sa complexité.

Ainsi aujourd'hui, comme l'indique le référentiel actuel, les médiatrices familiales du service :

- Mettent en place des actions de promotion de la Médiation Familiale auprès des professionnels et partenaires locaux,
- Mettent en place des actions collectives d'information sur la Médiation Familiale en direction du public,
- Participent aux actions partenariales d'information collectives « parents après la séparation »,
- Reçoivent les personnes en entretien d'information préalable, individuellement ou ensemble,
- Reçoivent les personnes en séance de Médiation Familiale,
- Assurent les permanences dans 10 lieux autres que le lieu où se situe le service de Médiation Familiale,
- Assurent une présence hebdomadaire au tribunal dans le cadre des médiations en parallèle des audiences hors et après divorce,
- Accueillent très régulièrement un stagiaire DEMF,
- Accueillent ponctuellement des stagiaires DU « Médiation et gestion des conflits »,
- Participent chacune à un groupe d'Analyse des Pratiques Professionnelles.
- Participent autant que possible, aux débats et réunions organisées par les associations nationales de représentation de la Médiation Familiale pour les réseaux de l'APMF et de la FENAMEF.
- Contribuent à la rédaction du rapport annuel d'activité.

Mais les médiatrices familiales font aussi quotidiennement un travail invisible, chronophage, non chiffré, qui permet la bonne réalisation de tout ce qui est cité précédemment.

Elles créent du lien entre les différents temps de la Médiation Familiale. D'un entretien d'information individuel en demande conventionnelle, découle un traitement administratif de la demande permettant un meilleur suivi et surtout la rédaction un courrier d'invitation en Médiation Familiale. Si ce second entretien d'information a lieu, la médiatrice familiale devra revenir vers la première personne, et lui restituer la réponse du second. Ensuite, plusieurs échanges mails peuvent avoir lieu avant de convenir d'une date commune. Ces échanges pouvant se multiplier

par le nombre de séances nécessaires. Après chaque séance, la médiatrice familiale procédera à l'encaissement du règlement de la séance. A l'issue d'un processus, il peut être nécessaire de mettre en forme un projet d'intention travaillé en séance sur paperboard.

Parfois les choses se font simplement, prenant rendez-vous d'une séance à l'autre. Parfois, cela est plus compliqué. Les enjeux relationnels, souvent forts émotionnellement, font qu'il n'est pas toujours simple de venir en Médiation Familiale. La difficulté à convenir d'une date commune est souvent un symptôme de cela, symptôme qu'il faut accompagner. **Un entretien individuel de préparation à la rencontre peut être proposé. Cet entretien est un second entretien individuel, différent de l'entretien d'information, ayant pour visée de préparer la rencontre. Dans ces situations, le médiateur familial tente de réunir les meilleures conditions pour que cette rencontre ait lieu.**

Il s'agit alors, pour chaque situation, d'un cumul, de réponses ou relances, téléphoniques ou par mail, et par conséquent **d'être en permanence en veille.**

Dans les procédures judiciaires, il s'agit aussi pour les médiatrices familiales de veiller à rendre compte aux Juges aux Affaires Familiales de l'état d'avancement ou non de la Médiation Familiale dans les temps impartis.

Par ailleurs, chaque lieu de permanence implique du temps de trajet et de coordination avec les assistantes ou responsables de ces lieux.

La volonté de faire vivre un esprit de service, de garantir une cohérence dans nos pratiques afin de représenter justement les valeurs du service de Médiation Familiale de l'ACESM implique nécessairement des réunions de service. Elles sont aussi un temps privilégié d'échange en équipe sur nos pratiques. Ce temps mensuel est un repère essentiel.

Afin de répondre au mieux aux personnes, les médiatrices familiales assurent également, autant que possible, l'accueil téléphonique et présentiel du lundi.

Cet accueil, téléphonique et présentiel, est assurée par la secrétaire du service du mardi au samedi. Elle assure aussi toute la partie facturation des séances de Médiation Familiale et la rédaction des courriers aux juges aux affaires familiales dans les dossiers où les personnes ne sont pas venues vers le service.

Enfin, cette année tout particulièrement, nous avons dû faire face à deux changements importants :

- La préparation du changement de logiciel de traitement informatique des dossiers de Médiation Familiale permettant les statistiques incluant notamment tout son paramétrage
- Le changement de système de téléphonie et de réseaux.

Ces deux derniers points, ponctuels certes, ont entraîné des conséquences en termes de temps : temps d'adaptation aux nouveaux outils de téléphonie et réseaux, temps d'évaluation de nos besoins concernant le logiciel de traitement des données, de paramétrage avec les nouveaux interlocuteurs, de contrôle et de vérification de l'aboutissement des demandes, de réajustement.

Il s'agit pour nous de rendre visible la complexité de ce travail et notamment le fait qu'il ne se réduit aux chiffres présentés. D'autant que sans ce travail, aucune donnée chiffrée ne pourrait être exploitée.

Bilan et Plan d'Action 2022-2025

Actions de communication et d'amélioration	Échéances	État
Extension des actions auprès des Espace France Service (labellisés par le CDAD)	2023	Réalisé en 2023
Partenariat avec l'éducation nationale	2022-2025	Réalisé en 2022
Partenariat avec centre de formation au métier du SMS	2022-2025	A poursuivre – plusieurs propositions restées sans suites
Communication avec le barreau de Blois	2022	Plusieurs propositions sans suite en 2023
Poursuivre la communication pour les autres branches du tribunal judiciaire (JE, Tutelles)	2023-2024	Rencontre Décembre 2023 avec le Président du tribunal, la présidente du tribunal pour Enfant et la présidente de la Chambre de la Famille. Nouvelle rencontre prévue fin 2024. Rencontre avec les 3 JAF également prévue printemps 2024
Participer au printemps des familles avec la CAF	2024 - 2025	Présence aux réunions de préparation en fonction de la thématique
Développer notre réseau : rencontre UDAF	2023	Réalisé 2023
Développer notre réseau : rencontre des secrétaires des COMCOM de Vendôme	2023-2024	Réalisé 2023
Développer notre réseau partenarial autour de chaque nouveau lieu de permanence	2023-2024	A faire
S'approprier les nouveaux outils numériques et téléphoniques	2023-2024	En cours

Créer un Guide de site qualifiant	2024-2025	A faire
Rédaction d'un livret d'accueil pour stagiaire	2024-2025	A faire
S'approprier les nouveaux locaux après le déménagement du site	2025	A faire

Attendus à la suite du contrôle CAF	Échéances	État
Référencer le service sur « mon enfant.fr »	2023	Éléments fournis par la direction à l'organisme concerné
Instaurer une veille des barème sociaux et assurer une mise à jour des tarifs sur la fiche de renseignements	2023-2025	En continu
Permettre un meilleur visuel de l'activité : renseigner dans un planning individuel détaillé les activités	2023-2025	En continu
Archiver annuellement le dossier usager, le détruire au-delà de 4 ans	2023-2025	En continu
Mettre en Œuvre la procédure de caisse et de suivi de caisse	2024-2025	En continu
Mettre en œuvre la procédure de relance des impayés de la médiation familiale	2024-2025	En continu
Créer un poste de Chef de Service à 0.20 ETP	2024	A faire

CONCLUSION

L'année 2023, permet de faire le constat que le service de Médiation Familiale poursuit son déploiement en accueillant de plus en plus de situations familiales diverses dans un cadre conventionnel. En effet, au-delà des situations classiques de sollicitation de ce service dans le cadre de projet de divorce-séparation, nous faisons le constat principalement du développement des Médiations Parents-Adolescents et d'accompagnements des familles autour du vieillissement.

L'évolution du service de Médiation Familiale est permise par la volonté des professionnels qui y exercent de faire connaître et de développer leurs missions mais également par la qualité de leur professionnalisme qu'il convient de saluer au terme de ce rapport d'activité de l'année 2023. En effet, aucune famille ne fait de retour venant entacher la qualité de l'accueil à la fois de la collègue secrétaire, tout comme des médiatrices familiales.

Grâce à cela, nous pouvons nous féliciter d'offrir à l'ensemble des familles accueillies par le service de Médiation Familiale de construire pour elles-mêmes les moyens de penser et réfléchir dans un espace dédié qui leur permet d'exprimer leurs ressentis, de penser leurs besoins et de se sentir libres et autonomes, accompagnées par un tiers neutre, de construire un avenir heureux pour elles, leurs enfants ou leurs proches, ce qui est précieux dans l'époque où nous vivons. Il s'agit de notre contribution à installer un monde harmonieux.

Nos perspectives pour 2024, avec l'arrivée d'un temps plus large de Médiateur Familial et un temps dédié de Chef de Service, nous laisse penser que nous pourrons déployer encore cette activité qui nous semble pouvoir être un levier à travailler également avec la protection de l'enfance, pour envisager des partenariats plus larges pour mettre en œuvre par exemple des conférences gesticulées...

ANNEXE

La newsletter publiée par l'association des maires du Loir-et-Cher

Focus sur la Médiation Familiale

Le médiateur familial accueille des **membres d'une même famille en situation de conflit ou de difficultés de communication**. Il permet de **rétablir une communication suffisante, afin que des décisions communes concrètes puissent être prises ensemble**.

Ainsi, le médiateur familial peut accueillir :

- **des personnes en situations de séparations ou de divorce,**
- **des grands-parents ne pouvant voir leurs petits-enfants en raisons de leurs relations avec les parents de ces derniers,**
- **une fratrie en désaccord sur les modalités d'accompagnement d'un parent vieillissant,**
- **des aidants familiaux en désaccord avec la personne aidée ou avec d'autres membres de la famille,**
- **une fratrie en désaccord autour d'une succession,**
- **une famille en tension autour d'une gestion de patrimoine,**
- **des parents et adolescents ou jeunes adultes en rupture de relation ou en risque de rupture.**
- **des familles (recomposées ou non) rencontrant des difficultés de relation adultes/adolescents.**

Plus largement, toute situation de conflit familial peut être accompagnée en Médiation Familiale. La famille traversant de nombreuses périodes de changement, le médiateur familial peut faciliter ces passages : naissance, changement de poste, déménagement, période de chômage, maladie, décès, séparation, départ des enfants jeunes adultes, vieillissement d'un membre de la famille... Le médiateur familial permet notamment à chacun **d'exprimer ses positions, puis ses besoins. Et à chacun d'entendre les positions et les besoins de l'autre**. C'est ce double mouvement qui fait cheminer les personnes reçues, leur permet de retrouver une meilleure communication et les amène à se décaler de leur position initiale afin de favoriser la recherche d'accords mutuellement acceptables.

Ce tiers n'a pas de pouvoir de décision. Il s'appuie sur la compétence des personnes à décider pour elles-mêmes et/ou pour leurs proches. **Décider par soi-même permet souvent que la décision soit plus facile à vivre ensuite**.

Le cadre de médiation est confidentiel. Le médiateur ne rend compte à personne du contenu des échanges en médiation. **Il ne prend pas parti, il soutient la parole de chacun avec la même écoute.** Il ne juge pas l'histoire de vie, il l'accueille. Il ne donne pas de conseil, il peut orienter vers d'autres professionnels experts en certains domaines ; **il ouvre les possibles.**

La Médiation Familiale fait une place particulière à la créativité en sortant des représentations communes. L'idée étant d'arriver possiblement à une solution ajustée pour chacun.

L'engagement en Médiation Familiale est libre. Le contenu abordé aussi. Un ingrédient nécessaire à la médiation est **une volonté commune de changement.** Les personnes peuvent ne pas savoir vers quoi aller, mais savoir qu'elles ne veulent plus de la situation actuelle.

Le médiateur, fait tiers en veillant à ce que la communication soit possible. Cela se matérialise par **une règle incontournable : s'écouter à tour de rôle sans marque d'irrespect tant verbale que dans l'attitude. Les conditions de la sécurité physique et psychique de chacun des participants doivent être réunies.**

Le premier entretien d'information permet de discuter avec le médiateur familial de ces points. D'une durée d'une heure, cet entretien peut être individuel ou commun. Son coût est pris en charge par nos financeurs, et par conséquent, il est rendu gratuit pour les personnes reçues.

Ensuite seulement, avec l'accord de chaque personne, des séances de Médiation Familiale d'une durée d'1h30 à 2h peuvent être envisagées. Le nombre de séances ainsi que leur rythme varient en fonction de la situation des personnes, de leurs possibilités et de leurs besoins.

Nous sommes le seul service conventionné du Loir-et-Cher. Ce conventionnement offre deux garanties aux personnes faisant appel à nos services :

- **Être reçues par des Médiateurs Familiaux Diplômés d'État**
- **Une accessibilité à tous,** grâce à une tarification des séances établie par un barème CAF fondée sur le principe que chacun puisse payer sa part en fonction de ses ressources.

Vous pouvez nous contacter au :

02 54 51 48 11 ou mediationfamiliale41@acesm.fr

ACESM Loir et Cher – Service Médiation Familiale

29-31 rue Duguay-Trouin - C.S. 2914 - 41029 Blois Cedex

<https://www.acesm.net/services/mediation-familiale/>