

Udaf
MORBIHAN

47 rue Ferdinand Le Dressay
BP 74 - 56002 VANNES
02 97 54 13 21
accueil@udaf56.asso.fr



www.udafmorbihan.fr



PROJET DE SERVICE

Service Médiation Familiale

2016 – 2020

Approbation du Conseil d'Administration le : 25 janvier 2016

FICHE INTRODUCTIVE	5
FICHE 2 : LES VALEURS AU FONDEMENT DE L'ACTION	7
2.1 Définition de la médiation familiale	8
2.2 Valeurs portées par le service	8
2.3 Principes déontologiques	9
2.3.1 Le libre engagement des personnes	9
2.3.2 La confidentialité des échanges	9
2.3.3 L'impartialité	10
2.3.4 La neutralité	10
2.3.5 L'indépendance	11
FICHE 3 : LES MOYENS AU SERVICE DES VALEURS	12
3.1 Personnalité juridique	13
3.2 La médiation familiale dans les textes	13
3.3 Moyens humains et logistique	15
3.3.1 L'organisation	15
3.3.2 Organigramme	15
3.3.3 Les lieux d'intervention	15
3.4 Le financement	16
3.4.1 CAF	16
3.4.2 La participation financière des familles	17
3.4.3 La mutualité sociale agricole	18
3.4.4 Le ministère de la Justice	18
3.4.5 Complément de financement	18
FICHE 4 : LA CONNAISSANCE DES PUBLICS	19
4.1 Les orientations vers notre service de médiation familiale	20
4.2 Les modalités et lieux d'intervention	21
4.3 Le nombre d'entretiens	22
4.4 Evolution de l'activité depuis 2008	22
FICHE 5 : LES PRESTATIONS DE SERVICE	23
5.1 Les prestations de service rendues	24
5.1.1 Le déroulement d'une médiation	24
5.1.2 La typologie des situations	25
5.1.3 Les autres attributions des médiatrices familiales	25
FICHE 6. LES OBJECTIFS	27
6.1 La communication	28
6.2 La proximité	28
6.3 La formation	28
6.4 Le partenariat	28
ANNEXE	29
7. Barème national de participation financière applicable à tous les services de médiation familiale conventionnés	29

FICHE INTRODUCTIVE

Le Président de l'UDAF, au titre du Conseil d'Administration, et le Directeur Général remercient les salariées qui, en s'impliquant dans la rédaction de ce projet et dans sa mise en œuvre, améliorent le fonctionnement de l'UDAF du Morbihan et la qualité de ses interventions.

Ce nouveau « Projet de service 2016 – 2020 » dresse un état de ce que nous pouvons proposer aujourd'hui dans le cadre de la médiation familiale, que celle-ci soit « spontanée » ou sur « injonction » judiciaire.

- ⇒ Il est la traduction de la prise en considération de la spécificité de la population accueillie au sein du service et aux besoins particuliers de celle-ci.
- ⇒ Il est le fruit d'une participation de l'ensemble des salariés de la médiation familiale.
- ⇒ En lien avec les valeurs associatives, voir le projet d'établissement et suivant les recommandations professionnelles de la médiation familiale, il a pour objectif :
 - de situer les professionnels, en lien avec la prestation rendue aux familles,
 - d'enrichir la communication interne et externe,
 - de structurer la prestation, l'organisation et la mise en cohérence des actions menées.
- ⇒ Il fixe nos orientations d'actions et de réflexions pour les 5 années à venir.

FICHE 2 : LES VALEURS AU FONDEMENT DE L'ACTION

2.1 Définition de la médiation familiale

La médiation familiale se définit comme un espace de « reconstruction du lien familial axé sur l'autonomie et la responsabilité des personnes concernées par des situations de ruptures ou de séparations dans lequel un tiers impartial, indépendant, qualifié et sans pouvoir de décision – le médiateur familial – favorise, à travers l'organisation d'entretiens confidentiels, leur communication et la gestion de leur conflit dans le domaine familial entendu dans sa diversité et dans son évolution. » Définition du Conseil National consultatif de la médiation familiale, décembre 2003.

La médiation familiale se distingue d'autres champs professionnels:

- Elle n'est pas un espace thérapeutique : elle ne soigne pas, elle ne vise pas le changement des personnes.
- Elle n'est pas un espace de conseil conjugal : elle ne travaille pas sur la reconstruction du lien conjugal.
- Elle n'est pas un espace de soutien éducatif : elle ne donne pas de conseils éducatifs aux parents.
- Elle n'est pas un espace juridique : ni conciliation, ni arbitrage.
- Elle n'est pas un espace d'expertise : le médiateur ne donne pas un avis de spécialiste, ne remet pas de rapport évaluatif.

Le médiateur n'est donc ni juge, ni conseiller juridique ou conjugal, ni thérapeute, ni éducateur.

- La médiation familiale est un espace/ temps de parole et d'écoute réciproques, de réflexion commune, axé sur la reconnaissance et la prise en compte de chaque membre de la famille qui se caractérise par :
- les médiés (terme désignant les personnes engagées dans la médiation familiale) et le médiateur sont dans une relation horizontale : le médiateur ne sait pas plus ou mieux que les personnes.
- les médiés ont le pouvoir de décision, ils ne le délèguent pas à une tierce personne. Le médiateur accompagne les personnes dans leur communication, leur réflexion, et dans la recherche de solutions.
- La médiation familiale cherche à répondre aux besoins de chaque membre de la famille. Elle est plus du côté du « comment » que du « pourquoi ». Elle est tournée vers des questions concrètes, organisationnelles du présent et de l'avenir.
- La médiation familiale procède par cheminement, par étapes distancées dans le temps : c'est ce qu'on appelle le processus. Elle repose sur des « règles de fonctionnement » : c'est ce qu'on appelle le cadre.
- Elle vise le changement de la communication et de la relation.

2.2 Valeurs portées par le service

- Préservation des relations familiales et parentales
- Respect et accueil des différences, bienveillance
- Reconnaissance des compétences des personnes
- Valorisation de l'autonomie et de la responsabilité des personnes
- Espace démocratique par le débat et la prise de décision

- Espace de créativité dans la recherche de solutions

2.3 Principes déontologiques

Afin d'assurer le respect du droit des personnes, le processus de médiation doit impérativement présenter un caractère volontaire, confidentiel et librement consenti.

Ce processus a pour objectif :

- de restaurer la communication,
- de préserver, reconstruire les liens entre les membres de la famille et prévenir les conséquences d'une éventuelle dissociation du groupe familial.
- de donner les moyens aux personnes de chercher par elles-mêmes, dans le respect de leurs droits et obligations respectifs, des issues à leur situation, qu'elle relève ou non du champ judiciaire.
- Le médiateur familial contribue à créer un espace relationnel d'écoute et de dialogue à l'abri de toute forme de contrainte physique ou morale.

2.3.1 Le libre engagement des personnes

La médiation familiale ne peut se mettre en place qu'avec le consentement libre et éclairé de chacune des personnes. Pour ce faire, le médiateur doit :

- donner une information claire et complète sur les finalités, le déroulement et les principes déontologiques de la médiation familiale,
- s'assurer que les informations données ont été bien comprises et que chaque personne mesure l'implication nécessaire (disponibilité, coût, énergie),
- informer les personnes de la possibilité qu'elles ont de consulter à tout moment tout professionnel ou service de leur choix pour connaître leurs droits,
- recueillir de manière individuelle le consentement des personnes,
- être particulièrement attentif aux situations d'emprises et de violences conjugales ou familiales susceptibles d'altérer le consentement de l'une ou l'autre partie,
- informer chaque personne qu'elle peut mettre un terme à son engagement dans la médiation à tout moment.

Le médiateur familial refusera la médiation s'il considère que ces conditions ne sont pas réunies ou l'interrompra à tout moment si les règles précitées sont menacées ou si la médiation n'est pas ou plus adaptée à la situation.

Le médiateur n'a aucun pouvoir sur les décisions qui seront prises au cours du processus de médiation. Les personnes élaborent elles-mêmes leurs solutions et leurs accords. Le médiateur ne tranche pas.

Il doit cependant s'assurer que l'accord éventuellement conclu reflète réellement la volonté des personnes dans le respect des règles d'ordre public.

2.3.2 La confidentialité des échanges

Afin de favoriser l'expression de chacun en toute sécurité et confiance, le contenu des échanges de médiation familiale est confidentiel. Dans ce sens, toutes les informations recueillies (sur paperboard et notes de travail), soit au cours de l'information, soit au cours des rencontres de médiation, sont détruites à l'issue de la démarche. De plus, le médiateur familial n'établit aucun rapport ou compte-rendu sur le contenu des échanges. Les personnes sont informées de ces dispositions.

Les personnes participant à la médiation familiale sont également invitées à respecter cette discrétion vis-à-vis des tiers (enfants, proches, avocats ...) afin de préserver le climat de confiance et de sécurité.

Le chef de service et les collaborateurs directs de la médiation familiale (personnels de secrétariat, de la comptabilité, accueil) doivent également respecter le caractère confidentiel de la médiation familiale. Ils s'engagent à signaler au médiateur leurs éventuels liens avec les personnes, sans évoquer la situation, et en restant à distance de tout échange ou écrit sur cette situation.

Au terme de la médiation, les accords conclus par les personnes peuvent faire l'objet d'un document écrit et signé par elles seules. Ce document, éventuellement rédigé par le médiateur familial, est à l'usage exclusif des personnes : il leur appartient de décider de son usage et éventuellement de le transmettre à des tiers. Le médiateur ne peut transmettre ces accords à quiconque.

La responsabilité civile du médiateur familial peut être engagée s'il ne respecte pas le principe de la confidentialité. Sa responsabilité pénale ne pourra être engagée car il n'est pas soumis au secret professionnel.

Cette obligation de confidentialité est cependant levée en cas de :

- Révélation de danger en cours sur enfant ou adulte,
- Injonction judiciaire ou policière à témoigner.

Dans ces deux cas, le médiateur en informe son chef de service et entreprend, avec l'appui du service de médiation familiale, les démarches nécessaires.

2.3.3 L'impartialité

Le médiateur familial ne prend pas parti ni pour l'une ni pour l'autre personne et ne se positionne pas quant à l'objet de leur désaccord. Il ne privilégie pas un point de vue plus qu'un autre. Mais il soutient chacun dans l'expression de son point de vue et la prise en compte de l'autre. C'est ce qu'on appelle la partialité multi-directionnelle. L'impartialité nécessite une vigilance et une prise de recul de la part du médiateur, à tout instant. Elle est travaillée individuellement pendant et après chaque rencontre et également en groupe au cours de séances d'analyse de la pratique.

Le médiateur familial refuse d'intervenir dans une médiation impliquant des personnes avec lesquelles il entretient des liens personnels ou économiques.

2.3.4 La neutralité

La neutralité commence par l'accueil des personnes, telles qu'elles sont, sans préjugé, sans à-priori. Le médiateur cherche à poser un regard neuf sur chaque personne, à chaque rencontre. Il fait abstraction de ses propres valeurs, pour accueillir celles des personnes. Le médiateur s'engage, à ne pas juger, ni orienter les choix et solutions.

Concrètement, la neutralité se manifeste par :

- un espace de rencontre le plus neutre possible (décoration neutre, mobilier passe-partout),
- une tenue vestimentaire sobre du professionnel,
- des reformulations sans interprétation en s'assurant que les personnes y adhèrent,
- une recherche de solutions venant des personnes et non pas induites par le médiateur,
- l'absence de signes distinctifs (nom de l'association, de la médiatrice) sur les accords de médiation.

Les professionnels, homme ou femme, sont vigilants quant à l'impact de leur identité sexuelle sur leur neutralité.

Pour sa neutralité, comme pour son impartialité, le médiateur familial a pour obligation de participer à des séances d'analyse de la pratique ou de supervision, au cours desquelles un professionnel extérieur et d'autres collègues médiateurs l'accompagnent dans ce questionnement.

2.3.5 L'indépendance

Le médiateur s'efforce de faire preuve d'indépendance et d'autonomie par rapport à des pressions qui peuvent s'exercer sur lui, soit de l'intérieur, soit de l'extérieur du processus de la médiation.

De l'intérieur : le médiateur évalue en toute indépendance s'il accepte ou non la mise en œuvre d'une médiation puis s'il doit y mettre un terme lorsque les conditions ne lui semblent plus remplies. Le médiateur est responsable du processus de médiation, lui seul peut juger des étapes de son déroulement. Enfin, le médiateur ne répond pas aux demandes « hors cadre » qui pourraient être émises par les personnes (audition des enfants, entretien « thérapeutique », entretien individuel).

De l'extérieur : Le médiateur ne répond pas aux éventuelles demandes de renseignements venant des proches des participants à la médiation, des professionnels les côtoyant, ou des instances judiciaires les orientant vers la médiation. De plus, le service de médiation garantit la non-ingérence de l'institution judiciaire, des financeurs et de l'institution elle-même, quant au contenu et règles de la médiation familiale.

Dans un service subventionné comme le nôtre, l'indépendance trouve sa limite dans le respect du cahier des charges du financeur (ex : pas de médiation parents-adolescent, grille tarifaire à respecter). Cependant, les conditions de financement ne peuvent faire obstacle au respect de ces principes déontologiques.

La mise en pratique de l'ensemble de ces règles déontologiques est garantie par une formation spécifique à la médiation familiale et à l'obtention d'un diplôme d'Etat. Tout professionnel œuvrant dans un service subventionné doit obligatoirement être diplômé et participer à des formations continues. Le médiateur familial et son employeur s'engagent réciproquement au respect des principes déontologiques énoncés ci-dessus.

FICHE 3 : LES MOYENS AU SERVICE DES VALEURS

3.1 Personnalité juridique

Association régie par la loi du 1er juillet 1901 et le décret du 16 août 1901, reconnue d'utilité public.

3.2 La médiation familiale dans les textes

La médiation familiale a été institutionnalisée par la loi sur l'autorité parentale du 4 mars 2002, la loi sur le divorce du 26 mai 2004 et par la création, d'un diplôme d'Etat de médiateur familial. Celui-ci a été organisé initialement par l'arrêté du 12 février 2004, lequel a été annulé et remplacé récemment par l'arrêté du 19 mars 2014, publié au Journal Officiel du 29 mars 2014.

La médiation familiale résulte des textes sur la médiation judiciaire : loi du 8 février 1995 et son décret d'application du 22 juillet 1996. L'article 131-1 du Nouveau Code de Procédure Civile dispose : « Le juge peut, après avoir recueilli l'accord des parties, désigner une tierce personne afin d'entendre les parties et de confronter leurs points de vue pour leur permettre de trouver une solution au conflit qui les oppose ».

Depuis 2002, la médiation est entrée dans le droit de la famille avec la loi sur l'autorité parentale puis la loi sur le divorce. L'autorité parentale est un ensemble de droits et de devoirs ayant pour finalité l'intérêt de l'enfant. En principe, l'autorité parentale est exercée en commun par les deux parents, qu'ils soient mariés ou non, qu'ils vivent ensemble ou séparément.

Le juge aux affaires familiales tranche les litiges entre parents qui portent sur l'exercice de l'autorité parentale. Pour tenter de rétablir le dialogue en cas de désaccord des parents, le juge peut leur proposer une médiation et, s'ils sont d'accord, désigner un médiateur familial.

L'article 373-2-10 du code civil, issu de la loi du 4 mars 2002 sur l'autorité parentale, dispose : « En cas de désaccord, le juge s'efforce de concilier les parties. A l'effet de faciliter la recherche par les parents d'un exercice consensuel de l'autorité parentale, le juge peut leur proposer une mesure de médiation et, après avoir recueilli leur accord, désigner un médiateur familial pour y procéder. Il peut leur enjoindre de rencontrer un médiateur familial qui les informera sur l'objet de cette mesure ».

La loi n° 2004-439 du 26 mai 2004 relative au divorce est applicable depuis le 1er janvier 2005. La partie la plus importante pour la médiation familiale est contenue dans les deux premiers alinéas de l'article 255 du code civil.

En application de cet article, le juge aux affaires familiales peut notamment :

« 1° Proposer aux époux une mesure de médiation et, après avoir recueilli leur accord, désigner un médiateur familial pour y procéder ;

« 2° Enjoindre aux époux de rencontrer un médiateur familial qui les informera sur l'objet et le déroulement de la médiation ».

Ces deux mesures sont conformes au souci constant de la loi sur le divorce de favoriser la recherche d'accords, même partiels, entre les époux ainsi qu'à la logique de la médiation qui, reposant sur le volontariat des parties, ne peut leur être imposée, à l'exception d'une séance d'information gratuite sur la médiation familiale.

Le champ d'intervention de la médiation familiale, issu de la loi sur le divorce, est différent de celui de la loi du 4 mars 2002 ; il est à la fois parental, conjugal, personnel et patrimonial. Il vise l'ensemble des conséquences du divorce, personnelles et patrimoniales, pour toutes les procédures de divorce à l'exception du consentement mutuel.

La médiation familiale constitue l'occasion de rétablir un dialogue entre les parents. Elle présente ici un intérêt renouvelé compte-tenu d'une part, de la possibilité de soumettre à l'homologation du juge, dans un divorce contentieux, des conventions sur les conséquences du divorce et, d'autre part, de la possibilité de passer en cours de procédure vers un divorce moins contentieux voire vers un divorce par consentement mutuel.

Le décret n°2015-282 du 11 mars 2015, publié au JO du 14 mars 2015 et entré en vigueur le 1^{er} avril 2015, vise à favoriser le recours aux modes alternatifs de résolution des litiges, en particulier en obligeant les parties à indiquer, dans l'acte de saisine de la juridiction, les démarches de résolution amiable précédemment effectuées.

Il prévoit ainsi que, sauf justification d'un motif légitime tenant à l'urgence ou à la matière considérée, en particulier lorsqu'elle intéresse l'ordre public, l'assignation, la requête ou la déclaration qui saisit la juridiction de première instance, précise les diligences entreprises en vue de parvenir à une résolution amiable du litige.

Le décret précise que, lors de l'introduction de l'instance, s'il n'est pas justifié des diligences entreprises en vue de parvenir à une résolution amiable de leur litige, le juge peut proposer aux parties une mesure de conciliation ou de médiation.

Dès lors, il est probable que cette nouvelle obligation faite aux couples confrontés à la séparation, de pouvoir justifier devant le JAF d'une tentative préalable de résolution amiable de leurs différends parentaux, soit de nature à accroître le recours aux services de médiation familiale.

3.3 Moyens humains et logistique

3.3.1 L'organisation

- Deux médiatrices familiales, diplômées d'Etat, travaillent au sein du service :
 - ✓ 0.75 ETP sur Vannes
 - ✓ 0.75 ETP sur Lorient

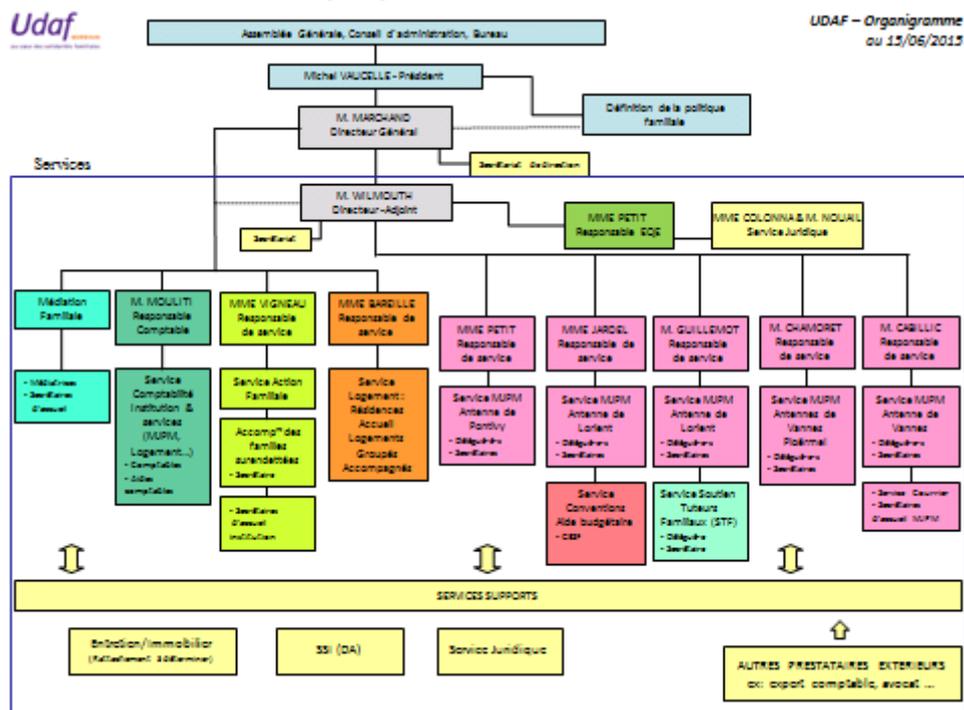
Les médiatrices ne sont pas seules à œuvrer à l'accueil des personnes et au développement du service. Elles font partie d'une équipe comprenant aussi :

- Une secrétaire : 0.25 ETP financé.

Lorsque la secrétaire est absente, le relais est pris par une personne en poste à l'accueil : elles ont travaillé à la mise en place de pratiques communes de prise de rendez-vous et de transmission de l'information. Une fiche d'accueil téléphonique a été élaborée afin de recueillir les renseignements lors des contacts téléphoniques.

- Un responsable de service : 0.2 ETP, fonction actuellement assurée par le Directeur Général
- La comptabilité est assurée par le service comptable de l'association.

3.3.2 Organigramme



3.3.3 Les lieux d'intervention

- **Vannes** : dans les locaux de l'UDAF, 47 rue F. Le Dressay. Un bureau est spécialement aménagé pour la médiation familiale.
- **Lorient** : Dans les bureaux de l'UDAF, 1 rue Maurice Thorez. Un bureau est mis à disposition et spécialement aménagé pour la médiation familiale.

De façon plus ponctuelle :

- **Ploërmel** : Dans les bureaux de l'UDAF, 25 rue du Docteur Laënnec,
- **Pontivy** : Dans les bureaux de la Maison du Droit, 2 rue du Pont. Un bureau est mis à disposition et spécialement aménagé pour la médiation familiale.

3.4 Le financement

3.4.1 CAF

La CAF verse une prestation de service correspondant à 75 % des frais de fonctionnement (comptes de la classe 6 et 86) du service de médiation familiale, déduction faite des participations familiales, de l'aide juridictionnelle et dans la limite d'un prix plafond déterminé par la CNAF (exemple : 80 223 € en 2014).

Pour le calcul de la prestation de service, la CAF détermine le nombre de postes en équivalent temps plein (ETP) de médiateur familial à financer en s'appuyant sur :

- le nombre de médiateurs familiaux ;
- le temps de travail des médiateurs familiaux, lequel est apprécié sur la base de la convention collective appliquée (à défaut de convention collective, il est apprécié sur la base de 1 607 heures travaillées, soit 1 820 heures payées, par an pour un ETP).

Prix de revient = $\frac{\text{total des dépenses de fonctionnement proratisé au nombre d'ETP financé}}{\text{Nombre d'équivalent(s) temps plein (ETP) financé}}$

Le montant de la PS = ((prix de revient limité au prix plafond CNAF x 75%) x nombre d'ETP financé par la CAF) – (participations familiales, de l'aide juridictionnelle et, ce, proratisées au nombre d'ETP financé par la CAF).

Les critères d'éligibilité du service à la prestation de service

Les financeurs de la médiation familiale ont défini, à l'échelon national, des critères d'éligibilité communs. Ces critères, figurant dans le référentiel national de financement partenarial et d'activité, recouvrent le statut juridique du gestionnaire, les prestations proposées et les caractéristiques de l'offre de service.

- **Critères d'éligibilité communs**

- **Statut juridique de l'opérateur** : établissement public ou parapublic ou association ou regroupement d'associations à but non lucratif
- **Les prestations proposées par le service doivent concerner** :
 - les médiations familiales liées aux séparations et aux divorces,
 - les médiations intergénérationnelles destinées à maintenir ou rétablir des liens entre grands-parents et petits enfants,
 - les médiations intergénérationnelles dans le cadre de conflits familiaux entre parents et jeunes adultes,
 - Les autres situations qui peuvent comprendre les successions conflictuelles ; les médiations qui concernent une personne dépendante – âgée ou handicapée – et d'autres membres de la famille.
- **Le service doit offrir cumulativement les trois activités figurant ci-après** :
 - le service promeut la médiation familiale par le biais de réunions d'informations collectives et d'entretiens d'informations préalables,
 - des entretiens d'informations préalables à l'entrée dans le processus,
 - des entretiens de médiation familiale.
- **Justificatifs de la qualification des médiateurs familiaux** : (diplôme d'Etat, attestation de VAE attribuant le diplôme ou attestation de recevabilité du livret 1 et/ou date de dépôt du

livret 2 prouvant que la VAE est engagée et séances d'analyse de la pratique par les médiateurs). A noter que le gestionnaire du service devra justifier, au terme des 3 ans de conventionnement, que les médiateurs sont bien titulaires du diplôme d'Etat,

- **Documents attestant de l'absence de condamnation ou de sanction énoncée à l'article 131-15 du NCPC,**
- **Examen du projet associatif :** les valeurs auxquelles l'association se réfère doivent être compatibles avec les principes déontologiques de la médiation familiale,
- **Examen et validation du projet de service par le comité des financeurs,**
- **Application du barème de participation de la CNAF,**
- **Le service doit obligatoirement comporter une fonction d'accueil et/ou de secrétariat.** Les locaux doivent permettre de respecter les conditions de confidentialité nécessaires au déroulement des séances de médiation familiale,
- **Justification du bilan d'activité N-1 et du bilan prévisionnel pour l'année N :** sont éligibles les services pour lesquels l'activité correspond à minima à ½ poste en ETP :
 - Le volume d'activité du service est un critère important. L'évaluation de l'activité du service déjà en fonctionnement et qui demande le bénéfice de la prestation de service est calculée en fonction de deux éléments :
 - le nombre de mesures de médiation : permet de connaître le nombre de familles engagées dans un processus de médiation,
 - le nombre total d'entretiens : nombre d'entretiens d'information et de séances liées au processus de médiation.
- **La circulaire CNAF donne des estimations de l'activité cible par poste,**

Depuis 2009, l'atteinte des objectifs d'activité conditionne la liquidation de la prestation de service pour la CAF.

- **Critères propres à la CNAF**

Pour être éligible à la prestation de service, le service doit répondre aux conditions suivantes :

- les médiations familiales sont exercées dans un cadre extrajudiciaire et/ou judiciaire,
- les médiateurs doivent participer régulièrement à des séances d'analyse de la pratique.

3.4.2 La participation financière des familles

Conformément aux recommandations du Conseil national consultatif de la médiation familiale, une participation financière des familles est requise. Son montant varie en fonction de leurs revenus. Le barème de participation retenu par la CNAF est calqué sur celui du Conseil national consultatif de la médiation familiale auquel est appliqué un principe de progressivité afin d'éviter les effets de seuil. La participation financière ne s'applique pas à l'entretien d'information dont le principe de gratuité a été retenu pour permettre aux personnes de s'engager en toute connaissance dans le processus de médiation familiale.

S'agissant des autres entretiens, la participation financière est applicable par séance et par personne, à l'exception des bénéficiaires de l'aide juridictionnelle pour lesquels s'appliquent les dispositions relatives à la prise en charge des frais par l'Etat.

Il est précisé dans la circulaire CNAF que le montant de la prestation de service versée par la CAF intègre la participation des familles. (Cf. en annexe le barème)

3.4.3 La mutualité sociale agricole

La MSA a décidé de s'engager dans le soutien au développement des services de médiation familiale pour en faciliter l'accès aux familles agricoles.

Ce soutien s'exprime sous la forme du co-financement des services de médiation familiale, en partenariat avec la CNAF et le Ministère de la Justice.

Le financement de la MSA est basé sur le taux de ressortissants agricoles du département dans le cadre exclusif du financement partenarial.

3.4.4 Le ministère de la Justice

La médiation familiale relève du programme « Accès au droit et à la justice », s'inscrit dans les orientations du ministère de la Justice.

Au niveau régional, le magistrat délégué à la politique associative et à l'accès au droit siège au sein des instances locales (comité des financeurs notamment) et coordonne les informations dont disposent les juges aux affaires familiales.

3.4.5 Complément de financement

L'équilibre budgétaire de la médiation familiale doit être recherché par des compléments de financement sur demande de subvention de fonctionnement auprès des communes, du Conseil Départemental ...

FICHE 4 : LA CONNAISSANCE DES PUBLICS

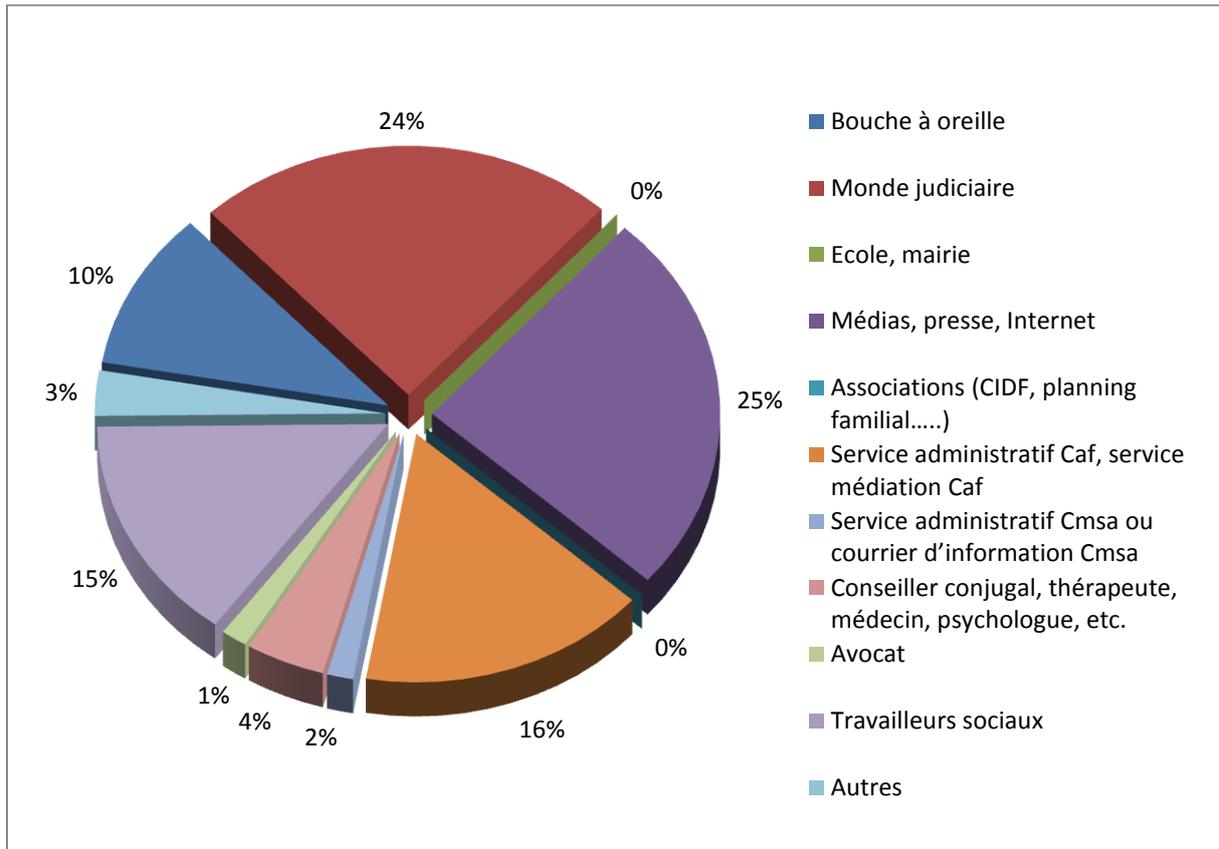
4.1 Les orientations vers notre service de médiation familiale

- **Les personnes viennent de leur propre initiative vers la médiation familiale**

- 89.4 % des demandes d'information sont des demandes spontanées,
- 79.7 % des médiations réalisées sont des médiations spontanées.

Dans le cadre spontané, les personnes ont eu **connaissance de notre service par internet ou autres médias à hauteur de 25%, ce qui reste le vecteur de communication principal.**

Toutefois, les orientations via le monde judiciaire (greffe, requête, boutiques du droit) prennent de l'ampleur avec 24 %. Les orientations via le service de médiation familiale de la CAF ne sont pas négligeables puis viennent ensuite les travailleurs sociaux, les conseillers conjugaux et thérapeutes



- **Les personnes viennent vers le service de médiation familiale sur demande du Juge aux Affaires Familiales**, lequel dispose de deux possibilités :

soit il **enjoint** aux personnes de venir s’informer et de décider librement si elles s’engageront ou pas en médiation. Les injonctions sont difficiles à quantifier pour notre service, puisque, en accord avec les Juges aux Affaires Familiales du Morbihan, nous ne recevons pas de copie des injonctions décidées. Au total, en 2014, le service a accueilli 7 situations issues d’injonction, soit 4 en provenance du JAF de Vannes, 2 de Lorient et 1 de Paris. 5 d’entre elles ont débouché sur une médiation,

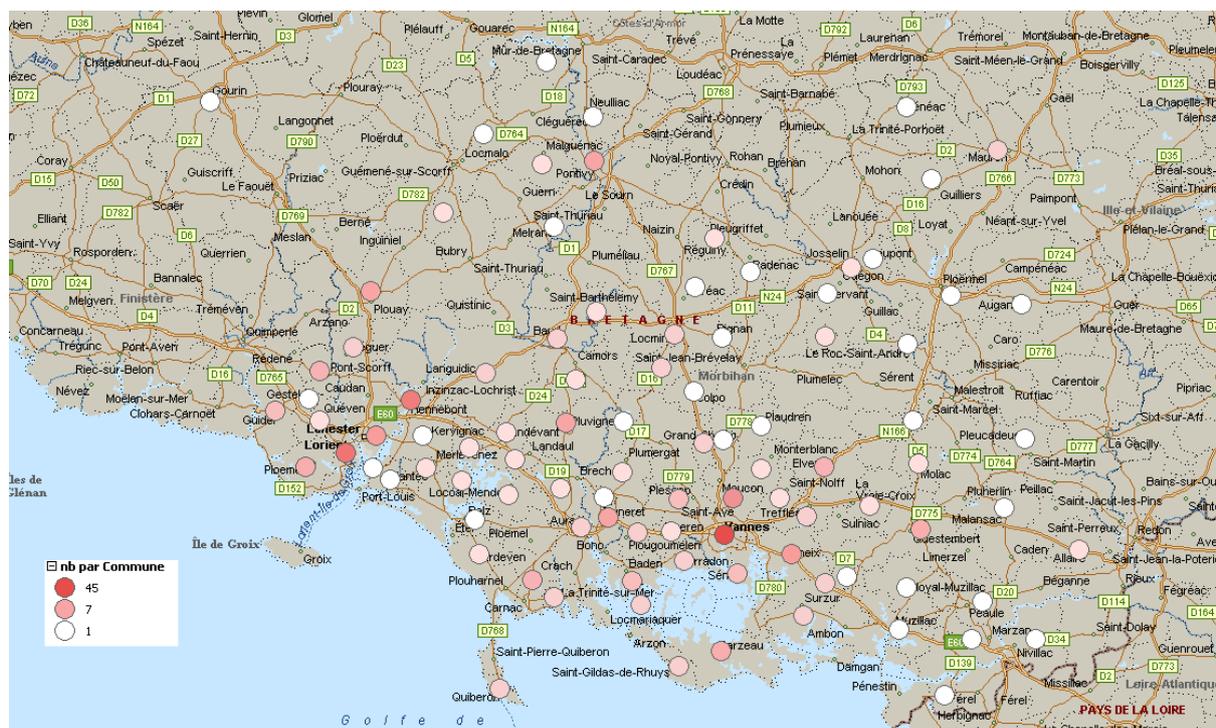
soit, après avoir recueilli l’accord des personnes, le Juge aux Affaires Familiales leur **ordonne** de s’engager en médiation familiale. En 2014, le service de l’UDAF 56 a accueilli 12 ordonnances de médiation : 10 médiations ont été ordonnées par le tribunal de Lorient et 2 par le tribunal de Vannes. Toutes ont débouché sur une médiation familiale.

Nous notons une stabilité des orientations judiciaires, le nombre de médiations ordonnées ou enjointes variant en fonction des magistrats en place : nous notons que les injonctions viennent prioritairement du tribunal de Vannes, et les médiations ordonnées prioritairement du tribunal de Lorient.

4.2 Les modalités et lieux d’intervention

Notre service accueille les personnes sur 2 sites principaux : Vannes et Lorient.

Nous constatons que l’éloignement géographique des personnes par rapport à nos bureaux est rarement un frein à la médiation. A noter que les médiatrices proposent une grande amplitude horaire et savent adapter leurs emplois du temps aux disponibilités des personnes. En 2014, nous avons comptabilisé 17 personnes se déplaçant d’un autre département. Ce phénomène semble nouveau.



4.3 Le nombre d'entretiens

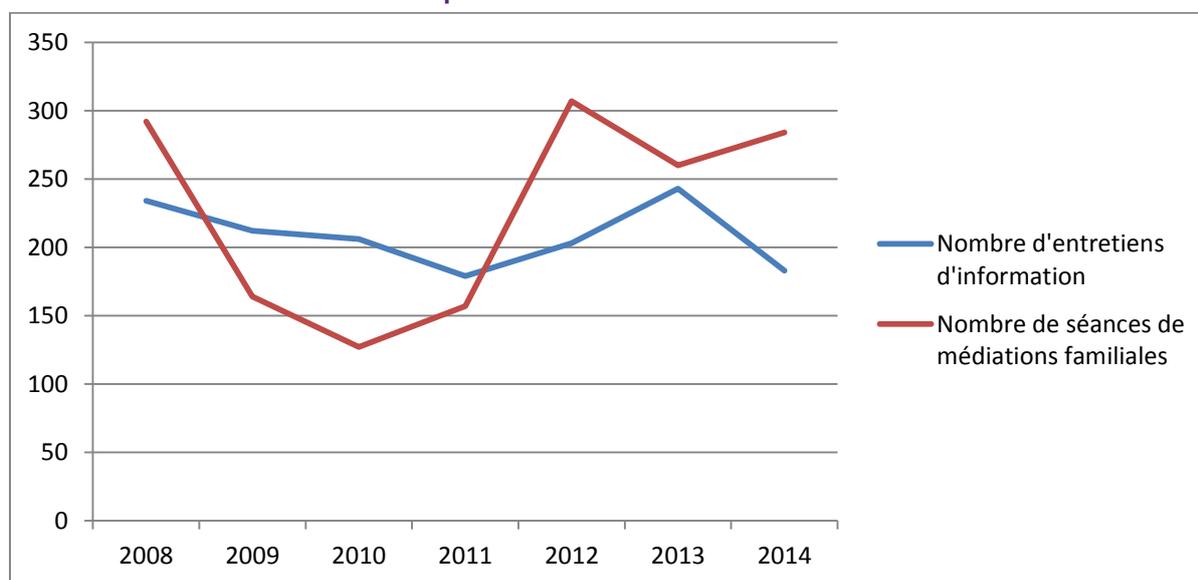
Au total : **467 entretiens pour 64 médiations terminées et 15 en cours au 31.12.2014**, réalisés sur un temps de travail moyen de 1.33 ETP.

- 183 entretiens d'information,
- 284 séances de médiation familiale.

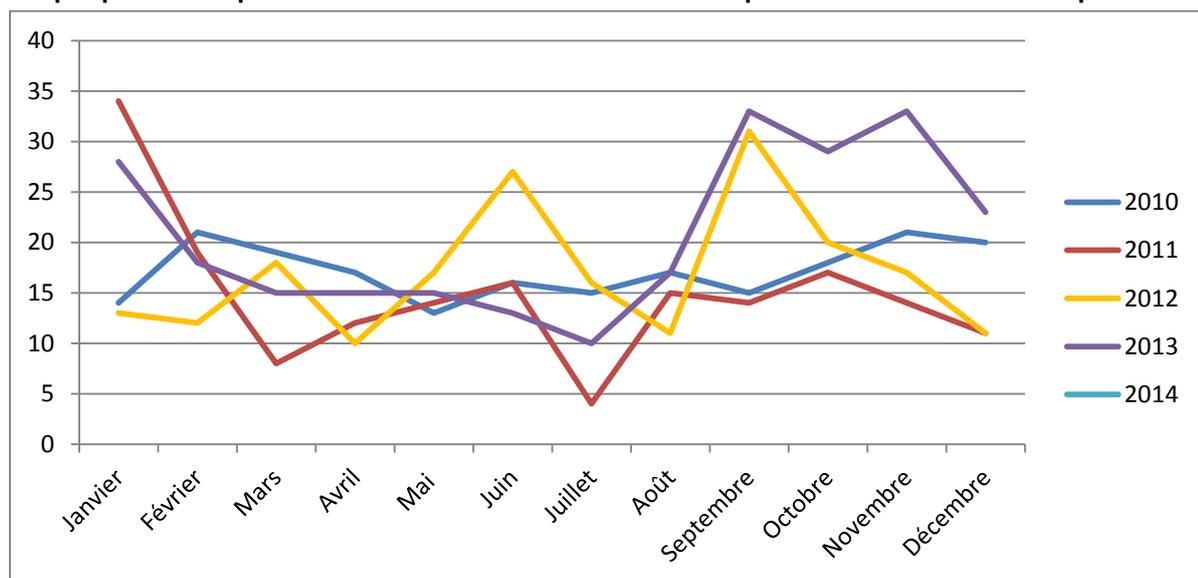
Cette année encore le nombre d'entretiens est supérieur aux attendus nationaux : 425 entretiens pour 1.33 ETP.

Par rapport à l'année passée, le nombre d'entretiens d'information est moins important et le nombre de séances de médiation plus important, pour un nombre de médiations identiques : on peut en déduire un meilleur taux d'engagement en médiation, suite à l'info, et un déroulement sur plus de séances pour chaque médiation.

4.4 Evolution de l'activité depuis 2008



Graphique de la répartition mensuelle des entretiens d'info puis médiation familiale depuis 2010



FICHE 5 : LES PRESTATIONS DE SERVICE

5.1 Les prestations de service rendues

5.1.1 Le déroulement d'une médiation

- L'entretien d'information est l'étape préalable à toute médiation : les personnes en demande sont reçues, gratuitement, pour s'informer de ce qu'est la médiation familiale, ses règles de fonctionnement, son déroulement, le rôle du professionnel. Dans la mesure du possible, nous demandons aux deux parents concernés d'être présents en même temps lors de cet entretien d'une durée inférieure à une heure. S'ils ne peuvent être présents ensemble, il sera proposé un entretien du même type au 2nd parent. Ce premier contact permet à la médiatrice familiale d'évaluer la demande des personnes, de ré-orienter si besoin. Il permet aussi aux personnes concernées de vérifier que le service corresponde bien à leurs attentes et de s'engager en toute connaissance de cause.
- La médiation se déroule sur plusieurs entretiens d'1h30 à 2h, espacés de préférence de 15 jours. Ce laps de temps laisse la possibilité à chacun de cheminer, de se renseigner, voire d'expérimenter des accords de fonctionnement. C'est ce qu'on appelle un processus de médiation familiale. L'engagement dans ce processus fait l'objet d'une contractualisation autour des règles de l'espace de médiation et autour des points que l'on souhaite y aborder.
- La plupart du temps, une médiation débute par une relecture de la vie conjugale et familiale passée. Ce temps permet de revenir sur les émotions rattachées à la vie passée et à la séparation ou au conflit.
- Plusieurs entretiens permettent d'évaluer les besoins des enfants, les besoins des parents ou de chaque personne présente, ainsi que la place de chacun. Puis de trouver comment répondre à ces besoins, en tenant compte de chacun, en termes de partage de responsabilités éducatives, financières, de partage de biens, de communication entre personnes. Le nombre d'entretiens varie en fonction du nombre de points que les personnes veulent aborder en médiation, de l'intensité du conflit, et des difficultés à communiquer.
- Ponctuellement, des personnes extérieures à la médiation, mais présentes dans la situation, peuvent être invitées le temps d'un entretien. Les enfants peuvent aussi être invités au cours d'un entretien en cours ou en fin de médiation.
- Le nombre d'entretiens est limité à 10-12. Si, au-delà de ce temps, le conflit persiste, si des accords ne sont pas trouvés, c'est que l'espace ne permettra pas d'aller plus loin.
- Les entretiens de médiation sont payants. Le service applique la tarification établie sur le plan national : le montant de la participation individuelle est calculé en tenant compte des revenus de chacun. Les personnes remettent une attestation sur l'honneur de leurs ressources, en début de processus.
- Les accords obtenus lors du processus peuvent donner lieu à un écrit. L'écrit peut être rédigé par le professionnel ou par les personnes elles-mêmes. Leur contribution est toujours sollicitée. En signant leurs accords écrits, les personnes s'engagent à les respecter. Tout accord écrit peut aussi faire l'objet d'une homologation par le Juge aux Affaires Familiales.

5.1.2 La typologie des situations

La médiation familiale peut répondre à plusieurs types de situations conflictuelles, toujours au sein de la famille :

- **L'accueil des parents en instance de séparation ou divorce et les parents déjà séparés vivant une relation conflictuelle.** Dans le premier cas, il s'agit d'accompagner les parents dans leur réflexion sur leur séparation et à envisager l'ensemble des conséquences de leur décision de séparation : résidence des enfants, accueils chez chaque parent, partage des responsabilités éducatives et financières, communication parentale, etc. Dans le second cas, il s'agit d'accompagner les parents dans la résolution d'un désaccord, afin qu'ils retrouvent une relation parentale apaisée et trouvent eux-mêmes une solution qui tienne compte des besoins des enfants et des intérêts de chacun.
- **Les situations de rupture de lien entre des grands-parents et leurs petits-enfants.** Il s'agit d'accueillir des grands-parents et des parents détenteurs de l'autorité parentale afin de comprendre ce qui fait entrave à la relation transgénérationnelle et envisager les modalités de cette relation. L'éloignement géographique peut être un frein à la mise en place de ce type de médiation.
- **Les situations de conflit entre frères et sœurs,** concernant une succession, ou la prise en charge d'un parent âgé. Il s'agit d'accompagner les frères et sœurs dans la recherche de solutions satisfaisantes pour tous. Les demandes de médiation de ce type sont encore rares.
- **Les situations de conflit entre un parent et son enfant adulte.** Il s'agit d'accompagner parents et enfants à dépasser un conflit qui n'est pas en lien avec des petits-enfants. Cela ne concerne pas systématiquement des enfants jeunes adultes : il peut s'agir de conflit autour de la cohabitation, autour de dettes. Le nombre de demandes d'information relatives à ces médiations est similaire à celui des médiations grands-parents/petits-enfants.

L'activité principale du service tourne principalement autour des médiations entre parents en instance de séparation ou déjà séparés. Ce qui reste une constante dans le temps.

5.1.3 Les autres attributions des médiatrices familiales

L'essentiel du travail de médiation familiale consiste à accueillir les personnes et à mener des entretiens d'information et de médiation. D'autres tâches méritent également d'être mises en évidence :

- **La participation à de l'analyse de la pratique et /ou supervision :** l'analyse de la pratique ou la supervision est une obligation pour le service en raison de son subventionnement et du code de déontologie de la médiation familiale. Les médiatrices de l'UDAF participent à une analyse de la pratique collective.
- **Le développement du partenariat :** Le partenariat avec le service de médiation de la Caf se matérialise par plusieurs rencontres dans l'année, par des actions de communication communes, par une ré-orientation des demandes d'information auxquelles le service ne peut répondre, par une rencontre avec les tribunaux morbihannais.

- **La communication sur la médiation familiale** : les actions de communication visent à informer les professionnels et à toucher les couples en difficultés.
- **Une enquête de satisfaction** : Le service a élaboré une enquête de satisfaction, remise aux usagers en fin de médiation familiale.
- **Accueil de stagiaire** : l'accueil des stagiaires se fait selon la disponibilité des médiatrices.
- **La formation** : Les deux médiatrices familiales ont pu bénéficier de 2 journées de formation sur Paris, organisées par l'UNAF, sur les thèmes de « la médiation familiale intergénérationnelle » et « médiation familiale et protection de l'enfance ».
- **La participation aux rencontres organisées par l'Association pour la Médiation Familiale** : depuis début 2015, le service de l'Udaf adhère à cette association. Ces rencontres sont l'occasion de rencontrer les professionnels de toute la Bretagne, d'échanger sur la diversité des pratiques, et de réfléchir sur la déontologie.

FICHE 6. LES OBJECTIFS

6.1 La communication

Objectif 6.1.1 Développer la diffusion des outils de communication

L'UDAF diffusera, par son réseau de représentant au sein des Centres Communaux d'Action Sociale sur les 261 communes du département, ses supports afin de toucher le plus largement les familles sur l'ensemble du département.

Objectif 6.1.2 Adapter les outils de communication

Cette communication mettra l'accent sur l'intérêt de la médiation dans les autres situations conflictuelles pour lesquelles les médiatrices peuvent intervenir : rupture des liens intergénérationnels au sein d'une fratrie, notamment au décès d'un parent ou entre parents et enfant adulte, par exemple.

Objectif 6.1.3 Diversifier la communication

A titre expérimental, la Caf anime des séances d'information gratuites et collectives « être parents après la séparation ». En cas de généralisation de cette expérience, le service médiation familiale de l'udaf collaborera à l'animation de ces séances, sur tout le territoire. L'information collective sur la séparation, les effets de la séparation et sur les lieux ressources est une ligne directrice de la communication dans l'avenir.

Objectif 6.1.4 Elargir la communication auprès de divers professionnels : milieu médical, milieu scolaire et pré-scolaire.

6.2 La proximité

Objectif 6.2.1 Développer un accueil de proximité

Apporter une réponse de proximité en développant des lieux d'accueil adaptés à la médiation sur Pontivy et Ploërmel.

Objectif 6.2.3 Equilibrer l'offre de service sur tout le territoire

Le recentrage de l'activité du service de médiation de la caf sur Lorient et Auray implique de réfléchir sur la couverture des besoins, et de renforcer le partenariat entre les deux services subventionnés.

6.3 La formation

Objectif 6.3.1 Questionner, enrichir les pratiques professionnelles des médiatrices, par la participation à des journées de formation, à des rencontres organisées par l'Association Pour la Médiation Familiale à laquelle adhère le service de l'Udaf 56 depuis 2015

6.4 Le partenariat

Objectif 6.4.1 Poursuivre le développement des relations avec le milieu judiciaire : Juge-aux-Affaires-Familiales, greffiers, avocats, notaires.

ANNEXE

7. Barème national de participation financière applicable à tous les services de médiation familiale conventionnés

Si le service de médiation familiale est conventionné, les caisses d'allocations familiales (CAF) et la Mutualité Sociale Agricole (MSA) prennent en charge une part importante du coût de la médiation familiale. Dans ce cas, seulement une participation au coût de la médiation est demandée aux personnes intéressées.

Barème national de participation financière :

Revenu mensuel net	Tarif de la séance par personne	Plancher / plafond
inférieur au RSA de base	2 €	2 €
entre le RSA de base et le SMIC	5 €	5 €
entre le SMIC et 1 199 €	5 € + 0,3% du revenu	8 € / 9 €
entre 1 200 € et 2 199 €	5 € + 0,8% du revenu	15 € / 23 €
entre 2 200 € et 3 799 €	5 € + 1,2% du revenu	32 € / 51 €
entre 3 800 € et 5 299 €	5 € + 1,5% du revenu	62 € / 85 €
supérieur ou égal à 5 300 €	5 € + 1,8% du revenu	131 € au maximum

Udaf MORBIHAN

47 rue Ferdinand Le Dressay
BP 74 - 56002 VANNES
02 97 54 13 21
accueil@udaf56.asso.fr



www.udafmorbihan.fr