

RAPPORT D'ACTIVITE 2023

Médiation familiale,
Recherche d'Accord Parental
&
Médiation Famille-Ecole

Service Action Familiale & Solidarités

SOMMAIRE

I - LE SERVICE UDAF MEDIATION.....	3
A. PRESENTATION DE L'EQUIPE	3
B. PRESENTATION GENERALE DES ACTIVITES.....	4
II - LA MEDIATION FAMILIALE	5
A. L'ACTIVITE DE MEDIATION FAMILIALE.....	5
1. <i>Les entretiens d'information</i>	6
2. <i>L'engagement en médiation</i>	9
3- <i>Les séances de médiation familiale</i>	10
4- <i>L'activité par territoire</i>	13
5- <i>Bilan & Perspectives sur les territoires</i>	15
B. COMMUNICATION ET PARTENARIAT	15
1- <i>Les actions de communication</i>	16
2- <i>Les actions partenariales</i>	16
3- <i>Le développement de l'expérimentation de la médiation aidants-aidés</i>	17
4- <i>Bilan & Perspectives</i>	18
C. FORMATION.....	19
D. - LE FINANCEMENT DE LA MEDIATION FAMILIALE.....	19
III - LA RECHERCHE D'ACCORD PARENTAL (RAP).....	20
A. L'ACTIVITE EN 2023.....	20
B. FOCUS SUR LES POINTS FORTS DE CE DISPOSITIF	21
C. LES PERSPECTIVES RAP 2024.....	22
IV - LA MEDIATION FAMILLE-ECOLE.....	23
A. L'ACTIVITE EN 2023.....	23
B. ACTIONS REALISEES EN 2023.....	24
C. FOCUS SUR LES RENCONTRES PARTENARIALES ET LA COMMUNICATION	25
D. LES PERSPECTIVES DE LA MEDIATION FAMILLE-ECOLE 2024.....	25
V - LES PERSPECTIVES POUR 2024.....	27

I - LE SERVICE UDAF MEDIATION

A. PRESENTATION DE L'EQUIPE

L'équipe du service se compose d'une responsable du Service Action Familiale et Solidarités, d'une assistante de service et de 5 médiateurs, dont 4 médiateurs familiaux et une médiatrice généraliste.

Après une année 2022 marquée par un renouvellement de l'équipe, 2023 a connu une stabilité. L'activité du service représente :

- 2,1 ETP pour la médiation familiale dont 0,5 ETP pour la médiation aidants-aidés ;
- 0,40 ETP pour la médiation Famille-Ecole ;
- 0,40 ETP pour la Recherche d'Accord Parental ;
- 0,25 ETP pour le secrétariat du service.
- 0,20 ETP pour l'encadrement du service



Marine COCHEREAU, Claire FAVEROT, Marie GODEFROY, Denis DE CHERISEY,
Laurence VIVIEN, Annie FURMANEK, Pascaline RETIF

B. PRESENTATION GENERALE DES ACTIVITES

Notre service de médiation a fêté cette année ses 10 ans. Cet anniversaire marque une étape de consolidation de nos orientations qui se déclinent en trois activités.

La médiation familiale

S'adresse aux familles confrontées à des difficultés de communication ou à des conflits, plus ou moins aigus.

Permet la reconnaissance de chacun, de trouver les bases d'un accord mutuellement acceptable et des solutions concrètes en prenant en compte les besoins de chacun des membres de la famille, dans un esprit de co-responsabilité.

La médiation Famille-Ecole

Aider à créer ou recréer du lien, accompagner, orienter, construire des projets et faciliter la communication entre parents et équipe éducative pour prévenir ou résoudre des situations de conflits liées à la scolarité.

Séparation / divorce
Maintien des relations intrafamiliales
Recompositions familiales
Conflits intergénérationnels
Médiations dans les contextes de vulnérabilité
(médiation aidants-aidés).

La Recherche d'Accord Parental (RAP)

Proposition faite aux parents, séparés ou divorcés, qui saisissent le Juge aux affaires familiales pour fixer ou modifier les modalités d'organisation et/ou les modalités financières relatives aux enfants.

II - LA MEDIATION FAMILIALE

Plus encore que l'année précédente, 2023 nous a mobilisés sur plusieurs grands axes :

- Le développement de la médiation aidants-aidés, médiation familiale en faveur des aidants familiaux et de leurs proches en situation de handicap, de perte d'autonomie ou de maladie (chronique et/ou aigue). Depuis 2020, elle s'inscrit dans une expérimentation portée par l'UNAF, la CNSA et la CNAF. Des temps de travail ont été engagés pour se former, construire un processus spécifique adapté à ces situations et communiquer auprès des partenaires locaux.
- La promotion de la médiation familiale essentiellement auprès des partenaires et un travail de communication sur plusieurs mois en interne auprès de 150 salariés de l'UDAF.
- La mise en place de permanences sur la médiation familiale au sein de la maison d'arrêt d'Angers : l'accord construit en 2022 avec le SPIP (Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation) de la maison d'arrêt d'Angers, pour rapprocher la médiation des personnes détenues, n'a pas pu déboucher concrètement. Des rendez-vous collectifs d'information à la médiation familiale animés par un médiateur familial devaient être mis en place en 2023. Toutefois le SPIP nous a informé de son incapacité à assurer cette collaboration. Ce projet a cependant donné l'occasion de faire la promotion de la médiation auprès des professionnels et cadres du SPIP, y compris pour le milieu ouvert.
- L'organisation des 10 ans du service de médiation.

A. L'ACTIVITE DE MEDIATION FAMILIALE

L'activité de la médiation familiale 2023 en quelques chiffres (pour 2,1 ETP) :

		Total	Dont MAA
Appels téléphoniques		672	
Accueil du Public	Personnes reçues en entretien d'information	311	27
	Familles complètes reçues	85	
	Enfants concernés	73	
Nombre d'entretiens	Entretiens d'information (communs ou individuels)	283	24
	Séances de médiation familiale	114	6
	Actions de promotion de la médiation familiale	60	25
	Total des entretiens 2023	411	
Processus de médiation	Moyenne de séances par processus	2,5	
	Processus clôturés en 2023	46	2

1. Les entretiens d'information

- Accessibilité du service de médiation familiale : disponibilité et mobilisation de l'équipe

L'entretien d'information est la porte d'entrée de la médiation. C'est pourquoi le service a une vigilance particulière pour en développer l'accessibilité.

- ⇒ Les familles peuvent être reçues dans la semaine, disposant d'une flexibilité horaire, de jour et de lieu.
- ⇒ Nous pouvons, en cas d'impossibilité pour une personne de se déplacer (handicap, maladie, résidence lointaine), proposer un entretien d'information par téléphone (**26 entretiens** en 2023). Ces modalités particulières sont notamment conditionnées à la vérification par le médiateur familial que la confidentialité de l'échange est assurée.

👉 Un entretien d'information s'est fait à la mairie des Rosiers-sur-Loire avec une personne âgée, en raison de son incapacité de se déplacer vers un de nos lieux d'accueil habituels.

- ⇒ Nous avons continué à recevoir les personnes à la Maison de la Justice et du Droit (MJD) sur convocation du JAF, en partenariat avec le Tribunal judiciaire d'Angers. Il s'agit d'injonctions à rencontrer un médiateur. Sur les 23 personnes convoquées (11 rendez-vous programmés), 19 ont été reçues.

- L'orientation en médiation familiale

Les 3 modes d'orientation les plus conséquents pour notre activité :

Monde judiciaire* (+6 points par rapport à 2022)



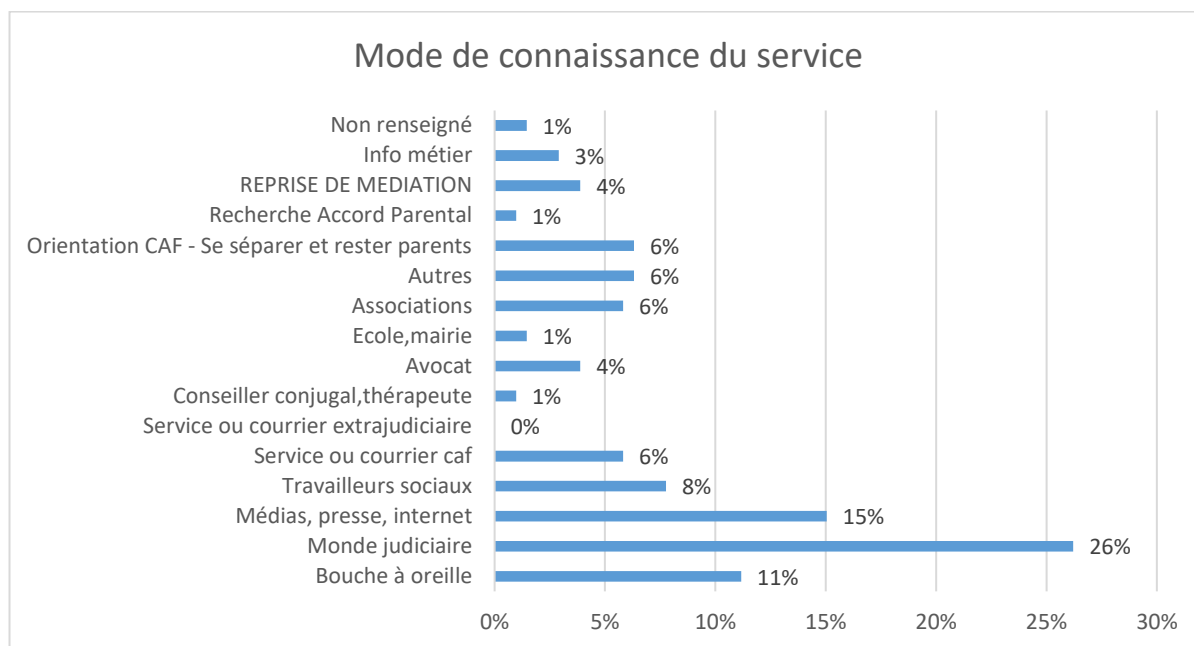
Média-presse-internet (stable par rapport à 2022)



Bouche-à-oreille (stable par rapport à 2022)



**Le monde judiciaire recouvre les notaires, la MJD, les tribunaux, ...*



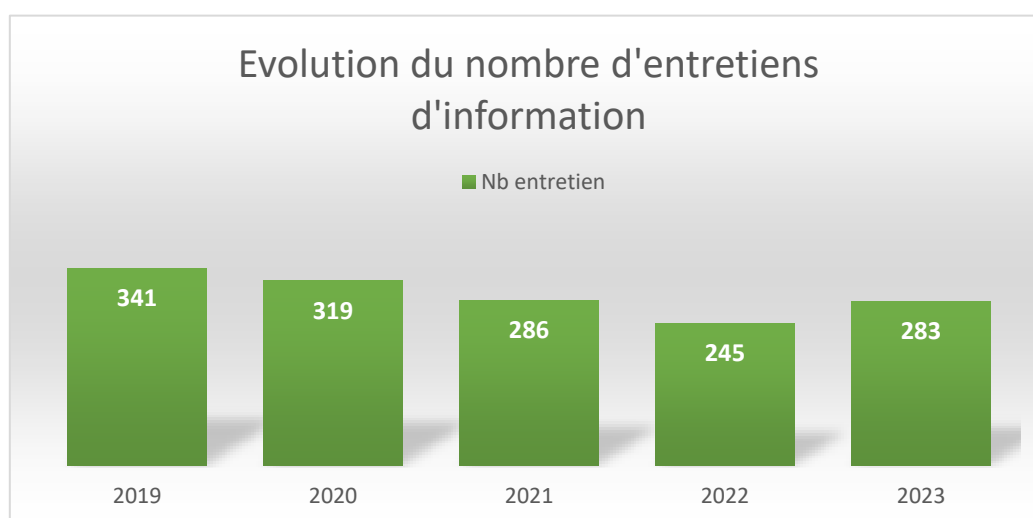
¹ Infos métier

A noter, l'orientation par les travailleurs sociaux a augmenté de 5 points par rapport à 2022.

- Nombre d'entretiens d'information.

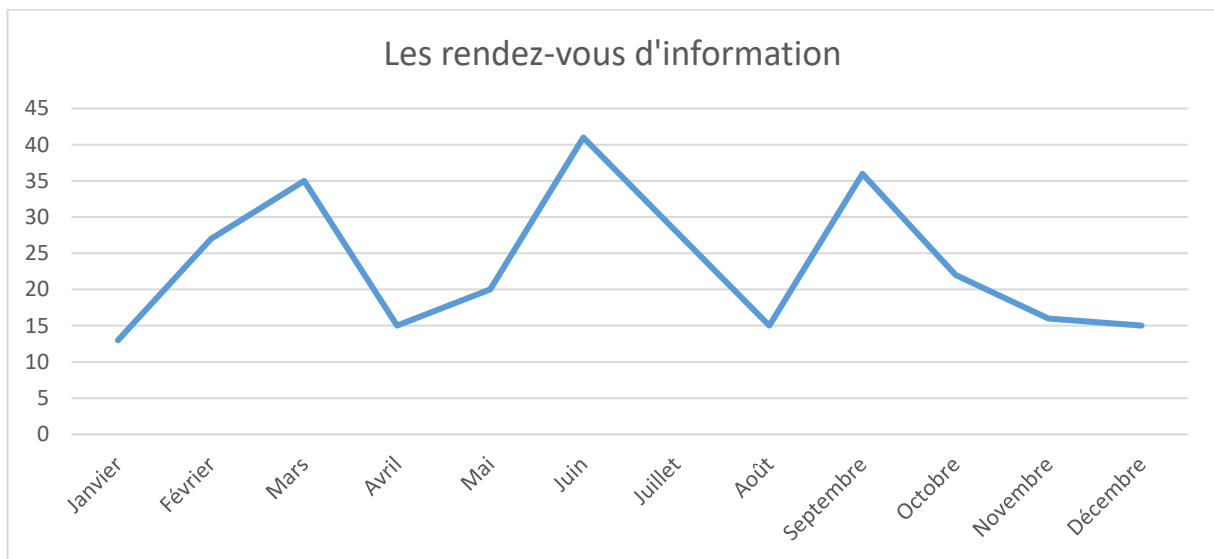
On comptabilise au total **283 entretiens d'information**, dont **24 entretiens en médiation aidants-aidés**. 311 personnes ont été reçues, dont 27 en médiation aidants-aidés.

Ce chiffre est en hausse de 11 % par rapport à celui de 2022 (255 entretiens). Il correspond à peu près au nombre d'entretiens d'information ayant eu lieu de 2019 à 2021 (286). Les nombreuses actions de communication et de promotion de la médiation familiale par l'équipe des médiateurs ont contribué à cette hausse.



¹ Les infos métiers (3 %) concernent les personnes qui viennent s'informer sur le métier de médiateur familial sans envisager de faire elles-mêmes une médiation.

- Répartition des entretiens dans l'année 2023



L'année est marquée par 3 périodes de forte activité, en mars, juin et septembre. *A contrario*, janvier, avril et août sont des périodes de faible activité.

- Typologie des demandes en entretien d'information

Plus de 70 % des entretiens concernent des situations de séparations/divorce. Les conflits intergénérationnels « grands-parents/parents » arrivent en seconde position avec les demandes de médiation aidants-aidés, qui représentent respectivement 7,4% et 8,9%. On peut noter que les problématiques intergénérationnelles ont augmenté par rapport à 2022 puisque l'on est passé de 12 à 20 situations en 2023. Cela peut notamment s'expliquer par la communication active de l'équipe des médiateurs sur les conflits intergénérationnels.

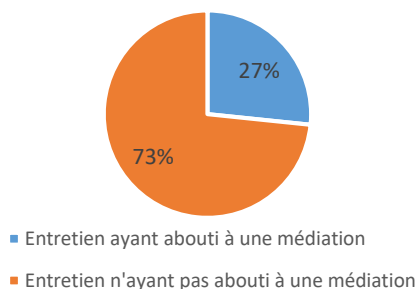
- Débouchés des entretiens d'information

27 % des entretiens aboutissent à une médiation.

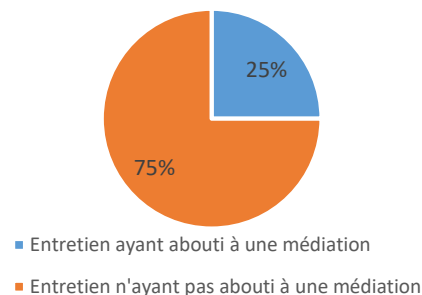
Ils sont peu nombreux pour les injonctions reçues à la MJD : sur 9 rendez-vous, seuls 3 ont donné lieu à une médiation.

Concernant les demandes de médiation aidants/aidés, le taux d'engagement est proche de la moyenne (25%) de celui qui concerne les autres médiations familiales, ce qui nous conforte dans l'idée que la médiation peut être une réponse aux attentes de ces familles dans les situations de perte d'autonomie.

Taux d'engagement par entretien d'information (hors MAA)



Taux d'engagement en médiation aidants aidés



2. L'engagement en médiation

➤ Dans quelle mesure les familles qui s'adressent à nous s'engagent-elles en médiation ?

Dans les entretiens d'information qui n'aboutissent pas à une médiation, nous avons des personnes demandeuses de la médiation confrontées à un refus des autres membres de la famille. Ainsi, si l'on prend en compte l'ensemble des sollicitations, y compris celles où une seule personne s'est adressée à nous, la volonté de s'engager correspond à 44 médiations sur 189 demandes, soit 23 %.

Toutefois, si l'on considère seulement les familles où toutes les personnes potentiellement concernées par la médiation sont venues en entretien d'information, la proportion d'engagement est évidemment plus élevée : 44 médiations sur 85 demandes, soit 52 %.

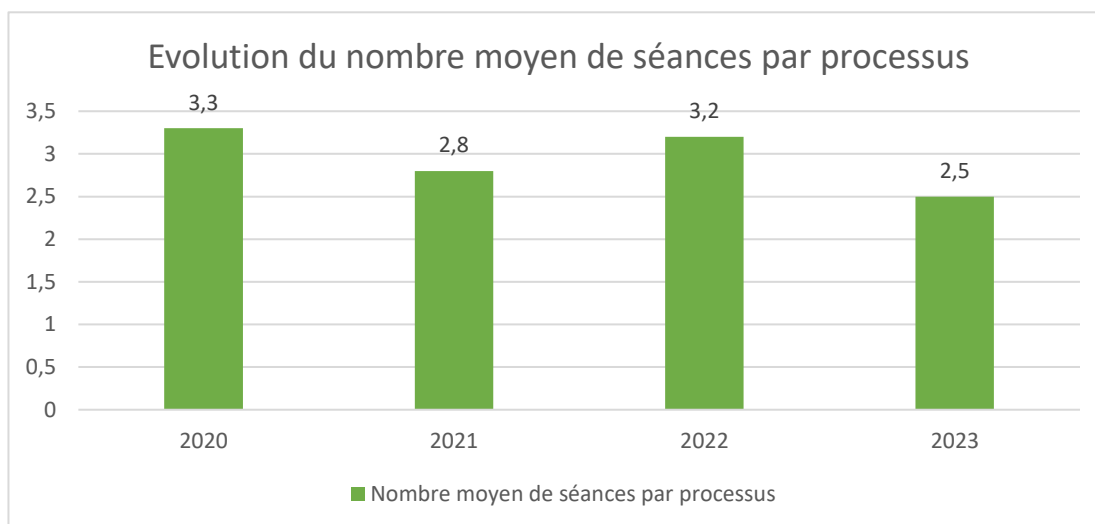
D'une façon générale, ce modeste taux d'engagement peut s'expliquer par un contexte sociétal peu favorable à l'implication dans un travail qui exige du temps, de l'énergie et la confrontation avec l'autre parent ou proche, ensuite par des situations présentant un haut niveau de conflit parental, voire des épisodes de violence, dans nombre de situations que nous pouvons observer².

L'entretien d'information est ainsi d'autant plus précieux pour travailler l'engagement, évaluer l'opportunité de la mise en place d'une médiation familiale, et éventuellement orienter vers d'autres lieux ressources.

² En 2021, « plus d'une femme sur dix (11 %) s'étant séparée depuis plus d'un an déclare avoir vécu au moins une situation de violence conjugale ; 35 % des femmes s'étant séparées au cours des 12 derniers mois déclarent avoir subi des violences exercées par un partenaire pendant cette période ». L'intermédiation financière des pensions alimentaires. Des effets positifs pour les mères CNAF n° 233-2024, pp. 85,86

3- Les séances de médiation familiale

- Nombre moyen de séances par processus de médiation



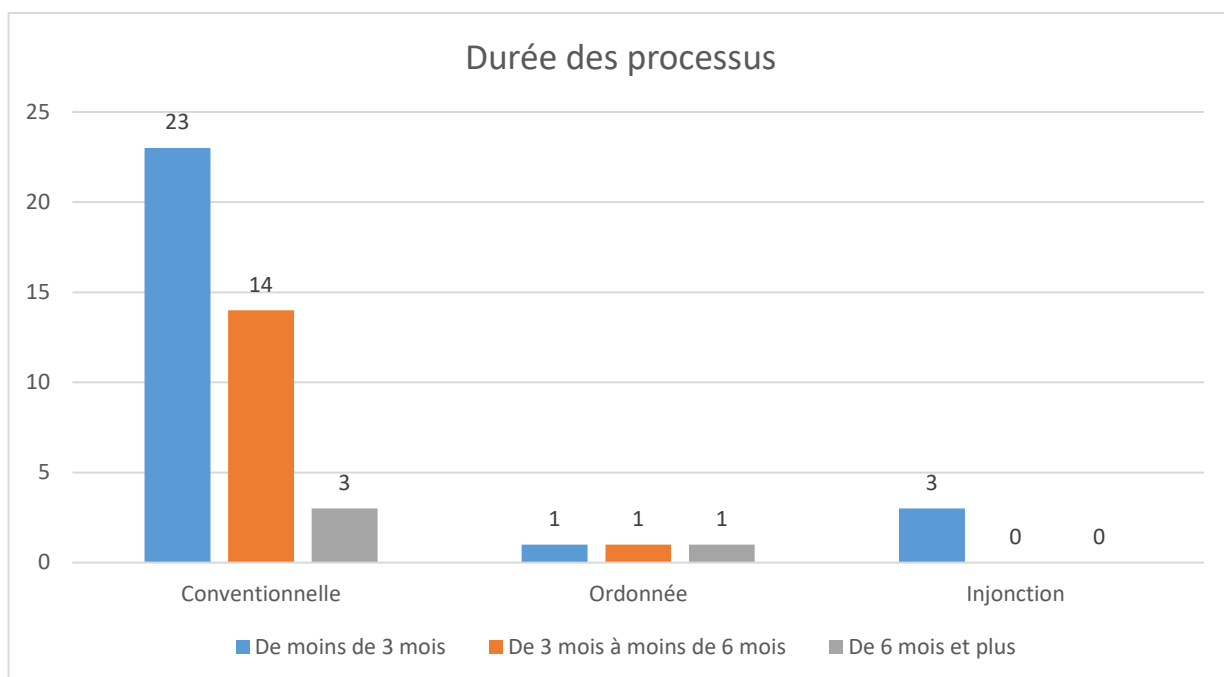
Sur l'année 2023, on enregistre **114 séances** (dont **6 en médiation aidants-aidés**) pour 46 processus de médiation clôturés (dont 2 en médiation aidants-aidés), soit une moyenne de **2,5 séances par processus**. Cette moyenne est plus faible que pour les années précédentes. Rappelons une moyenne de 3,3 séances en 2020, 2,8 séances en 2021 et 3,2 en 2022. Cette baisse du nombre moyen de séances peut notamment s'expliquer par le fait que certaines médiations s'arrêtent après le premier entretien. En effet, sur l'année 2023, **14 processus de médiation sur 46 ont été clôturés après une seule séance**, contre 8 en 2022.

Cette séance unique a toute sa valeur pour les personnes reçues. Elle peut suffire pour aboutir à un accord verbal, ou une clarification qui apaise la relation : sur ces 14 processus, on retient 4 accords verbaux, 3 accords écrits, dont 1 en médiation aidants-aidés, et un apaisement. Cette séance peut aussi être l'occasion d'une prise de conscience de l'impossibilité d'un accord, ou même d'un dialogue constructif, et servir de point d'appui pour se tourner vers d'autres ressources (Justice, services sociaux, thérapie ou autres cadres). Cela permet d'affirmer une position, un acte, ou signifier à l'autre quelque chose qui peut se solder par une décision : « ce n'est pas le bon lieu » ou « ce n'est pas le bon moment ».

🔗 Focus sur les processus intergénérationnels en médiation aidants-aidés

Le nombre de séances ne suffit pas à quantifier le temps de travail des médiateurs. On peut noter que les séances de médiations intergénérationnelles, et particulièrement des médiations aidants-aidés, sollicitent davantage les professionnels que les autres médiations : co-médiation nécessaire dans ces situations, processus renforcé/spécifique (entretiens préparatoires avant la rencontre commune), temps de préparation et de coordination en amont, et après les séances. 3 entretiens se sont ainsi faits avec 3 ou 4 personnes reçues.

- Durée des processus de médiation familiale en 2023



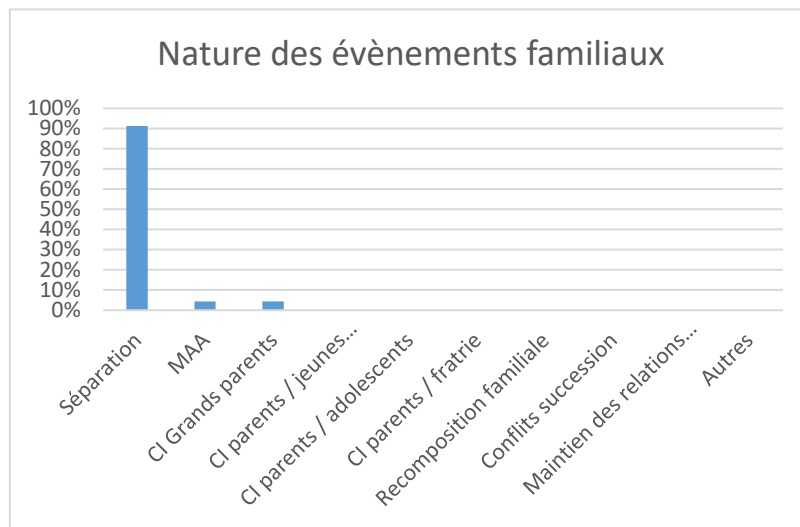
Les processus de médiation familiale sont des processus courts, pour près de 60 % inférieurs à 3 mois, et pour 33 % entre 3 à 6 mois. Au global, 9 processus sur 10 sont terminés en moins de 6 mois.

- Typologie des processus de médiation familiale en 2023

	Nature des processus					
	MF		MAA		GLOBAL	
Conventionnelle	39	89%	1	50%	40	91%
Injonction	2	5%	1	50%	3	7%
Ordonnée	3	7%	0	0	3	7%
TOTAL	44		2		46	

Points marquants : une augmentation relative des médiations conventionnelles : 89 % en 2023 contre 82 % en 2022 (+ 7 points), et une baisse continue des médiations judiciaires (6 médiations en 2023 contre 7 en 2022).

- Typologie des médiations familiales



En 2023, plus de 9 processus de médiation familiale sur 10 concernent des situations de séparation divorce. Viennent ensuite la médiation aidants-aidés et la médiation grands-parents/parents (*cf. supra* demandes en entretien d'information).

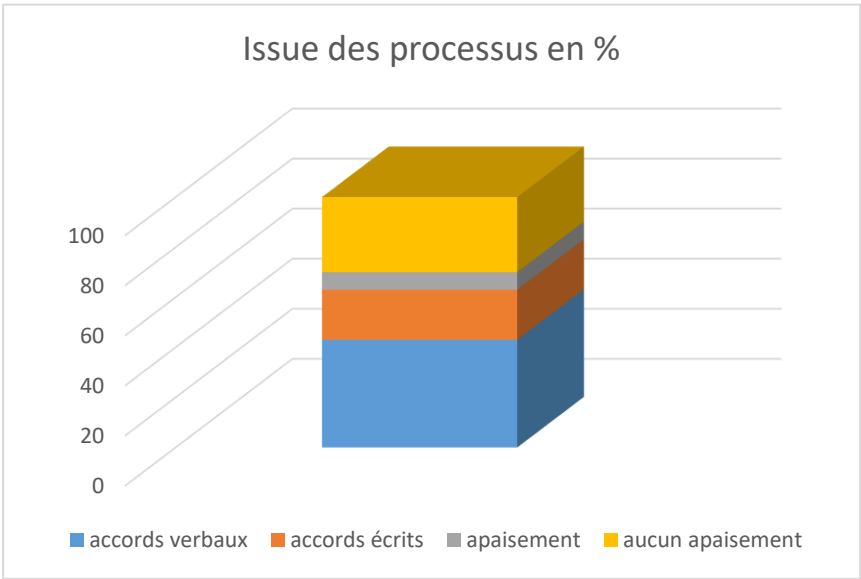
- L'issue des processus

La finalité d'un processus de médiation familiale n'est pas d'aboutir nécessairement à un accord verbal ou écrit. Ce qui est visé, c'est de créer les conditions optimales pour permettre une amélioration de la communication entre les personnes reçues, une clarification de la position de chacun et un apaisement du conflit, si c'est possible. En 2023, on constate qu'il y a eu moins d'accords écrits et plus d'accords verbaux qu'en 2022, mais également un peu moins d'apaisement. Cela peut s'expliquer en partie par la complexité des situations et notamment le nombre de plus en plus important de situations complexes (*cf* Note 2).

ACCORDS EN FIN DE MF

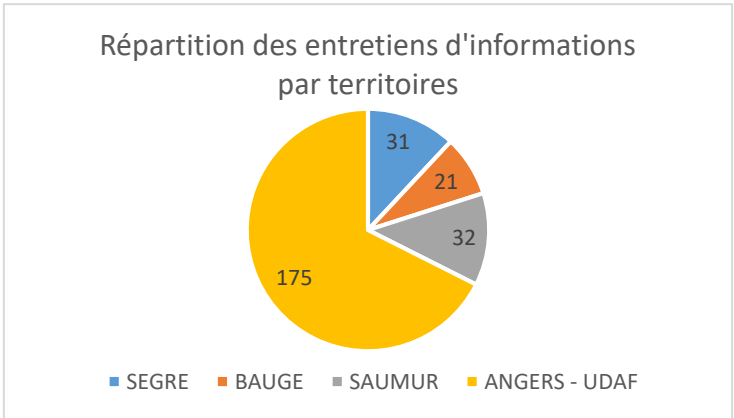
	GLOBAL		MF		MAA	
Verbaux	20	43 %	19	43 %	1	50 %
Ecrits	9	20 %	8	18 %	1	50 %
Apaisement	3	7 %	3	7 %		0 %
Aucun	14	30 %	14	32 %		0 %
	46		44		2	

L'année 2023 se caractérise par une forte proportion d'accords (verbaux ou écrits), pour plus de 6 familles sur 10.



70 % des processus de médiation familiale permettent aux familles de trouver un accord, écrit ou verbal, ou un apaisement du conflit.

4- L'activité par territoire



- A Angers

Nous recevons les familles au siège de l'UDAF de Maine-et-Loire au 17 rue Bouché Thomas à Angers, dans deux salles de médiation spécialement aménagées pour les accueillir.

Nombre d'entretiens d'information	194 dont 19 MAA
Nombre de médiations clôturées	33 dont 2 MAA
Nombre d'accords	22 dont 2 MAA
Médiations conventionnelles	27
Médiations judiciaires	6 dont 1 MAA



- A Saumur

Nous recevons les familles à l'antenne de l'UDAF 49 : 161 rue des prés.

Nombre d'entretiens d'information	36 dont 4 MAA
Nombre de médiations clôturées	3
Nombre d'accords	3
Médiations conventionnelles	3
Médiations judiciaires	0

- A Segré-en-Anjou-Bleu

Nous recevons les familles à l'antenne de la Mutualité Sociale Agricole (MSA) : 1, rue César.



Nombre d'entretiens d'information	32 dont 1 MAA
Nombre de médiations clôturées	6
Nombre d'accords	3
Médiations conventionnelles	6
Médiations judiciaire	0

Evolution : 29 entretiens d'information en 2023, contre 19 en 2022 (+ 52 %). Cela est le fruit de l'investissement dans la communication auprès des professionnels sur ce territoire.

- A Baugé

Nous recevons les familles dans les mêmes locaux qu'en 2022, square du Pont des Fées, mais ces locaux sont maintenant affectés au CCAS de Baugé, avec qui nous avons signé une convention de mise à disposition de salle d'entretien. Une réunion avec les professionnels du CCAS en septembre nous a permis de leur présenter la médiation et d'envisager des actions de promotion en partenariat avec eux.

Comme en 2022, nous remarquons un faible nombre d'accords sur ce territoire.

Nombre d'entretiens d'information	21
Nombre de médiations clôturées	4
Nombre d'accords	1
Médiations conventionnelles	4
Médiations judiciaires	0

↪ Nous notons une hausse générale du nombre de rendez-vous d'information sur les territoires que nous couvrons par rapport à 2022, sauf pour Baugé qui est en légère baisse (21 entretiens d'information contre 26 en 2022).

5- Bilan & Perspectives sur les territoires

L'année 2023 est marquée par une légère augmentation des médiations familiales, notamment sur le secteur du segréen qui avait connu une baisse significative en 2022. La mobilisation de l'équipe a contribué à redynamiser l'activité de médiation familiale. Une activité qui doit tout de même être mise en lien avec un contexte national de baisse d'activité pour la médiation familiale et d'une difficulté partagée par les services de médiation de donner une visibilité à leur activité.

Cela témoigne de l'importance de communiquer et de promouvoir la médiation familiale, qui reste un objectif majeur à ne pas perdre de vue.

B. COMMUNICATION ET PARTENARIAT

Mieux nous faire connaître était un axe fort de nos perspectives pour l'année 2023.

Communiquer sur la médiation familiale, c'est rendre visible et lisible cette pratique parmi des offres multiples accessibles aux familles : en quoi la démarche est-elle spécifique, à qui s'adresse-t-elle, pour quelles situations concrètement ? C'est la rendre plus accessible et déconstruire certains préjugés. Par exemple, expliquer qu'il n'est pas nécessaire d'avoir l'accord de toutes les personnes ni d'être sûr de vouloir faire une médiation pour prendre contact avec un service de médiation, et que ce sera tout l'intérêt et l'enjeu de l'entretien d'information, qui se veut ouvert largement, de faire évoluer le positionnement de chacun.

1- Les actions de communication

- **38 rencontres** effectuées auprès des partenaires professionnels et associatifs, soit **493 personnes** (rencontre de professionnels et interventions collectives auprès des partenaires) sur l'ensemble de nos territoires : travailleurs sociaux CAF, MSA, MDS, CCAS, CLIC, DAC, avocats, JAF, EPE, Maison des Adolescents, APEL, RPE relais petite enfance, CMPP, Maires, professionnels de santé du CHU, professions de santé, thérapeutes familiaux, SPIP.³
- La participation à **trois temps forts en direction des familles**
 - Les étudiants du service social universitaire d'Angers (deux temps forts), soit 130 jeunes rencontrés ;
 - Une journée dédiée aux « Parents solos » à Chemillé (tenue d'un stand), soit 12 familles rencontrées ;
 - Une journée dédiée aux proches aidants organisée par le CLIC de Segré.
- Une **communication en interne auprès des 150 professionnels** de tous les services de l'Udaf 49, **9 rencontres** de présentation de la médiation familiale, afin d'orienter les personnes concernées par des conflits familiaux : majeurs protégés et leur famille, aidants familiaux, jeunes, familles en situation de séparation.
- 9 séances « se séparer rester parents » : 14 personnes rencontrées
- Une présence régulière sur les réseaux sociaux par des *posts* sur LinkedIn.

2- Les actions partenariales

- La **participation à des réseaux de partenaires**
 - Les cafés du Réseau Parentalité 49 de Saumur, Angers et Segré ;
 - Le groupe « Ressource parentalité et séparation » composé de professionnels qui accompagnent des familles concernées par une séparation (MDS Angers centre, Maison des Adolescents, Médiations 49, EPE, TS CAF, CIDFF, Thérapeutes familiaux...), soit 4 rencontres/an.

³ CAF : Caisse d'Allocation Familiale, MSA : Mutualité Sociale Agricole, MDS : Maison Départementale des Solidarités, CCAS : Centre Communal d'Action Sociale, CLIC : Centre Local d'Information et de Coordination, DAC : Dispositif d'Appui à la Coordination, JAF : Juge aux Affaires Familiales, EPE : Ecole des Parents et des Educateurs, APEL : Association des Parents d'Elèves, CMPP : Centre Médico-Psycho-Pédagogique

- L'organisation d'un temps fort et festif pour les **10 ans du service UDAF Médiation** : sensibilisation à la Communication Non Violente animé par un médiateur en CNV, participation à un théâtre forum mettant en scène deux situations représentatives de la médiation familiale et la médiation Famille-Ecole : un temps d'échange afin de partager la pratique des médiateurs (**80 professionnels présents**).

Le retour des participants via un questionnaire de satisfaction montre que ce temps leur a permis de mieux comprendre la médiation et ses enjeux, d'être dans une réflexion collective et d'être plus à l'aise pour parler du service de médiation. Cet événement a ainsi permis de donner de la visibilité à notre action auprès des professionnels.



- L'intervention de deux médiateurs familiaux de l'équipe à l'**assemblée générale de l'UNAF** (500 adhérents familiaux et professionnels des UDAF de France) pour apporter des témoignages sur la médiation familiale.



3- Le développement de l'expérimentation de la médiation aidants-aidés

- La promotion pour développer la médiation aidants-aidés

L'implication des médiateurs familiaux sur l'expérimentation de médiation aidants-aidés a été importante. De nombreuses rencontres partenariales ont été effectuées pour mettre à profit la formation de l'UNAF et développer la médiation aidants-aidés.

➡ **25 rencontres partenariales** pour présenter la médiation aidants-aidés et échanger sur les réalités de terrain de chaque professionnel : soit **200 personnes rencontrées**.

A cela, s'ajoutent plusieurs présentations en interne à l'UDAF 49, notamment auprès des mandataires judiciaires qui peuvent être susceptibles d'accompagner des proches aidants ou des personnes en situation de dépendance en conflit avec leur famille (*cf. supra*).

- L'évolution de la permanence d'information pour les aidants et les aidés au CHU d'Angers

L'année 2022 a concrétisé la mise en place d'une permanence d'information sur la médiation aidants-aidés au sein du CHU d'Angers. Initialement, ces permanences étaient prévues une fois par semaine, sur des plages fixes avec ou sans rendez-vous.

↪ **6 permanences**, soit 12h de présence effective sur le premier trimestre 2023.

Un premier bilan en juin 2023, avec la Direction des usagers du CHU d'Angers, a permis de prendre une autre direction en supprimant les plages fixes et en privilégiant la prise de rendez-vous au CHU. En effet, malgré les nombreuses rencontres effectuées avec les différents professionnels, les personnes orientées n'ont pas pris contact avec le service et nous avons fait le constat que le moment de la permanence était peu opportun pour les familles, ce qui a justifié notre choix de suspendre les permanences.

↪ **8 présentations** de la médiation aidants-aidés auprès des professionnels du CHU, soit **122 personnes rencontrées**.

Plusieurs rencontres sont également prévues en 2024 tout en ayant la volonté, par ailleurs, d'axer notre dispositif vers les services de réadaptation qui sont dans une temporalité plus lente, ce qui pourrait faciliter les orientations puisque les patients peuvent être hospitalisés plus longtemps et sont suivis à plus long terme.

4- Bilan & Perspectives

Cette année riche en rencontres a été davantage tournée vers la promotion de la médiation familiale vers les professionnels mais peu en direction des familles.

Toutes ces rencontres nous ont permis de :

- S'inscrire dans un réseau de professionnels et d'être identifiés en tant que professionnels de la médiation familiale ;
- Développer l'activité sur Segré ;
- Présenter les différentes situations rencontrées en médiation familiale, les publics touchés, et nos modalités de mise en œuvre : le message étant d'inviter les professionnels à orienter les familles pour une séance d'information, même si toutes les personnes ne sont pas demandeuses en même temps et prêtes à s'engager.

Notre participation à la Journée régionale des médiateurs familiaux organisée par les CAF en fin d'année nous a permis de mesurer la difficulté à communiquer un message clair sur la médiation familiale et l'impact que pourrait avoir la CAF dans une communication plus large auprès des familles.

C. FORMATION

Médiation aidants-aidés

Mobilisation importante des médiateurs familiaux : **56h** de formation en 2023.

Deux jours de formation à venir en 2024.

Approche globale du handicap et du vieillissement dans le contexte familial : champ psychologique juridique et social.

Analyse de la pratique professionnelle

4 journées d'APP par an s'inscrivant dans les règles déontologiques et dans le cadre de la prestation de service de la médiation familiale. Marie GODEFROY, médiatrice en charge de la Recherche d'Accord Parental et de la médiation Famille-Ecole, a intégré ces séances en 2023.

Nouvel analyseur de la pratique, Stéphane LE CREURER, prenant la suite de Christine DUCHEMIN (UDAF 35).

Médiation transformative

2 jours d'approfondissement pour un médiateur familial déjà formé à cette approche.

7h d'APP en médiation aidants-aidés à l'UNAF.

D. - LE FINANCEMENT DE LA MEDIATION FAMILIALE

Le financement de l'activité repose sur une prestation de service déterminée par un comité des financeurs au niveau national et la participation des familles, qui dépend d'un barème instauré par la CNAF. En complément de la prestation versée par la CAF, il est nécessaire de réunir d'autres financements de la part de la MSA, du Conseil départemental, de la Cour d'appel, des collectivités locales (Angers, Saumur, Segré, Baugé). L'UDAF poursuit ses rencontres avec les partenaires financiers pour tendre à l'équilibre financier du service.

S'agissant de l'expérimentation de la médiation aidants-aidés, sur le plan national : sur un budget total de 42.000 euros par année et par UDAF, la CNSA finance 20% de l'activité, la CAF 75 % et les UDAF 5%. Pour chaque service, cela correspond à la création de 50% d'un temps de travail pour un médiateur familial D. E.

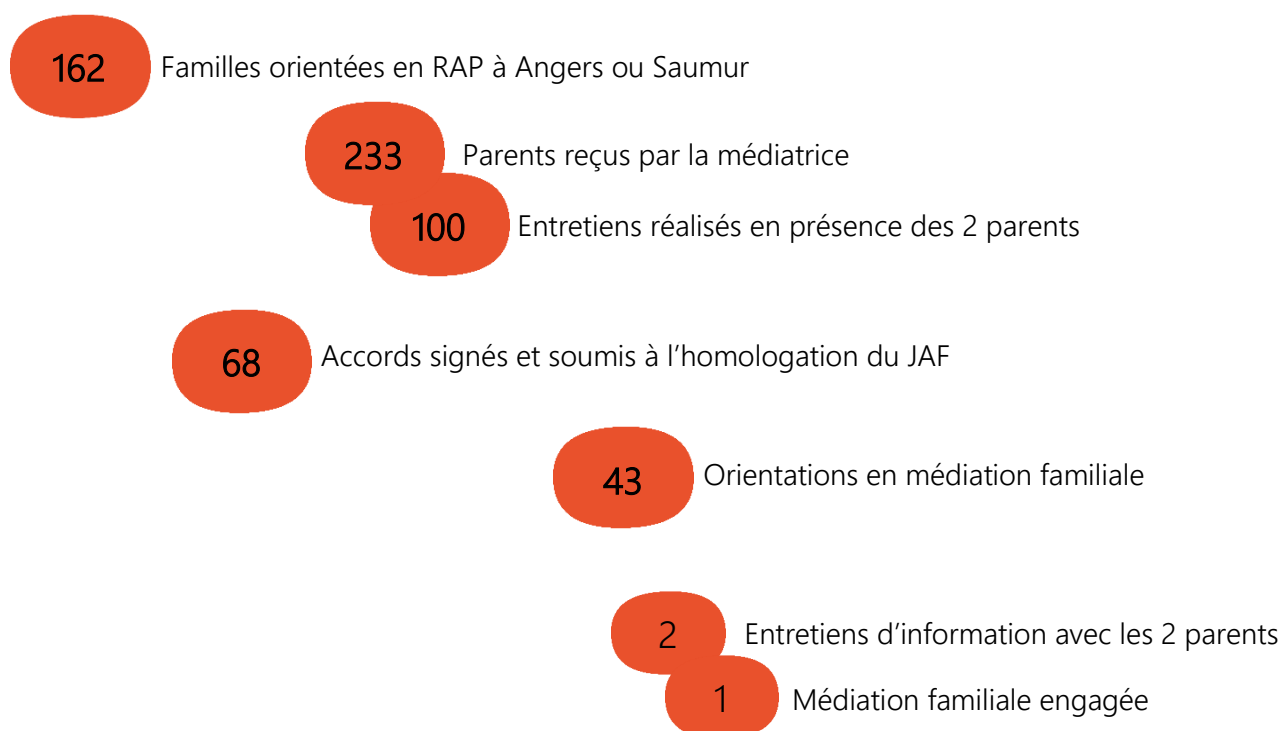
III - LA RECHERCHE D'ACCORD PARENTAL (RAP)

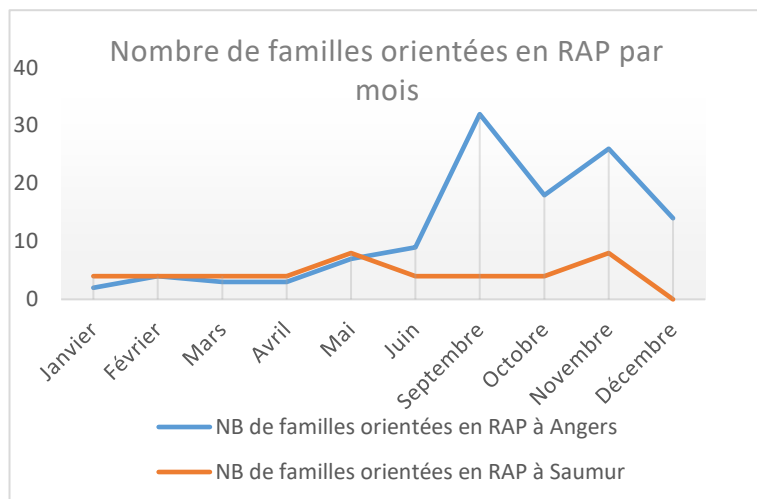
Le **dispositif RAP (Recherche d'Accord Parental)** est une proposition faite, aux parents séparés ou divorcés, qui saisissent le Juge aux affaires familiales pour fixer ou modifier les modalités d'organisation et/ou les modalités financières relatives aux enfants.

Ils sont orientés, par le service des affaires familiales, avant toute audience devant le Juge, vers un rendez-vous avec une médiatrice, en vue d'échanger, partager leurs ressentis, vécus, demandes respectives et de tenter de parvenir à des solutions mutuellement acceptables dans l'intérêt des enfants.

Depuis 2019, ce dispositif initié par les Présidents des Tribunaux Judiciaires d'Angers et de Saumur et financé par le Ministère de la Justice, la CAF et le Département du Maine-et-Loire, permet à de nombreux couples parentaux de tenter de construire ensemble et de s'informer sur la médiation familiale. L'UDAF assure cette mission en partenariat avec le service de médiation familiale de Médiations 49.

A. L'ACTIVITE EN 2023





A Saumur, les permanences RAP permettent d'accueillir le nombre maximum de familles (à savoir 4 familles par permanence).

A Angers, le dispositif a connu une baisse d'activité entre janvier et juin. L'activité a repris à la hausse en septembre, permettant quasiment au nombre maximum de familles d'être convoquées en entretien avec une médiatrice.

Ces fluctuations d'activité à Angers ont été l'objet d'échanges avec les services de greffes et juges des affaires familiales posant certaines questions :

- Est-ce que cela correspond à une baisse du nombre de requête de saisine du juge aux affaires familiales ? Il semble que non.
- Les requêtes déposées présentent-elles des critères excluant l'orientation en RAP ? Le constat est fait d'une hausse des situations pour lesquelles la violence est évoquée et donc empêchant une médiation. Dans un certain nombre de requête, il est indiqué qu'aucune médiation n'est possible entre les parties.

B. FOCUS SUR LES POINTS FORTS DE CE DISPOSITIF

Un partenariat indispensable

Echanges avec les JAF et avocats pour adapter la rédaction de la convention parentale à la législation en vigueur

Rencontre avec les greffes pour coordonner les pratiques de chaque service

Reprise d'un Comité de pilotage



Une orientation vers la médiation familiale

L'analyse des situations évoquées en RAP permet d'identifier que les sujets abordés lors de ces entretiens sont bien plus larges que les demandes habituelles à destination du juge aux affaires familiales (résidence des enfants et contribution à l'entretien et l'éducation des enfants).

Le travail de recherche d'accord parental a donc pour objectif fort d'orienter les familles vers la médiation familiale afin de pouvoir aller plus loin dans les sujets qui les préoccupent et travailler leur relation et leur communication, au-delà de l'organisation familiale.

Les familles sont amenées à se questionner sur ce qui fait véritablement blocage et ce qui se joue dans leur relation et pour leurs enfants.

C. LES PERSPECTIVES RAP 2024

Le Comité de pilotage regroupant toutes les institutions à l'origine de ce dispositif s'est réuni en novembre 2023. Il a été statué la **poursuite des permanences RAP** en 2024.

Une vigilance sera apportée à maintenir un nombre suffisamment élevé de familles orientées (jusqu'à 4 dossiers par Cabinet JAF par semaine à Angers soit 16 familles) vers ce dispositif dont l'ensemble des membres du comité de pilotage a réaffirmé l'intérêt.

Une nouvelle date de comité de pilotage est fixée pour 2024 afin de permettre d'assurer les demandes de financement dans les délais.

Des temps d'échanges réguliers seront également à entretenir avec les différents partenaires afin de poursuivre une cohérence des missions de chacun dans un objectif de bon fonctionnement du dispositif au profit des familles.

L'équipe UDAF Médiation lancera un **travail de réflexion pour améliorer la cohérence entre le dispositif RAP et la médiation familiale**.

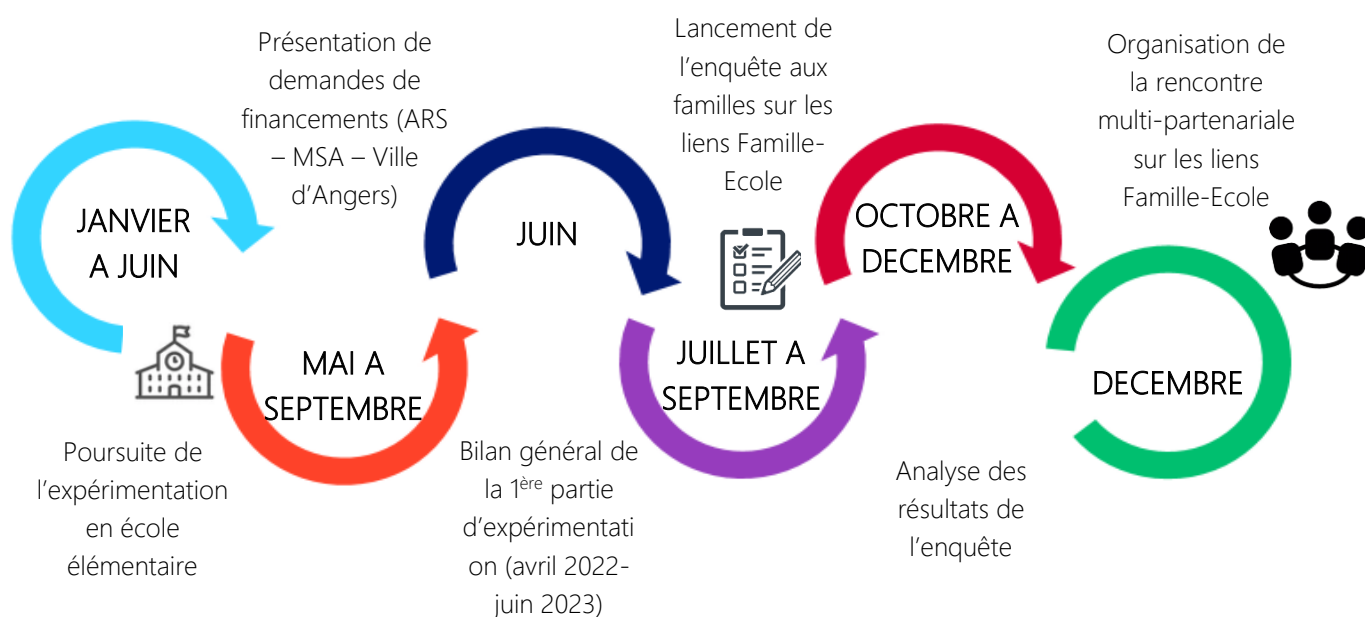
IV - LA MEDIATION FAMILLE-ECOLE

La **médiation Famille-Ecole** a pour objectif d'aider à créer ou recréer du lien, accompagner, orienter, construire des projets et faciliter la communication entre parents et équipe éducative pour prévenir ou résoudre des situations de conflits liées à la scolarité.



Le réseau UNAF-UDAF est engagé sur la thématique des relations entre les familles et l'école depuis une dizaine d'années. A l'échelle départementale, l'UDAF 49 s'est inscrite dans la dynamique issue du Schéma départemental des services aux familles qui a créé un groupe de travail départemental « Ecoles & Familles » porté et co-animé par le Réseau Parentalité 49 et l'Education Nationale.

A. L'ACTIVITE EN 2023



2023 a été marquée par une **évolution du projet de médiation Famille-Ecole**

La médiation Famille-Ecole offre un espace d'écoute aux familles et aux professionnels intervenant dans le champ scolaire à travers diverses actions de médiation :

- En prévention : organisation et animation d'espaces types cafés des parents, ateliers d'échanges thématiques réguliers, ateliers partagés parents/enfants/professionnels.
- En accompagnement :

- Un 1^{er} niveau d'écoute, de clarification de la situation de tension et d'orientation via une permanence téléphonique
- Un espace de communication et de résolution des situations de conflit permettant l'expression de chacun, l'écoute et la recherche de solutions (appelé processus de médiation).

Dans le cadre de ses missions, de juillet à septembre, l'UDAF 49 a mené une **enquête sur les liens Famille-Ecole** adressée à toutes les familles dont un enfant au moins est scolarisé de la maternelle au lycée dans un établissement scolaire public ou privé du département du Maine-et-Loire.

- **373** réponses ont été obtenues
- Des besoins d'écoute, information, orientation exprimés
- Des besoins de soutien d'un tiers extérieur et neutre pour faciliter les relations Famille-Ecole évoqués

Pour en savoir plus : résultats de l'enquête sur <https://www.udaf49.fr/enquete-aupres-des-parents-denfants-scolarises/>

B. ACTIONS REALISEES EN 2023



C. FOCUS SUR LES RENCONTRES PARTENARIALES ET LA COMMUNICATION

Dans le cadre de l'expérimentation de ce projet, une phase de communication et de développement du réseau partenarial a été lancée. Elle a été l'occasion de présenter plus en détail les objectifs, les spécificités de cette action, le public concerné et les modalités d'intervention.

Il s'agissait également d'affiner la connaissance des acteurs de terrain et nos complémentarités, recueillir et tenter de lever les freins, expérimenter différentes formes d'actions et nourrir pour faire évoluer notre projet grâce aux retours et besoins exprimés.

Dans le cadre de ce projet, en 2023 c'est :

- 29 structures différentes rencontrées issues de 4 territoires différents (départemental, Cholet, Saumur, Angers)
- 12 sollicitations issues de ces rencontres
- 3 actions collectives co-construites et proposées à destination d'élèves, de familles

D. LES PERSPECTIVES DE LA MEDIATION FAMILLE-ECOLE 2024

Les différents échanges avec des partenaires privilégiés nous amènent à organiser une **rencontre partenariale avec les institutions** pouvant trouver un intérêt à contribuer au développement de la médiation Famille-Ecole, telles que l'Education Nationale, la Direction Diocésaine de l'Enseignement Catholique, la CAF 49, la MSA 49, l'ARS, la Ville d'Angers, le Conseil Départemental 49, la Région Pays de la Loire et la Maison de l'Autonomie.

L'objectif de cette rencontre sera de repréciser l'historique de ce projet, présenter la première phase d'expérimentation, redéfinir le format actuel de ce projet, partager une première analyse des résultats de l'enquête 2023 et enfin échanger avec les institutions sur les enjeux respectifs.

Les démarches de communication et de présentation de ce nouveau projet de médiation Famille-Ecole ont amené des porteurs de projets à solliciter le service afin d'être accompagnés et co-construire des **actions collectives favorisant la création de lien et l'interconnaissance** entre les familles et des professionnels d'établissements scolaires. Pour 2024, 3 actions collectives sur des thèmes et des formes variés dans différents secteurs géographiques sont déjà programmées.

L'Udaf 49 **maintiendra la permanence téléphonique** ouverte aux sollicitations des familles et des professionnels en cas de situations individuelles problématiques. Les appelants pourront ainsi recevoir une première écoute, clarifier leur situation, être informés et/ou orientés. Un rendez-vous d'information pourra également être proposé afin de recevoir l'ensemble des informations concernant le cadre et les conditions d'ouverture d'un **processus de médiation Famille-Ecole**. Si

l'ensemble des personnes concernées par la situation ont reçu cette information et transmis leur accord pour engager un processus, celui-ci pourra alors s'enclencher.

Ce projet étant [transversal au service Action Familiale et Solidarités](#), nous poursuivrons les liens avec :

- La PlateForme d'accompagnement et de Répit des Aidants de personnes en situation de Handicap (PFRA-H) du Centre de ressource afin d'aider les parents en recherche de répit et de solutions concernant la scolarité de leur enfant,
- Le projet de médiation parents-ados dont la scolarité peut être au cœur des sujets de discordes,
- Le soutien à la parentalité autour du numérique dans la mesure où l'école peut être l'espace de réflexions sur ce sujet impactant tant la famille que l'école.

V - LES PERSPECTIVES POUR 2024

1. Poursuivre le développement de la médiation aidants-aidés et créer un partenariat plus régulier avec le Centre de ressources et de soutien pour les aidants (UDAF 49) en participant à des temps forts communs (forums, intervention au sein des comités locaux, participation au comité départemental d'aide aux aidants...). Le développement de la médiation aidants-aidés passe également par deux nouvelles journées de formation autour du travail partenarial et de la place de l'aidé en médiation, organisées par l'UNAF.
2. Promouvoir la médiation familiale pour assurer une continuité de notre activité et consolider notre partenariat avec les partenaires locaux (JAF, Juge des tutelles, avocats, travailleurs sociaux, CAF...).
3. Organiser des portes ouvertes à destination des familles (juin 2024).
4. Développer et mettre en place la médiation parents-adolescents au sein de notre service : réfléchir au cadre spécifique, co-construire en équipe sa mise en pratique et communiquer auprès des partenaires.
5. Nourrir des réflexions et co-construire un cadre spécifique pour la mise en œuvre de la loi du 7 février 2022 relative à la protection de l'enfance et *de facto*, penser l'éventuelle mise en place de la médiation familiale dans le cadre de l'assistance éducative.
6. Approfondir les liens, la cohérence et la continuité entre le dispositif RAP et la médiation familiale.
7. Poursuivre le développement de la médiation Famille-Ecole en s'appuyant sur un réseau multi-partenarial.
8. Créer une enquête de satisfaction à destination des familles reçues en médiation dans l'objectif de mesurer la qualité de nos services.

UDAF Médiation

17 rue Bouché Thomas

CS 90326 – 49003 ANGERS Cedex 01

Tél. : 02 41 36 54 08

www.udaf49.fr

