



Fédération nationale de la médiation et des espaces familiaux

RAPPORT D'ACTIVITÉ Fenamef 2015

Assemblée générale ordinaire du 24 mars 2016

La Secrétaire Générale Sophie Lassalle

En 2015, la FENAMEF comptait 191 adhérents personnes morales représentant 180 services de médiation familiale, 71 Espaces de Rencontre et 16 centres de formation. Nous avons constaté, comme chaque année, la fermeture de certains services pour des raisons financières et le regroupement d'autres. Ce qui explique la stabilité du nombre d'adhérents sur le long terme.

Au cours de cette année, le Conseil d'administration s'est réuni quatre fois, ainsi que le Bureau. Les réunions de commissions ont occupé une quinzaine de journées du temps des administrateurs et les délégués régionaux se sont réunis une journée.

LA COMMUNICATION

Un travail important a été réalisé sur la communication, en grande partie par Eléonore. Ce travail a concerné tous nos outils de communication.

- **Le site Internet.** Complètement refondu, il est la vitrine de la FENAMEF et, à ce titre, doit s'adapter aux évolutions constatées dans les habitudes de consultation des sites. Nous avons tenté de le rendre attrayant, lisible et cohérent. Ses fonctionnalités nous permettent des mises à jour régulières, rendant ainsi l'actualité de la Fédération visible par les adhérents.
- **Odyssée.** Vous avez pu constater au fil de l'année combien la qualité avait été améliorée sur la forme. Une mise en page plus aérée, une combinaison des articles plus cohérente, des interviews qui donnent un peu plus de vie, des illustrations plus nombreuses. Ce travail a déjà payé puisque nous avons un nombre d'abonnés un peu plus important, alors que nous constatons une baisse interrompue depuis 4 ans. Nous espérons que cela donnera des fruits sur l'année à venir. Nous avons, pour cela, lancé une opération de reprise de contact auprès de nos anciens abonnés.

- **La Brève.** La création de la newsletter répondait à une double logique. D'une part, le travail fait sur Odysée entraînait une disparition de la rubrique actualités qui, de fait, ne répondait pas vraiment à son objectif, d'autre part, il fallait trouver un moyen de communiquer régulièrement sur le quotidien de la Fédération et sur les activités de nos adhérents. C'est chose faite avec cette brève mensuelle qui paraît maintenant depuis un an et fait l'objet, dans sa livraison de mars, d'une enquête de satisfaction pour évaluer son efficacité auprès de ses lecteurs.
- Enfin, dernier né, un « **catalogue des formations** » proposées par la FENAMEF qui reprend l'illustration et le format de l'annuaire et remplace les feuilles volantes qui étaient proposées jusque là.
- **Une politique de diffusion complètement repensée.** Nous avons fait le choix de diffuser très largement la Brève : adhérents bien entendu, mais aussi partenaires, CAF, magistrats, caisses de MSA, ministères, institutions diverses, députés... En revanche, nous avons volontairement restreint les envois d'Odysée qui est réservé aux abonnés et envoyé à certains contacts en fonction de la thématique proposée. En ce qui concerne le site, nous avons tenté de mieux séparer ce qui est visible du grand public de ce qui réservé aux adhérents. Cette politique de diffusion repensée nous a conduit à un travail minutieux de mise à jour et d'entretien de nos fichiers afin d'être assurés que nos envois parvenaient aux bons destinataires.

LES ESPACES DE RENCONTRE

1 - La prestation de service

2015 a été l'année de mise en œuvre de la prestation de service. Cette innovation, que la FENAMEF a saluée sur le principe, n'est pas allée sans poser problèmes à nombre de nos adhérents. Et la commission Espaces de Rencontre a passé de nombreuses heures à tenter de faire un bilan le plus exhaustif possible des conséquences pour les services. A partir des alertes que nous avons pu faire auprès des financeurs, la CNAF a posé le principe d'un soutien aux Espaces de Rencontre par le biais des fonds propres des CAF. Cette politique a été appliquée dans pratiquement tous les départements lorsque la situation financière des services était en déséquilibre. Ceci étant, cette situation ne peut être que temporaire, puisque la logique voudrait que le principe d'une prestation de service se substitue aux subventions des CAF. Les dernières rencontres que nous avons pu avoir, au niveau de la CNAF, laissent espérer que les modalités de calcul pourraient être revues et prennent mieux en compte l'activité réelle des services, et non seulement le nombre d'heures d'ouverture des services. Par ailleurs, le fait qu'il n'y ait pas eu, contrairement à ce qui s'était passé pour la médiation, de tour de table de l'ensemble des financeurs, a entraîné une grande part d'incertitude sur les financements complémentaires (qui représentent 70% des budgets des Espaces de Rencontre). La convention qui doit être signée entre les Ministères des Familles, de la Justice, la CNAF et la MSA devrait pouvoir donner quelques éclairages sur cette question. La question de la place des départements reste posée, sachant qu'au titre de la prévention ou de la protection de l'enfance, nombre de départements participent déjà au financement des services. On peut espérer que le déploiement des schémas

départementaux des services à la famille permettra, au plan local, que les départements soient associés, non seulement au financement, mais aussi au diagnostic territorial que nous avons appelé de nos vœux, afin de développer réellement l'offre sur les territoires qui, pour certains, en ont largement besoin.

2 - Les travaux de la commission

Au-delà des travaux liés à la mise en œuvre de la prestation de service, la commission a travaillé sur une formation qui sera proposée aux intervenants en Espaces de Rencontre. D'autre part, face à la diversité des pratiques dans les Espaces de Rencontre, elle a débuté la rédaction d'un glossaire qui reprend tous les termes utilisés par les professionnels ou les partenaires et tente d'une part, de les définir, d'autre part, de regrouper ceux qui ont le même sens... Ce glossaire sera ensuite proposé à nos adhérents, avant d'être diffusé auprès des partenaires.

Enfin, la commission travaille à un nouveau questionnaire d'activité qui puisse analyser, de manière la plus fine possible, l'activité dans les Espaces de Rencontre.

LA MÉDIATION FAMILIALE

1 - Le dispositif « être parents après la séparation »

Ce dispositif, initié par la CNAF, se veut le volet accompagnement /information du dispositif GIPA¹. Il s'agit, dans un temps collectif, proposé aux personnes en situation de séparation, de donner des informations sur les conséquences de la séparation, tant sur le plan légal et réglementaire que sur les aspects psychologiques et émotionnels, sans oublier les réactions des enfants. Ces séances, menées par 3 personnes (un médiateur familial, un juriste, un travailleur social de la CAF), font aussi le point sur les différentes ressources du territoire en matière de soutien à la parentalité ou d'information juridique. Si le projet, en soi, avait été soutenu par la Fédération, sa mise en œuvre a soulevé nombre de difficultés.

L'accompagnement méthodologique proposé par la CNAF a été assez lourd pour les services engagés dans cette expérimentation, le déroulement des séances a laissé peu de place aux dynamiques locales, l'investissement en temps des professionnels mobilisés a été très important.

Nous avons attiré l'attention de la CNAF sur les difficultés rencontrées lors du démarrage du projet et sur la nécessité de demeurer dans le cadre d'un partenariat entre les CAF et les services de médiation familiale.

Les éléments d'évaluation, dont nous disposons aujourd'hui, laissent apparaître que, malgré cette mobilisation importante, le nombre de personnes touchées reste faible et que peu de suites en médiation ont été données. Les professionnels soulignent aussi la lourdeur des outils proposés. Il faut cependant noter que les personnes présentes sont satisfaites des

¹ Garanti des Impayés de Pensions Alimentaires

informations données, tout en regrettant de n'avoir pas plus de temps pour poser leurs questions.

La généralisation de ce dispositif, devrait intervenir sur les deux années qui viennent et des aménagements ont été apportés pour tenir compte des remarques émises par les professionnels.

En ce qui concerne la Fédération, il nous paraît important pour la réussite de ce dispositif :

- d'alléger les outils proposés et de laisser une plus grande marge de manœuvre aux professionnels,
- de soutenir les dynamiques locales en intégrant la justice, les avocats et les acteurs locaux du soutien à la parentalité,
- de mettre en œuvre des outils d'information aux familles plus efficaces.

2 - Le Forum Ouvert « Médiateurs - avocats »

Cette manifestation, qui s'est tenue en novembre, a été préparée et conduite en partenariat avec l'APMF et la FNCFM. Elle avait pour objectif de rassembler avocats et médiateurs familiaux autour de la question de la coopération entre ces deux professions au service des familles. Près de 200 personnes étaient présentes et un grand nombre de thématiques ont émergées : place des avocats dans le processus de médiation, information réciproque, formation partagée... Ces échanges ont fait l'objet d'une synthèse diffusée aux participants et aux organisateurs. Ceux-ci dans leurs instances, vont décider de la suite à donner à ce Forum en région.

Enfin, la commission, après la parution du décret du 11 mars 2015², a pris position sur les conséquences de ce décret en rappelant, entre autres, la nécessité de distinguer la conciliation de la médiation et de la médiation familiale en particulier. Elle a, de plus, produit un glossaire qui a été transmis à l'ensemble de nos adhérents.

LA MEDIATION EN SITUATION DE VEILLISSEMENT

Cette thématique est portée, au niveau de la Fédération, par un groupe de travail, présidé par Marie-Odile REDOUIN qui réfléchit depuis longtemps à cette question. Dans le cadre de la préparation de la loi sur « l'adaptation de la société au vieillissement », la commission a formulé des propositions pour que la médiation soit reconnue dans ce cadre-là comme un outil de bien-traitance des personnes âgées, mais aussi comme un moyen de répit pour les aidants. Ceci n'a pas été retenu dans la loi, mais le recours à la médiation a été retenu par l'Agence Nationale de l'Évaluation des Établissements Sociaux et Médico-Sociaux, dans sa recommandation sur les EPHAD. Ceci nous semble un point d'appui important pour développer la médiation pour les personnes âgées et leurs familles.

² Décret 2015-282 du 11 mars 2015 relatif à la résolution amiable des différends

Le travail suivant de la commission a porté sur l'élaboration de formations autour de cette question, à la fois pour les médiateurs et pour les professionnels qui interviennent auprès des personnes âgées (voir plus loin).

Ce type de médiation nous apparaît comme un champ possible de développement de la médiation, et donc comme un secteur à investir par les services. Nous aurons l'occasion, en 2016, de revenir vers les adhérents pour les accompagner dans cette étape.

LA PROSPECTIVE

Le Conseil d'Administration a décidé, en juin, de créer en son sein une nouvelle commission, la commission « Prospective ». Son objectif est de réfléchir aux évolutions auxquelles les adhérents (quelle que soit leur mission : médiation, Espace de Rencontre, formation) peuvent être confrontés dans les années à venir, et de mettre en œuvre les moyens pour la Fédération de les accompagner dans ces mutations.

LA FORMATION

Les formations et journées d'étude sont proposées par la commission formation, après échange avec les autres commissions pour pouvoir répondre aux problématiques soulevées dans les réunions des commissions de travail et en lien avec elles.

Journée d'étude

La journée d'étude proposée au mois d'avril sur la violence et la parentalité a eu un succès considérable. Nous envisageons une suite à cette journée, peut-être plus tournée vers les pratiques et vers les réponses qu'apportent les professionnels aux situations de plus en plus tendues qu'ils reçoivent dans les Espaces de Rencontre.

Secrétaires et Responsables de services

Ces deux formations, qui sont proposées par la Fédération depuis de nombreuses années, ont fait l'objet d'un ré-aménagement et d'adaptations liées à l'évolution des postes et des tâches demandées, en particulier aux secrétaires. Elles ont pu avoir lieu cette année, même si le nombre de responsables de services était en baisse par rapport à l'année précédente. À l'analyse des observations des participants, la commission formation a décidé de proposer un « niveau 2 » pour ces deux formations, avec une journée centrée sur l'analyse des pratiques.

Situations de vieillissement

Deux actions différentes ont été proposées sur cette thématique. La première s'adressait aux médiateurs diplômés qui souhaitent s'engager dans cette forme de médiation. Outre les aspects juridiques et psychologiques, il s'agissait aussi de travailler sur les spécificités de ce type de médiation, sur la posture particulière du médiateur et sur l'environnement des personnes âgées.

La deuxième action, plus courte, s'adressait à ceux qui peuvent être des prescripteurs : travailleurs sociaux, professionnels du secteur gérontologique, etc.

Consommation

Dans le cadre des travaux de la Plateforme de la Médiation Française, une réflexion est menée sur la médiation de la consommation, à la suite de la transposition, dans le droit Français, de la directive Européenne de 2013³.

Dans cette démarche, la Fenamef a conduit une action de sensibilisation aux aspects juridiques des contrats et de la consommation, journée ouverte aux adhérents des membres de la Plateforme. Cette journée, qui a été un succès, a été reproduite début 2016 afin de répondre aux nombreuses demandes en attente.

Dans le prolongement de cette journée, un deuxième temps est proposé cette année, plus axé sur la pratique de la médiation de la consommation et l'adaptation des compétences.

Journées régionales

Les journées régionales ne peuvent avoir lieu que s'il existe un délégué régional, ce qui, à ce jour, n'est pas une réalité sur l'ensemble des régions. Néanmoins, se sont tenues 6 journées régionales qui sont l'occasion de faire le point sur les situations des adhérents, d'échanger sur les difficultés et les solutions trouvées, de faire part de projets et de donner des informations nationales. C'est aussi une occasion de rencontre avec les partenaires locaux : CAF, Justice, MSA qui sont souvent présents à ces rencontres.

Les délégations régionales ont été revues en fonction de la nouvelle carte des régions administratives et pour les rendre plus opérantes.

La Plateforme de la Médiation Française

Le travail de la Plateforme en 2015 a porté essentiellement sur la médiation de la consommation. En effet, 2015 devait être l'année de la mise en conformité du droit Français avec la directive Européenne sur le règlement des litiges transfrontaliers et de la consommation. Les membres de la Plateforme ont souhaité pouvoir accompagner au mieux leurs adhérents dans ce développement de leur activité. Pour cela, ils ont donc rencontré la Direction du Ministère des Finances, chargée de préparer cette adaptation, et lui ont fait part de leurs remarques et propositions. Si, à ce jour, la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation est installée, la liste des médiateurs qu'elle est censée établir, n'est pas complète et des dossiers peuvent encore être déposés. En ce qui concerne la Fenamef, nous pensons qu'il y a là des opportunités de développement pour les services, dans certains secteurs où les services pourraient mettre utilement leurs compétences au service d'autres types de médiations et ainsi ouvrir leurs champs d'activité. Ceci suppose, bien entendu, une réelle réflexion sur la posture du médiateur et ses objectifs, afin de ne pas trahir les fondamentaux de la médiation : indépendance, neutralité, confidentialité.

Enfin, la Fédération a poursuivi son travail de représentation et de soutien de ses adhérents en participant aux diverses rencontres prévues au niveau national avec les représentants des signataires de la convention de développement de la Médiation et des Espaces de Rencontres CNAF, Justice, DGCS, MSA.

Signalons, à cette occasion, que beaucoup de nos interlocuteurs ont changé cette année, ce qui heureusement n'a pas perturbé les bonnes relations que nous pouvons avoir avec chacun, même si des désaccords sur certains points, peuvent émerger. La qualité de leur

³ Ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015 et Décret 2015-1382 du 30 octobre 2015

écoute, et l'accueil positif qu'ils font à nos propositions et remarques, sont la marque d'un partenariat et d'une confiance qui dépassent les personnes en place.

A l'occasion de ces rencontres ont été évoqués : le bilan national d'activité des services de médiation, les indicateurs d'activité pour les Espaces de Rencontre, le point sur le dispositif « être parent après la séparation ». Nous avons, dans ces instances, fait part de notre volonté de retravailler le référentiel d'activité des services de médiation ainsi que de revoir la grille tarifaire qui semble moins bien adaptée. En ce qui concerne les Espaces de Rencontre, nous avons fait part de l'inadaptation du mode de calcul de la prestation de service et des difficultés que cela allait soulever, nous avons de nouveau insisté sur l'urgence qu'il y aurait à introduire dans la réflexion, l'Assemblée des Départements de France, afin d'avoir, autour de la table, l'ensemble des financeurs.

Ces rencontres sont aussi le moyen de faire le point sur l'activité de la FENAMEF et de faire part de ses projets.

Le rôle d'information de la Fédération

Au-delà de la représentation et de la promotion des services adhérents, la FENAMEF a aussi un rôle d'information auprès du grand public. Cette fonction d'information passe bien entendu par la consultation du site, mais aussi par les appels téléphoniques que nous pouvons recevoir. Deux points sur ces appels :

- le nombre croissant de grands-parents qui ne voient plus leurs petits-enfants et sont en grande souffrance,
- les demandes en augmentation de journalistes, au-delà des magazines spécialisés.

Mouvements de personnel

Je ne peux conclure ce rapport d'activité sans une pensée pour Sylvie NOURRY. Face aux difficultés financières de la Fédération et à la précarité de ses financements, nous avons été conduits à avoir recours à un licenciement économique. Dans une si petite équipe, c'est un événement un peu difficile à gérer. Nous avons pu, avec son accord, mettre en place un contrat d'accompagnement qui lui assure de meilleures conditions d'indemnisation et de suivi, afin qu'elle puisse retrouver un emploi en lien avec ses compétences.

Fiona PAIN nous quittera en juin, puisque son contrat « emploi d'avenir » se termine et qu'elle a d'autres projets. Je voudrais la remercier pour son implication et l'évolution qu'elle a poursuivie au sein de la FENAMEF.

Pour anticiper ce départ, nous avons pu, par le biais d'un nouveau contrat aidé, accueillir Elodie LEROY qui se forme actuellement avec Fiona pour pouvoir prendre en charge ses dossiers dans les meilleures conditions possibles.

En conclusion, je souhaite remercier l'ensemble de nos partenaires qui, par leur soutien, permettent à la Fédération de poursuivre son action.