

RAPPORT D'ACTIVITES 2016

Présenté par
Madame Sophie LASSALLE
Secrétaire Générale de la Fenaméf

En 2016, la FENAMEF comptait 206 adhérents représentant 177 services de médiation familiale, 70 espaces de rencontre et 19 centres de formation. De nouveaux services nous ont rejoints, mais comme chaque année, nous avons constaté 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 six fois, dont une fois en séminaire, le Bureau quant à lui s'est réuni quatre fois. Les réunions de commissions ont occupé une vingtaine de journées du temps des administrateurs (ce qui représente 1400H de travail) et les délégués régionaux se sont réunis une journée.

I. LA COMMUNICATION

Le travail réalisé cette année sur la communication s'est inscrit dans le prolongement de l'année précédente qui avait abouti à la reconfiguration des principaux supports de communication que sont le site et Odyssée ainsi qu'à la création de la Lettre de la Fenamef, brève mensuelle numérique.

✚ **Le site Internet** est actualisé régulièrement, en lien avec la parution de la brève. Sa consultation par les internautes reste satisfaisante. Le site de la Fenamef, qui reste le site le mieux référencé par mots clés dans la « sphère médiation familiale », est apprécié des adhérents pour son annuaire en page d'accueil, ses rubriques manifestations adhérents et offres d'emploi, ainsi que son espace adhérent qui leur permet d'y trouver les comptes-rendus des différentes réunions internes ainsi que l'historique des publications de la Fédération. Le Conseil d'Administration dispose, pour sa part, depuis cette année, de supports de communication nouveaux permettant à ses membres un meilleur partage d'information : de nouvelles rubriques « documents partagés » et « calendrier partagé » ont ainsi vu le jour.

✚ **Odyssée.** Le travail de reconfiguration du support continue de porter ses fruits : nous avons enregistré en 2016 une hausse des abonnements qui vient confirmer la tendance à la reprise amorcée l'année dernière après 4 années de baisse ininterrompue. Cette tendance devrait se consolider en 2017, les abonnés ayant désormais la possibilité de commander plusieurs numéros à un tarif incitatif. Nous avons ici répondu au souhait exprimé par certains d'entre vous de pouvoir davantage diffuser Odyssée dans les services à moindre coût.

✚ **La Brève** continue d'informer chaque mois les adhérents de la Fédération ainsi que nos partenaires sur l'actualité de la médiation et des espaces familiaux à travers les actions et prises de positions de la Fenamef, une actualité plus globale à un niveau tant national que régional, le tout alimenté par la vie culturelle du mois. L'enquête de satisfaction réalisée en cours d'année a montré l'intérêt des lecteurs et nous a permis d'apporter quelques améliorations.

✚ Depuis 2016, **la Fenamef tweete** ! Cela permet à notre Fédération d'élargir sa communication au moment des temps forts et des prises de position, en relais des flash-infos du site.

Pour conclure sur ce point, il faut souligner que la parole de la FENAMEF est encore peu audible dans les Médias grand public et que nous devons sur ce plan progresser pour rendre plus visible l'action de la Fédération auprès du grand public et des décideurs.

II. LE TRAVAIL DES COMMISSIONS

Commission Espaces de Rencontres

Le travail le plus important de cette commission a été la réalisation du glossaire. Cette réflexion a été entreprise afin de rendre plus lisible l'activité des espaces de rencontres et de donner un contenu partagé à certains mots utilisés par les uns ou les autres, en les mettant en relation avec la loi ou la réglementation.

Le Conseil d'Administration a décidé de diffuser largement ce glossaire et d'en faire un outil de communication pour les Délégués Régionaux. Les retours que nous avons pu avoir montrent que ce travail a été apprécié, en particulier par les magistrats. Sa diffusion se poursuit, car nous avons régulièrement des demandes de services ou d'institutions.

La commission a aussi réfléchi sur le futur décret sur « les visites en présence d'un tiers ». Ce décret s'inscrit dans la mise en œuvre de la loi sur la Protection de l'Enfance. Conduit par la DGCS, ce travail regroupe les différents acteurs de la Protection de l'Enfance. Le dernier projet que nous avons reçu, laisse entendre qu'il s'agira d'un décret minimaliste, les oppositions au sein du groupe étant relativement fortes, en particulier sur les exigences de qualification des intervenants.

Sur la prestation de service, les premiers éléments de remontée d'information nationaux par la CNAF ont, malheureusement, confirmé ce que nous avons anticipé l'an dernier au moment de la création de la prestation. La plupart de espaces de rencontre ont bénéficié, en plus de la PS, de fonds propres des CAF pour boucler leur budget. Ceci montre bien que le mode de calcul de cette prestation n'est pas en adéquation avec l'activité des Espaces de Rencontres et que son objectif de stabiliser leur action ne peut pas être atteint dans cette configuration. En conséquence, la commission a réfléchi à d'autres modalités de calcul de la prestation. Celles-ci vont être testées auprès de nos adhérents pour en mesurer les effets avant d'être proposées aux financeurs. Il faut noter qu'à cette occasion, un partenariat s'est engagé avec la FFER qui partage nos analyses et nos propositions d'amélioration.

Enfin, sous l'impulsion du Conseil d'Administration, la commission a jeté les bases d'un projet de « recherche-action » sur les espaces de rencontres. L'objectif de cette recherche est de conceptualiser et diffuser l'ensemble des pratiques des espaces de rencontres, non pour les uniformiser, mais pour mieux les repérer et les valoriser. Ceci n'est pas sans lien avec les questions de financement ou d'exigence de formation des accueillants.

Commission médiation familiale

2017 étant la dernière année de la COG, la CNAF a proposé à ses partenaires de travailler à une actualisation du référentiel d'activité. La commission a donc fait des propositions d'amélioration de ce référentiel sur plusieurs points :

- Les participations familiales
- L'organisation des services
- Le niveau d'activité attendu

Ce qui a guidé la réflexion de la commission est une analyse de la réalité actuelle des services. Ce qui leur est demandé est très différent de ce qui existait en 2010, lorsque le référentiel a été élaboré. Leur activité et en conséquence, celle des médiateurs a profondément évolué. C'est pour cette raison que nous nous sommes par exemple, opposés à une augmentation de l'activité cible et que nous avons demandé que soit revu le niveau du temps de travail du secrétariat et de l'encadrement. Les discussions sont encore en cours en ce moment, nous ne savons donc pas ce qui sera finalement retenu, mais bien entendu, nous informerons en temps utile l'ensemble des services.

La généralisation du dispositif « être parents après la séparation » retient l'attention de la commission. En effet, si un certain nombre de remarques de la FENAMEF ont été entendues et retenues dans le cadre de cette généralisation, nous savons que par endroits, des difficultés persistent malgré

l'engagement des services et des médiateurs. Nous continuons, cependant, à voir des aspects positifs dans ce dispositif, en particulier sur le fait qu'une collaboration peut s'engager entre avocats et médiateurs à cette occasion, mais aussi sur l'aspect prévention que ces séances développent.

Enfin, la commission a pris du temps pour recomposer le questionnaire que nous envoyons à nos adhérents afin qu'il soit plus simple à compléter et nous apporte des éléments qualitatifs d'évaluation.

La médiation en situation de vieillissement

Nous le disions l'an passé, 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. Aussi par décision du Conseil d'Administration ce groupe de travail est devenu une commission à part entière qui a travaillé sur principalement sur :

1. L'organisation de formations en direction des publics concernés
 - Les *médiateurs familiaux* afin de leur permettre d'approfondir leurs connaissances sur le processus de vieillissement et les différents acteurs de ce secteur ; et aussi, d'adapter leurs pratiques aux spécificités des médiations de ce nouveau champ
 - Les *personnels médicaux et sociaux* afin de les sensibiliser à la démarche de médiation dans les situations de vieillissement
2. La sensibilisation des adhérents :
 - Courrier envoyé aux adhérents pour les informer des nouveaux développements possibles de la médiation dans ce champ des personnes âgées
 - Journée d'études organisée le 10 octobre pour permettre aux adhérents de pouvoir percevoir plus concrètement comment développer ce champ
3. Le développement de la médiation dans le champ du vieillissement pour permettre aux services de médiation de diversifier leur activité. Deux portes d'entrée nous paraissent significatives :
 - Les établissements accueillant des personnes âgées ou handicapées, où apparaissent des conflits familiaux liés aux nouvelles organisations de vie qu'entraîne la dépendance ou la perte d'autonomie et pour lesquels la médiation familiale a toute légitimité pour intervenir. Il s'agit là de médiations souvent complexes en raison du nombre de personnes concernées et de la durée du conflit. La co-médiation peut être une solution permettant d'être plus efficace ou moins en difficulté. Pour cela, la commission a élaboré une fiche sur le coût de ces médiations et a organisé une rencontre avec le cabinet de Madame BOISTARD Secrétaire d'Etat chargée des Personnes âgées et de l'autonomie, pour évoquer les pistes de financement complémentaires.
 - D'autre part dans le cadre de la médiation de consommation, ces établissements ont l'obligation depuis le 1er janvier 2016 de prévoir un dispositif de médiation de consommation pour les conflits liés à leurs prestations non médicales. La Fenamef a engagé la signature d'une convention avec NEXEM (représentant des employeurs du secteur) pour se faire référencer comme organisme coordonnant le dispositif de médiation de la consommation pour les établissements adhérents à Nexem. Les services de médiation, en entrant dans ce dispositif et en répondant aux conflits nés des prestations, pourraient se faire connaître auprès des établissements de personnes âgées ou handicapées de leur secteur géographique, et développer ainsi une proposition de médiation autour des conflits familiaux.

La commission prospective

Les premiers travaux de cette commission et les débats que cela a entraîné au niveau du Conseil d'Administration ont mis en évidence, la nécessité pour la FENAMEF de se doter d'un vrai projet stratégique, prenant en compte les aspects politiques, organisationnels et financiers. Aussi, la commission a-t-elle proposé une démarche dynamique de construction de ce projet qui associe l'ensemble des administrateurs. Ce nouveau projet, qui doit tenir compte des évolutions sociales et familiales, mais aussi des évolutions de nos adhérents sera présenté en fin d'année à ces derniers.

III. LA FORMATION

Cette question est centrale dans les préoccupations de la Fédération. A ce titre 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.

Ont pu avoir lieu cette année :

-  Les formations en direction des secrétaires et assistantes de services de médiation et d'espace de rencontre.
-  Deux formations sur les accueillants en espace de rencontre
-  Les formations citées plus haut sur la question du vieillissement
-  La formation pour les responsables de services de médiation et d'espaces de rencontres

Ces actions donnent lieu à des évaluations régulières qui nous permettent d'aménager ce qui est proposé en lien avec les réactions des participants et avec l'actualité. Ainsi est apparu une demande précise de la part des secrétaires de bénéficier d'actions d'analyse de la pratique. La commission réfléchit à ce qui pourrait être proposé de manière décentralisée.

Le Diplôme d'Etat de Médiateur Familial

Nous avons, en 2016, relancé le groupe de travail qui réunit les centres de formation adhérents à la FENEMAF. Nous souhaitons faire avec eux un point sur la mise en œuvre du Diplôme d'Etat, sur le type d'étudiants, sur les aménagements qu'ils avaient pu opérer dans la formation et sur les questions qui les préoccupaient. Les premiers éléments de réflexion ont porté sur les conditions de passation des mémoires, la composition des jurys, leurs attentes vis à vis des candidats, leurs réactions aux questions traitées dans les mémoires. Ces échanges ont permis de constater que malgré les améliorations apportées, des difficultés persistaient liées sans doute à un écart important entre les attendus du mémoire et le positionnement adopté par certains jurys, un manque d'appropriation de ces jurys des exigences méthodologiques de la rédaction du mémoire et une composition des jurys par toujours en phase avec les textes. Les professionnels et les employeurs doivent pouvoir s'investir dans ces instances, afin que les jurys soient composés en adéquation avec les textes et afin de prendre en compte l'évolution de la médiation familiale, tant dans sa pratique que dans ses champs d'action.

IV. LES JOURNÉES RÉGIONALES

La plupart des Régions se sont retrouvées au moins une fois dans le courant de l'année 2016. Les régions avaient été recomposées pour correspondre à la nouvelle carte administrative. Force a été de constater que pour plusieurs régions cela pose un problème, les distances à parcourir étant trop importantes pour des services où beaucoup de professionnels occupent des temps partiels. Aussi,

comme l'avait suggéré le Conseil d'Administration, le découpage des régions sera revu afin que les rencontres régionales soient réellement ouvertes et accessibles à l'ensemble de nos adhérents.

Au-delà de la rencontre des adhérents et des réseaux qui se construisent à cette occasion, les journées régionales sont aussi des lieux de réflexion et d'information de nos partenaires qui sont, chaque année, présents sur ces temps de rencontre.

Comme chaque année, une journée de travail a rassemblé les délégués régionaux, afin de faire le point de l'activité en Région et de dégager des axes d'action pour l'année à venir

V. LA PLATEFORME DE LA MÉDIATION FRANÇAISE

Après une année particulièrement consacrée à la médiation de consommation, la Plateforme a essentiellement fait porter sa réflexion sur la recherche d'un « socle commun » qui pourrait être le texte sur lequel se retrouve l'ensemble des membres de la Plateforme pour assurer la qualité de la médiation quelque soit son champ. Ce socle commun porte en particulier sur la formation minimale des médiateurs, mais aussi sur une définition de la médiation, son cadre, ses modalités d'exercice et les obligations du médiateur. Ce travail a fait l'objet d'une expression commune en janvier à l'Assemblée Nationale, où a été présentée la partie formation de ce texte. Le texte dans son ensemble devrait être validé dans les semaines qui viennent, il sera pour nous une manière d'intervenir sur la constitution des listes de médiateurs auprès des cours d'appel.

La Fédération a par ailleurs poursuivi pour le compte de la Plateforme, les actions de formation sur la médiation de consommation, formation qui sera adaptée pour les services souhaitant investir ce champ.

VI. LE RÔLE DE REPRÉSENTATION DE LA FENAMEF

Dans le cadre du plan d'action en faveur du travail social, la Fédération a été reçue par Brigitte Bourguignon sur le fonctionnement du Conseil Supérieur du Travail Social, son évolution et son articulation avec les autres instances nationales

Dans le cadre de la préparation du projet « justice XXI » la Fédération a été entendu par la commission des lois du Sénat et par celle de l'Assemblée Nationale. Trois points importants ont été évoqués : la généralisation des expérimentations de médiation préalable, la liste des médiateurs, le « divorce sans juge ». Sur ces trois points, nous avons fait part de nos positions et de nos réserves, les communiqués vous ont été envoyés

Les contacts dont nous parlions plus haut avec NEXEM, ont aussi portés sur la reconnaissance des qualifications et des compétences des médiateurs familiaux et des accueillants en espaces de rencontres dans le cadre du nouveau projet conventionnel. En effet, la FENAMEF ne peut se désintéresser des conditions de travail des salariés de ses adhérents, d'autant que ces aménagements conventionnels peuvent avoir une incidence sur les budgets des associations.

A la suite de plusieurs alertes de la part de certains de nos adhérents, nous avons par ailleurs saisi la Ministre du Logement d'une disposition de la loi ALLUR qui posait problème aux services et aux médiateurs. Reçus par une de ses conseillères et un membre de son administration, nous avons pu faire valoir notre position et serons associés à l'évaluation qui sera faite de cette loi sur ce point précis.

En décembre, par décret du Premier Ministre, Pierre-Jean BLARD a été nommé au Haut Conseil de la Famille de l'Enfance et de l'Age. Cette instance poursuit sous des formes différentes le travail du Haut Conseil à la Famille et a élargi son champ de compétences à tous les âges de la vie. Le programme de

travail de ce Haut Conseil a mis en évidence la question des politiques de soutien à la parentalité et celle des ruptures familiales. La FENAMEF portera dans cette enceinte la réflexion issue de ses rencontres avec ses adhérents.

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, Ministère de la Justice, DGCS, CCMSA.

Cette année nous a permis aussi de renouveler des partenariats qui au fil du temps et pour des raisons diverses s'étaient distendus. Nous pouvons citer ici en exemple le travail conduit avec le FFER sur les espaces de rencontres, ou les rencontres renouvelés et échanges avec l'UNAF sur la médiation familiale et les espaces de rencontre.

VII. 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.

VIII. MOUVEMENTS DU PERSONNEL

Fiona, après cinq années à la Fédération nous a quitté en Juin pour poursuivre d'autres projets professionnels, sous d'autres cieux. Nous avons pour lui succéder pu recruter Elodie LEROY, qui très vite s'est adaptée aux exigences du poste et apporte un grand dynamisme soutenu par une réelle implication. Malgré toute sa bonne volonté, elle ne pouvait tenir seule l'ensemble des tâches inhérentes à l'activité du siège, aussi avons-nous recruté à mi-temps Isabelle NEVEU, qui peu à peu s'adapte à cette nouvelle mission avec une grande rigueur et un vrai professionnalisme.

Depuis début Janvier, Corélie GUEGAN, nous a rejoint, plus particulièrement sur la question de la recherche-action. Son objectif est de trouver les financements qui pérenniseront son poste. Une partie de son temps est aussi prévu pour soulager, sur certains points, la Secrétaire Générale en particulier sur les questions de formation. Son poste est actuellement financé dans le cadre d'un mi-temps par les remboursements de salaires relatifs à la formation qu'a entrepris Eléonore.

Pour conclure, je voudrais souligner que si 2016 a été intense, 2017 ne devrait pas l'être moins. En effet, cette année sera la dernière de la COG conclue entre l'Etat et la branche Famille. Elle sera donc une année de bilan et d'évaluation et donc une période où nous devons défendre des positions et des propositions afin de permettre à nos adhérents de poursuivre leur activité et de les développer dans les meilleures conditions possibles. Les incertitudes politiques seront un paramètre de plus à intégrer dans un environnement complexe et mouvant. Nous ne pouvons conduire ce travail qu'en lien très étroit avec vous, en étant à votre écoute et en construisant avec vous nos réflexions. Je vous remercie donc pour le temps que vous passez à répondre à nos questions, à compléter nos questionnaires, à participer à nos rencontres pour favoriser une construction dynamique de nos positions et réactions et pour votre mobilisation pour diffuser les conclusions de ces travaux au sein de vos réseaux. C'est le militantisme qui a permis d'introduire et de faire reconnaître la Médiation et les Espaces de



Fédération nationale de la médiation et des espaces familiaux

Rencontres, même si une certaine reconnaissance a facilité l'institutionnalisation de ces pratiques, c'est encore le militantisme qui permet la reconnaissance et la survie de vos services.