



école des parents
et des éducateurs

LORRAINE

RAPPORT D'ACTIVITE 2024

Médiation familiale



03 87 69 04 87



mediation@epe-lorraine.fr



epe-lorraine.fr



1 Rue du Coëtlosquet
57000 Metz

SOMMAIRE

PRESENTATION DE L'EPE LORRAINE	p.3
LE SERVICE DE MEDIATION FAMILIALE	p.5
- Cadre de fonctionnement général - Objectifs / Finalités - Principes d'intervention - Services proposés - Rythme et fréquence proposés - Composition de l'équipe - Coordination et communication - Evaluation	
ACTIVITE GLOBALE EN 2024	p.9
- Indicateurs de suivi - Origine géographique des familles - Composition familiale - Impacts du lieu sur les familles - Travail partenarial	
CONCLUSION ET PERSPECTIVES 2025	p.14

I. PRESENTATION DE L'ECOLE DES PARENTS ET DES EDUCATEURS DE LORRAINE

Au cœur du champ social depuis 1948, l'Ecole des Parents et des Educateurs (EPE) de Lorraine est une association laïque à but non lucratif.

Son activité se développe autour de 3 axes :

- **Le soutien et l'accompagnement à la parentalité, à la jeunesse et à la famille dans le cadre d'une mission d'utilité sociale.** Elle propose donc différents services d'écoute, d'information et d'accompagnement relatifs aux questions relationnelles et d'éducation. Ces services sont destinés aux professionnels de l'action sanitaire et sociale, de l'éducation, ainsi qu'à la population résidant sur le territoire lorrain. Tous les âges de la vie (enfance, jeunesse, âge adulte, vieillesse) sont concernés par les actions mises en place. L'Ecole des Parents et des Educateurs est ainsi en prise directe avec les évolutions sociétales et constitue, en particulier, un observatoire privilégié des groupes familiaux.
- **La défense et la promotion des droits de l'enfant** avec la Maison des Droits de l'Enfant et des jeunes de Moselle, créée fin 2021 à Metz.
- **La formation et l'accompagnement des professionnels des champs de l'éducatif, du social et du médico-social.**

Entre terrain et formation, l'Ecole des Parents et des Educateurs opère le lien entre théorie et pratique professionnelle.

Toutes les actions menées par l'EPE s'inscrivent dans les valeurs fondatrices de l'association, celles de l'Education populaire et du champ du travail social et de la relation d'aide.

Au service du développement de la personne humaine et dans le respect de sa liberté de conscience et de pensée, l'EPE défend :

- Une indépendance politique et confessionnelle,
- Une ouverture à tous sans considération d'origine sociale,
- Le respect des personnes et de leurs différences à tous les âges de la vie, sans modèle familial normatif de référence,
- L'écoute d'autrui,
- La valorisation de la parole en tant qu'expression de soi et outil de communication,
- La facilitation à l'accès à une vie sociale notamment par l'information et la culture.

En outre, l'éthique de l'EPE se fonde sur quelques principes clés :

- Respecter la confidentialité. Les professionnels de l'Ecole des Parents et des Educateurs sont garants du cadre confidentiel de leur intervention (la rupture de la confidentialité relève de la seule obligation légale du devoir de signalement, tel que prévu par le législateur),
- Considérer la personne dans toutes ses dimensions, en référence au paradigme de la complexité (prise en compte de son histoire, de son environnement social, économique et familial),
- Accueillir la parole avec une écoute bienveillante et dénuée de jugement, sans imposer de modèle normatif,
- Proposer un cadre d'échanges favorable à la rencontre de l'autre dans sa singularité,
- Promouvoir l'autonomie et la responsabilité des personnes accueillies,
- Proposer un cadre neutre.

II. LA MEDIATION FAMILIALE : CADRE DE FONCTIONNEMENT GENERAL

La médiation familiale est un processus de résolution des conflits dans le champ de la famille. Elle offre la possibilité d'échanger dans un lieu neutre et confidentiel avec un tiers professionnel, pour essayer de trouver des solutions mutuellement acceptables et aller vers une situation plus apaisée.

La médiation familiale est une démarche libre et volontaire qui peut se dérouler avant, pendant, après, ou en dehors d'une procédure judiciaire.

Le médiateur familial est un professionnel diplômé d'état. C'est un tiers indépendant des services sociaux et de la justice, neutre et impartial. Il accompagne les personnes afin qu'elles élaborent elles-mêmes des solutions acceptables (il n'a aucun pouvoir de décision).

Le déroulement : les parties sont reçues en entretien d'information préalable à la médiation familiale, et peuvent être reçues conjointement ou séparément. Le nombre de séances de médiation varie selon la situation et les sujets à aborder (généralement 1 à 6 séances d'1h30 environ).

Le coût : L'entretien d'information est gratuit, le service étant en partie financé par la CAF de la Moselle, le Conseil Départemental de la Moselle, la MSA et le ministère de la Justice. Le coût des séances suivantes est calculé selon un barème établi par la CNAF en fonction des revenus de chaque participant (de 2€ à 131€ au maximum).

A qui s'adresse-t'elle :

- Aux personnes mariées, pacsées, en concubinage, séparées ou en instance de séparation ou de divorce, et qui souhaitent trouver des accords amiables sur les modalités d'organisation de la vie familiale après une séparation. Ces accords peuvent être homologués auprès du Juge aux Affaires Familiales.
- Aux parents qui ne voient plus, ou rarement, leurs enfants à la suite d'une séparation ou d'un divorce.
- Aux grands-parents privés de contact avec leurs petits-enfants.
- Aux adolescents ou jeunes adultes en rupture familiale.
- Aux fratries dans le cadre d'un conflit familial.
- Aux enfants dans le cadre d'une réflexion concernant un parent vieillissant, ou dans le cadre d'une succession.

⇒ Objectifs - Finalités

Le service de médiation est un lieu de parole et d'écoute, indépendant, confidentiel et neutre, où peuvent être abordées, entre autres, toutes les questions organisationnelles, relationnelles ou matérielles liées à un conflit familial, et pour trouver ou retrouver une communication sereine, dans l'intérêt des enfants en commun.

Les objectifs généraux sont :

1. Améliorer la communication entre les membres de la famille
2. Prévenir ou résoudre les conflits de manière amiable
3. Permettre une prise de décisions communes et équilibrées concernant des enjeux familiaux (garde des enfants, convention parentale, partage des biens...)
4. Soutenir les membres de la famille dans la construction ou reconstruction de liens plus harmonieux et durables
5. Promouvoir l'autonomie des personnes dans la gestion d'éventuels conflits futurs.

⇒ Principes d'intervention

L'entretien d'information : Il sert à la fois à expliquer le processus et le cadre de la médiation à chaque participant, à évaluer la pertinence d'une mise en place de médiation (au besoin, proposition de réorientation), et réaliser un premier état des lieux des besoins et demandes de chacun.

Les séances de médiation : en moyenne, 2 à 6 séances sont nécessaires. Elles sont d'une durée d'une heure trente et espacées en moyenne d'une quinzaine de jours, en fonction des situations. L'objectif premier étant de rétablir un mode de communication plus adapté, l'utilisation de techniques spécifiques est nécessaire au médiateur familial (écoute active, reformulation, redistribution de la parole, utilisation d'outils visuels si nécessaire...) Des thématiques spécifiques peuvent être proposées d'un entretien à l'autre (le nœud du conflit, les besoins de l'enfant, réflexion commune autour du mode de garde, planning parental, l'organisation financière...)

Les accords : les accords peuvent être oraux, écrits, partiels ou totaux, en fonction de la situation et de la capacité des personnes à travailler au-delà du conflit qui les a conduits en médiation). Un point sur les accords trouvés est réalisé par le médiateur familial et transmis aux médiés, afin de leur permettre de poursuivre leur processus de réflexion en dehors des séances, et pour marquer visuellement les progrès réalisés par chacun. Ils concrétisent les efforts fournis par chacun pour dépasser le conflit qui les anime.

Les modalités de fonctionnement sont réglementées par le cahier des charges établi par la CNAF, et dont les services de médiation se soumettent dans l'accompagnement des familles.

II. LE SERVICE DE MEDIATION FAMILIALE DE L'EPE LORRAINE



⇒ Modalités d'intervention

Différentes modalités d'intervention sont possibles :

- Médiation familiale conventionnelle : sollicitée par les familles spontanément
- Médiation ordonnée : sollicitée par les JAF, JE, cour d'appel
- Injonction d'information : ordonnance du tribunal de réaliser à minima un entretien d'information préalable

Le service a également une mission d'information et de promotion de la médiation familiale, par le biais d'informations collectives (à la Maison des parents 2 à 3 fois par an), via la newsletter de l'EPE, des rendez-vous avec les partenaires et du site internet de l'association.

⇒ Rythme et fréquence proposés

Le service est habituellement ouvert les mardis (14-18h), mercredis (10h-16h) et jeudis (9h-18h).

Néanmoins, si les circonstances le demandent, le service peut s'adapter aux besoins et disponibilités des familles et proposer d'autres créneaux que ceux précités.

Les séances de médiation familiale (généralement, de 2 à 6 séances sont nécessaires), sont des entretiens communs d'une durée moyenne d'1h30, espacés en moyenne de 2 à 3 semaines.

⇒ Territoire d'intervention

Le service s'adresse à toutes les familles du département et plus spécifiquement aux personnes résidant sur la métropole de Metz.

En outre, la médiatrice peut également recevoir des familles au sein de la Maison de la parentalité de Boulay (rendez-vous organisés sur demande).

Le service de médiation de Metz dispose d'un bureau respectant la confidentialité ainsi qu'une salle d'attente au sein des locaux de l'EPE à la Maison des associations située au centre-ville de Metz.

⇒ Composition de l'équipe

Une médiatrice, titulaire du Diplôme d'Etat de Médiateur Familial (DEMF) intervient à hauteur de 0.5 ETP sur le service.

Le service est coordonné par la responsable du pôle de soutien à la parentalité et à la famille de l'EPE Lorraine avec l'appui de la direction. Un temps de secrétariat est également affecté spécifiquement au service.

⇒ Evaluation

L'évaluation repose sur une approche quantitative et qualitative

→ **Evaluation quantitative :**

L'évaluation quantitative s'appuie sur le recueil d'indicateurs de suivi, de résultat et d'impact, parmi lesquels :

- Type d'entretiens (couple, famille ou individuel) ...
- Nombre de médiation et nombre d'entretiens
- Nombre d'entretiens d'information préalable
- Type de médiation (conventionnelles, ordonnées...)
- Durée de la médiation (durée dans le temps et nombre de séances par médiation)
- Typologie de public (lieu d'habitation, situation sociale, âge, situation familiale, genre...)
- Nombre d'accords consécutifs à la médiation

→ **Evaluation qualitative :**

- Besoins exprimés (organisation de la séparation, convention parentale, communication, ...)
- Prescription et orientation des partenaires (Associations, professionnel·les du soin, travailleurs sociaux, etc.)

- Impacts des consultations (apaisement de la situation, accords partiels ou totaux, élaboration de nouvelles pistes de solutions...)
- Observations et analyse de la médiation
- ...

L'ensemble des rapports et bilans produit veille à garantir l'anonymat des bénéficiaires. Les indicateurs peuvent ainsi être adaptés au regard de la configuration territoriale.

III. ACTIVITE GLOBALE EN 2024

Le service de médiation familiale est ouvert deux jours et demi chaque semaine, les mardis (14-18h), mercredis (10h-16h) et jeudis (9h-18h).

En 2024, le service a été suspendu ses activités durant les deux mois d'été, suite à la démission de notre médiatrice familiale. Le recrutement de la nouvelle professionnelle est effectif depuis le 3 septembre (contrat CDI à temps partiel).

⇒ Chiffres clés

L'année 2024 met en exergue une fréquentation soutenue du service :

- ❖ Entretiens d'information réalisés en 2024 : **182**
- ❖ Entretiens de médiation familiale : **93**
- ❖ Médiation réalisées et clôturées en 2024 : **36** (contre 38 en 2023)
- ❖ De plus, **12** dossiers de médiation ouverts en 2025 se poursuivent en 2025.
- ❖ Médiations conventionnelles et médiations ordonnées :

Sur ces **48** médiations, **10** médiations ordonnées ont été réalisées ou sont en cours de réalisation, **38** étaient des médiations conventionnelles. Également **2** injonctions d'informations ont été demandées par le Juge aux Affaires familiales.

Parmi ces médiations, **16** d'entre elles ont abouti à la rédaction d'accords écrits, **3** à des accords oraux, et **1** à un apaisement de la situation sans accords.

55,5% des médiations terminées en 2024 ont abouti à une résolution durable du conflit qui opposait les parties.

Ainsi, nous avons pu noter une hausse significative des mesures de médiation ordonnées, **(10 en 2024 contre 1 en 2023)**, ce qui témoigne de la confiance accordée par les professionnel·le·s du droit au service de médiation familiale, et de la volonté de ces derniers de soutenir les modes de résolutions amiables des conflits.

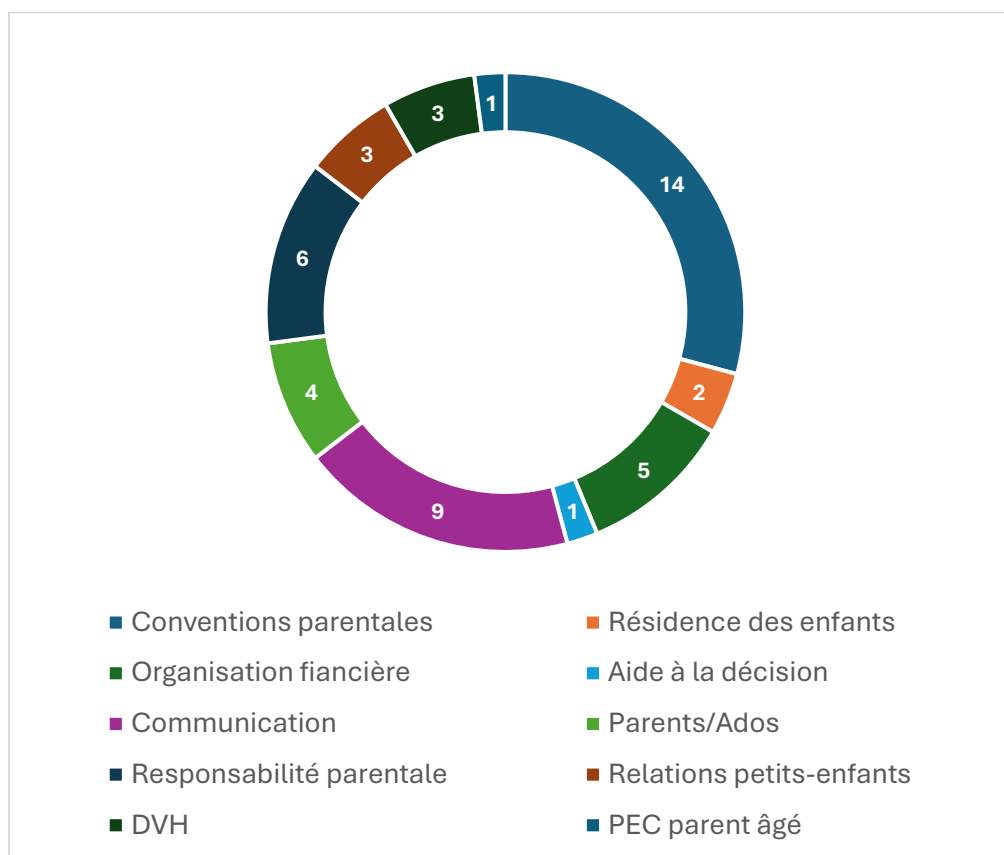
La demande de médiation demeure forte, et le service a eu une activité soutenue durant cette année 2024. Si toutes les tentatives n'aboutissent pas (refus d'une des parties, ou situation qui ne réunit pas les conditions nécessaires à une médiation), nous constatons tout de même que les modes de résolution amiables des conflits sont de mieux en mieux identifiés par le public et répondent à un besoin de la population du territoire.

⇒ Origine géographique des familles

<u>Communauté de commune</u>	<u>Nombre de bénéficiaires</u>
METZ METROPOLE	39
ARC MOSELLAN	2
TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE	1
RIVES DE MOSELLE	5
WARNDT	1
PAYS DE FAYENCE	1
EUROMETROPOLE STRASBOURG	1
DISTRICT URBAIN DE FAULQUEMONT	1
BASSIN de PONT-A-MOUSSON	1
PAYS DE L'ORNE	4
PAYS DE PANGE	1
CŒUR DU PAYS HAUT	2

DU SAULNOIS	1
SUD MESSIN	1
THIONVILLE PORTES DE FRANCE	3
MAD ET MOSELLE	1
SAINT AVOLD SYNERGIE	2
SARREGUEMINES CONFLUENCES	1
DE L'ALBE ET DES LACS	1
BOUZONVILLOIS	1
TOULON PROVENCE MEDIT.	1

⇒ Nature des demandes exprimées



*DVH : droit de visite et d'hébergement

Cette année, la part la plus significative des médiations concerne les difficultés de communication et la rédaction de conventions parentales.

⇒ Durée des médiations

En moyenne, près de **90%** des médiations se sont déroulées sur une durée de **moins de 3 mois**, pour une moyenne comprise entre **2 et 3** entretiens chacune.

⇒ Impacts du service sur les familles

Le service de médiation familiale permet de répondre aux besoins des familles en fonction des demandes exprimées.

Il tente de restaurer la communication dans le cadre d'une conflictualité ou d'une rupture relationnelle au sein de la sphère familiale.

La médiation permet un apaisement des situations et replace les individus au centre d'une démarche autonome et active, dans la résolution des problèmes et dans une dynamique de changement, à court comme sur le long terme.

Pour certaines familles, la médiation peut répondre à des questionnements plus juridiques, organisationnels, ou des demandes spécifiques liées à leur situation sans nécessairement passer par la voie judiciaire.

⇒ Travail partenarial

Le service de médiation familiale est soutenu financièrement par la CAF et le CD de Moselle, l'Eurométropole de Metz, le tribunal de grande instance de Metz ainsi que la MSA.

Nous participons aux différentes instances organisées par nos financeurs (réunions annuelles avec la CAF, le TGI...), ce qui nous permet une transmission des évolutions dans les attentes et dans les actualités de chacun.

D'une façon générale, le travail en réseau avec les acteurs du territoire facilite le diagnostic partagé des besoins des familles, la promotion de notre service de médiation familiale, et permet des analyses croisées sur les situations.

Les séances d'APP auxquelles participent la médiatrice familiale sont mutualisées avec les médiateurs des autres services de médiation du département. Les séances d'APP à raison de 30h par an et animées par une superviseuse extérieure offrent une plus-value

dans l'élaboration des situations rencontrées et permet un partage d'expériences professionnelles sur les difficultés ou questionnements présents chez les médiateurs.

Des projets communs peuvent être initiés dans le cadre de la promotion et l'information transmise à des équipes de secteurs spécifiques (CRIP, services éducatifs, travailleurs sociaux...).

Le service de médiation familiale de l'EPE Lorraine est connu, reconnu et identifié par de nombreux partenaires et membres de notre réseau. De nombreux usagers ont été orientés vers notre service par des membres de notre réseau. Notre site internet permet également de proposer un guide des démarches à entreprendre.

Enfin, l'EPE Lorraine est adhérente à la Fédération Nationale de la Médiation et des Espaces Familiaux avec pour objectif une veille ainsi sur les actualités relatives à la médiation familiale et un partage d'expériences professionnelles au niveau national.

Nous participons également à des « CAF'EPE médiation familiale » organisés par la Fédération Nationale des Ecoles des Parents et des Educateurs, afin d'échanger avec les services de médiation familiale sur les pratiques quotidiennes, les évolutions du cadre de fonctionnement, ou encore les difficultés rencontrées sur les situations familiales reçues.

IV. Conclusion et perspectives 2025 :

Nous notons ces dernières années une augmentation progressive de l'activité de notre service de médiation familial. La hausse des médiations ordonnées est particulièrement marquée cette année.

Le service atteint les objectifs visés de façon quantitative comme qualitative. Le service de médiation familiale de l'EPE Lorraine bénéficie d'une bonne visibilité de la part des familles et des partenaires du territoire. La diversité de l'offre de services de l'EPE facilite également le repérage et l'orientation du public vers les dispositifs les plus adaptés (médiation, maison des parents, EVARS, partenaires, etc.)

Nous poursuivrons en 2025 la dynamique engagée depuis 2 ans en matière de promotion et de communication.

Nous poursuivons enfin notre travail d'évolution des outils (tableau de bord, etc.) afin de produire des indicateurs qui nous permettront une analyse plus fine de l'activité du service.

Médiation familiale

La médiation familiale est un temps d'écoute, d'échanges et de négociation dans les conflits familiaux.

Elle a pour finalité **d'apaiser les tensions et de restaurer un lien familial fragilisé.**



La médiation familiale bénéficie du soutien financier de



03 87 69 04 87



mediation@epe-lorraine.fr



epe-lorraine.fr



1 Rue du Coëtlosquet
57000 Metz