



ANNEXE 1

Rapport d'activité 2023 du service de médiation familiale et de conseil individuel et familial Espace Rencontre

**Caisse de Prévoyance Social de Saint-Pierre et Miquelon /
Espace Médiation-EPE35**

Novembre 2023

Rappel du contexte

L'association Espace Médiation-EPE 35 de Rennes est signataire d'une convention avec la CPS de Saint Pierre et Miquelon depuis le 1^{er} janvier 2019 et propose, dans ce cadre, des prestations de service « Médiation familiale », « Conseil Individuel et Familial » et « Espace rencontre parents-enfants ».

Cette convention est arrivée à terme le 31 décembre 2021. L'association s'est positionnée sur le nouvel appel à projets et a été retenue pour une période de trois ans. Outre les motivations exprimées dans la réponse à celui-ci, il apparaît clairement que le processus de déploiement sur les territoires de l'archipel des dispositifs liés à la médiation familiale et au conseil individuel et familial se dessine de manière cohérente.

En 2021, l'association Espace Médiation-EPE35 a rejoint le réseau de l'Ecole des Parents et des Educateurs. Ce conventionnement avec la Fédération Nationale de l'Ecole des Parents et des Educateurs s'inscrit sur le déploiement d'activités liées au soutien à la parentalité par l'équipe de l'association.

L'inscription de ces nouvelles missions dans un ensemble plus global d'accompagnement des familles contribue naturellement à proposer un accompagnement inscrit dans une réelle démarche de qualité.

Les actions d'accompagnement sur l'archipel est assurée par une médiatrice familiale diplômée d'Etat salariée du service Espace Médiation avec un temps dédié sur la mission à hauteur de 0.30 etp. Ce temps de travail se répartit entre du temps de présence sur l'archipel, sous forme de missions, et du temps de travail à distance en direction des professionnels et des usagers.

Dans la continuité de l'organisation mise en œuvre depuis 2021, 5 missions de 10 jours ont été réalisées en 2023.

Objectifs 2023 :

L'association Espace Médiation-EPE 35 et le service d'action sociale de la CPS continuent à décliner les différentes actions en vue de poursuivre le déploiement de la médiation familiale et du conseil individuel et familial, tout en s'inscrivant dans les priorités d'intervention repérées par les professionnels de l'action sociale.

Ces actions se déclinent ainsi :

- Poursuivre le déploiement de la médiation familiale sur l'archipel
- Poursuivre le développement des actions en directions des élèves de terminale qui s'apprêtent à partir aux études ou à entrer sur le marché du travail
- L'accompagnement des professionnels
- Le renforcement partenarial
- Développer la collaboration entre la CPS et l'association Espace Médiation- EPE 35 dans le domaine du soutien à la parentalité

Pour ce faire, depuis octobre 2020, Naïg Baudry, Médiatrice Familiale diplômée d'Etat, professionnelle au sein de l'association « Espace Médiation » est mandatée pour assurer en lien avec la direction de l'association, le déploiement de l'ensemble de ces actions.

Outre les compétences et l'expérience de la professionnelle, cette dernière est accompagnée dans le cadre d'analyse de pratique dédiée à ses interventions et continue à se former régulièrement. Madame Baudry a travaillé sur la notion et le déploiement du Conseil Individuel et Familial.

I /Activité réalisée en 2023*

**Les chiffres utilisés ici couvrent la période du 1^{er} octobre 2022 au 30 septembre 2023*

L'activité en 2023 a continué à se développer, avec 26 nouvelles demandes cette année (contre 25 l'an passé).

Sur l'exercice précédent, il avait été noté un équilibre entre les demandes de médiation et les demandes de Conseil Individuel. Sur cette dernière année, les demandes de médiation ont nettement augmenté (elles sont passées de 12 à 17) alors que les accompagnements individuels ont baissé (de 13 à 9).

Les accompagnements individuels sont en moyenne plus longs que les accompagnements en médiation, ce qui implique que la répartition entre le nombre de rendez-vous entre la médiation et le Conseil Individuel et Familial est presque équilibrée.

Voici quelques chiffres qui mettent en lumière cette évolution entre 2021/2022 et 2022/2023 :

	2022/2023	2021 / 2022
Nouvelles demandes de médiation	17	12
Information à la médiation	31	19
Séances de médiation	23	26
Nouvelles demandes CIF	9	13
Infos CIF	8	8
Séances CIF	38	35
TOTAL	100	88
Dont visioconférence	19	17

Sur 2023, les 17 nouvelles demandes de médiation se répartissent comme suit :

- 3 parents-adolescents
- 5 médiations conjugales
- 5 médiations parents séparés
- 4 médiations intergénérationnelles

2 médiations sont des médiations judiciaires.

2 médiations engagées sur l'exercice 2021/2022 se sont poursuivies sur cette convention.

Il est intéressant de noter une réelle diversité dans les demandes de médiation, très représentative de la spécificité du territoire. En effet, en Métropole, 90 % des médiations sont des médiations en lien avec le divorce et la séparation.

En ce qui concerne les demandes de Conseil Individuel et Familial, on notera 5 poursuites de la précédente convention et 9 nouvelles demandes.

Plusieurs accompagnements se sont mis en place suite à une demande de médiation qui n'a pas abouti, ou dans la continuité d'une médiation qui s'est clôturée mais à l'issue de laquelle une des deux personnes a exprimé le souhait de continuer à être accompagnée.

Sur les 100 RDV réalisés sur la période, 19 ont eu lieu à distance, soient 19 %.

L'augmentation de l'activité est donc de + 12 % entre les deux périodes.

Observations et constats :

Le niveau d'activité semble indiquer que le dispositif s'inscrit dans le paysage, qu'il est bien repéré par les différents acteurs et répond à des besoins du territoire. Le développement sur Miquelon, significatif en 2022, s'est poursuivi sur 2023.

L'accès facilité à la médiatrice familiale de manière continue est un levier apprécié et qui permet de répondre de façon satisfaisante aux besoins. La proposition de l'activité en visioconférence reste exactement la même que l'année passée (19%). Elle est principalement utilisée pour les entretiens d'informations préalables à une mission, les médiations où l'une des personnes n'est pas sur le territoire et les accompagnements individuels.

Le recours à un travail en visioconférence en cours de processus de médiation familial est peu sollicité par les personnes, qui préfèrent souvent les séances en présentiel.

Contrairement aux années précédentes, où la plupart des personnes qui venaient vers le service étaient « orientées » par des partenaires, nous avons constaté cette année une augmentation significative des demandes de familles non suivies par ailleurs, le « bouche-à-oreille » et l'information grand public commençant à porter leurs fruits.

La pertinence de faire intervenir une professionnelle extérieure à l'archipel, garantissant un accueil confidentiel et neutre, n'est plus à démontrer. Il apparaît clairement que cela est facilitant pour les usagers de l'archipel.

Le cadre déontologique et les outils de la médiation, l'approche systémique ainsi que la posture spécifique du tiers médiateur permet de répondre aux besoins repérés sur l'archipel, tant dans le cadre de mise en place de processus de médiations que pour des prestations de conseil individuel et familial.

Le partenariat renforcé entre les professionnelles de la CPS et la professionnelle d'Espace Médiation démontre un réel gain d'efficacité.

La poursuite des réunions à distance avec le service d'action sociale permet d'échanger sur les missions à venir, les projets en cours, les modifications à apporter sur la communication... Ce lien régulier concourt ainsi à la qualité du service dans sa globalité.

II/ Actions partenariales :

Sur cette année 2023, 17 nouveaux partenaires ont été rencontrés (10 nouvelles structures et 7 personnes de structures connues mais qui viennent d'arriver sur leurs fonctions).

Par ailleurs, une attention particulière est apportée aux relations avec les partenaires rencontrés les années précédentes par les professionnelles du service d'action sociale et la médiatrice elle-même.

Outre une présentation des dispositifs de médiation familiale et du Conseil Individuel et Familial, ces rencontres restent l'occasion d'identifier les complémentarités intéressantes entre les différents services. Et ce, que ce soit au niveau du soin, de la justice ou de l'éducation.

Comme cela avait été noté l'an dernier, la sensibilisation auprès du public jeune est ressortie comme une préoccupation certaine d'un grand nombre d'acteurs de l'archipel.

Le développement de partenariats avec les professionnels de l'éducation nationale avait été identifiée comme une priorité pour 2022 et s'est poursuivie sur l'année 2023. Ceci a pu se traduire par différentes actions :

- Renouvellement de la convention avec les services de l'Education Nationale pour l'année scolaire 2022-2023
- Poursuite des ateliers « Arbre de Vie » auprès de l'ensemble des élèves de terminale dans le cadre du projet « Les finissants s'envolent ». (La fiche action et la fiche bilan de ces ateliers sont joints en annexe.)
- Présence du service d'action sociale de la CPS et de la médiatrice familiale au forum des étudiants organisé en avril 2023
- Organisation commune avec le service jeunesse de la Collectivité Territoriale d'un café des parents en lien avec le départ aux études des jeunes (avril 2023)

En outre, deux nouvelles soirées d'échange ont également été mises en place avec les assistantes maternelles de Miquelon, répondant à des besoins identifiés par le Relais d'Assistant(s) Maternel(s) Parents Enfants (RAMPE) et confirmés par ces dernières lors d'un échange en visioconférence organisé en 2021. Ces professionnelles ont peu d'occasions de se rencontrer pour échanger sur leurs pratiques et ont donc accueilli très favorablement la proposition de se retrouver autour d'un repas pour faire plus ample connaissance et échanger sur leurs expériences respectives.

Au-delà de la promotion de l'activité du service, certaines rencontres partenariales ont également permis d'envisager des perspectives de collaboration plus approfondies. C'est notamment le cas avec les équipes de l'association Vivre Ensemble (SESSAD et ESAT), ainsi que les équipes de Restons chez Nous sur St-Pierre et sur Miquelon. Des idées ont été évoquées, des projets pourraient émerger.

III/ Promotion et Communication :

Le plan de communication mis en place courant 2021 a permis d'inscrire les actions de promotion et de communication dans une stratégie globale et continue. Cela a ainsi contribué à renforcer l'information sur le dispositif, tant au niveau des professionnels prescripteurs que du grand public.

Cela se traduit comme suit :

- Un mail est envoyé à l'ensemble des partenaires rencontrés depuis 2019 (plus de 70 à ce jour), 10 jours avant chaque mission, avec communication du flyer en format numérique
- Le flyer en version papier continue à être distribué sur l'archipel lors de réunions ou rencontres partenariales.
- Les missions de médiation et actions spécifiques font systématiquement l'objet d'une communication sur les sites internet d'Espace Médiation et de cheznoo.net ainsi que sur les pages des réseaux sociaux de la CPS et d'Espace Médiation, et souvent relayés sur les pages des partenaires (mairie de Miquelon notamment).

Par ailleurs, des interventions médiatiques ponctuelles ont été réalisées afin de développer la communication auprès du grand public :

- Deux reportages TV au journal de 20 heures
- Deux interviews radio

En outre, l'ensemble des actions partenariales réalisées sur la période, notamment les interventions en milieu scolaire et le forum des étudiants ont été l'occasion de présenter le dispositif de médiation familiale et de distribuer affiches et flyers aux différentes personnes présentes (enseignants, élèves, personnels administratifs etc.)

La permanence de ces actions de promotion contribue à la montée en activité des différents dispositifs.

IV/ Perspectives d'évolution 2023-2024

- Déployer une formation dispensée par la FENAMEF (Fédération Nationale de la Médiation et des Espaces Familiaux) à destination des agents du service d'action sociale de la CPS dans le but d'actualiser leurs connaissances et compétences en lien avec la médiation familiale et le service d'Espace rencontre parents-enfants (référentiels nationaux)
- Organiser et animer une journée d'étude interprofessionnelle sur le thème de la médiation familiale et du soutien à la parentalité en partenariat avec la FENAMEF et l'association Espace Médiation-EPE35
- Participer activement au projet global « Accompagnement au départ » piloté par le service Jeunesse de la Collectivité Territoriale et inscrire à l'intérieur de ce projet le développement des actions en direction des élèves de terminale qui s'apprêtent à partir aux études ou à entrer sur le marché du travail
- Organiser et animer des réunions d'information collectives auprès des parents d'enfants, d'adolescents et d'adultes en situation de handicap (en collaboration avec l'association Vivre ensemble)
- Poursuivre le partenariat avec la Justice en lien avec l'évolution des politiques publiques, et notamment la sortie du décret d'application du 2 octobre sur la mise en œuvre de la médiation familiale dans le champ de la protection de l'enfance.
- Continuer la promotion du service de médiation familiale et de conseil individuel ou familial sur l'archipel
- Consolider le partenariat entre le CPS et l'association Espace Médiation- EPE 35 dans le domaine du soutien à la parentalité.