

Diversité des statuts et des
pratiques :
quel avenir pour le métier
de médiateur familial ?

Journée nationale d'étude

Avignon

4 février 2011

APMF, Association Pour la Médiation Familiale,
11 rue Beccaria, - 75012 Paris.

Tél. : 01 43 40 29 32, Fax : 01 43 40 30 09.

Courriel : contact@apmf.fr – Site web : <http://www.apmf.fr>

Présidente, Directrice de la publication : Audrey Ringot

Comité de rédaction

Rédacteur en chef : Armand de SOTO

Commandes de Publications

Contacter l'APMF, Sylvie Farnane

Tél. : 01 43 40 29 32, Fax : 01 43 40 30 09. Courriel :
contact@apmf.fr

Impression : MAILEDIT. Mise en pages : Organno.

Sommaire

OUVERTURE DE LA JOURNÉE D'ÉTUDE : ALLOCUTIONS.....5

Audrey RINGOT, Présidente de l'APMF	5
Armand de SOTO, Délégué régional APMF PACA Corse ..	8
Anne-Marie JOUFFROY, Maire adjoint représentant Marie-Josée ROIG, Député-maire d'Avignon, Présidente de la communauté d'agglomération du grand Avignon	12
Christine LAGRANGE, Vice-présidente représentant Michel VAUZELLE, député, Président de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	15
Marianne SOUQUET, Déléguée suppléante Région APMF PACA & Corse	17

REGARD SUR L'ÉVOLUTION DU MÉTIER DE MÉDIATEUR

FAMILIAL.....23

Monique SASSIER	23
<i>Débat avec la salle</i>	41

REGARDS EXTÉRIEURS53

Modérateur : Pierre GRAND	53
<i>La mission du médiateur : entre logique institutionnelle et éthique professionnelle</i>	55
Jean-Marc GHITTI	55
<i>Dynamique et évolution des groupes professionnels</i>	65
Sophie DIVAY.....	65
<i>Échange avec la salle</i>	77

PROPOSITIONS DE L'APMF SUR LE STATUT DE MÉDIATEUR

FAMILIAL87

<i>Travaux de la Commission « Statuts et rémunération »</i>	87
Rapporteur : Bénédicte DEFOSSEZ,	87

**REGARD DES MÉDIATEURS FAMILIAUX SUR LEURS STATUTS
ET PRATIQUES.....95**

Résultats de l'enquête réalisée auprès des médiateurs familiaux 95

Rapporteur : Marie-Hélène BELLUCCI95

**REGARD DES MÉDIATEURS FAMILIAUX SUR L'AVENIR DE
LEUR MÉTIER.....112**

Cercles de réflexion112

SYNTHÈSE DE LA JOURNÉE121

Jacques FAGET121

ORGANISATION DE LA JOURNÉE136

ANNEXE137

Ouverture de la journée d'étude : Allocutions

Audrey RINGOT, Présidente de l'APMF

Au nom de l'APMF, je vous salue et je vous remercie de votre présence et déjà de votre engagement à participer à la réflexion proposée.

Je voudrais en premier lieu rendre hommage au travail important réalisé depuis plusieurs mois par la Région PACA CORSE, un travail à la fois de logistique et de réflexion pour cette journée nationale d'étude.

Je vous remercie, Mme Anne-Marie JOUFFROY, adjointe au Maire qui représente Mme Marie-Josée ROIG, Député, Maire qui nous accueille dans cette belle ville d'Avignon et aussi de votre engagement à soutenir la médiation familiale. Je vous remercie Mme Christine LAGRANGE, vice-présidente du Conseil Régional pour votre soutien ; vous représentez aujourd'hui M. Michel VAUZELLE et, par lui, la région PACA aussi.

En 2010, l'APMF a décidé de proposer à ses adhérents et à ses partenaires des journées nationales d'études. Celle-ci est la troisième. A Arras, la commission médiation familiale et relation avec la justice nous proposait une réflexion sur les enjeux de l'information sur la médiation familiale dans le contexte judiciaire. Les actes de cette journée sont terminés. Les participants de toutes les journées et les adhérents de l'APMF recevront les actes de la journée d'Arras prochainement. En Avignon, aujourd'hui, il s'agit de nous

interroger sur la diversité des statuts et des pratiques de médiation familiale, pour continuer de construire et de faire valoir la richesse d'une identité aux multiples facettes.

Ces temps de rencontre, de constat, d'échange, de réflexion et d'élaboration au niveau national répondent à plusieurs objectifs : permettre un débat interne, réfléchir aux enjeux de la clinique en confrontant nos pratiques, affirmer notre existence et notre réflexion à l'échelle nationale, nous donner les moyens de poursuivre la réflexion et le débat.

L'enjeu de ces travaux, c'est la capacité pour l'APMF à élaborer un positionnement politique, référer à une pratique éthique, l'objectif et la lisibilité à l'interne comme à l'externe de notre positionnement.

Ainsi nous sommes tous invités aujourd'hui au débat. Un débat est constructif parce qu'il a trois fonctions. Il doit nous inviter à l'expression, permettre la confrontation des idées et favoriser l'émergence des perspectives.

Il y a quelques années maintenant, l'APMF s'est clairement positionnée pour la professionnalisation de la pratique de la médiation familiale, notamment en participant activement aux travaux du Conseil National Consultatif de la Médiation Familiale, en décidant de s'engager dans la voie d'une formation qualifiante validée par un Diplôme d'État, de solliciter les pouvoirs publics pour obtenir un financement, de participer aux travaux des instances nationales qui sont aussi des prescripteurs et des financeurs.

Nous avons atteints ces objectifs, nous y avons gagné en reconnaissance. En tant que professionnels, nous avons permis à la médiation familiale d'être reconnue comme un espace utile et nécessaire à l'organisation ou à la réorganisation responsable des relations familiales ; nous pouvons nous en réjouir. En même temps nous mesurons parfois douloureusement les conséquences de ce choix. Diversité des

statuts et des pratiques, quel avenir pour le métier de médiateur familial ?

Y-aurait-il une médiation familiale contrainte par des enjeux qui nous obligent au-delà de ces fondements et de ces principes et à côté une médiation familiale qui correspondrait encore aux fondements éthiques et qui ont prévalu à sa définition. Le risque, nous l'avons identifié depuis quelques temps, serait une offre de médiation à deux vitesses. L'APMF refuse de s'y résigner parce qu'elle a élaboré dès 1990 un code de déontologie et parce qu'elle défend une pratique éthique de la médiation familiale ; elle propose aussi une conception politique de relation entre les hommes, de relations entre les hommes et les femmes.

Liberté Égalité Fraternité, pour les médiateurs familiaux, se décline à la fois sur un plan clinique et à un niveau politique. La démocratie naît de l'altérité et de l'engagement responsable. Alors que la diversité des pratiques enrichit les débats et que leur conceptualisation permet une réflexion constante, la diversité de nos statuts pourrait-elle être un frein au développement de la médiation familiale ? Notre identité professionnelle est fondée sur nos compétences, non sur nos statuts ; il s'agit d'en revendiquer la diversité, parce qu'elle accompagne le développement de la médiation familiale. Comment pouvons-nous collectivement et diversement continuer d'exister de créer et de résister ?

Engageons-nous pour que cette journée nous porte plus loin encore dans la richesse de nos différences.

Armand de SOTO, Délégué régional

APMF PACA Corse

Juste quelques mots pour resituer cette journée nationale organisée par notre région sous l'égide de l'APMF nationale.

Dans les intentions qui sont les nôtres en décidant de nous engager comme délégué régional de l'APMF, deux lignes importantes nous animent pour notre mandat qui viendra à son terme l'année prochaine durant laquelle de nouvelles élections seront organisées.

La première est de rendre une dimension régionale à notre délégation qui a tendance à plutôt se restreindre à une action départementale et en particulier sur le secteur Buco Rhodanien (Marseille, Aix en Provence en particulier). Bien qu'excusée, par un secteur très vaste (il n'y a pas encore de station de métro qui relie la gare Saint Charles de Marseille au port de Bastia en Corse), nous tentons pourtant de développer des actions dans les autres départements.

Pour la deuxième fois nous sommes accueillis dans le Vaucluse en Avignon grâce au concours des équipes de la mairie que je remercie. La première fois, le 18 novembre 2009, nous avons organisé une rencontre régionale sur le thème de la résidence en alternance et la médiation familiale et aujourd'hui sur le thème des statuts et des pratiques.

Si le choix d'Avignon est stratégique par son implantation géographique et sa facilité d'accès, nous sommes en quelque sorte à l'entrée de notre région (les Marseillais, d'ailleurs, disent qu'après avoir dépassé Avignon nous sommes dans le nord). Nous espérons organiser durant cette année 2011 d'autres manifestations comme celle-ci, dans d'autres lieux

mythiques de notre région, qui offre un art de vivre incomparable, une destination de soleil, de festivals, de richesses culturelles, dans une variété de territoires comprenant - littoral, campagne, montagne, villes - et des vecteurs d'images : Méditerranée, Provence, Alpes, Nice, Marseille, Cannes, Aix-en-Provence, Saint-Tropez, Verdon et d'autres encore parmi les plus beaux sites de France et bien sûr Avignon, notre hôte.

Mais notre région ce sont aussi les espaces préservés. Ils sont particulièrement nombreux : 3 parcs nationaux (Écrins, Mercantour et Port-Cros), 5 parcs naturels régionaux (Camargue, Luberon, Verdon, Queyras et Alpilles) ou encore la Réserve Géologique de Haute Provence et les massifs de l'Estérel, du Ventoux, de la Sainte-Baume, de la Sainte Victoire... sans oublier la Corse qu'on ne présente plus.

Après vous avoir fait voyager un peu, je reviens à mon propos qui est notre volonté d'organiser dans notre région d'autres rendez-vous comme celui-ci et même s'ils n'auront qu'une audience régionale, nous ne manquerons pas de vous y convier.

Je parlais de deux lignes au début de mon intervention. La deuxième est ce qui nous a amené à vous proposer le thème de cette journée. Nous sommes une des régions pour ne pas dire la région qui possède le plus de médiateurs familiaux et de services de médiation familiale au mètre carré, en particulier dans le département des Bouches du Rhône. Cela nous donne une responsabilité particulière en tant que représentant de l'APMF. Nous avons souvent les témoignages de médiateurs familiaux diplômés d'État devant accepter de travailler pour des salaires indignes de notre niveau de formation et de compétence avec de plus en plus de pression sur le respect de leur éthique, opérée ci et là par les promoteurs de notre action.

Beaucoup de médiateurs familiaux témoignent aussi de leur difficulté à trouver un emploi. En ce sens nous trouvons là, la difficulté à faire entrer la médiation familiale (alors que la loi le prévoit) dans d'autres champs que la séparation/divorce. Pour ma part, j'ai toujours cherché dans mon expérience professionnelle de médiateur familial à m'ouvrir à d'autres champs comme je l'évoque dans mon livre¹. C'est donc sur ces axes d'ouverture que nous continuerons notre action régionale et que nous donnerons rendez-vous aux médiateurs familiaux intéressés mais aussi aux responsables politiques et institutionnels pour les ouvrir à notre métier. Pour conclure, permettez-moi d'abord de faire un petit point sur l'étude publiée ce mercredi 2 février qui a été réalisée par l'Union des Familles en Europe, courant 2010, auprès de 1.137 adultes ayant connu la séparation de leurs parents. J'y ai pioché quelques chiffres: plus de 4 personnes interrogées sur 10 (42%) considèrent que la séparation a été pour eux, à long terme, un mal nécessaire. Cette étude fait le constat que les parents continuent à se disputer au terme du divorce. Ainsi, 61% des enfants de divorcés affirment que les parents se querellaient sur la pension alimentaire. Suivent les disputes sur les visites (39%), sur la garde (34%), je pense qu'ils veulent parler ici de la résidence de l'enfant et sur l'éducation (30%). Une des conclusions de cette étude est de faire valoir que pour ces enfants devenus adultes, finalement ce n'est pas tant la séparation de leurs parents qui a été le plus difficile à vivre mais plutôt leurs querelles, leurs difficultés à s'entendre à communiquer de façon satisfaisante et ainsi réussir à les préserver de ce qui a été leur choix d'adultes. Nous voyons, et c'est moi qui le dit non pas l'étude (c'est dommage) que la médiation familiale a encore du travail sur la planche.

¹ de SOTO Armand, *Accompagner l'enfant incasable et sa famille*, préface de Philippe Meirieu, Chronique Sociale, Janvier 2010

Je vais maintenant vraiment conclure tout d'abord en excusant les personnes qui souhaitaient être parmi nous aujourd'hui et qui se sont fait excuser, Marianne vous en parlera par la suite. Et puis je veux remercier toutes les personnes qui depuis l'été dernier œuvrent à la réalisation de cette journée avec efficacité. Vous les reconnaîtrez, leur badge est de couleur jaune. Vous pouvez les solliciter, elles vous réserveront le meilleur accueil.

Parmi elles, il manque une personne à qui nous voulons rendre hommage. Elle nous a quitté au détour d'un chemin, lors d'un accident de la route alors qu'elle revenait d'une séance de médiation familiale. Elle intervenait bénévolement pour l'association Accord'âge. Ce statut n'a pas permis que lui soit reconnu le caractère d'accident du travail de sa mission. Nous sommes, sans polémique, au cœur du thème de cette journée.

Je veux parler et rendre hommage à Colette BAZIN que beaucoup ici appréciait. Elle faisait partie des personnes qui se sont dévouées pour l'organisation de cette journée.

Je vous remercie pour votre écoute et je vous souhaite une bonne journée à tous.

*Anne-Marie JOUFFROY, Maire adjoint
représentant Marie-Josée ROIG,
Député-maire d'Avignon,
Présidente de la communauté
d'agglomération du grand Avignon*

Bienvenue à toutes et tous dans cette ville d'Avignon qui vous accueille à l'occasion de cette Journée Nationale d'Étude sur le métier de médiateur familial, et tout d'abord permettez-moi de vous transmettre le message de sympathie du député maire d'Avignon, Marie Josée ROIG, qui a été Ministre de la famille dans un précédent gouvernement, et qui reste sensible aux évolutions dans ce domaine. Peut-être la verrez-vous au cours de la journée.

Médiateur familial, voilà bien un métier qui est au cœur de la réalité de notre société mais dont les contours demeurent encore flous en raison même des évolutions de cette entité que nous nommons « la famille ». Une famille qui est le noyau de la société et tous les phénomènes qui affectent l'une touchent également l'autre, qu'ils soient d'ordres économiques, sociaux ou philosophiques. Et au cours de cette dernière décennie, le noyau familial a été durement mis à l'épreuve.

Aujourd'hui combien de familles décomposées avant d'essayer de se recomposer, combien de conflits dont les incidences psychologiques participent au mal être de nos contemporains, notamment lors des séparations voir des divorces.

Certes, la famille évolue, s'adapte et se renouvelle. Mais sous toutes ses formes, elle reste le lieu essentiel de

l'apprentissage de la vie en société. C'est là que se forge la confiance en soi et la confiance en les autres. Tout comme dans l'accomplissement de soi, la capacité de s'ouvrir au monde, le respect des autres et aussi le respect de la règle, le sens du partage et de l'effort. La famille, c'est aussi le cœur de notre système de solidarité ; combien de femmes et d'hommes confrontés au chômage, à la maladie, où à la détresse, ont trouvé auprès de leur famille l'amour et le soutien qui leur ont permis de s'en sortir ? Et inversement combien sont désemparés face à ces problèmes lorsque les liens familiaux sont perturbés voire inexistants ?

Toute politique sociale commence donc par la famille, c'est pour cela qu'il est essentiel d'aider les familles à surmonter les difficultés et leurs conflits et dans ce contexte la médiation familiale prend toute sa valeur : processus de construction ou de reconstruction du lien familial, le travail de la médiation familiale est axé sur l'autonomie et la responsabilité des personnes concernées par des situations de rupture ou de séparation. Et c'est là que vous intervenez, médiateurs familiaux, en tant que tiers impartial, indépendant, qualifié et surtout sans pouvoir de décision. Vous n'êtes là que pour favoriser à travers l'organisation d'entretiens confidentiels, leur communication, la gestion de leur conflit dans le domaine familial entendu dans sa diversité et dans son évolution. Et ce processus a pour objectif, dois-je le rappeler, de restaurer la communication, de préserver, reconstruire les liens entre les membres de la famille, prévenir les conséquences d'une éventuelle dissociation du groupe familial, donner les moyens aux personnes de chercher par elles-mêmes, dans le respect de leurs droits et des obligations respectives, des issues à leur situation, que cela relève ou non du champ judiciaire. Médiateur familial, c'est donc bien un métier, puisqu'il en est devenu un, après avoir été longtemps, doit-on le rappeler, une

activité bénévole. Et ce métier requiert une déontologie sans faille, une compétence vérifiée.

Je vous souhaite donc de fructueux échanges sur l'avenir de votre métier, en vous félicitant les uns et les autres de mettre ainsi vos compétences au service d'un public auquel vous apportez une aide précieuse par votre rôle de médiateur familial dans un champ d'application qui s'amplifie et s'élargit chaque jour. Soyez donc certains du soutien de nos élus politiques, que ce soit dans vos questions pour faire avancer vos réflexions relatives à la famille, mais aussi et surtout pour ce qui est de votre rencontre d'aujourd'hui, votre souci que votre profession soit reconnue à sa juste valeur.

Je vous remercie.

*Christine LAGRANGE, Vice-présidente
représentant Michel VAUZELLE, Député,
Président de la Région Provence-Alpes-Côte
d'Azur*

Mesdames, Messieurs, c'est avec un réel plaisir que je participe, au nom de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et de son Président Michel VAUZELLE, à cette journée nationale d'étude sur le thème « Quel avenir pour le métier de médiateur familial ? »

Si au départ, ce métier s'est construit dans une dynamique militante de la politique de la ville, depuis, il est devenu un métier à part entière,

On peut à cet égard reconnaître la prise de conscience de cette nécessité de professionnaliser cette activité.

En effet, dès 2001, Madame Ségolène ROYAL, Ministre de la Famille, institue le Conseil National Consultatif de la Médiation Familiale dont la présidence est confiée à l'Union Nationale des Associations Familiales avec pour tâche de mettre en place « un métier pour l'avenir ». C'est dans la continuité des travaux portés par cette instance, que le Diplôme d'État de médiateur familial est institué, première étape de la reconnaissance de ce métier

Depuis la conférence nationale de la famille en 2003, la médiation familiale ne se cantonne plus au règlement judiciaire des divorces.

Elle est devenue un élément à part entière de prévention et de protection de l'enfance.

Dans le contexte social et économique actuel, il est bien évident que l'action des médiateurs familiaux est fondamentale.

Agissant sur la résolution de situations conflictuelles qui sont souvent le produit de la précarité ou de la pauvreté que connaissent les populations les plus fragilisées de notre pays et notamment de notre Région.

Ce constat fait de cette profession et du service qu'elle rend à la population, un élément non négligeable du maintien de la cohésion sociale

Si cette première étape de professionnalisation est actée. Reste la question des moyens.

En effet, on constate trop souvent des disparités au niveau des rémunérations de ces personnels qualifiés.

Au-delà de l'existence d'un référentiel de formation, il est donc désormais essentiel pour la structuration et la professionnalisation de ce métier que les partenaires sociaux avec l'appui des acteurs publics, puissent construire une convention collective spécifique qui représentera la seconde étape, essentielle, pour la reconnaissance de ce métier et des salariés qui l'exercent. Soyez assurés du soutien de notre Président de Région qui siège par ailleurs à l'assemblée.

Je vous remercie.

*Marianne SOUQUET,
Déléguée suppléante Région APMF
PACA & Corse*

La plupart des intervenants, Audrey et Armand notamment, ont parlé de cette diversité des pratiques après les périodes de militantisme, puis d'institutionnalisation et de professionnalisation que nous avons connues.

J'ai envie de vous parler de comment nous avons construit cette journée et comment elle est venue.

Il y a une manifestation qu'on avait faite dans la région dont Armand n'a pas parlé : c'était au mois de mai dernier. Lorraine FILION se trouvait en Provence pour une formation sur la place de l'enfant en médiation familiale, et nous avons eu l'idée d'organiser une conférence-débat sur la médiation familiale et la justice. Étaient donc présents Lorraine FILION, Marc JUSTON du Tribunal de Tarascon qui ne pouvait être présent aujourd'hui (il enseigne à l'école de la magistrature) et Audrey RINGOT, notre présidente, et à ce moment-là pendant le dîner, Audrey a dit « le CA pense organiser maintenant des événements en région ». Immédiatement nous avons dit nous que nous nous proposons pour une manifestation en région avec l'assemblée générale. Il se trouvait que depuis un certain temps, dans nos réunions régionales, nous discussions avec une certaine inquiétude de la situation de beaucoup de nos collègues médiateurs familiaux, qui essayaient de monter des associations et devaient très vite mettre la clé sous la porte ; d'autres essayaient de s'installer en libéral et trouvaient des portes fermées avec les tribunaux et des magistrats qui ne leur ordonnaient pas de médiation ; des personnes qui travaillaient

dans des services subventionnés par la CAF venaient parler de leurs contraintes. Ainsi nous avons entamé cette réflexion sur l'évolution de notre métier. Et donc le thème s'est imposé à nous quand nous avons décidé d'organiser cette journée d'étude dans notre région. Les premiers titres étaient assez binaires : « la survie du métier etc... ». Nous avons été un peu plus modérés dans nos propos et avons décidé de nous intéresser à comment nous pouvions évoluer maintenant que nous avons obtenu une partie de ce que nous souhaitions, pour tous pouvoir exister ensemble et tous pouvoir pratiquer ce métier qui nous plaît. Donc les questions qui se posaient étaient les suivantes : comment faire pour que chacun trouve sa place et puisse vivre de ce métier ? Comment éviter le glissement de la compétence sur le financement ? Quels moyens mettre en œuvre concrètement pour avoir cette reconnaissance à la fois du public et des institutions, quel que soit notre statut ? Quelles actions mettre en place au sein des régions ? Comment tirer parti de cette richesse et comment coexister au mieux ?

Nous avons réfléchi sur qui pouvait nous éclairer car nous étions à l'intérieur. Il nous a semblé intéressant de reprendre l'historique, comment ça s'est créé, comment ça s'est institutionnalisé, et c'est pour cela que nous avons sollicité Monique SASSIER dont je vous dirai quelques mots après.

Et puis nous nous sommes dit que ce serait intéressant de faire appel à des personnes qui nous permettraient de voir les choses de l'extérieur, avant de s'intéresser à l'intérieur. Nous souhaitions un éclairage sociologique et philosophique. Pour le sociologue, je vous avoue que nous avons eu du mal à trouver parce que les sociologues que nous avons joints, grâce à l'aide de plusieurs personnes de l'APMF (Christine de GAULEJAC, Audrey RINGOT), nous disaient qu'ils ne pouvaient pas parler de la médiation familiale car ils ne la

connaissaient pas. Mais nous répondions que ce n'était pas de la médiation familiale que nous voulions qu'ils nous parlent, mais de l'évolution de notre profession. Et finalement nous avons eu la chance de trouver par nos réseaux Sophie DIVAY qui est sociologue au laboratoire de l'économie de la Sorbonne et dont la spécialité est l'évolution des groupes professionnels. Pour le philosophe nous avons trouvé Jean-Marc GHITTI qui a très vite accepté. Pour ceux qui le connaissent, il est très impliqué dans les questions familiales et dans l'institutionnalisation. Et Pierre GRAND animera ce débat qu'on a voulu faire dans l'esprit de la médiation.

C'est ainsi que nous avons eu l'idée de l'enquête et merci à ceux qui nous ont répondu. 120 personnes ont répondu : il nous semble que c'est un échantillon intéressant même si nous n'avons pas les moyens de dire qu'il est représentatif de la population. A l'heure actuelle, il y a 926 diplômés d'État, selon les statistiques d'octobre dernier. Ce sont les résultats de la DGCS. Et c'est Marie-Hélène BELLUCCI, qui s'occupe du pôle médiation à l'IRTS PACA CORSE, qui nous présentera une analyse des résultats.

Et après nous vous ferons travailler comme dans une médiation pour chercher des réponses sur quelques options dans des cercles de réflexion, qui ne seront pas les ateliers silencieux de la démocratie du dernier livre de Jacques FAGET ; je pense plutôt que ça va être des cercles bruyants de l'APMF.

Nous avons sollicité Jacques FAGET pour faire une synthèse car il est un peu l'emblème des personnes qui font des synthèses sur la médiation, synthèses tout à fait brillantes.

C'est un sujet qui peut être polémique bien que nous ne souhaitons pas de polémiques ; au contraire nous souhaitons vraiment que cette journée se déroule dans l'esprit de la

médiation et nous espérons que l'on commencera par des pistes concrètes sur comment faire évoluer la situation de façon constructive.

Quelques personnes se sont excusées de ne pouvoir participer à la journée, dont Céline BARBOSA, qui est au pôle parentalité à la CNAF, conseillère technique au sein de ce qu'on appelait avant le comité national qui est devenu le comité national de soutien à la parentalité.

D'ores et déjà la CNAF est sensible à nos réflexions, et il sera question au prochain comité de nos différents statuts en tant que médiateurs familiaux. D'ailleurs je voudrais rendre hommage à Christine de GAULEJAC qui a représenté l'APMF pendant cinq ans à ce comité national depuis sa création et qui n'a de cesse de faire entendre la voix de la médiation familiale et des médiateurs familiaux, dans la diversité des statuts et des pratiques.

Céline BARBOSA écrit dans son mail :

« cette journée, principalement centrée sur l'évolution de la profession du médiateur familial soulèvera probablement des réflexions sur l'articulation entre services de médiation familiale conventionnés et autres statuts d'exercice, lesquelles pourront être analysées au sein d'un prochain groupe technique, si vous le souhaitez ».

Et, afin d'assurer le relais, elle a informé des personnes de la CAF d'Avignon de la tenue de cette journée. Merci de la présence des personnes de la CAF du Vaucluse.

Une personne de notre région souhaitait venir, à qui nous avons demandé de participer au débat, c'est Marie-Christine LEROY qui est magistrat et qui s'est longtemps occupée de la médiation familiale à la Cour d'appel d'Aix-en-Provence. Elle est désolée de ne pas pouvoir venir et transmet toutes ses amitiés et regrets à tous les pionniers de la médiation familiale.

D'autres personnalités de la médiation familiale en France auraient souhaité participer à cette journée, mais ont été retenus par des obligations professionnelles. Je pense notamment à Jocelyne DAHAN et Marc JUSTON.

Je voudrais maintenant introduire Monique SASSIER que tout le monde connaît. Ça nous a paru important de demander à Monique de venir ici. Certains nous ont dit que Monique SASSIER était très occupée dans ses nouvelles fonctions de Médiatrice de l'Éducation Nationale de l'Enseignement Supérieur et qu'elle ne pourrait surement pas venir. Monique, vous avez immédiatement accepté et cela nous touche beaucoup. Comme vous me l'avez dit, il y a dix ans, quand le Conseil National Consultatif de la Médiation Familiale, à la demande de Ségolène Royal, s'est formé, présidé par vous-même, alors directrice de l'UNAF, vous aviez dit que vous souhaitiez faire un bilan ; vous êtes donc ici aujourd'hui pour celui-là. Je vous laisse la parole sans plus tarder.



Regard sur l'évolution du métier de Médiateur Familial

Monique SASSIER

*Présidente du Comité National Consultatif de la
Médiation Familiale, Médiatrice de l'Éducation
Nationale et de l'Enseignement Supérieur*

Merci à vous et bonjour, merci pour cette invitation.

Quand vous m'avez invitée, je vous ai demandé à quelles questions il fallait que je réponde, et vous m'avez dit : il faut répondre à plusieurs questions que je cite rapidement.

- De quel constat êtes-vous partis pour créer le métier ?

Et en effet c'est un point central du travail que l'on a mené,

- Comment avez-vous fait le choix des personnes présentes au Conseil Consultatif de la Médiation ?
- Quelles étaient les intentions quand le métier a été créé ?
- Et quel est aujourd'hui, à votre avis, l'écart entre les intentions et la réalité ?
- Comment voyez-vous la suite ?
- Comment faire pour que chacun trouve sa place et puisse vivre de ce métier ?
- Comment tirer parti de la richesse de tous et coexister au mieux ?
- Quel avenir possible pour la médiation familiale ?

Un ensemble de questions que je vais reprendre en disant, pour être assez complet finalement, quelques mots du rapport², comment il s'est construit, quels choix avons-nous fait dès le rapport, qu'est-ce qu'était le Conseil Consultatif et comment a-t-il fonctionné. À quoi a-t-il abouti ? Quelles sont les questions qu'il a laissé en suspens, pour plus tard, faute de pouvoir d'ailleurs les régler, et aujourd'hui quel bilan, et quelles perspectives, quelle évaluation de la Médiation Familiale...

Je pense que c'est un point manquant du paysage, de rassembler dans un même lieu pour un travail commun l'ensemble des acteurs concernés.

Au départ c'était une demande du Ministère de la famille, sans y associer le Ministère de la Justice. Et le premier travail a été d'associer le Ministère de la Justice qui ne voyait pas comment faire ce travail de médiation familiale sans ces deux ministères rassemblés compte tenu du centre de gravité de l'époque qui était véritablement les séparations et les divorces. Et puis je veux dire aussi à mesure, quels sont les points qui me semblent importants.

Reste important et restera important, pour la médiation en général et la médiation familiale en particulier, l'opportunité de se saisir de fenêtres politiques.

Il n'y a pas d'évolution de ces métiers nouveaux sans saisir l'opportunité de les ancrer dans la société civile et politique. Ce point est important dans la mesure où ce n'est pas toujours le cas et il faut donc surveiller les moments où les évolutions sont possibles.

² SASSIER Monique, *Arguments et propositions pour un statut de la médiation familiale en France*, Ministère de la famille, de l'enfance et des personnes handicapées, Avril 2001

Quand ce travail m'a été confié, le choix m'a été proposé finalement de m'installer au cabinet de la ministre ce que je n'ai pas voulu faire. C'est-à-dire qu'immédiatement, moi qui ne connaissais pas grand-chose à la médiation familiale, j'ai assez vite pensé qu'une position un peu éloignée et de rassemblement était meilleure, et cela s'est en effet révélé assez juste. Cela a permis d'auditionner différentes personnes et institutions.

J'ai voulu que dans les travaux préparatoires du rapport toutes les auditions soient ouvertes à tous. Tout et chacun qui faisait partie de l'audition pouvait venir et assister à nos positions et réagir. Ce travail d'interaction, finalement, s'est fait depuis le début, avec les administrations.

J'ai demandé à la Ministre, comme on fait toujours dans ces moments-là, si elle avait une idée de ce à quoi elle voulait aboutir, car parfois quand on confie une mission à quelqu'un le ministre où les ministres ont une idée, et la réponse de la ministre de la famille comme celle de la justice d'ailleurs, a été : « faites au mieux. »

Nous étions donc assez tranquilles.

Quelles ont été les demandes ?

La première demande était une loi sur la médiation. C'était une demande générale de dire : il faut définir la médiation par une loi. Moi j'étais assez sceptique sur cette situation parce que la loi de 1995 qui définit la médiation n'a rien apporté de bon à la médiation. Et on voit bien qu'elle ne s'est pas développée à la faveur de cette loi et petit à petit l'idée d'une loi a disparu. Mon sentiment c'est que, en ce qui concerne la médiation, le moins on fait de textes, au mieux on se porte et qu'il faut se garder d'avoir des textes qui définissent l'intérieur de la médiation.

C'est finalement le choix que nous avons fait dans le rapport. Dans le rapport nous avons assez vite décidé que le contenu de la médiation appartenait aux professionnels de la médiation, familiale en l'espèce. Et ça, il faut le leur laisser. Parce que la société évolue, la famille évolue, parce que la famille dans une acception large évolue et que donc il n'est pas du rôle du législateur de s'occuper de ce contenu. Mais en revanche, il pouvait être du rôle du législateur de s'occuper à la fois de la qualité du médiateur et de la garantie, des garanties, à donner à ceux qui ont recours à la médiation.

Et c'est peu à peu dans cette direction que nous sommes allés. Nous avons considéré que la médiation était une sorte de boîte noire qui doit être privilégiée, gardée, préservée, et que ce sont les modes d'entrées et de sorties qui doivent être étudiés. Et c'est la raison pour laquelle nous sommes allés très vite vers des garanties, et la meilleure garantie est apparue, c'était celle en effet du métier, condition d'entrée dans la médiation.

Et c'est comme ça que, assez vite, nous avons travaillé sur ce point. Aujourd'hui je n'ai aucun regret, même si, en effet, la création d'un métier conduit à des contraintes, oblige à des discussions institutionnelles ; mais au moins elle garantit à tous une égalité et au moins a-t-elle impliquée l'État, les élus, dans l'avenir de la médiation. Si nous avons travaillé uniquement sur le contenu de la médiation, nous aurions dépossédé les professionnels qui y tenaient, et j'ai pu le voir tout au long des auditions, et sans doute n'aurions-nous pas pu intéresser à ce point les institutions. Et aujourd'hui ce travail avec les institutions doit demeurer, y compris pour se mettre d'accord sur un certain nombre de désaccords, parce qu'il y a un certain nombre de désaccords. Et les institutions ont un point de vue et j'y reviendrais tout à l'heure.

Nous avons fait ce travail, avec grand plaisir. L'attitude de Ségolène ROYAL qui est capable de présenter un sujet dix fois, y a contribué. La médiation familiale a fait l'objet de trois ou quatre conférences de presse. Une première pour dire qu'elle envisageait de commencer, une seconde pour dire que ça avait commencé, une troisième pour dire qu'on était au milieu et la quatrième pour présenter le rapport. Le grand intérêt de cette ouverture politique a été de mettre la médiation au cœur des préoccupations du législateur qui allait ensuite travailler sur l'autorité parentale, le divorce, puis la protection de l'enfance, notamment au moment de la loi sur l'aide sociale à l'enfance.

Le sujet étant prêt, mon souci, car j'ai une vie dans la fonction publique, était de ne pas faire ce que j'ai vu tant de fois, c'est-à-dire un rapport qui va dans un tiroir, ce tiroir n'étant jamais ré ouvert. Et donc j'ai eu très vite l'idée qu'il fallait créer un outil simple, une fois les propositions validées, pour proposer aux institutions de les mettre en place. Et la création du Conseil National Consultatif de la Médiation Familiale, c'est ça. C'est simplement et uniquement un outil notarié ; notre travail a été de traduire de façon concrète les propositions qui ont été validées par le Ministre, par les Ministres de la Famille et de la Justice de l'époque et aussi par les institutions. C'est un travail de transcription, c'est un travail pour faire ensemble. Dans le même temps, où un gouvernement avait commencé et que nous sommes bien placés pour savoir que les choses peuvent s'arrêter quand changent les gouvernements, j'avais pris soin de rencontrer le conseiller social de l'Élysée puisque nous étions dans une période de cohabitation pour vérifier avec lui, que quels que soient les changements à venir, la Médiation Familiale pouvait bénéficier d'une fenêtre politique, sans être engagée dans des choix de politique partisane. Et le Secrétaire Général m'a

assuré que, quoi qu'il arrive, ce dossier serait poursuivi. Et ce qui a été commencé avec le Ministre de la Famille, Madame ROYAL, a été continué avec les Ministres de la Famille suivants, Christian JACOB et Marie-Josée ROIG.

Bénéficier donc d'une fenêtre politique, mais vérifier aussi qu'on ne s'engage pas dans un discours partisan sur la question ; la médiation familiale mérite mieux et, à ce moment-là, ça a été bien compris, il n'y a pas de raison de ne pas continuer.

Une anecdote du rapport : Quand on a proposé la prestation de service, j'ai demandé à quelques collègues de la CNAF si la prestation de service leur paraissait une possibilité et il y a eu deux réponses : la réponse de quelques-uns à titre personnel était plutôt oui, mais je sentais bien qu'à l'époque la réponse officielle était plutôt non. Sur ce point, point de méthode à garder, comme médiateurs familiaux où comme travaillant sur la médiation familiale, il faut garder une liberté. Et à ce moment-là, j'ai choisi de ne consulter personne sur la proposition d'une prestation de service, parce que la réponse aurait été non ; et si la réponse était non, il était bien difficile de la créer.

À certains moments, il faut que les médiateurs choisissent les options qu'ils veulent faire évoluer et la prestation de service a été, à un certain moment, un choix pour intéresser les pouvoirs publics au financement de la médiation familiale. Mon sentiment est qu'elle doit évoluer. Elle ne peut pas être nécessairement, quelle que soit son importance, le seul financement et il y a à faire évoluer, soit la prestation de service, soit la prestation à la personne ; différentes possibilités s'ouvrent.

Mais il y avait, là, une raison importante de faire traduire par les pouvoirs publics leur engagement.

Autre question posée: « comment a été composé le Conseil Consultatif ? » La méthode a été d'associer à la fois des institutions et des personnes.

Elle a associé le Ministère de la Justice, le Ministère de la Famille et de la solidarité en tant que tel puisque c'était la Direction Générale. Et évidemment, la CNAF, les deux grandes associations l'APMF et la FENAMEF en charge de la médiation, et aussi les professionnels qui s'en occupaient, c'est-à-dire des magistrats, des avocats, des notaires représentés par leurs fédérations, et trois personnes qualifiées, Jocelyne DAHAN, Jacques FAGET et Michèle GUILLAUME-HOFNUNG.

Donc un mélange de personnes et d'institutions. Ce qui était intéressant c'est qu'à mesure que ces discussions se passaient, étaient concernées à la fois ces institutions et les personnes qui les représentaient. Il y avait un engagement des administrations, et c'est de cette façon-là que l'on peut comprendre que le Conseil a été créé en 2001, qu'il a travaillé jusqu'en 2003-2004 et que tous les textes concernant le diplôme, le métier, ont été publiés en 2002-2003. Cela veut dire que l'organisation du travail a correspondu au fonctionnement du Conseil. Parce que les institutions étaient présentes et que si on veut faire évoluer la médiation demain, il y a un intérêt large, non pas qu'on consulte les institutions une à une mais qu'on puisse à nouveau les rassembler. Les évolutions passent par-là, et c'est un enseignement stratégique du Conseil Consultatif. J'avais voulu que ce conseil soit de durée limitée comme la médiation, ce qui la différencie de bien d'autres professions du social, et donc il a été créé pour trois ans, et il est aujourd'hui dissout. Il n'existe donc plus et si on veut recréer une instance il faut la réfléchir et il faut convaincre les pouvoirs publics et les associations de la recréer ensemble.

Qu'avons-nous fait dans le Conseil ? Nous n'avons pas fait autre chose que de traduire de manière concrète les décisions prises par les ministres ; nous avons rendu opérationnelles ces décisions. Donc nous avons fait cinq ou six choses simples : nous avons d'abord travaillé sur la définition, et j'entendais le représentant de Mme ROIG avec grand plaisir dont la moitié de l'intervention était en fait une description de la définition. Je n'ai pas de plus grand bonheur qu'entendre ce que nous avons fait repris par d'autres avec leurs idées. C'est la preuve de l'appropriation, c'est ça le fond de la médiation. Il ne faut pas craindre que les idées développées par les médiateurs soient reprises par d'autres, c'est justement cela qui fait avancer la médiation. Toute ouverture est bienvenue, toute fermeture est problématique.

Nous étions 16 à travailler sur la définition dans le conseil de la médiation qui se réunissait chaque premier vendredi du mois et nous avons travaillé six heures par jour et pour la définition nous avons travaillé plus de trois séances complètes à 16 multiplié par six heures, égal 288 heures divisé par 35, égale huit jours. C'est-à-dire que si un d'entre nous avait travaillé tous seul sur la définition il aurait travaillé huit jours, c'est dire l'importance de ce travail sur la définition qui a structuré tout le reste. Notre idée de la définition, c'est qu'elle était temporellement juste, qu'elle correspondait à l'époque, et nous avons toujours été d'accord pour qu'elle puisse être révisée dans le temps.

Même si déjà elle disait que le champ de la médiation familiale n'était pas que la famille, n'était pas que la séparation, n'était pas que le règlement des conflits, elle disait qu'elle était un processus de « re-crédation ». Nous avons voulu écrire une définition dans laquelle nous pouvions enlever le mot familial pour le remplacer par social ou scolaire, ou par toute autre forme de médiation. Nous avions dans l'idée que

nous travaillions déjà pour la médiation en général, même si le hasard de l'histoire avait fait que nous avions commencé par la médiation familiale. Donc ce choix est important, il ne faut pas le perdre, y compris dans une association qui a en charge de la médiation familiale.

Si vous étiez amenés à vous replier sur la question centrale mais unique de la famille, tout le monde peinera à faire reconnaître la médiation en général. C'est pour moi un des enseignements du Conseil.

Nous avons aussi travaillé sur les principes éthiques en distinguant deux axes. Nous avons travaillé sur les principes de la médiation, d'une part, et sur la qualité du médiateur d'autre part. Et les deux ne se superposent pas. On ne dit pas la même chose de la médiation ou du médiateur. On dit de la médiation qu'elle doit rechercher, que le processus de médiation, doit rechercher le consentement ; les qualités du médiateurs sont différentes, l'impartialité, l'indépendance, la compétence. Sur ce point, nous n'avons jamais tranché entre : pour être bon médiateur faut-il ne bien connaître que la médiation et peu importe finalement le champ où elle s'exerce ou bien la compétence recoupe-t-elle les champs dans lesquels elle s'exerce ? Il nous a semblé que ça ne pouvait pas être tranché d'une façon binaire et que dans le droit de la famille il y avait des principes, par exemple la disponibilité, qu'un médiateur ne peut pas transgresser. Donc nous avons opté pour une connaissance du droit de la famille, des questions familiales, des questions sociologiques de l'évolution de la famille, comme une des compétences de la formation d'un médiateur, et non pas d'un travailleur social pour la famille.

Nous avons travaillé sur le diplôme, c'était le gros de notre travail, avec deux axes : l'axe VAE et l'axe accès direct. Pour le référentiel, nous avons à construire la formation dans

l'avenir c'est à dire : « création d'un tronc commun, la médiation (*en général*) ». Et puis il y a des branches qui appartiennent à ce tronc et sur lesquelles il faut former ; et la famille et la médiation familiale, est une des branches de ce tronc commun. Et vous relirez avec plaisir à la page 109 de la brochure de l'APMF³, la définition que donne une jeune stagiaire : enlevez le mot familial et vous verrez que ça marche. Voilà une jeune génération qui a parfaitement compris ce que serait la médiation de demain dans sa version familiale expansive ; et je pense que c'est en effet le chemin à prendre.

Nous avons travaillé sur l'agrément des centres de formation et, plutôt que de former 200 médiateurs par an, liberté de formation oblige, le Ministère des affaires sociales de l'époque n'a pas souhaité limiter le nombre de centres de formation qui forment à la médiation familiale, sachant bien qu'une partie de ces professionnels seraient au chômage ; ce que nous avons largement dit puisque notre idée était d'en former deux cent par an et pas tellement plus.

Aujourd'hui quel bilan de cela ? Une partie des médiateurs familiaux sont sans travail et c'est un sujet important car tous n'auront pas de travail, car il n'y a pas de médiation pour tout le monde. La demande n'égale pas l'offre. Le deuxième élément, c'est que pour ces professionnels ça a été l'occasion de modifier leur pratique professionnelle en faisant entrer un mode de dialogue très particulier dans leur métier. De ce point de vue-là, je dirai que l'ensemble du panorama social évolue sous l'effet d'une formation à la médiation, même quand elle ne conduit pas à un métier et le font s'épanouir.

Nous avons travaillé sur la formation en direction à la fois du public et des professionnels. Nous n'avons pas confondu.

³ TIERS – *La revue de la médiation familiale* - n°0, page 55, septembre 2010, APMF. Plus d'information sur <http://www.apmf.fr/>.

Nous avons travaillé sur le coût et nous avons eu des discussions que nous avons peiné à faire admettre puisque la position du Conseil Consultatif était d'établir un prix par personne. Quand un couple se sépare, est-ce que ça a encore beaucoup de sens de travailler avec un paiement sur le couple. Nous avons travaillé sur la personne et cela a été difficile à faire entendre. Cela a été une grande aventure pour finalement aboutir à une réflexion sur la personne et non pas à partir d'un couple qui se sépare, ce qui aurait été un peu l'envers de la médiation. Notre souci a été de toujours rester le plus proche possible de ce qu'est la médiation, de ne pas avoir un travail qui heurte les fondements même de la médiation, de rester dans la discussion, le dialogue, la conviction, dans la recherche d'un accord. J'avais préconisé également que le diplôme de médiateur familial soit revisité cinq ans après sa mise en place pour faire l'objet d'une évolution.

A la question : pourquoi on est allé si vite ? La première réponse, je l'ai donnée : je pense que la médiation ne peut entrer dans les mœurs que si on associe tout le monde à la réflexion parce que, rassurons-nous, ce ne sont pas les autres qui viendront à nous si nous n'allons pas à eux. N'attendons pas qu'ils viennent.

Pourquoi ça a marché aussi ? Parce que, entre les séances de réunions du Conseil de la Médiation personne ne travaillait. C'était très libérateur d'ailleurs pour venir, parce qu'on n'était pas culpabilisé de ne pas avoir travaillé puisque pas de travail, mais surtout j'ai voulu que les réflexions progressent toutes ensemble. Tout le temps tous ensemble et qu'on se convainque les uns les autres en séance. Je pense que ça a permis d'aller vite, et le seul point qui a fait l'objet d'un arbitrage que j'ai fait seule, c'est sur la prestation de service. Et aujourd'hui si ce point doit évoluer, il a permis quand même de stabiliser un certain nombre de financements, y compris avec les

confusions que ça peut entraîner. L'intérêt aussi en travaillant tous ensemble, en présentant le rapport, en intervenant dans de nombreux endroits, le rapport était connu et il a provoqué une phase de prise de conscience, d'appropriation et d'appropriation. Il n'y avait pas un élu qui n'était pas au courant, ni un service de médiation qui ne le connaissait pas, y compris pour le débattre, être en désaccord, etc.

Quelles perspectives ? J'en ai évoqué quelques-unes. Je pense qu'il est essentiel, même si on fait évoluer la définition qui a été donnée à l'époque, de prendre le temps de garder une définition partagée. Elle est le socle des évolutions à venir. En cas de désaccord, et si les uns les autres, avec les définitions, se séparaient, les pouvoirs publics, je les connais bien, j'y ai passé toute ma vie, s'engouffreraient dans l'écart qui serait ainsi créé. Donc ce travail-là doit demeurer. Mon sentiment aussi, c'est qu'il faut maintenir une médiation volontaire. Il y a aujourd'hui beaucoup de débats sur une médiation obligatoire. Le choix que nous avons fait à l'époque, c'était l'injonction d'être informé sur la médiation par un professionnel, un médiateur familial. Je continue à penser que c'est le bon choix et je ne le pense pas qu'au nom de quelques principes de volontariat sur des bases psychanalytiques de l'engagement ; je le pense pour des raisons de fond, je pense que si la médiation devenait obligatoire je pense qu'elle deviendrait, pour faire court, un « ersatz » de médiateur et le médiateur ne doit pas devenir un délégué, soit du juge, soit d'autres institutions. Il y a là un enjeu qui n'est jamais acquis ; il appartient aux professionnels de tenir bon sur ce principe. Sinon nous aurons autre chose de totalement différent. Et les discussions avec les médiateurs, par rapport à la médiation pénale par exemple, sont en train d'évoluer et on voit bien que leur position de délégués du procureur leur donne une stature particulière, mais pas tout à fait celle de la médiation. Il y a là

un véritable enjeu. Le rapport c'était en 2000, nous sommes en 2011 et nous avons toujours tenu et il n'y a pas de raison que pour les 12 ans à venir nous ne puissions pas tenir. J'insiste sur le fait qu'il faut faire attention que la médiation familiale ne se referme pas sur elle-même ; elle doit poursuivre ce travail de dialogue avec les autres médiations car elle doit s'enrichir de ce travail et aujourd'hui elle doit mener de front ce travail, l'approfondissement évidemment de la médiation familiale, surtout qu'elle s'élargit. On le voit bien, dans celui de la famille, le domaine des successions et beaucoup de problèmes de médiation de santé qui sont en fait des problèmes familiaux et non pas de santé ; certains sont des problèmes de santé, de discussion avec un médecin, mais d'autres sont des problèmes familiaux on le voit, et c'est aussi un très bon article de votre ouvrage⁴ sur la politique de la protection des majeurs, que j'ai bien connu quand j'étais à l'UNAF. On voit que la médiation familiale s'approfondit, qu'elle s'élargit et on pourrait se satisfaire d'une médiation élargie dans le domaine de la famille ; et bien non, il faut vraiment poursuivre le dialogue avec la médiation scolaire, sociale et ce dialogue enrichira la médiation familiale. Il faut continuer à développer une conscience politique de la médiation, il faut contribuer à faire de la famille un socle de fonctionnement de la société. Et parce que les médiateurs ne jugent pas, parce que les médiateurs ne sont ni avocats, ni procureurs, des familles, ils sont bien placés dans cette absence de jugements pour que la médiation continue à trouver sa place et à tout moment des fenêtres politiques ; et il faut le faire d'autant plus, et je le vois à mon poste de l'Éducation Nationale, que les institutions peinent à s'adapter aux évolutions de la société. Aujourd'hui on a une relation assez consumériste aux institutions ; est-ce

⁴ *TIERS – La revue de la médiation familiale* - n°0, page 55, septembre 2010, APMF. Plus d'information sur <http://www.apmf.fr/>

que la médiation doit résister à ça ou pas ? Elle a un avis sur cette question et elle doit le donner. Donc cet ancrage politique, cette conscience politique de la médiation, doit demeurer ; elle est pour moi une certaine noblesse. Du point de vue opérationnel, il faut faire connaître la médiation par la conviction. La médiation comporte une partie statutaire, une partie métier, il faut absolument le garder. Je ne pense pas du tout que ça soit un enjeu mais elle comporte aussi une partie d'engagement et ça c'est le travail des associations. De grâce, ne nous en remettons jamais uniquement aux institutions pour penser le fond du métier. Et il y a là une cohabitation nécessaire, parfois conflictuelle, à certains moments des choix, mais qui doit demeurer. Cependant il n'est pas très facile parfois de faire reconnaître évidemment ce dialogue nécessaire. Cet élément de dialogue ne sera jamais fini et donc il faut le poursuivre. C'est pourquoi il est très important que la CNAF ait créé ce conseil d'observation de la médiation ; mais il serait nécessaire aujourd'hui de rassembler à nouveau l'ensemble des institutions. Parce que, finalement quels sont les risques ? Le premier, c'est un risque d'instrumentalisation par les pouvoirs publics, et vous le craignez, vous n'avez pas tort, car il donne un sentiment d'insécurité, à l'heure où le monde se dérègle et où les cadres s'effritent un peu. Et il faut faire attention à ne pas partir dans cette dérégulation. Il faut promouvoir ce dialogue au niveau local, au niveau départemental, et il faut le faire avec le monde judiciaire. Il faut surveiller, c'est à dire veiller sur, et travailler sur ce projet de double convocation qui ne laisse que trois semaines aux familles pour se décider de faire une médiation ou non avant que le juge ne tranche ; et on est bien placé pour savoir que trois semaines en médiation, ça ne suffit pas dans un cas de conflit. Et on serait plutôt favorable à un temps de deux mois, avec une possibilité de report d'une audience, de façon à ce qu'on ne transige pas sur le fond de la médiation qui est le

temps nécessaire pour se décider, pour évoluer ; et c'est en ça que le risque d'instrumentalisation existe par rapport à des procédures. Il faut le régler sans heurt mais il faut le régler fermement. Un autre risque c'est de rester sur des éléments négatifs. Le début de la médiation, c'était les divorces, les séparations, les conflits, tout ce qui va mal. Aujourd'hui il faut engager pour la médiation familiale dans son sens très élargi, très large, toutes les situations familiales, une réflexion sur le lien social, le lien familial, la prévention. Je veux dire par là, de façon assez définitive, qu'il ne faut pas à mon sens que le médiateur familial soit assimilé à un professionnel du social et de la souffrance. Je veille pour la médiation scolaire qu'elle ne règle pas des conflits internes à l'école, mais qu'elle soit un mode d'ouverture et de re création des liens et qu'elle soit aussi un apprentissage pour ceux qui l'utilisent. La médiation familiale doit prendre un virage et ne pas être un outil du travail social ; ses fondements ne sont pas ceux du travail social, mais de la société civile.

Il faut rappeler que les fondements de la médiation sont la citoyenneté, les liens. Il faut donc faire attention à ne pas rattacher le médiateur familial, ou la médiation tout court, à une profession du social. Je pense que c'est son évolution pour les années qui viennent. Il faut évaluer pour observer. Aujourd'hui, aucune expérimentation ne fait l'objet d'une évaluation sérieuse, externe, c'est-à-dire que les discussions qui ont lieu sur les expérimentations sont de l'ordre du café du commerce et n'ont aucune valeur scientifique. Je me souviens encore de ce moment d'énervement du Conseil Consultatif quand le Ministère de la Justice a lancé une évaluation de la médiation dans le monde judiciaire, sans donner aucune définition de la médiation, ce qui a donné l'idée qu'elle ne démarrerait jamais ; ce qui est normal car on ne sait même pas de quel avion il parle. Donc on ne voit même pas d'où il

décollerait et où il irait. Et donc il y a toujours ce risque de ne pas évaluer ou d'évaluer à partir d'une absence de définition ou de lieux communs, ce qui est assez normal puisque la médiation est jeune finalement et peu connue. Et c'est pour ça que dans le Conseil Consultatif, on a passé tant de temps sur une définition partagée qui ne serait contestée par aucune institution, aucun expert, aucun professionnel, et pas les médiateurs, ce qui n'empêche pas d'évoluer. Les atouts de la médiation, sa chance, c'est qu'elle est une réponse originale de la consolidation des liens, de tous les liens, c'est qu'elle a des textes qui appartiennent aux médiateurs. Elle a un code de déontologie, elle a une analyse de la pratique, et aujourd'hui, avec l'évolution du diplôme, la question se pose finalement de rejoindre le monde universitaire.

Dans le nombre d'heures qui a été décidé, nous sommes presque à 600 heures ; c'est l'équivalent de la licence. Si on veut délibérément sortir du social, un débat s'ouvre : vers où aller demain ? Aujourd'hui les diplômes sont mobiles, ça n'est pas fait une fois pour toute. La chance c'est d'avoir ce corpus théorique. Il ne faut pas faiblir sur ce corpus théorique ; ce n'est pas le cas de tous les métiers. Il faut continuer à vouloir un lieu partagé. Le risque, je l'évoquais, c'est un risque d'enlèvement, à la fois par les institutions mais par les médiateurs eux-mêmes. Donc attention à ce risque-là qui serait concrétisé par vouloir donner une image que seuls les médiateurs comprendraient. Il faut donner une image de la médiation accessible à l'extérieur parce que c'est l'extérieur qui fait appel aux médiateurs et pas les médiateurs qui font appel aux gens en difficulté.

Et je terminerai sur un élément plus personnel : j'ai toujours gardé au fil du temps, dans les institutions, que ce soit la justice ou le monde scolaire, un engagement associatif parce que il m'a permis d'échapper à l'intoxication professionnelle

où tout est organisé, cadré etc. parce que je crois au pouvoir du débat, à la nécessité aujourd'hui de favoriser la diversité de l'expression qui passe par une culture de l'imagination. Et l'institution n'est pas faite pour une culture de l'imagination ; elle a un autre rôle. Et moi, j'ai toujours souhaité, dans ma vie, que ces rôles se complètent, c'était pour moi aussi un moyen de rester engagée dans la question humaine et d'être partie prenante. Le médiateur qui n'a pas de pouvoir de décision est néanmoins partie prenante de ce qui se passe. Et ce rôle de vigie, de vigilance, d'alerte, d'ensembliser, c'est ça qui a été joué par le Conseil Consultatif de la Médiation ; c'est peut-être le plus grand enseignement. De ce point de vue-là, le médiateur par ses réflexions se veut aussi et doit être un « comédiateur » de l'espace social. C'est la raison fondamentale pour laquelle il ne faut pas enfermer ; je continue à travailler sur la médiation familiale, mais il ne faut pas l'enfermer. Parce que médiateur familial égale prise en compte des liens de la famille, mais aussi un des éléments de comédiation d'évolution de l'espace social, et de ce point de vue-là des politiques publiques.

Voilà quelques éléments rapides du travail que nous avons fait il y a quelques jours, quelques semaines, quelques mois ; nous avons créé à quelques-uns, le forum de la société civile pour la médiation qui n'a d'autre ambition que de rappeler que la médiation est issue de la société civile. Et donc c'est la société civile qui doit, elle, continuer à débattre de la médiation avec les professionnels. Voilà un travail jamais acquis par les pouvoirs publics et je pense qu'il faudra aussi demain, réfléchir et se demander, dans une raréfaction des crédits, s'il nous faut garder tous les éléments des politiques sociales tels qu'ils sont où s'il faut les répartir.

J'avais aussi émis deux idées qui n'ont pas été suivies d'effet. La première c'est d'inscrire l'existence de la médiation

familiale dans les livrets de famille ; je pense que les pouvoirs publics ont pensé que ça portait malheur (c'est la seule explication que je voyais), et donc ça ne s'est pas fait. Cela peut conjurer mais ce n'est pas la version qui a été retenue ; et la seconde c'est vraiment de poursuivre cette discussion sur la transformation de la société et de ses réponses, car je me disais que des lobbyistes se mettent en place légitimement donc il faut débattre. Je me disais qu'on devrait inverser les choses par exemple : pas d'enquête sociale avant d'avoir tenté une médiation. Je pense que ça serait un vrai changement. Cela ne nuit pas à l'enquête sociale, ça dit simplement que l'enquête sociale est un regard d'expert sur la situation conflictuelle qui lui est proposée ; la médiation n'est pas un regard d'expert mais un regard de médiateurs, et moi j'aurais souhaité qu'on inverse la situation y compris pour des raisons économiques et budgétaires. On aurait rapatrié, si je puis dire, l'argent (une part des enquêtes sociales) sur la médiation ; c'est ça l'idée mais je pense que certains l'ont vu. Voilà !



Débat avec la salle

Danielle GAUTHIER, (*médiatrice familiale, travailleur indépendant, à Millau en Aveyron, diplômée en 2009*)

Il y a eu beaucoup de choses très intéressantes qui ont été dites, notamment ce qui vient d'être relevé, notamment que le métier de médiateur familial ne prend pas ses fondements dans le social. Or c'est quelque chose qui court dans la tête des gens, dans la tête des professionnels, dès l'instant où c'est associé à ce point à la CAF. Pour les gens, la CAF c'est les familles en difficulté, les familles qui sont suivies par les travailleurs sociaux. Moi je me heurte énormément à ce problème-là. Ensuite, les financements des services conventionnés le sont sur le chapitre de « soutien à la parentalité », ce qui pour moi est très réducteur, et quand vous dites qu'il faut ouvrir le champ de la médiation, je ne peux qu'applaudir des deux mains, voire des quatre mains si j'en avais deux autres, il me semble effectivement qu'on est dans quelque chose de réducteur qui pénalise et freine vraiment l'extension et l'émergence de la médiation familiale qui est quand même arrivée en France en 1988. Et tout le monde nous dit qu'il y a des besoins et quand je dis aux autres la profession que je fais, on me dit mais vous devez avoir énormément de travail et de besoins. Oui il y a des besoins, mais ce n'est pas pour ça qu'on fait appel à nous. Il me semble qu'il y a une clarification à faire et je me bats à titre individuel sur cette association au secteur social. Je dis : « non, nous ne sommes pas assistant social, nous ne jugeons pas. » Et le fait de dire aussi que

l'on fait du soutien à la parentalité... Moi je considère que si je fais du soutien à la parentalité, je me considère comme une spécialiste, une experte de dire voilà, la parentalité c'est ça ; et je refuse d'entrer dans ce créneau-là. C'est ma singularité.

Vous avez fait la proposition de : pas d'enquête sociale sans médiation. Je n'y avais pas pensé et c'est une excellente idée, donc la question est que en tant que libérale je me retrouve en Aveyron dans une situation où je ne suis pas reconnue par les tribunaux, ils ne veulent pas entendre parler de moi et nous nous heurtons, et je ne suis pas un cas unique, à un service qui a le monopole sur le département. Qu'est-ce qu'on fait ?

Monique SASSIER

Ce qu'on peut rappeler, c'est ce point d'histoire : en 2000, 2001, 2002, le partenaire qui s'est montré intéressé par la question de la médiation familiale a été en effet le Ministère de la Famille, un peu la Justice qui a finalement peu investi pour des raisons de fonds qu'il faudrait du temps pour expliquer, et la CNAF. Et il faut bien voir que à la CNAF, à l'époque, je le disais tout à l'heure, tout le monde n'était pas d'accord pour faire une prestation de service et que la prestation de service a été de ce point de vue, un ancrage sur les questions familiales. La question aujourd'hui n'est pas nécessairement de sortir de cette prestation. J'évoquais tout à l'heure l'évolution vers la personne, une des évolutions possibles ; l'autre évolution, c'est de continuer à convaincre les partenaires pour d'autres financements : ça peut-être les élus locaux, l'aide

sociale à l'enfance qui est une compétence des conseils généraux.

La question est ouverte, de ce point de vue-là. La question de la justice l'est aussi, devant des financements extrêmement minces, elle a fait le choix de ne pas les éparpiller mais de les consacrer aux points rencontres. C'est une décision. Ces décisions ne sont pas forcément définitives, mais il est vrai, et je l'ai dit à plusieurs reprises que l'attachement à une institution connote, du point de vue social ou familial. En même temps il faut dire et redire, que la CNAF et les CAF, ce ne sont pas, loin de là, seulement les familles en difficulté. Même si leur mission est de venir en aide à ces familles en difficulté, mais c'est loin de n'être que ça. Ce temps de l'histoire doit être réinterroger, des évolutions doivent se faire, il faut maintenant se mettre à les penser.

Dominique URVOIS, (*Assistance Sociale à l'Éducation Nationale, diplôme d'État en juin 2010*)

Et donc comment se fait-il que ce métier de médiateur soit exercé dans beaucoup d'endroits par des bénévoles ? On n'a pas d'infirmières bénévoles, de psychologues bénévoles, et les médiateurs, ça ne pose a priori pas de soucis que, dans des associations ou même dans des institutions, on emploie des médiateurs bénévoles.

Monique SASSIER

C'est une question pour l'APMF.

Audrey RINGOT

Une réflexion qui me semble nécessaire à rappeler ici. La médiation c'est aussi une histoire de militantisme. Au départ, les praticiens ont commencé à travailler parce qu'ils croyaient dans cette démarche singulière, dans cette réponse originale, et de ce fait ils ont commencé aussi à travailler de manière bénévole. Souvent les bénévoles sont des convaincus et des militants actifs de cette démarche particulière.

Armand de SOTO

Ce sont aussi les précurseurs de beaucoup de professions. Si on prend les infirmières, il y avait des engagements aussi à une époque. Ça prend du temps et c'est bien ce à quoi, à un moment donné sert ce type de journée, et à quoi œuvre aussi l'APMF pour que l'on passe d'un statut, voulu par l'acte militant et la nécessité de cette période, à un statut professionnel. C'est tout l'enjeu aussi de nos débats et du travail que l'on a à mener actuellement pour cette reconnaissance.

Monique SASSIER

Est-ce que vous faisiez allusion aux médiateurs académiques, par exemple, scolaires, à l'Éducation Nationale ?

Dominique URVOIS

Je pensais beaucoup aux associations. Je pense que le médiateur académique doit être bénévole pour garantir l'indépendance, mais à la limite pourquoi des administrations n'emploieraient pas des médiateurs ; c'est une question que je me pose.

Audrey RINGOT

Je propose que Monique SASSIER puisse nous dire quelque chose du travail qu'elle mène à l'éducation nationale.

Monique SASSIER

Depuis deux ans au printemps, j'occupe les fonctions de médiateur de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur. Notre compétence concerne à la fois les usagers et les personnels, tout le monde. Notre organisation est la suivante : une équipe légère à Paris, nous sommes sept en tout, le secrétariat, moi, etc... Nous étudions un certain nombre de dossiers d'un point de vue juridique qui sont compliqués. Et il y a 49 médiateurs académiques tous bénévoles, indemnisés 250 € par mois ; ce n'est pas ça qui les fait venir. Ils sont d'anciens professionnels du monde de l'éducation. Ils ont été chefs d'établissements, inspecteurs pédagogique, inspecteurs généraux, etc. Ce choix est un choix historique fait il y a dix ans : choisir à la fois d'anciens professionnels qui deviennent médiateurs et pour lesquels, je dirai depuis deux ans, j'ai tâché de déplacer le centre de gravité.

Nous sommes passés de ce qui était considéré comme un service de l'Éducation Nationale de plus, à un service de médiation, et d'ailleurs j'ai porté le centre de gravité du côté de la médiation. Et aujourd'hui pratiquement tous se reconnaissent comme médiateurs institutionnels. Ça c'est un vrai débat sur la structuration de la médiation institutionnelle.

Le souhait serait de se porter plus vers l'extérieur et d'être plus autonome, en même temps j'ai conscience de

la rigueur budgétaire dans laquelle on se trouve et si je devais dire demain : « on arrête ce système pour un système salarié », le système s'arrête. En revanche, ce dont je suis en train de discuter avec l'institution, ce sont deux choses différentes. La première c'est d'expliquer que la médiation est une richesse pour la vie et que donc il ne serait pas inintéressant de proposer à des personnels volontaires qui le souhaitent d'être médiateurs académiques, dans deux ans par exemple, et donc d'être totalement détachés dans le service de la médiation. De même que dans le cadre de la prolongation du temps de travail on pourrait imaginer que certains professionnels qui le souhaitent soient, les deux dernières années de leur vie professionnelle, détachés à la médiation, et là on aurait en effet des personnels salariés à condition que l'on soit très rigoureux sur ce qu'est la médiation.

Je vous donne des exemples de ça :

Notre service à Paris est un des services juridiques, je dirai de haute volée, et pourquoi ça ? Parce que, lorsqu'un médiateur académique rencontre un problème d'ordre juridique, s'il se met dans les mains du service juridique du rectorat, il est dans la filière et il va beaucoup peiner à s'en éloigner. Ce n'est pas le service juridique qui a pris la décision et qui fait l'objet d'une réclamation qui va venir l'instruire différemment, d'autant qu'il répond généralement à une commande institutionnelle tout à fait légitime ; et donc nous cherchons à rendre autonome les médiateurs académiques par des informations que nous pouvons leur donner, qui ne les mettent pas dans la main des services du rectorat qui ont pris la décision. À ce moment-là, on ne peut plus faire de différence, par

exemple, entre le droit et l'équité qui est un des éléments fondateurs de la médiation. Donc cette médiation institutionnelle, nous y travaillons, de façon qu'on puisse peu à peu la rapprocher de la médiation.

Et par exemple le secrétaire général, qui dans les temps passés demandait aux médiateurs de faire partie du groupe de travail a bien compris que ce n'était plus à l'ordre du jour. Moi je ne veux pas, et je ne fais pas partie de groupes de travail de l'institution. Je dis à l'institution : « si vous voulez entendre le médiateur à partir des informations qu'il reçoit dans une seule réunion, c'est volontiers, mais participer à l'élaboration des travaux de l'institution, ça n'est pas le travail du médiateur », et là, peu à peu, les choses deviennent extrêmement claires. Et maintenant le secrétaire général me dit : « Est-ce que je peux vous demander si ... ? Dans les temps passés c'était : « Vous viendrez tel jour telle heure. » Non ça ne marche pas comme ça la médiation. Mais ça veut dire que c'est un travail de tous les jours. Il faut expliquer que la médiation n'est pas pour nous un service supplémentaire de réclamation.

Un exemple :

je viens de faire à Aix-en-Provence, une médiation entre l'ensemble des écoles privées hors contrats qui préparent des BTS où pratiquement aucun élève n'a été reçu et le Rectorat. La médiation a consisté à chercher un accord pour réconcilier, trouver une réconciliation pour tout ce monde et faire que ça ne se reproduise pas. Au moment où on a mis en route l'idée d'une médiation, nous avons cessé de chercher les causes pour lesquelles cela s'était passé. Si quelqu'un veut chercher les causes, c'est l'institution qui doit les chercher ; c'est

l'institution qui doit diligenter une inspection pour comprendre, ça n'est pas le médiateur.

Donc c'est ce chemin-là qui se fait petit à petit, mais ce n'est pas facile. C'est pourquoi on appelle au dialogue entre les différentes médiations conventionnelles, institutionnelles, pour que petit à petit les marques se trouvent et les cohérences se fassent.

Christine de GAULEJAC, (*médiatrice familiale, travailleur indépendant, région parisienne, membre du Conseil d'Administration de l'APMF, siégeant au Comité National de suivi de la Prestation de Service de la médiation familiale au nom de l'APMF*)

C'est difficile d'intervenir, et en même temps je voudrais saluer ce qu'a dit Monique SASSIER à propos de l'évolution et la création de la prestation de service. Je crois qu'aujourd'hui on est à un tournant, et cette idée de la prestation de service aussi, sous l'égide seulement de la CNAF. Il y a d'autres organismes qui font partis de ce comité, qu'on oublie souvent, qui sont la Justice, la CGSS et la MSA. Et je pense que ces partenaires, plutôt ce travail en partenariat, est extrêmement difficile à construire. Alors nous, on s'est rendu compte avec cette prestation de service que ça offrait des possibilités de développement à la médiation familiale et aujourd'hui on est vraiment à un tournant parce que effectivement il faut que nous, médiateurs familiaux, dans nos pratiques nous puissions nous réapproprier, je dirai, la définition de ce que nous faisons et de pouvoir effectivement orienter le financement, mais ne pas réduire la médiation familiale à la possibilité de financer les services.

Ce qui a été ouvert comme perspective me semble tout à fait intéressant d'y réfléchir et on va continuer à le faire pendant cette journée. Merci de nous avoir ouvert cette perspective parce que, il y a un autre enjeu aussi, c'est celui de l'évaluation. Ça a été évoqué, et effectivement la CNAF va lancer une grande évaluation des effets de la médiation familiale, et je pense que c'est problématique dans la mesure où c'est l'organisme qui finance qui évalue ; et donc là, on est dans un porte-à-faux. À mon avis, il faut que nous aussi on fasse des propositions par rapport à l'évaluation qui va être faite de la médiation familiale.

Monique SASSIER

Je voudrais que le dernier mot soit donné à nos amis de la CAF qui sont là, en rappelant que la CNAF a été, en 2000, le premier partenaire à comprendre qu'il fallait s'engager.

Christine de GAULEJAC

Je me permettrais de dire que c'était même avant, en 98, la CNAF a toujours soutenu, et c'est vrai que ça c'est important à souligner.

Audrey RINGOT

Je voudrais juste rajouter que lors de la réforme du Diplôme d'État, en 2010, l'APMF a été sollicitée par la DGCS pour la réforme du Diplôme d'État, que cette réforme est actuellement dans les mains de la Commission Professionnelle Consultative du travail social et d'intervention sociale, et qu'elle devrait prochainement rendre un avis sur les propositions du groupe de travail que nous avons constitué, avec la DGCS, le Ministère de la Justice, la DGCS, la MSA, la

FENAMEF et donc nous-mêmes ; et la CNAF a régulièrement adhéré à toutes les propositions qu'a faites l'APMF. Par exemple pour reprendre les propos de Mme GAUTIER tout à l'heure, dans les premiers documents du premier diplôme, sur le contexte d'intervention, il était écrit que le médiateur familial pouvait travailler dans des structures associatives, publiques, parapubliques, et « parfois » en libéral, et nous avons insisté pour ôter le « et parfois ». Il n'y pas de raison de privilégier un secteur plutôt qu'un autre, et ça a été compliqué pour certains partenaires de ce groupe de travail, notamment le Ministère de la Justice, et d'autres partenaires ; nous avons insisté sur le fait que le lieu d'exercice n'avait pas à voir avec la compétence du professionnel, et que le professionnel devait être compétent en tout lieu. La CNAF nous a soutenu dans cette réflexion et dans cette proposition, et donc dans le nouveau contexte d'intervention qui fait partie de cette réforme, le « et parfois » a disparu.

Béatrice PRADAL, (CAF d'Avignon)

Je pense que vous avez très bien présenté le positionnement de la Caisse Nationale d'Allocations Familiales. Pour ma part, ce que je voulais repréciser (je suis assez récente sur le suivi du dossier de la médiation familiale) : je trouve que c'est un sujet qui mérite réflexion, et de prendre le temps de venir dans des endroits comme celui-ci pour se ressourcer sur l'historique, tout le travail de fond qui a été fait effectivement grâce au travail à la base de militants, que notre institution a bien perçu par rapport aux évolutions qu'elle connaît de ce qui se passe dans la cellule familiale, l'importance des services tels que celui-ci.

Vous pouvez vraiment apporter dans les situations de séparations compliquées avec des risques importants dans la relation parents /enfants et l'impact que ça peut avoir effectivement sur l'avenir des enfants, de faire intervenir ce type de service dans un souci aussi de prévention et aussi pour toutes les familles, car la CAF ne dirige pas son action sociale et sa politique parentalité pour une catégorie de famille qui serait les plus en difficulté, mais bien pour toutes les familles qui peuvent être à un moment donné, concernées par ce type de situation. Je pense que l'institution sera vigilante.

Sur le Vaucluse on essaie de mettre en place un partenariat qui est difficile à construire dans ce domaine, entre institutions qui ne peut pas se faire sans la participation des associations, tout en respectant l'éthique, la déontologie de ces services. Ça me paraît très important. Et aussi il s'agit de ne pas instrumentaliser ces services, mais de les accompagner et d'accompagner une offre de service qui doit trouver sa place par rapport à d'autres métiers que nous connaissons mieux dans le champ du social, et bien faire valoir encore la plus-value, la spécificité, la complémentarité de la médiation familiale. Je n'irai pas au-delà car je n'ai pas assez de connaissances, mais je pense que le retour et le contact qu'on a depuis peu avec les associations, pour celles aussi qui veulent être conventionnées, est très enrichissant pour l'institution, et qu'on essaie de le partager avec les autres partenaires. Et il y a encore beaucoup de travail sur ce département dans ce domaine.

Regards extérieurs

Modérateur : Pierre GRAND

Médiateur familial, ancien président de l'APMF

Je suis assez content d'avoir entendu Monique SASSIER ce matin, car on dit souvent que l'histoire n'est pas sure, de la part des historiens, ou les historiens disent aussi qu'ils sont les prophètes du passé. Vous avez pu constater que l'histoire ainsi racontée est une histoire qui est quand même certaine, vérifiable, et les propos tenus par Monique sont tout à fait des propos que nous avons partagés, Jacques FAGET et moi-même, participants au niveau de ce Conseil National Consultatif de la Médiation Familiale. L'histoire n'est pas sure... Je le confirme, cette histoire est sure.

Alors la démarche qui nous a été demandé ce matin, c'est de poursuivre avec deux regards. Un regard philosophique et un regard de sociologie. Le regard philosophique c'est autour de Jean-Marc GHITTI qui est professeur agrégé de Philosophie mais aussi qui est docteur en philosophie et auteur de très nombreux ouvrages sur les liens familiaux, mais pas

uniquement sur les liens familiaux. Il a travaillé également sur une réforme de la justice et au-delà de cela, il a travaillé aussi sur l'apport qu'a pu nous apporter Simone WEIL. Il nous apportera, au-delà de ses écrits sur les liens familiaux, une approche extérieure de la philosophie, sur notamment une logique institutionnelle et une éthique professionnelle.

Puis nous aurons Sophie DIVAY, sociologue, qui est une chercheuse. Et comme dit souvent la chanson, « des chercheurs qui cherchent, on en trouve, des chercheurs qui cherchent on en cherche, mais des chercheurs qui trouvent... » Sophie va nous dire des choses là-dessus.

Donc deux apports très différents et qui vont sans doute éclairer ce qui était débattu depuis ce matin. Ils ont tous les deux vingt minutes et suite à cela, le débat avec vous.

Je vous souhaite une bonne compréhension.

La mission du médiateur : entre logique institutionnelle et éthique professionnelle

Jean-Marc GHITTI

Philosophe

Je voudrais vous parler de la parole. L'homme est un être qui s'humanise en parlant mais il ne suffit pas de le dire. Comment prendre au sérieux qu'il parle alors que les forces du silence sont aussi très réelles. Il y a bien des manières de faire fonctionner la parole dans une société ; la médiation familiale en est une.

La médiation familiale résulte d'une histoire ; elle est porteuse de ses propres valeurs. L'institution judiciaire a une histoire plus longue et plus lourde ; elle est construite sur d'autres valeurs qu'on pourrait préciser. Si l'on veut ajouter l'une à l'autre, il faut s'attendre à des malentendus, à des contradictions et finalement à des blocages. On en est aujourd'hui à découvrir ces blocages ; ce sont eux qui risquent de mettre en crise la médiation familiale, étant entendu que les crises sont faites pour qu'on en sorte.

La logique de l'institution c'est d'abord une logique d'assujettissement. Avec le développement du divorce, nous avons vu se mettre en place, sans qu'on s'en étonne suffisamment, une juridiction assez particulière qui occupe beaucoup les tribunaux. Et c'est dans cette juridiction autour de la famille qu'est amenée à se développer la médiation familiale, et évidemment pas que là. Nous disons volontiers

que, en démocratie, il n'y a pas de sujets, il n'y a que des citoyens. C'est sans doute pour cela que la médiation familiale vient de la société civile, comme le disait tout à l'heure Madame SASSIER. C'est vrai pour ce qui est du choix politique, puisque chacun peut se prononcer sur ce choix, mais c'est loin d'être toujours le cas dans le fonctionnement des institutions, l'institution judiciaire en particulier. On pourrait se demander si elle ne pense pas encore bien souvent le justiciable comme un sujet. C'est ce qui est déjà inscrit dans la définition de ce qu'on appelle la personne juridique. Qu'est-ce qu'une personne, en effet, aux yeux du droit ? C'est un individu abstrait réduit à un statut social, défini par les droits qu'il a ; c'est certes une personne, mais dans le sens de la persona des romains, c'est-à-dire un masque, une extériorité sociale qui vient couvrir le mouvement interne de l'existence, la dynamique existentielle. Du point de vue du droit, et aux yeux de l'institution judiciaire, la personne n'est pas une subjectivité qui se présente dans sa parole, et qui d'ailleurs porte sa parole, puisque le plus souvent on parle pour elle. Elle est un être assujéti à la représentation objectivante que les autres en ont ; elle est ce dont on parle, objet de la parole et non sujet de la parole.

Dans l'institution, parler qu'est-ce que c'est ? Parler c'est dire la loi ; la parole est toujours la parole du maître. Seul le maître peut parler dans l'institution ; dans le droit, le discours du maître ne peut s'exprimer qu'en fonction de principes abstraits et généraux qui font le meilleur du droit. La loi est générale, comme l'avait déjà remarqué Aristote, et la dire c'est exclure par avance toute les difficultés concrètes qui pourraient y faire obstacle. La médiation familiale est ce qui donne la parole aux sujets en conflits : elle les invite à sortir de leur assujétissement et à exprimer leur propre vision de la situation où ils se trouvent. C'est une autre éthique

évidemment qui s'en suit. La médiation familiale engage les sujets dans l'examen concret de leur problème, elle est attentive à l'existence ; celle-ci se déroule toujours en situation. Et c'est du côté de la philosophie existentielle peut-être que la médiation familiale peut trouver ses fondements. Aux solutions juridiques qui sont toujours marquées par leur généralité et leur abstraction, la médiation familiale pourrait objecter ce que les philosophies existentialistes ont toujours opposé aux prétentions du général, les institutions étant organisées elles aussi par rapport à des principes généraux. KIERKEGAARD écrit par exemple que l'embarras de la pensée abstraite se montre précisément dans toutes les questions d'existence où l'abstraction escamote la difficulté et la met de côté et se vante de tout expliquer. Et il est sûr qu'en médiation familiale on entre dans la singularité des situations et on n'escamote pas les difficultés ; au contraire on les pose du mieux qu'on peut. Du point de vue de l'institution judiciaire il s'agit d'appliquer ce que le juge a tranché. Mais ce que KIERKEGAARD, le philosophe, appelle le devenir subjectif ne peut pas être la pure et simple application d'une décision d'ordre général, car il ne faut pas confondre le sujet tel qu'il désigne la personne assujettie et le sujet tel qu'il désigne la personne qui tente d'actualiser ses possibilités d'exister en usant de toutes ses ressources propres. Le problème, dira-t-on, c'est ce qui fait le propre du conflit, que les sujets justement s'opposent et qu'il faut trancher pour l'un ou pour l'autre, ou contre l'un ou contre l'autre. En l'occurrence, le conflit se noue souvent dans le litige familial entre un père qui voudrait actualiser toute sa paternité et une mère qui voudrait actualiser toute sa maternité, à partir de quoi les enfants seront les enjeux de la réalisation de soi de chacun, réalisation de soi contradictoire. Mais ce serait oublier que le sujet dont s'occupe la médiation familiale n'est pas le sujet individuel : c'est le « nous » FAMILIAL qui est le sujet dont

s'occupe la médiation familiale. Dès qu'il y a eu couple, et a fortiori quand il y a des enfants, un « nous » a pris existence au-delà des deux individus qui constituent le couple, et même ce « nous » familial a pris une existence plus forte que les « je » en présence. La médiation familiale est là pour permettre à ce « nous » subjectif de s'actualiser autrement après la séparation parentale. On aimerait bien que le juge qu'on appelle justement le Juge aux Affaires Familiales ait le souci d'accompagner cette subjectivité du « nous » dans sa métamorphose, mais en réalité il cherche assez souvent à assujettir les individus et à reproduire un autre « nous » que le « nous » familial ; je l'appellerai un « nous » de procédure, où lui, juge représentant de l'institution, s'inclut et s'octroie la position du maître, et c'est cela son métier. Si la médiation familiale ne peut pas, au risque de se perdre, s'inscrire dans le travail social, c'est parce que le travail social est lié par copule avec l'institution judiciaire telle que je viens de la définir. Cette copule, nous la connaissons tous : c'est ce qu'on appelle le socio judiciaire. Par cette copule, qui lui donne son identité, le travailleur social s'inscrit dans le discours du maître, à une place que l'on appelle celle de l'auxiliaire, l'auxiliaire de justice comme on dit. Or, si le médiateur s'inscrit en dehors ou au dehors du discours du maître, il ne peut s'inscrire dans cette copulation. Le médiateur cherche ailleurs son identité professionnelle ; il la cherche dans la tradition dialogique portée par la philosophie, et c'est de là que vient son éthique puisque la médiation se définit principalement par cette éthique. L'histoire courte de la médiation familiale vient chercher racine d'être dans une histoire plus longue qui est celle de cette pensée du dialogue, de cette philosophie dialogique dont je voudrais vous dire quelques mots. Le propre de ce qu'on appelle le signifiant maître chez les psychanalystes c'est qu'il ne tolère pas la discussion. Je peux vous dire par anecdote que dans une réunion où j'ai présenté

mon dernier livre sur la réforme de la justice familiale⁵, on m'a dit en quelque sorte que je voudrais, au moins en pensée, supprimer les juges. Alors que je soutiens l'idée d'une refondation de l'institution judiciaire parce que nous avons évidemment besoin d'institutions. La refondation de l'institution judiciaire dans son mode d'intervention dans les familles est celle d'une redéfinition du travail des juges en ce qui concerne le droit des personnes, ce qui ne signifie pas une quelconque suppression de quoi que ce soit. Cette réaction signifie beaucoup de ce qu'il en est du signifiant maître. L'interroger ce serait déjà le mettre en péril ou nuire à ce qu'on appelle son autorité. J'ai quelquefois voulu montrer dans quelques-uns de mes textes que le mot loi peut s'entendre à bien des niveaux et sur bien des registres. Il y a les lois, il y a beaucoup de lois ; ce qui signifie que la loi, ça n'existe peut-être pas, de la même manière j'ai voulu montrer ailleurs que le juge pouvait travailler de bien des manières et qu'il n'est pas le seul tiers possible dans une situation de conflit. Il y a de nombreux tiers, et le tiers en tant que tel ça n'existe pas. Je veux dire par là que le signifiant maître, à savoir ces mots qui impressionnent (loi, juge, tiers), ce signifiant maître il faut l'interroger, non pas le faire fonctionner mais le soumettre à l'analyse historique et politique. Par exemple, s'il s'agit de réfléchir à l'institution judiciaire par les questions familiales, on peut se demander quelle doit être la posture du magistrat. Est-ce qu'elle doit être celle d'un monarque de la procédure ? Non, ça ne me semble pas être la conception démocratique. Avec l'affaire d'Outreau que j'évoque rapidement, on a quand même vu ce que l'autocratie judiciaire peut produire ; on peut le voir tous les jours derrière les portes feutrées des bureaux où se déroulent les audiences familiales. Dans une

⁵ *Appel à une réforme de la justice familiale*, essai, Paris, éditions du Cerf, 2010.

procédure civile, qu'est-ce que c'est que de dire la loi ? Ce n'est pas faire tomber une décision sur des personnes comme s'il s'agissait d'une sentence. Une décision sur quoi ? Il n'y aurait rien à dire, au contraire de la loi, il y a beaucoup à dire. Aucune décision judiciaire ne peut prétendre arrêter l'échange des paroles et la discussion continuée. C'est par là que se définit le rôle propre du travailleur social. La première question est de savoir si le travail social s'inscrit dans ce qu'on pourrait appeler l'organisation socio-judiciaire de la société. Tout est une question de montage : la politique est souvent de la mécanique. Il faudrait être naïf comme un philosophe pour croire que la politique se fait avec des idées ; la politique, c'est une pratique de la domination qui repose sur une certaine façon de mettre en mouvement les gens, et selon certains modes de fonctionnement. Le socio-judiciaire, c'est quelque chose qui marche, et qui fait marcher les gens, et comme on dit les « mener à la baguette ». Le socio-judiciaire, ça fonctionne, ça suppose qu'il y ait un État qui transmette un mode de vie qui inscrit certaines mœurs dans la vie des gens. Mais l'État, ce n'est pas que de l'exécutif évidemment ; le judiciaire ça en fait partie. La séparation des pouvoirs, ça n'empêche pas la transmission du mouvement ; la volonté de l'État, ça commence au gouvernement, ça passe par le parlement, ça finit au tribunal, et le tribunal il délègue, il a besoin lui aussi d'auxiliaires, un expert par ci, un éducateur par là... Vous voyez comment, dans ce montage, le travailleur social est principalement un exécutant. Qu'est ce que l'exécution ? La politique, c'est de la parole qui fait agir. On trouve ça à tous les niveaux : l'exécutif décrète, le législatif promulgue et le judiciaire donne force exécutoire. De l'exécutif à l'exécutoire, c'est la même mécanique où la parole n'a de sens qu'à faire agir. Le travail social, dans ce montage, c'est la face la plus négociée, la plus persuasive d'une parole qui garde force exécutoire. Au bout de la discussion, il s'agit

bien, au fond, que ça s'exécute. Il s'agit d'une conception du travail social, celle qui correspond dans son inscription dans le « *socio—judiciaire* », avec la copule. La parole du travail social trouve alors, dans la loi, son alpha et son oméga ; la parole commence par être celle de la loi, et après tout un tas de discussions qu'on peut assimiler à de la parlotte, la parole doit venir s'accorder à la loi finalement, et la répéter. La loi est alors la parole pivot. D'une certaine manière, rien ne doit parler, que la loi elle-même, dans une mécanique ; ou développant sa propre dynamique, elle est appelée à revenir à elle-même.

Alors si on se demande ce que c'est un jugement ou une ordonnance, c'est de la parole écrite qui va faire beaucoup parler mais qui attend finalement, puisqu'il y a dedans de la force exécutoire, d'être reprise et répétée par la parole des gens. Et la parole des gens ça ne pourrait être que la reprise de cette parole de la loi. Ce qui peut se faire par exemple sous cette forme : « oui cette famille d'accueil est bien ma famille puisque j'y ai été placé judiciairement ». Et c'est ainsi que le « dit » fait le vrai. Seulement ce n'est évidemment pas la conception philosophique de la parole, telle que je viens de vous l'exposer là : la parole philosophique est dialogique et elle est dialectique. Ce sont deux adjectifs qui sont formés à partir du mot dialogue. Qu'est-ce que le dia ajoute au logos ? Il n'y ajoute rien. Il lui retranche. Les philosophies du logos, et il en existe beaucoup, tombent tout à fait sous le coup de la critique psychanalytique de la philosophie : elles sont de l'ordre du discours du maître. Le logos tout seul, c'est le discours du maître. Le logos, c'est la vérité toute seule, c'est le monologue de la vérité. C'est de la vérité qui sort de sa latence et entre dans sa présence. Autrement dit, c'est du savoir. Le logos ne peut être tenu que par le sujet qui sait qui est donc le sujet maître. Tout le monde pense savoir ; le travailleur social

pense aussi beaucoup en savoir sur les questions dont il s'occupe. Le dialogue, c'est ce qu'il reste de la parole lorsqu'elle renonce à la maîtrise. C'est la parole d'un reste. Qu'est-ce à dire ? Le dia, c'est ce qui passe au travers. Le dia, ça veut dire que la parole passe de l'un à l'autre, qu'elle est mise en partage, qu'elle s'échange ; c'est un premier sens qu'on peut donner à ce dia. Mais le dia veut également dire que la parole passe au travers de celui qui la tient. Un dialogue en effet n'existe que si ceux qui parlent portent à travers la parole leur expérience ; leur expérience les traverse et elle vient se parler à travers eux. Ce n'est que si la parole est traversée par l'expérience de toute une vie qu'elle est une parole authentique et propre à nourrir un dialogue. Et c'est donc le contraire de la parole qui répète la loi comme je le disais tout à l'heure. La parole n'a cette valeur que si elle est élaborée par le sujet qui la porte. Le poids de vie qui traverse une parole peut être variable, aussi bien du côté du travailleur social qu'auprès des personnes auprès de qui il intervient. Le dia apporte au logos son épaisseur existentielle, son intensité subjective. Mais le dia signifie une troisième chose : le débat c'est du face-à-face, mais pas le dialogue. Dans le dialogue, ceux qui parlent attendent de leur commune parole qu'elle les déporte de leur position propre et invente une tierce position qui ne soit ni celle de l'un ni celle de l'autre. C'est exactement cela que signifie le mot dialectique. La dialectique joue entre trois positions, mais le tiers qu'on appelle la synthèse s'invente comme dépassement interne dans l'affrontement entre la thèse et l'antithèse. Le tiers est produit par les personnes qui sont elles-mêmes en désaccord.

Dans la dialectique, on a une autre idée du tiers. Le modèle du tiers arbitre est fait pour justifier la parole du maître, toujours. Tandis que dans la parole dialogique ou dialectique, il ne manque pas de tiers, mais c'est un tiers produit par le

processus même de la parole. Un tiers immanent au dialogue, ce qui n'est pas si difficile à comprendre. Le médiateur est celui qui aide les gens à trouver la position tierce qui dépasse l'affrontement.

Donc j'ai essayé de montrer que, à travers ces trois sens du dia dans dialogue, la conception judiciaire de la parole n'a rien à voir avec la conception de la parole qu'on trouve dans la philosophie dialogique. Que doit être la parole dans la médiation familiale ? Elle est ce qui s'accorde avec ce qui dans la philosophie fait de la parole une élaboration subjectivante de l'expérience. Le juge, du moins au civil, peut lui-même délaissier sa position de maîtrise, il le peut, pour laisser aux gens l'espace où ils pourront élaborer une parole dialogique avec l'aide du médiateur. Il le peut, et même il le devrait, si on voulait faire évoluer l'institution judiciaire dans un sens de démocratisation. C'est-à-dire que la médiation se définit comme la mise en retrait du signifiant maître.

**La médiation familiale
porte bien son nom :
elle aide les familles à
se dégager un chemin
et un horizon, au-delà
du conflit et de la
séparation.**

Le défi dans toute situation humaine c'est de pouvoir réintroduire vraiment l'homme comme un être parlant. La violence c'est l'impossibilité de parler. La loi, si elle prétend mettre fin à la parole, est elle-même chargée de violence et elle appelle la violence en retour. C'est le cas des lois autoritaires. Il n'est pas indifférent que la loi soit équilibrée, ouverte ou pas. C'est la parole, dans sa justesse et son

authenticité, qui éteint la violence, le conflit, l'affrontement, et ce n'est pas la parole dominante.

Je vous propose donc une définition et c'est ma conclusion, une définition de la médiation qui soit en accord avec ce qui dans la philosophie exclut la parole du maître et donc toutes les formes de totalitarisme. S'il y a bien un double ancrage philosophique de la médiation familiale, d'une part dans la philosophie existentielle et d'autre part dans la tradition dialogique, on peut alors concevoir la pratique de la médiation familiale comme une manière de s'immerger dans une situation d'existence au cœur d'une crise et de se servir de la parole pour aider les personnes à élaborer cette situation critique qu'elles traversent, pour l'élaborer en une expérience subjective du « nous » familial. Car la médiation familiale porte bien son nom : elle aide les familles à se dégager un chemin et un horizon, au-delà du conflit et de la séparation.



Dynamique et évolution des groupes professionnels

Sophie DIVAY

*Sociologue au Centre d'Économie de la Sorbonne
(Paris)*

Merci de m'avoir invitée ; je suis très contente de me trouver aujourd'hui parmi vous, pour des raisons professionnelles et aussi pour des raisons personnelles. En ayant un passé personnel militant, j'étais investie dans un domaine proche du vôtre et je suis très contente de pouvoir être parmi vous aujourd'hui.

Je vais commencer par vous dire qui je suis parce qu'en tant que sociologue on essaie de dire quelle position on a pour que vous puissiez identifier le discours. Je suis spécialiste dans la sociologie du travail et des professions et, depuis un certain temps, je suis amenée à travailler sur différentes professions. Je vais en lister quelques-unes : les conseillers emplois auprès des chômeurs, les conseillères conjugales, les ingénieurs, les médiateurs sociaux. Et d'ailleurs là, je fais un clin d'œil à Jacques FAGET : j'avais été dans un des colloques qu'il avait organisé sur la question de la médiation sociale qui était très intéressante. Et puis, ces derniers temps, je suis amenée à travailler sur les questions du personnel soignant, notamment en milieu hospitalier, mais aussi en dehors du milieu hospitalier ; ce sont les infirmières scolaires à l'école. Tout cela m'amène à voir, à travers les investigations que je mène à travers de ces différents domaines, une chose assez cruciale semble-t-il à l'heure actuelle, qui intéresse particulièrement les

sociologues des professions, c'est le constat d'une guerre. On peut utiliser ce terme-là, qui s'instaure actuellement entre professions et gestion. C'est-à-dire qu'on voit partout, dans tous les domaines, école, hôpital, recherche et *tutti quanti*, dans tous les domaines, les professions, les groupes professionnels, les professionnels ébranlés, très ébranlés et mis à l'épreuve, très mis à mal par la logique gestionnaire et notamment donc par des gestionnaires et par leur vision du monde où en fait leur mot d'ordre est : le profit, la rentabilité, la productivité et l'efficience, non pas l'efficacité mais l'efficience. Voilà ce que je peux voir sur le terrain, et depuis ce matin je me dis qu'on dirait que le champ de la médiation familiale n'est pas tellement heurté par ces questions et semble un peu à l'abri. Et, pour le coup, on voit quelque chose d'assez général là aussi qui malheureusement vous touche à travers ce qu'à dit Mme SASSIER sur les questions d'évaluation qui vont bientôt vous tomber dessus. Et là, vous allez être directement confrontés à cette logique gestionnaire et vous allez voir la mise en œuvre pratique des outils de ces gestionnaires. Alors je suis bien placée pour en parler parce que, en tant que sociologue, membre de mon institution, depuis un an je suis chargée d'être évaluatrice. J'ai été adoubée évaluatrice et j'évalue un dispositif d'expérimentation qui s'est mis en place dans une académie afin de lutter contre le décrochage scolaire, je n'ai pas le temps d'entrer dans les détails, c'est simplement pour vous dire que tout ça c'est très intrigant. Et c'est un petit peu pour vous mettre en garde, c'est une sorte de magie sociale qui s'accomplit et on vous adoube évaluateur. Bon, on va faire de notre mieux, et on se trouve aux prises avec une machine qui se met en route, une machine qui est très cadrée. Alors, je ne sais pas si ce sera votre cas, mais il faut savoir que les évaluations, à l'heure actuelle, et les expérimentations qui vont avec, répondent à certaines méthodes bien particulières qui sont en général tirées

de la médecine, avec groupes tests, groupes témoins, des évaluations quantitatives fondées sur l'économétrie etc... En tant qu'évaluateur, il faut se débrouiller avec tout ça, et je finirai là-dessus : il y a un énorme écart entre ces modèles théoriques et ce qui se fait concrètement sur le terrain. Donc vous verrez comment vous pourrez négocier avec ces évaluateurs qui viendront avec leurs outils qui sont des outils quantitatifs, normés, qui ont des objectifs bien précis, notamment mesurer non pas l'efficacité mais l'efficience et vous verrez que la réalité ne rentre jamais dans les cases des évaluateurs ; mais je m'arrête là.

Je vais entrer dans le vif de mon propos, pour vous dire pour commencer que je ne suis pas sûre de vous être très utile ce matin parce que, je vais reprendre ce que disait Madame SOUQUET ce matin, je ne connais pas bien la médiation familiale et je ne sais pas si vous pourrez tirer grand-chose de mes propos. Mon but est de vous amener, d'une manière générale, quelques éléments sur ce qui se passe dans les milieux professionnels, en espérant que cette modeste contribution pourra faire écho à des choses qui se passent dans votre milieu professionnel actuellement. Et tout ce que j'entends depuis ce matin renvoie à tout ça.

Pour commencer, les définitions. Je viens de parler de milieu professionnel ; ce terme-là est un peu trop vague, donc faut-il parler lorsque l'on aborde la question des emplois, de métier, d'emploi ou de profession. C'est une question qu'on peut se poser, sachant qu'aucun de ces termes n'est neutre et que ces termes ne sont pas synonymes. La preuve en est, par exemple, si on s'intéresse à la littérature des infirmières, métier ou profession instituée de longue date. Eh bien on se rend compte que ce corps professionnel utilise dans sa littérature publique, à travers les revues professionnelles ou sur internet ou ce qui émane des syndicats, le terme de profession.

Ils se revendiquent comme étant une profession, alors qu'on serait, a priori, plutôt censé spontanément parler de métier. Pourquoi ? Parce que, si vous connaissez un peu les pratiques professionnelles des infirmières, elles sont très dans la pratique, elles sont très dans la transmission entre professionnels et élèves du métier, de gestes techniques, qui sont à effectuer, non pas sur du bois ou du métal mais sur un matériau qui est le corps humain ; a priori on serait plutôt tenté de dire que c'est un métier. Or non, elles se définissent comme une profession. Peu importe, ça leur appartient. Mais ce qu'on peut souligner, c'est qu'il y a, semble-t-il, une utilisation un peu stratégique de ces termes-là qui veut, à travers leur usage socio-professionnel, faire passer un message. Je ne vais pas m'appesantir là-dessus, mais il semblerait que ce soit important pour les infirmières de se positionner en tant que profession face à d'autres professions très établies comme celle des médecins. Alors, c'est une question que je vous renvoie : vous vous parlez en terme de métier et je ne sais pas pourquoi. À vous de me répondre, c'est une question que je vous adresse pour le débat. En tout cas, en tant que sociologues, on essaie un peu de se démarquer par rapport à ces termes et je parlerai dans la suite de mon exposé plutôt en termes de groupe professionnel. C'est un courant en sociologie en France des professions qui préfèrent parler en terme de groupes professionnels. Qu'est-ce qu'on entend par groupe professionnel ? Un espace traversé par des processus dynamiques, ayant une histoire, et qui présente des diversités, des variations ; donc des groupes professionnels différents selon le champ professionnel dans lequel ça se passe. Ce n'est pas la même chose d'être dans le médical ou dans l'enseignement et ça varie aussi selon les modes de construction, de légitimation et éventuellement d'institutionnalisation. Cette définition est un peu rapide, mais au moins elle a le mérite de mettre l'accent sur la dimension

temporelle, d'amener à penser en termes de processus et de privilégier les dynamiques qui se passent dans un groupe professionnel. Tout groupe professionnel est en perpétuelle dynamique ; ce n'est jamais une histoire arrêtée une fois pour toute, c'est en perpétuelle évolution. Il y a un début, il peut y avoir une fin, mais entre ces deux étapes-là, il y a plein de choses qui se passent.

Pour approfondir cette définition, je vais me référer à un sociologue qui s'appelle Andrew ABOTT et à sa manière de voir les choses. Il s'agit de recourir à une méthode de métaphore écologique pour expliquer ce qui se passe dans les groupes professionnels. Il dit qu'un groupe professionnel ne peut jamais être considéré comme un groupe à l'état isolé. Ces groupes professionnels font partie d'un écosystème et sont immergés dans un environnement où ils doivent vivre, voire parfois survivre, tout en étant en interaction et en interdépendance avec d'autres groupes professionnels. C'est l'écologie liée (« linked ecology »). Ces groupes sont liés à d'autres groupes professionnels et à d'autres groupes, instances, entités tels que l'État ou par exemple des groupements de consommateurs, des groupements de clients, des groupements de patients. On sait à quel point dans le milieu médical, c'est important. Alors quand je dis « l'État » il faudrait en faire tout un chapitre parce que c'est trop rapide de dire ça ; l'État en lui-même, ça n'existe pas, c'est un ensemble de composants différenciés. Ce qu'il faut aussi dire c'est que tous les groupes professionnels d'un même écosystème sont en concurrence les uns avec les autres. C'est très rarement un milieu paisible. Au contraire, ils sont en lutte incessante pour la conquête ou la défense de leur territoire de compétence. En anglais, il parle de « juridiction ». Et ces compétences se justifient par la détention de savoir professionnel. C'est-à-dire, moi, professionnel, face à vous clients, patients, usagers : vous

avez un problème, j'ai une solution. Parlons des infirmières et des IADE (Infirmières Anesthésistes Diplômées d'État) : voilà deux types de groupes professionnels qui vont émerger historiquement, l'un ayant des compétences que l'autre n'a pas. Seuls les IADE ont la compétence et le droit d'intuber un patient endormi au moment du bloc ; l'infirmière (de base) n'a pas le droit. Voilà comment ça se différencie sur la base du savoir. Pour résumer le groupe professionnel : il s'agit d'un système composé d'entités en interactions, non isolées, puisque tout ce qui se produit sur un groupe professionnel a des retentissements sur les groupes professionnels voisins. Il faut toujours être en dynamique, et c'est toute la complexité de la réalité sociale.

Entrons maintenant dans le détail des épisodes que peut connaître un groupe professionnel, toujours sous cet angle de dynamique qui l'anime et le travaille.

Les circonstances de l'émergence ou de la naissance d'un groupe professionnel : il y a des tas de scénarios possibles et je vais en citer deux qui sont les plus courants. Une émergence par le haut et une émergence par le bas.

Parlons d'abord de la constitution par le haut. En France, c'est souvent via l'État. L'État va décider de mettre en place un métier, une profession, et là je pense aux emplois jeunes, qui a été une mesure dans le cadre de laquelle ont émergé, et c'était le slogan, nouveaux services, nouveaux emplois, pour satisfaire des besoins émergents. L'État était moteur et promoteur. Dans d'autres cas, toujours pour comprendre l'émergence d'un groupe professionnel, vous avez des mouvements internes qui peuvent se produire et tout à coup émerge, à l'intérieur d'un groupe professionnel, une sorte de scission, une spécialité. Je pense là aux IBODE (Infirmières de Bloc Opératoire Diplômées d'État) et aux IADE : ces deux

spécialités citées-là existent et émergent avec plus ou moins de succès. Les IADE, elles ou ils, ont réussi, parce que c'est assez mixte. Ce n'est pas anodin non plus car on a peu parlé genre, mais la composition genre d'un groupe professionnel n'est pas anodine et je ne vous le dis pas au hasard. Alors pour parler des IADE, elles ont réussi à conquérir une exclusivité de fonction : elles ont le droit, elles et elles seules de faire certains actes au bloc opératoire. Pour les IBODE, ce n'est pas le cas. Elles ont un diplôme, une spécialité, elles peuvent intervenir en tant qu'infirmière de bloc, mais une simple infirmière qui n'a pas cette spécialité peut faire la même chose qu'elles. Alors vous voyez ce que ça crée au bloc autour de ce pauvre patient endormi et à mille lieues sous les mers : il peut y avoir des luttes de territoire, et le territoire c'est le corps du patient, entre panseuses et IBODE. J'ai pu le voir, et ce n'est pas très rassurant pour le patient. Mais l'hôpital sauve plein de gens tous les jours, n'oublions pas ça.

Après l'émergence, tout continue ou tout commence. C'est-à-dire qu'il faut développer son assise, son territoire ou essayer a minima de maintenir ce qu'on a déjà acquis. Alors voici quelques processus qui sont bien identifiés dans tous groupes professionnels quand on en est là. Il faut souvent procéder à une structuration verticale et une structuration horizontale. Structuration verticale, c'est se faire des alliés avec le haut, notamment pouvoirs publics et segments de l'appareil administratif. Tout ce qu'on a entendu, alliance ou pas alliance, demande à la CAF, la CNAF, etc..., je pense que c'est exactement ce que vous êtes en train de faire. Structuration horizontale, que j'ai peut-être moins entendue ce matin, c'est-à-dire les alliances que l'on va essayer de créer de manière horizontale entre groupes professionnels d'un même milieu. Je ne l'ai pas entendu, sauf dans le discours de Madame SASSIER : c'était très présent dans cette idée de

médiation ouverte. Je ne sais comment ça se produit concrètement, mais l'idée est d'aller vers une tentative d'unification d'un groupe pour une consolidation en fait, avec ces alliances horizontales, sachant que la diversité des formations et des lieux d'exercices rend difficile ces tentatives d'unification. Alors cette structuration multi dimensionnelle doit être complétée, autre travail que les groupes professionnels ont à faire, par la constitution d'une légitimité professionnelle. Car ce n'est pas tout de dire : « je suis compétent », mais encore faut-il avoir une légitimité qui s'accompagne souvent, qui s'appuie souvent, sur la production d'une rhétorique professionnelle. Pour définir rhétorique : c'est un discours de légitimation propre à un milieu professionnel, c'est vous qui le construisez, ce n'est pas quelqu'un de l'extérieur. Vous construisez, déconstruisez, reconstruisez ; c'est jamais stable. On construit pour défendre ses intérêts et c'est là que c'est amusant pour des sociologues. Tout ce discours n'est pas pour autant l'exact reflet de la réalité des pratiques. Allez écouter ce que disent les médecins et allez regarder ce qu'ils font. Je vais aller plus loin : allez écouter ce que disent les médiateurs et allez écouter ce qu'ils font. C'est le boulot entre autres des sociologues.

On voit que ce discours, rénové sans arrêt, véhicule une idéologie professionnelle qui peut servir, et elle sert souvent, à la constitution de valeurs écrites notamment consignées dans des codes déontologiques, des codes d'éthique.

Autre travail que parallèlement un groupe professionnel a à faire, c'est la constitution d'une identité collective, d'une identité professionnelle à la fois collective et individuelle. Cela se fonde souvent et pratiquement tout le temps sur la définition d'un nom. Par exemple, moi j'exerce une activité et cette activité a un nom dont je suis fière ; ce nom est source de revendication identitaire au niveau individuel. Prenons

l'exemple de la médecine qui permet à ceux qui en sont légalement diplômés de dire : « je suis médecin ». Et en tant que médecin, j'ai le droit de, le devoir de... Et en tant que médecin, j'ai le droit à telle marque de prestige. J'ai le droit aussi à telle rémunération. La question a été posée tout à l'heure : mais comment se fait-il qu'on puisse tolérer que des médiateurs exercent leur profession en tant que bénévoles ? Bonne question qui renvoie à toute la valeur sociale, à toute l'identité professionnelle et toute la valeur sociale que ce groupe professionnel a dans une société déterminée.

Maintenant tout cela doit s'appuyer sur un ancrage spatial, je vais revenir à cette idée de territoire de compétence qui est à délimiter ; et quand on délimite, on crée des frontières et ces frontières, une fois qu'elles sont posées il faut les défendre. Et ça c'est un lieu de lutte permanent entre groupes professionnels parce que, en général, ceux d'à côté cherchent un peu à rétrécir vos frontières. Vous, vous cherchez plutôt à les élargir, et forcément cela fait des conflits, sachant que chacun essaie d'avoir un monopole d'exercice souvent octroyé par des protections légales. Et tout ça évidemment crée des conflits, des luttes, des guerres plus ou moins sanglantes sur ces territoires. Cette reconnaissance des compétences s'obtient le plus souvent via l'état parce qu'on est en France et c'est beaucoup comme ça, à travers un mandat officiel qui vous est confié, à travers aussi ce qu'on va appeler, mais c'est du vocabulaire anglo-saxon, licence, qui est une autorisation d'exercer qui se matérialise notamment par un Diplôme d'État. Et tout ça suppose de construire un cursus de formation, des écoles, un diplôme qui donne lieu à une reconnaissance officielle de la qualification par la certification. Toutes ces démarches relèvent de la professionnalisation ; ça veut dire, et on en a beaucoup entendu parler ce matin, développer un marché, ou créer un marché, c'est-à-dire une offre et une demande. Côté demande, pour parler très clairement, il faut se

trouver des clients, il faut construire un besoin souvent légitimé par le fait de répondre à un besoin non satisfait. Là je me tourne encore du côté des emplois jeunes : c'était effectivement nouveau métier, nouveau service, répondant à des besoins non satisfaits. Tout ça c'était du discours qui aidait à construire un groupe professionnel en émergence. Moi, pour être allé sur le terrain, je peux vous dire que les besoins émergents, ils ont été coconstruits. Peut-être qu'il y avait des besoins, mais ils ont été grandement coconstruits par les médiateurs sociaux et leur encadrement afin de définir et aussi d'adapter les services qu'ils pensaient pouvoir donner, apporter, à des besoins que l'on façonnait pour que ça rentre en concordance avec ce qu'on est capable de... Ça, c'est Everett HUGHES, un autre sociologue, qui dit que les professionnels ne s'embêtent pas à essayer de répondre à une demande ; en fait ils construisent cette demande. Alors ils ne la construisent jamais à 100%, on la co-construit, mais voilà il ne faut pas avoir l'idée qu'il y a une demande à l'état pur, comme ça, et que nous professionnels, on arrive et on la satisfait. Regardez ce que font les médecins : ça explique, entre autre, toutes les plaintes des patients qui disent : « mais moi je ne suis pas bien soigné, ce n'est pas comme ça que je voudrais que le médecin me traite ». Un niveau supérieur par rapport à cette question du côté demande : c'est-à-dire que quand on a réussi à se définir une clientèle, un autre travail consiste à faire un tri, et je vais être un peu abrupte dans mes propos, mais c'est l'écémage entre les bons et les mauvais clients, c'est-à-dire, et ça vous l'entendez dans les services de médecine où autres, il y a les bons patients et les mauvais patients. Et lorsque le groupe professionnel s'est suffisamment consolidé, il est en état de pouvoir se débarrasser des mauvais clients et de ne conserver que les bons clients. Et qu'est-ce qu'un bon client ? C'est celui qui facilite la tâche du professionnel. Et je pense que vous aussi, en tant que médiateur, vous vous dites parfois : « oh ! la barbe, ces clients,

ces « médiés », ces personnes, vraiment ils sont casse pieds », et soyons honnêtes, entre collègues vous pouvez vous dire : « ceux-ci, qu'est-ce qu'ils sont pénibles, pourvu que ça ne dure pas trop longtemps l'accompagnement ou la médiation parce que je ne sais pas par quel bout les prendre, ils n'entendent pas ce que je dis... » bref, ce sont les mauvais patients.

Côté offre maintenant, il faut aussi réguler la démographie professionnelle du milieu, c'est-à-dire contrôler l'accroissement, les variations numériques des professionnels. Regardez ce qui se passe chez les infirmières : pénurie, avec ce numéris clausus, mais ce n'est pas la seule raison puisqu'il manque toujours des infirmières. Dans les premières années d'élèves infirmières, ce n'est jamais rempli : il y a 8% des places qui manquent en général, et là ça crée des situations professionnelles compliquées qui peuvent aller jusqu'à des fermetures de lits ; c'est extrêmement régulé, notamment dans les services de réanimation, de néo-natalité, car s'il n'y a pas tant d'infirmières pour tant de patients, d'un point de vue légal, on est obligé, soit ponctuellement, soit définitivement, de fermer un service.

Pour finir, on a vu l'émergence, on a vu la constitution, voyons comment l'avenir des groupes professionnels peut être déterminé. Il y a plusieurs facteurs susceptibles d'intervenir, de jouer sur les groupes professionnels. Les facteurs techniques : un exemple qui est souvent donné est celui des linotypistes qui ont disparu dans les années 70 parce qu'une nouvelle technique a été mise en place ; il s'agit de la photocomposition, et donc ces professionnels-là ont disparu, corps et biens, pour céder la place à un autre groupe. Donc là ce qui a fait évoluer ce groupe par la disparition a été un facteur technique. Vous avez aussi des facteurs juridiques, législatifs qui peuvent aussi intervenir et qui vont faire disparaître une profession. Je vais donner un exemple

caricatural mais réel : l'abolition de la peine de mort a fait disparaître la profession des bourreaux. Des évolutions sociales, des facteurs sociaux, notamment liés à des mouvements internes, à des divisions internes et, attention à la division, si je peux me permettre, sachant que l'on risque d'aller vers quelque chose de l'ordre de la balkanisation du milieu qui peut entraîner sa dissolution. C'est le phénomène inverse de la structuration horizontale, ces jeux d'alliance que l'on peut créer avec des groupes professionnels voisins.

Autre facteurs : les facteurs économiques, quand on a échoué, qu'on réussit à créer un marché et qu'on arrive à créer on non une clientèle. Je me réfère à l'exemple des médiateurs sociaux : il y a eu l'effet de l'arrêt des contrats jeunes et aidés, mais ils n'ont pas réussi à survivre. Aujourd'hui, on ne peut pas dire que la médiation sociale a perduré faute de clients. Et il y a eu de nombreuses associations de médiateurs sociaux qui ont fermé et qui perdurent grâce à des dispositifs aidés comme les emplois relais, adultes relais.

Conclusion : je pense qu'on aura compris que tout groupe professionnel est un milieu agonistique où il se passe sans arrêt des luttes, qu'un groupe professionnel est plongé dans une écologie, un écosystème lié ou tout est interdépendant. Ne pas croire qu'il est tout seul, il y a des tas d'entité qui existent autour de lui. Quelle issue possible à un groupe professionnel ? On a vu les évolutions. Maintenant fin ou pas fin, on peut, après une lutte très importante, voir des perdants et des gagnants, l'émergence d'un groupe interne dominant qui va manger les autres, l'absorption d'un groupe professionnel par un groupe externe, phagocytage, ou bien une mort par prédation qui se traduit par la colonisation d'un territoire. Ou l'extinction d'une espèce par faute de proie, faute de clients... Tout est ouvert.

Échanges avec la salle

Pierre GRAND

Alors je suis rassuré : le groupe professionnel médiateur familial est normal ; nous sommes en lutte. Je ne peux pas résister à la question quand même, Sophie, je me tourne vers vous : ce qui nous arrive en fin de compte est assez banal, ça arrive aux autres, est-ce que c'est vrai ce que je dis là ? C'est banal ce qui nous arrive ? Dans cette recherche, question de sens, d'identité, c'est tout à fait banal.

Sophie DIVAY

Oui vous ne me surprenez pas en tant que sociologue et ayant regardé ce qui se passait ailleurs. Rassurez-vous, vous êtes tout à fait normaux. Vous êtes à une phase de votre histoire effectivement bien particulière mais normale ; après ça ne veut pas dire pour autant que ce n'est pas difficile à vivre.

Véronique MOUGEY, *(médiatrice familiale, entrepreneur salarié d'une coopérative d'activité à Belfort)*

Qu'est-ce qui ouvre le chemin à la rémunération ? On a parlé tout à l'heure de ceux qui exercent à titre bénévole, et souvent ce sont des femmes qui exercent à titre bénévole, avant que les professions soient reconnues. Armand a parlé des infirmières, plus récemment c'était les auxiliaires de vie qui ont vraiment lutté longtemps avant que leurs compétences fassent l'objet d'un référentiel métier. Je reviens au sujet : qu'est-ce qui fait la valeur et qui ouvre la voie à la rémunération dans notre domaine ? On nous assimile

parfois, pour ceux qui ne connaissent pas la médiation, à des conciliateurs de justice, dont la rémunération avoisine à mon avis celle des éducateurs de l'Education Nationale. On nous assimile à des négociateurs, là on est dans le monde des affaires, ou à des juristes dans le droit collaboratif qui eux sont très bien rémunérés. Alors ma question à la sociologue, qu'est-ce qui ouvre la voie à la rémunération ?

Sophie DIVAY

Une pirouette, car les sociologues apportent plutôt des questions que des réponses. Je n'ai pas de réponse immédiate si ce n'est que tout ça sera le résultat de vos luttes pour la reconnaissance, pour la légitimation, pour l'institutionnalisation et la reconnaissance de la valeur sociale. Vous parliez des auxiliaires de vie : on est exactement dans la même problématique. Ce qu'on peut soulever aussi pour aborder cette question de la rémunération, c'est-à-dire la valeur marchande sur le marché de votre activité, c'est que, effectivement, vous êtes porteurs, vous allez me lyncher mais on verra bien, vous êtes porteurs de certains stigmates : vous êtes des femmes, ensuite vous êtes assimilés plus ou moins au travail social, plus ou moins quelque chose de l'ordre du travail social près des populations en difficulté, des pauvres. Je ne dis pas que c'est le cas, je dis que c'est l'image qui est souvent assimilée. Evidemment ce ne sont pas des caractéristiques qui vous serviront beaucoup dans la lutte en tant qu'armes. Je peux difficilement en dire plus, je ne sais pas si d'autres auraient un relais à faire à ça.

Pierre GRAND

Ceci est vrai : quand des personnes paient simplement cinq euros pour une à deux heures d'entretien de médiation familiale ou deux euros, vous voyez que tout augmente à l'inverse. Oui il y a un côté un peu misérable des choses. Par rapport à ce qui vient d'être dit, ce mélange un peu des choses, entre négociation, conciliation, je pense que c'est aussi un peu de notre faute. Je pense que nous avons à éclaircir le champ de la médiation familiale en parlant du concept théorique. Il faut qu'on aborde la médiation, non pas du côté de la pratique, mais du côté de la théorie.

Caroline DESPAX, (*médiatrice familiale, salariée dans un service conventionné à Toulouse*)

Je m'interroge sur le distinguo entre emploi, métier et profession. J'ai cru comprendre que vous disiez que c'était finalement de l'auto-détermination, et que chaque groupe professionnel s'attribuait, en fonction de l'image qu'il a de lui-même, un de ces qualificatifs-là. J'aurai voulu que vous me disiez simplement, peut-être y a-t-il une différenciation plus technique entre un métier et une profession. Si elle existe, j'aimerais bien la connaître et, par ailleurs, est-ce qu'on pourrait, si c'est une auto-détermination du qualificatif, déterminer ensemble comment on va s'appeler désormais ? Est-ce qu'on est un métier, est-ce qu'on est une profession ? Moi j'ai besoin d'avoir l'avis de mes pairs pour pouvoir qualifier ce que je fais.

Sophie DIVAY

Effectivement, ce n'est pas anodin les mots qu'on utilise pour s'auto-désigner. Cela vous appartient

effectivement. Il peut y avoir une hiérarchisation : si on regarde ça du point de vue de l'œil d'un médecin, il préférera se désigner comme appartenant à une profession plutôt qu'à un métier. Allez parler avec les aides-soignantes, par exemple à l'hôpital, elles revendiquent avoir un métier. « J'ai un métier » : c'est une fierté pour elles. Elles vont très peu parler de profession. Alors évidemment c'est lié à tout un système de valeurs dans la société. Cela vous appartient, à vous, de voir si c'est important ou pas important dans le jeu de rapport que vous pouvez établir avec les gens qui peuvent avoir un pouvoir sur votre devenir. C'est vraiment à vous que ça revient ; il ne faut pas en faire une montagne. Tout ne se joue pas là-dessus. Mais comprenez bien le jeu des infirmières : se revendiquer en tant que profession, c'est très important par rapport aux médecins, aux chirurgiens. Tout dépend du milieu, du champ professionnel, dans lequel vous êtes.

Jacques FAGET

Juste une précision sur métier et profession parce que j'ai regardé sur le dictionnaire avant de venir, parce que effectivement le débat est toujours posé. Vous vous définissez évidemment comme un métier. Est-ce qu'il ne serait pas temps de vous définir comme une profession ? D'après mes recherches d'hier, le métier fait référence à un savoir-faire alors que la profession fait référence à un mode d'organisation de ceux qui pratiquent le métier. Alors, est-ce qu'il faut continuer à vous distinguer par votre savoir-faire ou par votre mode d'organisation ? C'est à vous que ça appartient comme le dit Sophie.

Christine de GAULEJAC,

La protection du titre : on peut exercer la médiation familiale, exercer le métier sans avoir le titre. Le titre, est-ce qu'il est défini par le Diplôme d'État ou pas ? Parce que c'est une des questions qui se pose à nous aussi, c'est la protection de notre titre et de notre légitimité professionnelle à travers le titre de médiateur familial ; tout comme on ne peut pas être médecin, sans le diplôme de médecin on ne peut pas exercer la médecine sans ce diplôme. Si on n'a pas le diplôme de médiateur familial, on peut exercer la médiation familiale. Est-ce qu'il y a des enjeux de reconnaissance à ce niveau-là pour définir une profession ?

Jean-Marc GHITTI

Il me semble effectivement que le mot travail, ça signifie l'effort qu'on engage dans une activité, que le mot métier ça désigne en théorie un savoir-faire ou une connaissance et que le médiateur a bel et bien sa compétence. Le mot profession qui dans cet usage est assez récent et le mot professionnalisation qui est encore plus récent, ça désigne, ce que Sophie a décrit, toute cette écologie, tout ce montage social dans lequel le métier peut s'exercer. Je réagis un peu pour qu'on puisse mettre en perspective les deux interventions. La sociologie c'est très intéressant, on voit des choses qui sont difficiles à digérer, c'est normal parce que ça décrit ce qui est.

Pierre GRAND

La philosophie aussi !

Jean-Marc GHITTI

Donc il y a une belle approche un peu structurale. Et je me suis demandé : qu'est-ce que je viens faire ici, si ce n'est d'apporter quelques éléments de rhétorique de légitimation ou d'une idéologie professionnelle en train de se construire et qui aurait pour but de faire exister davantage cette profession ? Et la philosophie, elle, introduit toujours, et c'est ce qui fait un peu une différence, une actologie. C'est-à-dire, en sociologie on est dans l'ordre du descriptif et en philosophie on peut essayer de voir ce qui est de l'ordre de l'éthique parce que ma question est : est-ce que les médiateurs familiaux, les médiateurs en général, sont porteurs d'autres valeurs qui sont utiles, non seulement pour qu'ils existent mieux en tant que corps professionnels, mais aussi parce qu'ils peuvent enclencher un mouvement historique dans la société vers un mieux vivre ? Voilà je reste à la formulation de cette question.

Sophie DIVAY

Je voudrais dire deux mots sur le titre d'emploi : obtenez votre exclusivité de fonction ! C'est un des objets de lutte.

Audrey RINGOT

L'APMF fait depuis quelques années maintenant cette demande de protection du titre de médiateur familial. On l'a refaite cette année auprès de la DGCS, notamment au moment de la réforme du diplôme, et la position de la DGCS est assez claire : on ne protège plus le titre. Les arguments sont nombreux, parmi lesquels :

organiser la possibilité de diplômes équivalents au sein de l'Union Européenne. Donc la protection du titre est un frein à cette circulation et il y a très peu de chance pour que le titre soit protégé.

Marie-Madeleine DEGRAFF, (*médiatrice familiale salariée dans une association à Nantes*)

En nous écoutant, ou en vous écoutant, je me disais aussi que la particularité de la médiation c'est que nous exerçons tous, non pas par volonté tout le temps, à temps partiel, cette profession et que, à ce titre, cette lutte intérieure, à savoir que à certains moments on exerce une profession et à d'autres moments on exerce un métier et à d'autres moments on peut exercer encore autre chose, ce n'est pas si simple que ça. Et quand on est médiateur familial, on exerce, alors je ne sais pas si on exerce une profession, si on exerce un métier ou autre chose, mais il arrive aussi que l'on soit amené à exercer une autre profession et là ça s'appelle aussi autrement ; ça s'appelle une profession, ça s'appelle un métier et je pense qu'à l'intérieur de chacun de nous, il y a peut-être aussi une lutte. Je ne sais pas si elle est intestinale, mais en tout cas il y en a une. Et ça ne simplifie pas la tâche pour définir notre profession.

Sophie DIVAY

Il ne faut pas vous traumatiser avec cette idée de métier ou de profession, c'est un clivage qui existe et qui renvoie à plein de choses, mais qui est compliqué. Profession : c'est un terme extrêmement polysémique qui contient aussi l'idée de profession de foi, derrière, donc c'est compliqué. Après, c'est simplement l'usage socio-professionnel stratégique des mots que vous

utilisez pour l'image que vous voulez donner vous à l'extérieur.

Claire BONELLE, (*médiatrice familiale à Valence*)

J'aurai aimé avoir votre éclairage de sociologue sur la question de la concurrence interne, du lien avec la démographie de notre territoire de médiation familiale, c'est-à-dire du nombre de diplômés qui arrive et, on l'a dit tout à l'heure, qui ne sont pas en lien avec le nombre d'Équivalent Temps Plein qui peuvent être liés. Est-ce que vous auriez des pistes issues d'autres professions pour faire en sorte que l'afflux de nouveaux diplômés soit un atout pour la médiation familiale et en aucun cas ne déstabilise cette profession ?

Sophie DIVAY

Dure question, là aussi ! Deux voies : ou vous contrôlez la production annuelle de diplômés, ce qui est fait par exemple par le Ministère pour contrôler les études de médecine, pour les infirmières. Il faut une régulation en amont. Ou bien vous développez votre marché et vous étendez le nombre de clients. Je ne vois pas tellement comment venir résoudre ça. Comme disait Monique SASSIER, il n'y a pas eu la possibilité de réguler en amont le nombre d'écoles ou de lieux de formations. C'est ce qui vous amène à la situation actuelle. Est-ce qu'il est possible de faire marche arrière ? Ça, c'est dans les enjeux, les dialogues, le rapport de force avec les institutions.

Audrey RINGOT

Alors justement, une réponse par rapport à la régulation et l'éventuelle limitation du nombre de centres de formation : la DGCS s'est clairement positionnée pour

ne pas prendre ce positionnement-là, c'est-à-dire que si au moment du Conseil National Consultatif avait été émise l'idée d'un nombre restreint de centres de formations, et donc d'un nombre restreint de diplômés chaque année, ce n'est pas du tout la position actuelle du Ministère qui n'entend absolument pas réglementer et donc organiser une régulation des centres de formations et donc du nombre de diplômés. Développons la médiation familiale !

Sophie DIVAY

Juste deux mots pour finir : il y a des tas de luttes que vous avez à mener, des tas de combats, des tas de rapports de force, mais soyez vigilants sur ce qui arrive, c'est-à-dire ces questions d'évaluation. Ces questionnaires qui vont vous tomber dessus, essayez le plus possible de vous informer sur ce qui se passe ailleurs, mais ne soyez pas pris au dépourvu par rapport à ça.



Propositions de l'APMF sur le statut de médiateur familial

Travaux de la Commission « Statuts et rémunération »

*Rapporteur : Bénédicte DEFOSSEZ,
Vice-présidente de l'APMF et
déléguée régionale Languedoc-Roussillon,
Membre de la Commission
« Statuts et rémunération du médiateur familial »*

Le texte ci-dessous⁶ concerne la position APMF sur la rémunération du médiateur familial salarié.

"Tout travail mérite salaire"

Cette expression, dont la forme originelle délaissée aujourd'hui prenait la forme de « toute peine mérite salaire », vient ici juxtaposer trois mots.

Juxtaposition de deux mots "travail" et "salaire" où le mot "mérite" fait lien ; un lien entre l'expression d'un travail réalisé et celle d'une contrepartie financière.

⁶ Ce texte a été publié dans La Nouvelle Lettre, Juin 2011 - n° 30

À travers sa profession, le médiateur familial fournit un travail, un travail qui n'est pas celui de l'expert, du conseil, du psychologue, de l'assistant social, de l'avocat...

La médiation familiale est un métier, dont le cadre singulier se différencie clairement des autres professions citées.

Ce métier va bien au-delà du temps effectif en séance, où il est demandé une énergie et une capacité à créer un espace permettant une rencontre en présence d'un tiers indépendant.

Ce métier mobilise aussi le médiateur familial à plusieurs obligations :

- Organiser une information sur le sens et l'intérêt de s'engager en médiation familiale,
- Mettre en place des partenariats en mobilisant des réseaux,
- Participer à des séances d'analyse des pratiques et/ou de supervision,
- Penser et contribuer aux bilans de l'activité,
- Suivre une formation continue... et à bien d'autres activités riches, mais chronophages...

Ce métier est difficile et complexe et comme nous le rappelle Pierre GRAND,

« le médiateur familial est un professionnel, animateur d'un processus de mise en liens pour que les personnes trouvent elles-mêmes quelque chose de mutuellement acceptable, où, pour parler à deux, il faut être trois ».

Ce métier est complexe, entre autres, du fait que l'action du médiateur familial est toujours sous-tendue par « la liberté de s'engager, la confidentialité, l'impartialité, l'indépendance, la

neutralité » ; valeurs et principes fondamentaux que l'APMF à travers son livret "Pratique éthique de médiation familiale" et son Code de Déontologie du médiateur familial a posés depuis des années.

Ainsi cette profession oblige à un nombre d'heures qui dépasse le travail à la "tâche" car il prend en compte de nombreux paramètres, comme celui du travail sur soi, sur la mise à distance mais aussi celui de la qualification par le Diplôme d'État de médiateur familial, communément appelé le DEMF.

Alors comment établir une juste demande de rétribution ?

Qui peut mieux que le praticien, établir une juste demande de contrepartie financière face à la réalité de son métier ?

Depuis des années, l'APMF a accompagné la professionnalisation et défendu cette pratique à travers la mise en place de critères autour de la formation longue à la médiation familiale, la participation à l'analyse des pratiques et/ou supervision, la formation continue, le respect de son code de déontologie du médiateur familial etc. et en créant un Collège des praticiens pour poursuivre la réflexion et la conceptualisation.

En France, des textes instaurent la médiation familiale.

Dès lors un nouveau métier prenait semence en France sans préalablement se positionner réellement du point de vue des grilles salariales et des coefficients. Le Conseil National Consultatif pour la Médiation Familiale a été créé, le Diplôme d'État du médiateur familial a vu le jour par le Décret du 2 Décembre 2003 et est organisé par l'arrêté du 12 février 2004 classant le diplôme de spécialisation professionnelle inscrit au niveau II au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP). Une Grille de salaire indicatif a été

produite par ce même Conseil. La FENAMEF, a émis une proposition de grille salariale le 20 juillet 2007.

À la suite de cette proposition, des praticiens médiateurs familiaux adhérents de l'APMF ont exprimé leurs inquiétudes. Le taux horaire apparaissait bien bas, et l'évolution de carrière était peu supérieure à la grille de salaire des éducateurs spécialisés. En fait, au-delà du peu de différence en début de carrière, ce qui a choqué également est qu'en fin de carrière il n'y ait que 6 points entre les deux grilles ; soit un différentiel d'environ 20€

L'APMF a donc créé une commission afin de se rapprocher des praticiens médiateurs familiaux, pour faire un état des lieux et répondre à deux préoccupations :

- Celle de la grille de salaire controversée qui donnait un tempo, où les praticiens ne se reconnaissaient pas
- Celle de la convention 66 en travaux et qui intégrerait de nouveaux métiers (convention collective de travail du 15 mars 1966 des établissements et services pour personnes handicapées, inadaptées).

Notre enquête auprès des médiateurs familiaux adhérents à l'APMF a permis de constater de grandes disparités dans le statut des médiateurs familiaux. Ces disparités montraient que des médiateurs familiaux pouvant être payés :

- À la mission (vacataires)
- En tant que salariés à temps partiel (situation la plus fréquente)
- En tant que salariés à temps complet
- En tant que libéraux
- Mais aussi en tant que bénévoles – indemnisés ou non.

De plus, ces disparités montraient un écart de salaire parfois très important pouvant aller d'un taux horaire de 9.16 € à plus de 20 €

Ces disparités faisaient encore apparaître que des médiateurs familiaux salariés pouvaient bénéficier d'une convention collective et d'autres pas.

Après cet état des lieux, notre premier travail a été de situer le médiateur familial dans "l'échelle" des diverses professions de nos domaines.

Ainsi nous avons étudié les conventions collectives d'un certain nombre de professions : cabinets d'avocats IDCC1000 personnels salariés – IDCC 1850 avocats salariés, Notariat IDCC 2205, Aides Familiales Rurales et Personnels à l'aide à domicile en milieu rural ADMR – IDCC 562, Centre sociaux et socioculturels IDCC 1261, Missions Locales et PAIO IDCC 2190, convention hospitalière de 1951...

Nous avons alors cherché à situer le médiateur familial à la place qui nous paraît devoir être la sienne. Cette profession devant être reconnue au niveau II auquel son diplôme la place.

Dès 2008 la Commission Statut après passage au CA a informé via la nouvelle lettre et un courrier aux syndicats travaillant sur la CC66 : un classement cadre selon la définition de la CC66 comme position plancher, ce qui nous donnait un classement classe III niveau II "cadre" , voire un classement " cadre chef de service" classe II niveau II dans le cas de figure où il y a en plus une responsabilité hiérarchique reprenant des indices de l'époque allant de 720 à 770.

Ce classement « Cadre » intégrant à l'instar d'autres cadres fonctionnels :

- Une reconnaissance du niveau II du Diplôme d'État de Médiateur Familial

- Une garantie d'indépendance dans la fonction, dans le respect des règles éthiques de la profession et dans le respect du fonctionnement de l'institution
- Une participation régulière à des séances d'analyse de pratique
- Un engagement de formation continue.
- Une reprise des avantages des conventions collectives
- Ainsi qu'une réflexion sur la reprise de l'ancienneté.

En effet, nous avons pris contact avec les syndicats représentatifs des salariés siégeant dans la négociation actuelle de la convention 66 et nous avons vérifié qu'ils avaient pris en compte nos remarques et qu'ils défendraient la reconnaissance du DEMF au niveau II. Nous avons invité également, via la Nouvelle Lettre, les adhérents syndiqués à nous contacter mais aussi à se rapprocher de leur syndicat.

À ce jour, les négociations sont toujours en cours et nous vous encourageons à prendre contact avec eux pour les soutenir dans une position tirant vers le haut notre profession.

Il est à rappeler que lors de telles négociations entre syndicats employeurs et salariés, l'APMF n'est pas invitée à siéger. Mais en sa qualité d'association nationale reconnue par les instances, l'APMF a tenu à faire une information sur ses positions.

Dans leurs nouveaux calculs et pourparlers, les syndicats parlent de nouveaux indices et c'est dans ce sens que nous avons continué le travail afin de ne pas s'enfermer dans l'une ou l'autre des conventions, mais souhaitant ajouter à nos travaux un taux horaire, ce taux pouvant trouver place dans une grille de salaire.

Les membres de la Commission Statut ont souhaité envoyer une lettre aux administrateurs le 29 octobre 2009, afin que lors du CA du 5 décembre 2009, ils puissent prendre acte des travaux de celle-ci ainsi que se rappeler des travaux et positions de la commission qu'ils avaient validé en 2008.

Dans ce texte, nous avons rappelé qu'une de nos tâches, parmi celles que nous avons en chantier dans nos travaux, est bien de proposer une classification (reconnaissance) du métier et donc une indication de salaire même si nous sommes conscients du problème des employeurs... Nous parlons de notre place de praticiens. Nous ne sommes pas des employeurs, même si certains membres de la commission pouvaient en être.

En ce qui concerne le médiateur familial salarié, une classification doit lui être trouvée afin qu'il soit porté sur son bulletin de salaire l'identification de sa profession et de sa qualification.

La Commission Statut parle du métier ou de profession de médiateur familial, gardant le mot fonction pour évoquer les notions de classification et/ou d'activité

Il nous faut parler de classification et donc d'indice.

Afin d'être plus clairs pour les médiateurs familiaux et les interlocuteurs de l'APMF, nous avons évoqué la notion de taux horaire en début de carrière pour un médiateur familial.

Nous rappelons que la CC 66 n'est pas le « livre ouvert », mais seulement une référence quand il s'agit de prendre des bases de calculs.

Ce qui nous a apparu comme une évidence après tout ce travail est que le chiffre de 18 €/net/h était le plancher pour la rémunération d'un médiateur familial salarié en début de carrière et que la position Cadre était incontournable.

De la sorte nous ne nous inscrivons ni dans le social ni dans un autre champ, nous recherchons seulement la juste valeur de notre activité professionnelle.

Une information a été envoyée au Comité National de Suivi de la Prestation de Service où un administrateur de l'APMF en charge de représenter l'APMF dans ce dit comité avait parfaitement connaissance de ces positions.

Il nous semble important de dire que nous ne voulons ni « brader » le métier, ni renoncer à ce qu'il représente en terme de responsabilités face aux risques réels, aux positions, et actions qui voudraient tirer vers le bas notre profession. Il nous faut redire que le médiateur familial sans cette reconnaissance pourrait être un « fantôme » à côté des autres professions reconnues. Le flou qui entoure parfois notre métier, peut réduire la médiation familiale à n'être qu'un instrument et non une profession à part entière.

Nous voulons que les salaires des médiateurs familiaux salariés soient pris en compte à la juste valeur de ce que représente la médiation familiale.

Membres de la commission

« Statuts et rémunération du médiateur familial » :

Claude BARRIER, Yvonne CABARET,
Bénédicte DEFOSSEZ, Jean Pierre HAZA,
Yves MAZZELA, Sandrine SAINGERY.

Regard des médiateurs familiaux sur leurs statuts et pratiques

Résultats de l'enquête réalisée
auprès des médiateurs familiaux

Enquête conçue et analysée par :

Laurence BARADAT, Marie-Hélène BELLUCCI,
Christine MÉTRAL, Béatrix OMNÈS,
Marianne SOUQUET, Armand de SOTO.

Rapporteur : Marie-Hélène BELLUCCI

*Médiatrice familiale,
Chargée de mission médiation à l'IRTS PACA Corse,*

Dans le cadre de la journée nationale d'étude APMF, il nous a semblé intéressant pour parler de l'avenir du métier de médiateur familial, de recueillir des données sur les statuts et les pratiques des médiateurs familiaux ainsi que sur leurs conditions d'exercice.

Pour ce faire, le comité scientifique de la journée d'étude a choisi de concevoir un questionnaire et de l'adresser à un maximum de médiateurs familiaux.

I - Méthodologie de l'enquête :

Un questionnaire a été établi (voir document en annexe). Il comporte des questions fermées qui portent sur des données objectives quant au statut et aux pratiques des médiateurs familiaux ainsi que sur le degré de satisfaction de ceux-ci, et des questions ouvertes sur les besoins et propositions des médiateurs familiaux, de façon à pouvoir envisager l'avenir.

Le questionnaire a été envoyé par courrier électronique à :

- Tous les adhérents APMF (personnes physiques ou morales) de 2009 et 2010,
- Environ 200 services de médiation de tout type,
- À 43 responsables de formations au Diplôme d'État de Médiateur Familial, leur demandant de faire suivre à leurs anciens stagiaires,
- À tous les centres de médiation issus des barreaux et appartenant à la Fédération Nationale des Centres de Médiation,
- À tous les membres du réseau sud-est des médiateurs familiaux.

De ce fait, nous ne connaissons pas le nombre de personnes ont reçu le questionnaire. L'échantillon est composé des 120 personnes qui ont répondu.

Il est à noter que, en aucun cas, nous ne pouvons affirmer que cet échantillon est représentatif de la population des médiateurs familiaux puisque les réponses proviennent des médiateurs qui ont bien voulu répondre à ce questionnaire et que certains groupes ont pu se sentir plus concernés ou plus intéressés que d'autres.

Cependant le nombre de questionnaires dépouillés n'est pas négligeable et le groupe est diversifié, tant pour ce qui

concerne le statut, que le temps de travail, que l'ancienneté, et la richesse des opinions exprimées.

Ces données sont à mettre en regard avec le nombre total de diplômés d'État : 937 diplômés en octobre 2010, dont 60% par VAE (données de la DGCS), et un nombre inconnu de personnes qui exercent sans diplôme.

Une population qui pourrait être sous-représentée est celle des médiateurs généralistes qui pratiquent également la médiation familiale, avec ou sans Diplôme d'État.

Nous avons dépouillé tous les questionnaires et comptabilisé les résultats des questions fermées ; ces résultats ont été traduits en pourcentages, et les résultats de certaines questions ont été croisés.

Pour les questions ouvertes, nous avons fait une analyse de contenu en classant les réponses par thèmes. Nous avons pris en compte la fréquence des différentes réponses et propositions.

II - État des lieux du statut et des pratiques des médiateurs familiaux :

1 - Composition de l'échantillon :

Parmi les 120 médiateurs familiaux qui ont répondu au questionnaire, 112 sont diplômés d'État, huit ne le sont pas. 107 pratiquent la médiation familiale ; 13 ne la pratiquent pas. Parmi ceux qui ne pratiquent pas, huit médiateurs n'ont pas trouvé de poste et une médiatrice installée en libéral s'est sentie très rapidement « hors-jeu car non labellisée » ; les autres ont choisi de travailler dans d'autres domaines.

Les résultats suivants portent donc sur les réponses de 107 médiateurs en exercice. Parmi ceux-ci, six exercent sans le diplôme d'État de Médiateur Familial, soit 5,6%.

2 - Ancienneté des médiateurs familiaux (Table 1)

- Moins de 5 ans **41**
- De 5 à 10 ans **38**
- Plus de 10 ans **28**

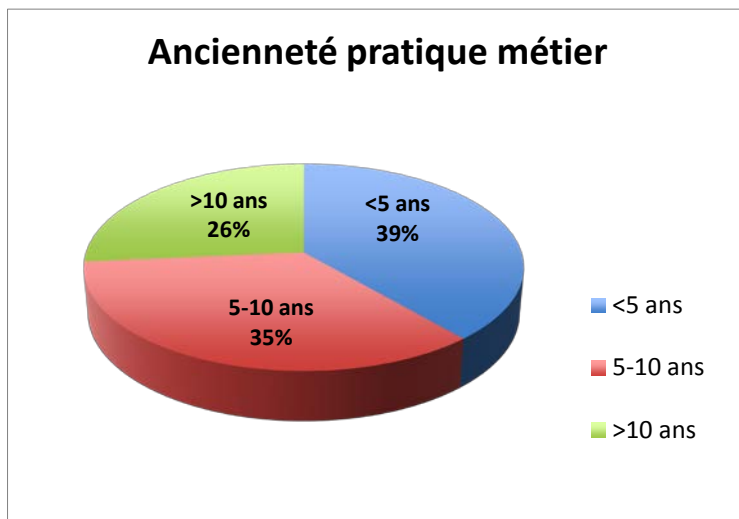


Table 1

La majorité des personnes exercent depuis moins de cinq ans, puis le pourcentage va en diminuant.

3 - Statut des médiateurs familiaux (Table 2)

- Salarié Secteur public **6**
- Salarié Organisme privé avec mission de service public (ex : CAF) **14**
- Salarié Association offrant d'autres prestations **54**
- Salarié Association uniquement de médiation familiale **10**
- Bénévole **9**
- Libéral **26**

Dix personnes exercent avec deux statuts différents

Une personne exerce avec trois statuts différents

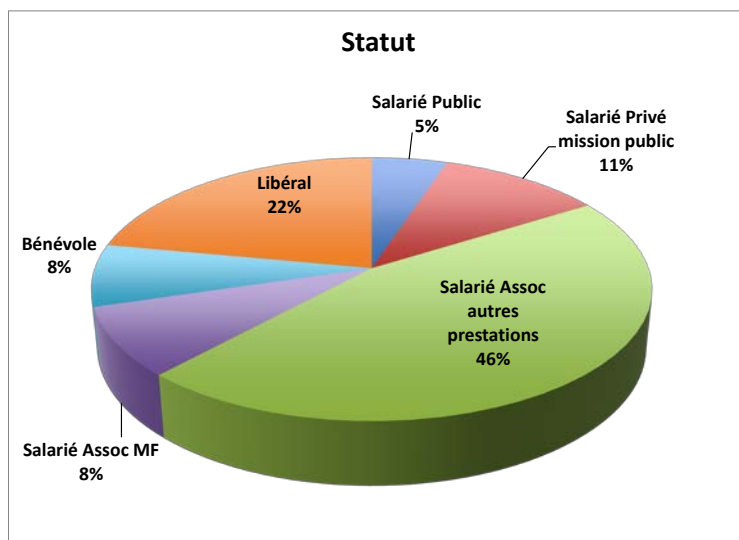


Table 2

La majorité des médiateurs familiaux travaillent en tant que salariés dans des associations (52%) dont la plupart offre d'autres prestations (46%) ; viennent ensuite les libéraux, et les salariés du privé avec une mission de service public. 8% travaillent en bénévolat.

La diversité dans les statuts est donc importante : si le secteur associatif est toujours le plus répandu, le secteur libéral semble se développer.

4 - Le statut des médiateurs familiaux par rapport à leur ancienneté (Table 3)

Nous constatons que dans les services publics se trouvent les plus anciens des médiateurs familiaux ; dans les services à mission publique, il existe également très peu de nouveaux postes.

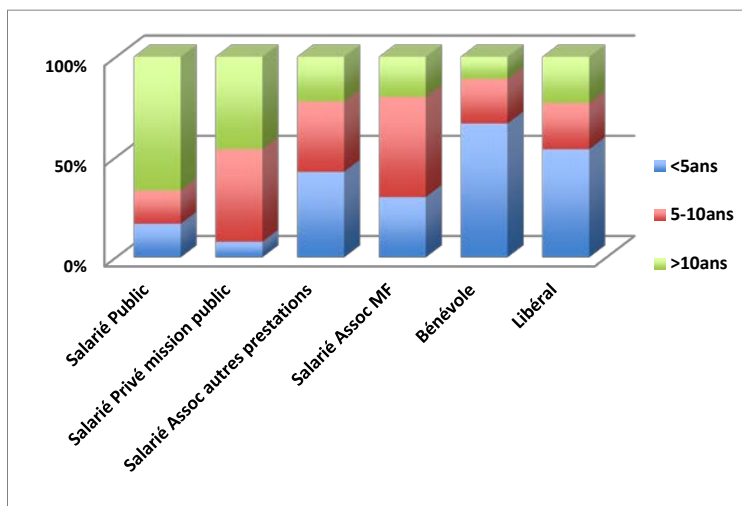


Table 3

Au contraire, le travail en libéral et le bénévolat sont pratiqués par les médiateurs familiaux qui exercent depuis peu. Peut-on considérer que c'est un signe que le marché se diversifie et/ou que les services et associations labellisés ne peuvent plus accueillir de nouveaux médiateurs familiaux ?

5- Temps de travail (Table 4)

- Jusqu'à 25% ETP **27**
- De 25 à 50% ETP **32**
- De 50% à 75% ETP **23**
- De 75% à 1 ETP **25**

Une grande majorité des médiateurs familiaux exercent à temps partiel et plus de la moitié exercent moins d'un mi-temps.

⁷ ETP = Équivalent Temps Plein

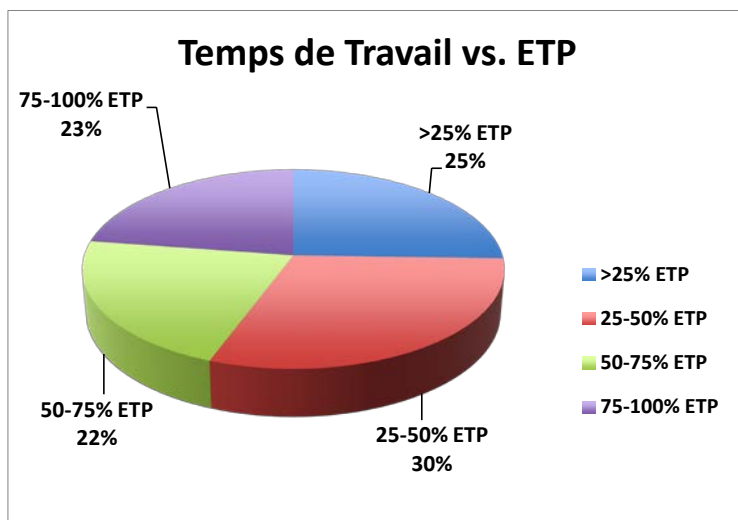


Table 4

6- Prestation de service versée par la CAF :

- Bénéficiaire de la prestation de service CAF **70**
- Ne bénéficie pas de la prestation de service CAF **37**

65% des médiateurs familiaux travaillent dans des services bénéficiant de la prestation CAF.

7- Exercice d'une autre profession :

- Médiateurs exerçant une autre profession **67**
- Médiateurs exerçant uniquement la médiation familiale **40**

63% des médiateurs familiaux exercent donc une autre profession.

13 médiateurs exercent deux autres professions et un médiateur trois autres.

Nous voyons donc que le métier de médiateur familial est le plus souvent un second métier, ce qui est confirmé par le temps partiel dominant. On peut se poser la question de savoir si la majorité des médiateurs familiaux ont un autre métier parce qu'il ne leur est pas possible de travailler à plein temps ou parce qu'ils choisissent de garder leur profession antérieure.

Le type d'autres professions exercées est varié (Table 5) :

• Directeur de service de médiation familiale	4
• Psychothérapeute, psychologue	10
• Travailleur social, éducateur, visites médiatisées, point rencontre	20
• Avocat	2
• Formateur	23
• Autre	16

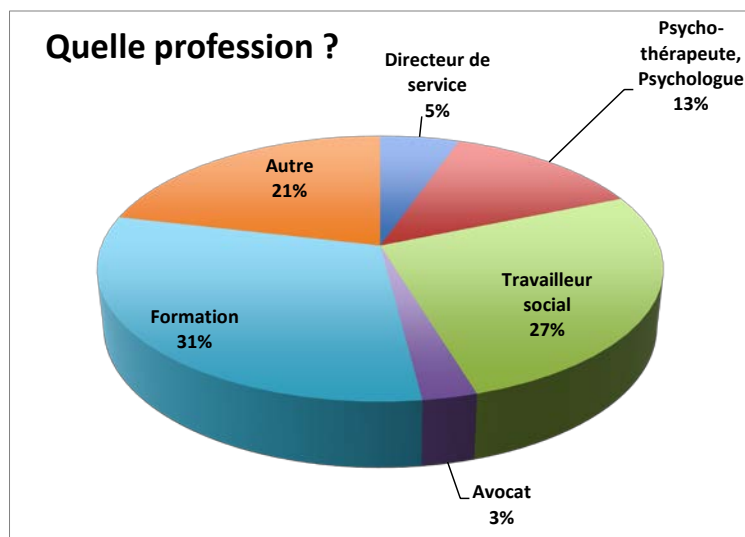


Table 5

Dans la catégorie « autre », se trouvent, entre autres, des directeurs ou chefs de services d'autres professions, des professions dans le milieu judiciaire, des médiateurs dans d'autres domaines de la médiation.

La formation et le travail social sont les deux principales activités qu'exercent les médiateurs familiaux en dehors de la médiation familiale.

8- Nombre de médiations familiales par an (Table 6)

• Jusqu'à 10	14
• De 10 à 25	31
• De 25 à 50	44
• Plus de 50	18

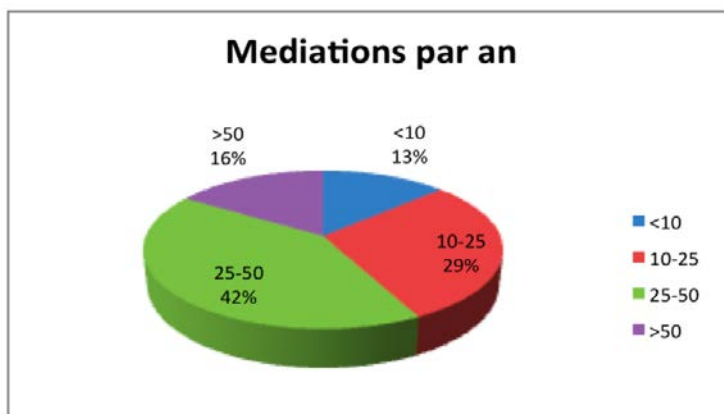


Table 6

Un peu moins de la moitié des médiateurs font moins de 25 médiations par an, ce qui est en cohérence avec le temps de travail.

Le plus grand nombre de médiateurs familiaux font entre 25 et 50 médiations par an, ce qui correspond à une amplitude ½ ETP à ETP, dans les critères de la prestation de service CAF.

9- Les champs d'intervention des médiateurs familiaux :

La plupart des médiateurs familiaux interviennent dans plusieurs champs (plusieurs réponses possibles)

Champ d'intervention	Nombre	%
Couple séparé ou en voie de séparation	107	100%
Inter-génération		
Parents/grands-parents	80	75%
Parents/enfants majeurs	72	67%
Parents/enfants mineurs	57	53%
Fratrie		
Succession	40	37%
Décision pour des parents vieillissants	5	4,7%
Médiation Familiale Internationale	7	6,5%
Médiation familiale en protection de l'Enfance	5	4,5%
Médiation Pénale à caractère familial	12	11,2%
Autre – (préciser)	15	14%

Nous voyons donc que tous les médiateurs familiaux de l'échantillon pratiquent la médiation familiale dans le domaine du divorce/séparation. Pour 103 d'entre eux, soit 96%, le divorce/séparation est l'activité principale.

Si tous les médiateurs familiaux interviennent dans le champ du divorce/séparation, on peut constater qu'une majorité d'entre eux pratique également dans le champ de l'intergénérationnel et que plus d'un tiers pratique la médiation en matière de succession.

Parmi les autres champs d'intervention figurent la médiation conjugale (8 / 7,5%), puis les familles recomposées (2 / 1,9%); le reste comprend le domaine du handicap, les entreprises familiales, les ruptures de communication, entre autres, ...

Les champs d'intervention de la médiation familiale semblent donc se multiplier, ce qui pose la question, nous le verrons plus loin, de l'identité du métier par rapport à la diversité, question sur laquelle notre groupe professionnel apparaît divisé.

III - Ce que pensent les médiateurs familiaux de leur statut et pratiques* :

1- Degré de satisfaction des conditions de travail :

En croisant le nombre de médiateurs qui disent avoir un statut et des conditions de travail qui les satisfont, et leur statut, il apparaît que les plus satisfaits sont ceux qui travaillent dans le service public.

Les médiateurs familiaux qui exercent dans des associations de médiation, ainsi que les libéraux sont moyennement satisfaits.

* **Remarque :** la richesse des réponses aux questions ouvertes n'a pu être complètement exploitée. Nous pourrions avec du temps et des personnes compétentes tirer un parti encore plus important de cette enquête.

Les plus insatisfaits sont ceux qui exercent dans le secteur privé ayant une mission publique, et dans des associations qui ont plusieurs services, ainsi que les bénévoles.

Les moins satisfaits de leur statut et leurs conditions de travail sont ceux qui travaillent moins de 25% ou plus de 75%

2- Difficultés rencontrées par les médiateurs familiaux dans l'exercice de leur métier

Aux questions ouvertes qui portaient sur les difficultés rencontrées, la majorité des médiateurs de notre panel trouve le métier passionnant ; en revanche 50% expriment des difficultés.

Quatre types de difficultés ont pu être identifiés :

- a) Les conditions de travail
- b) Le cadre professionnel
- c) La reconnaissance du métier
- d) Les relations intra professionnelle

a) Les conditions de travail

- Bas niveau de salaire : 35% des réponses expriment un bas niveau de salaire au regard des exigences du travail et du niveau du diplôme de médiateur familial (niveau II), ainsi que du fait de temps partiels.
- Manque de disponibilité : environ 20% évoquent le manque de temps disponible hors séances de médiation pour : réunions, analyse de la pratique, accueil stagiaire, colloque, formation continue, temps de réflexion sur l'évolution du métier...
- Déplacements : environ 10% citent des difficultés de l'ordre des nombreux déplacements professionnels et des

lieux d'exercice souvent inadaptés à la pratique de la médiation, les horaires décalés, l'isolement.

- **Précarité du métier** : il ressort d'une majorité des réponses décrivant des difficultés, le problème de la précarité de ce métier : des postes non pérennes au regard de la fluctuation des médiations et du financement. Soit il n'y a pas assez d'activité et donc pas assez de financement, et pas de moyens de faire de la promotion, soit une activité très importante qui laisse peu de place aux réunions (analyse de la pratique, échanges entre collègues...)
- **Influence de la prestation de service versée par la CAF** : les médiateurs familiaux pensent que les prescripteurs et les professionnels qui orientent, le font davantage vers une association recevant la prestation de service et/ou une grosse association connue et reconnue.

Selon les médiateurs familiaux, la prestation de service présente un intérêt quant à la participation financière des personnes et la pérennisation relative des postes de médiateur familial.

En même temps, cette prestation apparaît comme synonyme de contraintes et renvoie à la question de l'indépendance du médiateur. Sont citées parmi ces contraintes : l'obligation de faire du chiffre, le manque de souplesse, des « quotas », des tâches administratives et contrôles pesant, des postes qui peuvent être remis en cause chaque année, les financeurs hors prestation de service qui se désengagent, le manque de transparence sur l'attribution et les activités des comités départementaux.

b) Le cadre professionnel**Au niveau politique**

- L'articulation avec la justice : une majorité de médiateurs familiaux souhaitent une meilleure articulation avec la justice : plus d'orientation de la part des JAF, une prise de conscience de la complémentarité avec les avocats.

Certains souhaiteraient une systématisation de l'information à la médiation familiale dans les procédures, une généralisation de l'information préalable obligatoire nommée également « double convocation ».

D'autres médiateurs familiaux alertent sur la vigilance à avoir sur la pression que pourrait exercer la justice

- L'institutionnalisation : l'inscription du métier dans le social via le Diplôme d'État et la prestation de service CAF posent problème à un certain nombre de médiateurs : image d'assistance, précarité, limitation, peu de reconnaissance...

Au niveau déontologique

- Délimitation du champ d'intervention : la répartition, pour 50% du panel qui se positionne, est la suivante :
 - o 35% pensent qu'il faut élargir les champs d'intervention,
 - o alors que 15% pensent qu'il faut se recentrer sur le champ divorce-séparation.

Certains suggèrent de développer la médiation en général avec une spécialité familiale.

c) La reconnaissance du métier

Pour 80% du panel, le métier manque de reconnaissance aussi bien au niveau politique, qu'au niveau institutionnel :

- Le public et les prescripteurs ne connaissent pas le métier.
- Certains pensent que la reconnaissance passe par la définition claire des limites et des contours de la médiation familiale, d'autres au contraire par l'ouverture et la diversité des champs d'exercice de la médiation familiale (voir paragraphe précédent).
- Les médiateurs familiaux qui exercent dans une institution ou association qui rassemble d'autres services, ne se sentent pas reconnus par les autres collègues ou/et l'institution. Certains ont une fiche de paye qui ne stipule pas leur qualification de médiateur familial.
- Pour 40% des médiateurs familiaux, l'augmentation du salaire en adéquation avec le niveau du diplôme serait une reconnaissance.
- Le diplôme d'état est un élément important pour la reconnaissance. Certains attirent l'attention sur le fait que ce métier n'est pas protégé et que la formation doit rester en adéquation avec la réalité du terrain (nombre de médiateurs familiaux diplômés, marché du travail, par exemple).

d) Les relations intra professionnelles :

- Une grande partie des médiateurs disent leur volonté d'échanger entre médiateurs familiaux ; ils expriment l'importance de la réflexion constante sur les pratiques et l'évolution du métier.

- Certains regrettent le manque d'échange entre les professionnels de la médiation familiale par manque de temps, de financement.
- Sont aussi signalées des tensions entre les médiateurs familiaux, dues à la différence des statuts et à la précarité financière du métier. Un nombre non négligeable parle de « concurrence » entre associations conventionnées ou non, entre libéraux et salariés, entre médiateurs familiaux et avocats médiateurs et un manque de solidarité ou d'unité localement ou dans les institutions représentatives nationales.

3- Des propositions émergent :

a) Pour faire connaître la médiation familiale :

- Communication : de véritables campagnes publicitaires avec des moyens sur des supports grand public.
- Investissement dans de nouveaux terrains : lobbying auprès des parlementaires, événements presse, agences régionales de santé....

b) Pour défendre le métier :

- Création de structures fédératrices : ordre professionnel, syndicat.
- Organisation d'Etats généraux de la médiation familiale

c) au niveau du financement :

- Au lieu de verser une prestation aux services, les personnes pourraient bénéficier directement d'une aide, du type « Chèque service »
- Réserver l'Aide juridictionnelle aux services non conventionnés ou libéraux

- Remettre à plat l'organisation de la prestation de service CAF
- Inscrire le métier dans des grilles professionnelles type CC66

IV - Conclusion

Cette enquête donne une idée de la diversité des statuts et des pratiques des médiateurs familiaux et apporte des pistes de réflexion pour le futur du métier. Dans un deuxième temps nous avons proposé aux personnes présentes à la journée nationale d'étude de commencer à approfondir certaines de ces pistes dans des cercles de réflexions.



Regard des médiateurs familiaux sur l'avenir de leur métier

Cercles de réflexion

Suite à l'enquête menée auprès des médiateurs familiaux, il a été proposé d'approfondir la réflexion lors de la journée d'étude, autour de trois questions :

- 1) Quels sont les champs actuels de la médiation familiale et ceux que vous souhaiteriez voir se développer ?
- 2) Comment se faire reconnaître comme groupe professionnel ?
- 3) Comment co-exister et faire que chaque médiateur familial trouve sa place ?

Méthodologie :

Les participants étaient réunis en cercles de 10 à 12 et pour chaque question avaient 15 minutes pour écrire leurs réponses collectives sur une feuille A3.

Suit la synthèse des réponses à chaque question.

1. Première question : Quels sont les champs actuels de la médiation familiale et ceux que vous souhaiteriez voir se développer ?

Il est à noter que certains nomment le champ d'activité le contexte de la médiation ou bien encore le domaine.

a. Champs actuels de la médiation familiale :

Tout le monde est à peu près d'accord sur les champs d'activité suivants :

- Divorce / séparation
- Intergénérationnel : grands-parents/parents, parents/adolescents, parents/jeunes majeurs
- Succession : même si certains médiateurs ne pratiquent pas ce domaine.

b. Champs envisagés pour le futur proche :

Ces champs sont attachés à la famille ; ils recoupent le champ de la famille et un autre champ. Pour certains médiateurs, il s'agit encore du futur lointain et il existe un questionnement autour de ces applications.

- Famille et travail :
 - o Entreprise familiale
 - o MSA : aidant familial en milieu rural
- Famille et santé :
 - o Personne âgée : tutelle, maison de retraite, deuil, fin de vie, mort choisie
 - o Handicap : majeurs protégés
- Famille et protection de l'Enfance :
 - o Famille d'origine / famille d'accueil
 - o Famille d'origine / service de placement
 - o Parents incarcérés et leurs enfants
 - o SPIP

- Familles singulières :
 - o Adoption
 - o Homoparentalité
 - o Assistance à la procréation
- Famille-École

c. Champs envisagés dans le futur lointain :

Dans ces champs, on s'éloigne de la famille, mais on est toujours dans la médiation.

- Médiation sociale
- Médiation dans les conflits du travail
- Médiation citoyenne
- Médiation scolaire
- Médiation notariale

d. Activités de médiation pratiquées en tant que médiateur familial :

Certains médiateurs familiaux pratiquent ces activités en tant que médiateur familial :

- Groupes de parole de parents divorcés ou séparés
- Groupes de soutien à la parentalité
- ASF – obligation alimentaire

e. Champs mis en question :

Les champs qui suivent sont investis par certains médiateurs familiaux et contestés par d'autres qui considèrent que ce n'est pas de notre compétence :

- Médiation conjugale
- Aide à la décision au sein des familles unies
- Audition de l'enfant (= activité de médiation)

2. Deuxième question : comment se faire reconnaître comme groupe professionnel ?

L'ensemble des réponses des participants a pu être classé en quatre thèmes.

a. L'identité professionnelle :

L'ensemble des médiateurs pense qu'il serait important d'avoir une identité commune, une valeur commune qui garantisse la qualité du métier. Ceci comprend :

- Une définition commune de la profession
- Une protection du titre et un statut commun
- Une éthique et un code de déontologie (cité par tous).

Certains ajoutent qu'il faudrait un code de déontologie plus large que celui de l'APMF aujourd'hui.

b. La formation :

La formation garantit la qualité du métier. Elle comprendrait :

- Une formation initiale
- De l'analyse de pratique
- De la formation continue
- Un tronc commun formation initiale et spécialisation
- Des modèles communs de pratique pour nous fédérer

c. La rémunération :

Il ne s'agit pas uniquement de la rémunération en tant que telle, à savoir son montant ; en effet la rémunération sert aussi à exister, à être répertorié, et à savoir à quoi on se réfère. En plus d'un salaire en lien avec la qualification, la rémunération devrait donc aller de pair avec :

- Le titre de médiateur familial sur la fiche de paie et non pas un autre titre comme c'est souvent le cas aujourd'hui
- L'existence dans le code ROME (ce qui est maintenant le cas) et dans le code APE
- La création d'une convention collective autonome
- Une grille de salaires officielle

Sont aussi cités par certains :

- Une carte professionnelle
- Augmentation du prix de la participation des familles
- Sortie du social qui est en lien direct avec la rémunération
- Boycott de la prestation de service, sans émettre de jugement
- Soutien des associations qui ne font que de la médiation

d. Représentation :

La plupart des médiateurs familiaux sont d'accord sur la nécessité d'une représentation qui prendrait une des formes suivantes :

- Un syndicat
- Un ordre professionnel
- Une fédération
- Une chambre de métier

D'autres idées sont émises :

- Permanents salariés à l'association nationale
- Fédération de tous les médiateurs diplômés, d'où qu'ils viennent, DEMF ou DU

- Changement de nom pour l'APMF pour qu'elle devienne une association professionnelle de médiation familiale
- Développement des partenariats avec les autres professions
- Participation aux réunions interprofessionnelles
- Représentation au niveau de la justice et de la CNAF
- Orientation vers tous les médiateurs, quel que soit leur statut
- Être force de proposition avec des partenaires
- Avoir des appuis politiques.

Enfin beaucoup de propositions pratiques ont été énoncées tout simplement au niveau de la promotion par l'information et les actions de marketing pour se faire reconnaître comme groupe professionnel car nous ne sommes pas connus :

- Un logo, comme un caducée
- Des pins
- Une promotion ciblée
- De la publicité à la télévision, dans le journal de 20h, dans « plus belle la vie », ...
- Une campagne nationale
- Une affiche dans les lieux d'accueil d'enfants
- Des films au TGI dans toutes les salles d'attente
- Une valise pédagogique
- Un langage commun pour une lisibilité commune
- Des moyens collectifs par rapport aux médias et non plus des moyens individuels
- Des films
- Des expositions

- Un annuaire officiel des médiateurs, diplômés ou pas
- Inscription dans les pages jaunes
- Parler à la radio
- Créer des évènements ponctuels ou non
- Positiver les discours sur la médiation
- Un numéro vert sur la médiation
- Se faire connaître par les assurances
- Écrire et publier à partir des outils et des concepts

3. Troisième question : comment coexister et faire que chaque médiateur familial trouve sa place ?

Les réponses ont pu être regroupées en cinq thèmes qui recoupent en partie ceux de la question précédente.

a- La formation

Pour ce qui concerne la formation, des personnes souhaiteraient :

- Des critères d'entrée et de sélection plus développés
- Le développement de la formation continue

b- La relation entre les professionnels

- Développer les réseaux
- Analyses de pratique inter services
- Des conventions inter associations
- Permanences tenues à tour de rôle dans les points d'accès au droit
- Éviter le monopole
- Partenariats, notamment entre libéraux et institutions
- Création d'une plateforme

c- La promotion

L'ensemble des médiateurs pense qu'il est important de :

- Développer la médiation familiale
- Être à proximité de la demande
- Connaître les besoins
- Faire connaître la diversité des statuts
- Créer un annuaire
- Assurer une présence des médiateurs dans les points d'accès au Droit et dans les maisons de santé
- Avoir la liste de tous les médiateurs familiaux par TGI

d- La conceptualisation

Pour ce qui est de la conceptualisation, les souhaits émis sont les suivants :

- Définir le noyau conceptuel de la médiation familial
- Repérer la diversité qu'il peut y avoir dans la médiation
- Reconnaître et augmenter les champs d'intervention

e- Le financement

Les idées qui émergent sont :

- Création d'une prestation de service à la personne, quel que soit le statut du médiateur familial, avec une prise en charge par les mutuelles ou autres organismes
- Augmentation des tarifs
- Augmentation du « gâteau »
- Augmentation de la prestation de service

Une personne a dit que la recherche de subventions empêchait les chefs de service de se concentrer sur le côté conceptuel et promotionnel et nuisait au réel développement de la médiation familiale.

Synthèse de la journée

Jacques FAGET

Sociologue,

Directeur de recherche au CNRS et enseignant

Quelqu'un m'a demandé si j'avais déjà préparé ma synthèse avant de venir en Avignon : non. Parce que j'avais déjà fait ce genre d'exercice il y a quelques années et effectivement j'aurais pu vous refourguer les outils que j'avais déjà utilisés, mais par respect pour ceux qui étaient déjà là il y a quelques années j'ai voulu changer le discours pour ne pas faire du « *copié collé* » systématique. Je ne vous livrerai que de la marchandise fraîche et j'ai malaxé ce que j'ai entendu aujourd'hui, à ma façon, naturellement c'est toujours subjectif. Je suis parti du postulat de départ de la journée, c'est-à-dire : la médiation familiale est un métier, ce qui pour moi, socio-juriste, voulait dire a fortiori ou plutôt a contrario, que ce n'est pas une profession. Un métier, oui, je suis tout à fait d'accord, pour vivre avec une médiatrice familiale et présider une association, c'est vraiment un savoir-faire reconnu et certifié qui n'est comparable à aucun autre de mon point de vue. Et donc facile à vendre puisque, justement, il n'est comparable à aucun autre. Par contre ce n'est toujours pas une profession. On pouvait se poser la question il y a quelques années et on peut se la poser aujourd'hui, de ce point de vue-là, rien n'a vraiment changé ; ce n'est toujours pas une profession. Il n'y a pas un mode d'organisation suffisamment homogène et structuré, par exemple, ça a été dit tout à l'heure, des choses comme l'inscription obligatoire à un organisme fédérateur dès lors que l'on veut s'installer comme médiateur familial. Donc c'est un métier, mais tout à fait en accord avec ce qui a été dit

par Sophie DIVAY lorsqu'elle a fait l'analyse sociologique des métiers, c'est un métier, mais pas un métier comme les autres. Il a des spécificités donc on ne peut pas plaquer les modes d'analyse sociologique qui sont construits pour d'autres types de professions sur le métier de médiateur familial parce que vraiment c'est un truc assez particulier et moi j'appelle ça, il y en a pas beaucoup, vous faites partie de ceux qui ont essuyé les plâtres, j'appelle ça un métier post-moderne, parce qu'il s'inscrit effectivement dans la post modernité.

Il s'inscrit dans la post modernité dans le sens qu'il renverse toute la conception salariale, sécurisante des métiers dans lesquels on s'engageait pour toute une vie etc... On n'est pas du tout dans cette logique-là, dans laquelle nous avons été socialisés naturellement. Mais les jeunes, nos enfants, savent bien maintenant, à part quelques métiers balisés, sécurisés, comme magistrat ou autre chose comme ça, qu'il n'y a plus vraiment de garantie de faire le même métier toute sa vie et de vivre avec ça ; donc ils galèrent tous, ils se cherchent et c'est compliqué. Le métier de médiateur familial rentre bien dans cette logique. Alors c'est difficile pour des gens de 50 / 60 ans de s'adapter à un métier post-moderne. C'est plus facile pour des jeunes diplômés parce qu'ils ont l'habitude de galérer ; et ils savent bien qu'ils vont galérer là aussi et on leur explique d'ailleurs lors des entretiens d'embauche qu'ils vont galérer, mais ils savent que ça fait partie du truc et ils pensent que non, qu'ils vont y échapper, mais non ils vont galérer. Et ils galèrent pour beaucoup, pas tous naturellement.

C'est un métier postmoderne parce que il est fluide, parce que il est adaptable, parce qu'il est flexible et qu'il participe, quel que soit votre bord politique, je vous demande de l'intégrer, de la dérégulation ambiante. C'est-à-dire, on n'est plus dans une société qui se régule par des lois ou des institutions, on est dans une société qui se régule par des

réseaux, par des fluidités, par des rhizomes ; ce sont des travaux que j'ai fait il y a déjà longtemps, c'est-à-dire des espèces de contrôles mous et variables et un peu imperceptibles. On est dans ce type-là de contrôle social, donc de dérégulation. Par exemple vous êtes contre la dérégulation économique puisque vous savez que ça nous a amenés à la crise des « subprimes » etc. Êtes-vous contre la dérégulation normative ? Oui, si j'en crois votre métier, parce que effectivement vous pensez effectivement qu'il faut s'affranchir des lois pour arriver à un *modus vivendi* acceptable quand on se sépare, par exemple. Mais ceci dit, vous vous inscrivez dans une perspective néo-libérale où vous refusez le monopole de l'État et de la loi sur la régulation des conduites humaines et vous êtes les messagers d'une nouvelle conception de la normativité sociale, une normativité évolutive, instable, fluide, etc. Postmodernité !

Alors comment peut-on être les messagers de la post modernité tout en demandant la sécurité de la modernité. C'est totalement anachronique. Vous êtes en décalage complet. Or j'ai entendu des demandes de sécurité aujourd'hui, alors que votre métier est porteur d'un message d'insécurité, en lui-même, parce qu'il s'inscrit dans la dérégulation et contre les institutions traditionnelles. Alors évidemment vous espérez que votre contre, votre opposition aux institutions, le succès de votre posture va faire qu'elle sera institutionnalisée au même titre que les autres étaient institutionnalisés par le passé. Sauf qu'on est en pleine crise des ressources sociales, que les états providence maigrissent à vue d'œil et qu'on ne peut plus aujourd'hui reproduire les mécanismes de gestion financière des professions antérieures de la même façon qu'autrefois. Regardez même le statut de vos clients, usagers, médians, médiés, protagonistes, acteurs, personnes etc..., ce sont des gens qui viennent volontairement ; on est en pleine post

modernité. Le contrôle social aujourd'hui s'exerce par l'assentiment des personnes. On n'impose plus verticalement une façon d'être et de penser comme par le passé. On demande aux gens d'être responsables d'eux-mêmes, de plus en plus dans la vie sociale, chose qu'ils ne sont pas capables de faire naturellement parce que lorsqu'ils ont été socialisés, l'état providence prenait tout en charge. Donc on invente des béquilles qui vont leur apprendre à devenir autonomes et la médiation familiale est une béquille qui apprend aux gens à devenir autonomes. C'est paradoxal d'aider les gens à devenir autonome, mais c'est pourtant le travail que vous faites tous les jours. Et certains ne parviennent pas à devenir autonomes ; vous voyez bien ils n'en ont pas tous les capacités encore que, contrairement à ce que quelqu'un disait tout à l'heure, vous ne vous adressez pas aux plus déshérités. Toutes les recherches internationales montrent que ce sont plutôt les classes moyennes qui viennent en médiation familiale, et pas les plus incapables sur le plan socio-culturel.

Vous êtes un métier postmoderne, alors là très simplement, vous l'avez dit, l'enquête le révèle. Vous êtes à presque 75% à temps partiel, souvent à temps très partiel. Vous avez à 63% d'autres activités que celle de médiateur familial : on est dans la post modernité, c'est-à-dire vous bricolez. Moi je voyage beaucoup et beaucoup de gens dans d'autres pays que le nôtre ont plusieurs autres activités. Dans les pays de l'Est, n'en parlons pas, on est chauffeur de taxi et professeur à l'université, mais en Suisse les gens travaillent à 20% dans une institution, à 40% dans une autre, etc... comme les psychiatres et les psychologues parfois chez nous. Vous êtes là-dedans, dans ce nouveau type d'organisation professionnelle qui fait qu'on est multi cartes, partagé en plusieurs champs d'activité. C'est un handicap sur certains plans, ça peut être aussi une condition d'une meilleure adaptabilité à la post modernité, et

aussi une façon de vous prémunir contre les aléas de cette société de risques professionnels ; c'est-à-dire que si ça défaille d'un côté, vous pourrez toujours vous retrouver sur l'autre versant de votre activité. C'est donc une grande liberté et comme toutes les grandes libertés, ça provoque des anxiétés, des vertiges, d'où votre besoin d'appartenance très très fort.

À quoi appartenez-vous ? Eh bien justement, c'est le doute qui plane encore, c'est une question lancinante depuis des années et des années, elle n'est toujours pas réglée. Il va peut-être falloir progresser un peu sur ce plan-là. Mais vous n'êtes pas clairs parce que comme le disent les perspectives sociologiques interactionnistes, quand on parle d'une profession, une profession se définit par l'histoire biographique de ses membres. Or on regarde, dans l'enquête cela apparaît un petit peu, et j'observe ça par ailleurs de mon côté et c'est vrai à l'étranger également, beaucoup de gens qui rentrent dans la médiation familiale viennent du social, au sens large du terme, des professions sociales. Alors comment se débarrasser de cette adhérence initiale ? C'est difficile. Est-ce que vous êtes des professionnels du social ou pas ? C'est une question absolument fondamentale. J'ai entendu aujourd'hui : « mais non, il ne faut pas être des professionnels du social », sauf que tout prouve le contraire, dans la réalité. Tout !. Vous avez « des histoires sociales », entre guillemets, et c'est noble, je ne critique pas, mais comment se détacher de ce qui a fait votre vie pendant si longtemps ? Alors ça se retrouve au niveau des organisations professionnelles naturellement, cette adhérence au social. Beaucoup de formations sont dans des IRTS ; comment ne pas confondre avec le social ? Ce sont des organismes qui forment des travailleurs sociaux qui forment la majorité des médiateurs familiaux. Toute l'organisation de la profession, enfin du

métier, telle qu'elle a été pensée par l'administration, après le travail du Conseil Consultatif, tout a été calculé sur la base d'un comparatif avec les professions sociales, tout est calculé là-dessus. Et vous-mêmes vous demandez par ci, par-là, j'entends des choses et certains ont demandé le contraire : une convention collective qui vous soit autonome, mais avec 967 personnes en France, c'est un peu ambitieux de demander une convention collective, et je me permets de vous le dire modestement. Certains se réfèrent à la convention collective 66 ; formidable convention qui est arrivée dans un contexte socio-politique qui était favorable, avantageuse sur pleins de points, même si elle a quelques inconvénients. Si vous demandez la convention collective, vous êtes obligés de vous présenter comme du social, sinon on ne voit pas pourquoi ça se ferait dans ce sens-là. Il faut être assez cohérent. Pourquoi ne pas vous référer aux statuts des notaires des avocats et des thérapeutes par exemple ? Soyons fous ! Cela a été évoqué. Et il y a une autre façon qui a été évoquée par notre philosophe Jean Marc GHITTI. Il a dit que les fondements de la médiation se trouvent dans la citoyenneté, dans le lien, dans la démocratie. Alors on n'est plus dans une profession du social, on est dans la profession du politique, c'est-à-dire maintenant c'est un cycle répertorié qui travaille sur la cohésion sociale : CS ! On ne parlera plus de cohésion sociale, bientôt on va dire : CS. Et moi je ne peux pas m'empêcher de penser quand même, et ça vient de vos origines caritatives qui veulent faire le bien de l'humanité, et je suis respectueux de cette démarche-là. Elle m'habite aussi. Mais c'est un handicap à certains niveaux, ça empêche le développement d'une conscience politique. Vous avez une conscience politique très faible car vous êtes plutôt dans une conception de rendre le bonheur, la joie, la satisfaction, à des gens qui sont en souffrance. Beaucoup sont quand même dans cette

histoire-là, du fait de leur biographie personnelle ou collective, alors que la médiation, dit notre philosophe, s'occupe du « nous ». C'est-à-dire du « nous » collectif, du lien social, de ce qui fait notre ciment culturel. Et Monique SASSIER dit : « il faut s'ouvrir aux autres », c'est-à-dire à la cité, aux autres professions mais aussi à la dimension du politique. Là, il y a un travail à faire, me semble-t-il au niveau de la conscience politique, de l'action que vous menez. C'est difficile à percevoir quand vous ne connaissez que des problèmes individualisés, au jour le jour, etc... C'est pour ça qu'il faut se réunir souvent et mettre en commun les expériences pour montrer que vous êtes vraiment dans le point le plus sensible de l'évolution de notre société, avec une espèce de déliquescence du modèle familial traditionnel, et en train de construire un nouveau type d'organisation affective dans notre société.

Vous participez à cette reconstruction tout à fait inédite dans l'histoire de nos sociétés des rapports affectifs entre les individus qui sont extrêmement instables, et qu'il faut bien organiser pour que la société continue à fonctionner sur des bases vivables. Alors il faut s'ouvrir aux autres, dit Monique SASSIER, mais alors il faut s'ouvrir à qui ? Les autres, c'est un peu générique, il faut s'ouvrir à qui ? Il faut choisir sa chaîne, je dirais, car la liberté c'est choisir entre plusieurs contraintes. Je n'ai pas du tout une conception angélique de la liberté. S'ouvrir à la justice, vous l'avez déjà fait, cela ne marche pas trop, ils ne crachent pas beaucoup au bassin. Ils ne paient pas grand-chose, par contre ils veulent vous instrumentaliser largement, même dans les endroits, les plus... (Certains sont proches d'ici naturellement et sont bien connus dans toute la France) Il y a peut-être une part d'instrumentalisation quand même. Alors il faudrait analyser les tenants et les aboutissants de cette instrumentalisation : il y a les enjeux politiques, narcissiques, bref enfin il y a pleins

d'enjeux, et judiciaires. Et la justice, tous les travaux que j'ai faits depuis mon bouquin⁸ en 1992 sur justice et travail social, la justice historiquement ne sait pas avoir des relations égalitaires avec ceux qui collaborent avec elle. Elle n'est bien que lorsqu'elle instaure des relations de pouvoir et de domination. Elle veut, chaque fois qu'elle travaille avec quelqu'un, lui faire jouer le rôle d'auxiliaire de justice. Donc il faut le savoir et se battre comme des fous pour résister à cette pression qu'exerce au quotidien insensiblement la justice. Même quand vous avez des relations amicales, très sympathiques avec des magistrats. L'institution elle-même est dévoreuse, elle essaie toujours de réinterpréter vos logiques professionnelles et votre éthique à la lumière de ses propres logiques. Alors, ce n'est pas que moi qui le dit, on est nombreux à le dire, c'est comme ça, c'est encore une institution emblématique pour quelques dizaines années encore, pas plus longtemps probablement. Alors les institutions sociales, on en a déjà parlé, ça a été évoqué, effectivement vous êtes passés à la moulinette de cet espèce de prurit évaluateur qui fait qu'il y a des machins, des trucs, qui ne servent pratiquement à rien, sauf à contrôler la justification des sommes qui vous sont allouées, éventuellement les diminuer parce que on les augmente assez peu souvent quand même. Donc il faut accepter de jouer le jeu, sinon il n'y a rien ; donc il n'y a pas beaucoup de choix tant qu'il y a des choses encore à négocier. Et alors, les autres institutions ? Ça fait longtemps que je me bats là-dessus, et Monique SASSIER m'a invité au Conseil Consultatif parce que je représentais justement un polyvalent de la médiation. Je considère que toutes les médiations participent à la recherche de la démocratie et ont toute effectivement une fonction politique

⁸ Jacques Faget, *Justice et travail social*, Ramonville Saint-Agne, Éd. Érès, 1992

identique, quels que soient les domaines d'intervention. Je considère aussi que la posture du médiateur est la même quels que soient les champs d'activité, même s'il faut effectivement quand on débarque dans un champ d'activité faire une petite formation continue pour comprendre les logiques des champs dans lesquels on veut intervenir, et ça c'est absolument indispensable. Mais ceci dit, la posture est exactement la même quel que soit le champ d'activité. Si ce n'est pas la même, cela veut dire que vous vous inféodez à la logique de l'institution pour laquelle vous travaillez. Normalement, la posture est la même ; il n'y a pas d'exception à ce principe. Donc si vous êtes formés en 570 heures à la médiation familiale, les autres formations sont quand même gadget à côté, a fortiori vous êtes capables de pratiquer tous les types de médiation. Moi je ne vois pas d'obstacles majeurs à ce que vous pratiquiez tous les types de médiation. Naturellement vous pouvez renforcer vos collaborations avec les autres types de médiateurs et je crois qu'il faut effectivement penser la médiation de façon globale mais vous pouvez aussi, chose que vous ne faites qu'assez peu, puisque j'ai vu dans l'enquête qu'il y avait seulement 10% d'entre vous qui faites de la médiation pénale, c'est quand même très très peu... Depuis que je demande que le pénal familial soit du monopole du médiateur familial diplômé, ce n'est pas officiel, mais bon c'est une idée qui commence à faire son chemin, ça vous fait toujours aussi peur. Ce n'est pas plus difficile que le reste, mais c'est parfois plus difficile puisque ça justifie des formations meilleures et des gens très bien formés que vous êtes. Donc faites de la médiation pénale, demandez vos habilitations auprès des tribunaux. C'est en train de baisser en ce moment la médiation familiale. Alors à plus forte raison, il faut la réhabiliter en proposant des compétences supérieures. Il y a des tas d'autres types de médiation qui me paraissent faisables. Dans les préconisations qui étaient faites dans les

cercles de réflexions, il y avait quand même cette idée qu'il fallait s'ouvrir à d'autres sortes de médiation. Il y a la scolaire, sociale, certaines autres sûrement, de la santé... Donc là on sent que depuis quelques années il y a une évolution vers un élargissement de vos champs d'activités qui me paraît salubre. Quand on ne veut vivre que de la médiation, il faut essayer de vivre en pratiquant plusieurs types de médiation. C'est plus commode, pour présider une association qui ne fait que de la médiation, mais dans plusieurs domaines, c'est plus commode d'avoir toujours la même posture, en diversifiant les champs d'activité, que de passer d'une casquette professionnelle à une autre tout le temps ; c'est une gymnastique qui est quand même coûteuse et demande beaucoup de travail sur soi.

Alors on a beaucoup parlé, je trouve, moi qui ai un problème avec ça puisque quand j'étais jeune j'étais avocat et je suis vite parti car je n'étais pas capable de demander quelque chose, de l'argent aux gens, et quand il m'est arrivé de faire des médiations qui étaient payantes, pas familiales, car je n'ai pas le diplôme mais avant qu'il y ait ces exigences j'aurais pu en faire personnellement, on m'aurait poursuivi devant les tribunaux, encore aujourd'hui, c'est dommage d'ailleurs, j'aimerais bien la pratiquer pour que l'on me poursuive devant les tribunaux de façon à ce qu'il y ait une jurisprudence, mais il faudrait que je m'entende avec quelqu'un qui me poursuive naturellement. Puisque le contexte affirme le monopole, eh bien pourquoi pas instrumentaliser la justice en demandant à un magistrat de se prononcer là-dessus ? Cela serait possible, c'est gagnable avec de bons avocats. Et ça fixerait effectivement un critère de compétence minimale pour effectuer ce type d'activité. Donc ça permettrait des avancées, il faut organiser ça avec des avocats que vous connaissez. Alors on a beaucoup parlé de

salaires, moi j'ai trouvé ça étonnant. On parle de fric et on n'a même pas d'identité professionnelle. Jean Pierre HAZA l'a dit quand même entre les lignes tout à l'heure, je l'ai entendu dire ça. Bon avant de parler de sous, est-ce qu'il ne faudrait pas affermir l'identité professionnelle qui nous réunit ? Voilà une bonne question. Alors l'exercice est délicat, vous savez pour ceux qui me connaissent que j'utilise toujours la métaphore de l'armée mexicaine pour définir la médiation familiale, c'est-à-dire, vous êtes... personne n'a la même tenue, chacun a ses godillots, son pantalon de couleur différente, et sa veste de couleur différente ; ça ne fait pas une mauvaise armée pour autant. Mais bon, ce n'est pas très reconnaissable, ni de l'extérieur, ni de l'intérieur. Vous avez donc une pluri-appartenance professionnelle à 63% du temps, et souvent quand vous avez une pluri-appartenance professionnelle... (je l'ai dit déjà à la cité universitaire à Paris il y a quelques années). J'avais fait un test sur les documents de médiation de l'époque que vous aviez distribués, il y avait des textes des participants, des membres de votre mouvement et qui signaient ainsi : « travailleur social et médiateur », « avocat et médiateur », « thérapeute et médiateur », et « médiateur » était toujours en second, et ça m'a frappé, ça m'a sauté aux yeux. Pourquoi pas l'inverse ? Eh bien parce que c'est moins connu, c'est moins visible sans doute, et peut-être est-ce un ordre d'apparition sur scène ? J'ai commencé comme travailleur social, comme avocat, comme thérapeute et ça peut provenir aussi du fait que l'essentiel de vos ressources provient de votre première activité et pas de la seconde. Mais enfin c'est une façon de se définir qui n'est pas innocente.

Alors comment construire une identité professionnelle avec des gens qui se revendiquent de plusieurs univers professionnels, qui appartiennent déjà à d'autres types d'univers ? On l'a vu dans le discours de notre philosophe,

l'identité ne peut pas s'inscrire, vous concernant, dans le discours du maître. C'est vous qui devez en être les artisans, elle ne va pas vous être décernée de l'extérieur. Or on n'en est pas encore là. J'ai entendu beaucoup de plaintes, de lamento toute la journée, sur ce qui ne va pas, plein de gens ne sont pas contents alors que c'est un métier merveilleux, tout le monde le dit, mais en même temps ils ne sont pas contents. C'est un métier merveilleux mais on n'est pas content des conditions d'exercice. Toutes les professions fonctionnent de la même façon, sauf que vous, vous êtes tout neufs et vous commencez à vous plaindre déjà ; moi je trouve ça prématuré. On se plaint plus tard. Vous vous plaignez en particulier de l'absence de reconnaissance, mais la reconnaissance ça ne vient pas tout seul. La reconnaissance on se la crée ! Vous vous êtes faits reconnaître individuellement par vos qualités propres ; eh bien en médiation familiale, c'est comme pour le reste, c'est-à-dire que c'est en tant que médiateur familial que vous devez conquérir votre reconnaissance. On ne va pas vous la donner comme ça, dans un champ qui est déjà occupé par 70 professions qui s'occupent de la famille, comment voulez-vous qu'on vous donne une reconnaissance comme ça ? Une profession de plus : la 71^{ème}. Non, il faut vous faire la place en jouant des coudes et en vous battant comme des chiens. On n'est pas du tout dans le monde des bisounours ! Des chiennes, pardon. Je suis désolé, j'en suis encore au masculin. C'est-à-dire que quand il y a des hommes et des femmes, même s'il y a très peu d'hommes, on emploie le masculin ; c'est une règle grammaticale qu'il faut changer, d'ailleurs en Amérique du nord, ils disent ils ou elles, tout le temps.

Il faut assumer, je l'ai mis en gros, je l'ai mis en rose, il faut assumer la dimension prédatrice de votre activité. Fini de faire des sourires aux avocats, aux magistrats, aux conseillers conjugaux, aux thérapeutes familiaux que vous êtes parfois,

quand vous vous regardez dans la glace. Fini ! Soyez sans pitié, assumez le fait que vous allez contester leur monopole, que vous allez leur marcher sur les pieds, parce que le travail qu'ils font c'est de la merde alors que vous, le travail que vous vous proposez, apporte des choses extrêmement intéressantes pour l'avenir de la société. Le populisme ça marche très très bien (Mélanchon l'a bien compris). Je me suis laissé emporter j'ai un accent « melanchoniste ».

Ce que je voulais dire, c'est que Sophie DIVAY l'a bien dit quand même, dans la sociologie professionnelle, il n'a pas d'ingénuité à avoir. Votre activité ne prospérera qu'au détriment d'autres activités. Et parfois de vous-mêmes quand vous êtes pluri appartenant, vous allez vous manger un peu une partie de vous-mêmes, ce qui est intéressant quand même. En fait je vous propose comme exercice pour le prochain colloque, un stage de survie en milieu hostile, pour que vous puissiez survivre aux lois de votre écosystème ; c'est ce qu'à dit Sophie DIVAY, je n'invente rien !

Monde des Bisounours encore ! J'ai entendu une espèce de pulsion égalitariste, très de gauche, tout au long de la journée. Il y a beaucoup d'écarts, dans l'enquête c'est manifeste aussi, d'inégalités, entre les revenus, les statuts. Mais n'y en a-t-il pas des écarts, des inégalités ? Alors vous rêvez d'un monde où les médiateurs familiaux seraient payés de la même façon, auraient le même statut. Mais ce n'est pas possible : on est dans un métier post modern. Donc les inégalités s'accroissent, alors vous pouvez lutter contre cette tendance et je trouve ça assez juste, mais y a-t-il de la justice dans ce bas monde ? Je plaisante mais j'ai l'impression que vous avez une vision, et les étudiants dans le diplôme dans lequel je participe, qui est un diplôme universitaire de médiation familiale, d'État, mais qui se fait à l'université, les étudiants ont tendance à imaginer leur futur, comme un futur de salarié dans une association qui

a pignon sur rue. C'est le projet évident, sauf que ça ne marche pas comme ça. Il faut créer son outil de travail, il faut monter des structures, il faut se battre, il faut lutter contre les autres ; on est dans un rapport de concurrence avec les autres médiateurs qui participent aussi aux travaux de l'AMPF. C'est la loi de la jungle, la sélection naturelle et en fait on est dans un monde où il n'y a pas que des gens qui gagnent la même chose. Donc pourquoi les médiateurs familiaux gagneraient-ils tous la même chose ? Je plaisante, je peux soutenir des luttes pour l'établissement d'une grille indiciaire débattue aujourd'hui. Mais vous aurez forcément des inégalités quand même. Vous ne pouvez pas être payés pareil dans une institution qui est multi-services, qui fait de la protection de l'enfance, des AEMO, des enquêtes sociales, de la médiation familiale, etc ... et dans une association qui ne fait que de la médiation. C'est probable que vous n'aurez jamais les mêmes statuts, les mêmes salaires. C'est probable aussi que les libéraux n'auront jamais les mêmes revenus que les salariés, soit bien inférieurs s'ils ne réussissent pas, soit bien supérieurs s'ils réussissent à dénicher des clientèles plus huppées. J'ai beaucoup aimé le rêve de l'égalité, dont je suis moi aussi pétri, mais bon, c'est mignon ...

Une fois qu'on a défini l'identité, difficile à faire, compliqué, on peut évidemment se poser la question des salaires et je vais faire une réflexion de nature économique. Il n'y a pas d'économiste qui ait été invité pour cette journée, il vous aurait dit des choses absurdes, apparemment absurdes, mais dans l'étape d'une construction d'une profession qui ne sont pas idiotes quand même, me semble-t-il. C'est que si vous voulez avoir un bon niveau de salaire, il ne faut pas que vous formiez trop de médiateurs familiaux, parce que ça crée du chômage et le chômage ça fait baisser les salaires. Donc il faut que les médiateurs familiaux soient rares s'ils veulent être bien

payés. Donc il va falloir, et c'est ce que Sophie DIVAY disait, il faut que vous régliez la démographie professionnelle. Je ne sais pas comment, vous vous débrouillez, mais en tout cas, c'est dans la balance. Et puis une fois que cette identité sera protégée, cadennassée, et que vous aurez fermé le marché, il faudra quand même, et ça c'est très difficile, suivre les conseils de Monique SASSIER, c'est-à-dire être dans une démarche d'ouverture et en même temps sur une démarche de fermeture. C'est-à-dire ouverture sur l'extérieur, mais en même temps fermeture pour protéger votre pré carré. C'est compliqué et pourtant c'est l'exercice que vous a proposé Monique SASSIER ce matin. Moi j'ai entendu ça, mais j'entends des choses bizarres parfois...

Vous n'êtes pas encore une profession, et j'espère que quand nous nous reverrons dans deux ans vous en serez une, mais vous êtes un beau métier, un métier magnifique, dont vous ne parlez pas assez en relief. Marie-Hélène l'a dit : vous parlez beaucoup de votre métier en creux. C'est-à-dire à travers les désillusions, les problèmes que vous rencontrez etc... C'est un métier magnifique. Je le fréquente assidûment au quotidien, c'est un métier magnifique qui n'a pas d'équivalent actuel dans l'ensemble des professions existantes. Parlez-en comme d'un métier magnifique, par tout ce qu'il apporte, non seulement aux personnes, mais à la société - vision politique. Mais bon, n'attendez pas trop de gratification en retour. C'est un métier magnifique mais c'est un métier post-moderne qui sera toujours sans espoir de repos. Je vous remercie.



Organisation de la journée

Cette journée d'étude sur le thème de la diversité des statuts et des pratiques du Médiateur Familial a été organisée par une équipe composée de différentes commissions :

Coordination générale :

*Armand de SOTO, délégué régional APMF, DIALOGUES
Miramas, 13*

Comité de Pilotage :

*Armand de SOTO, délégué régional APMF, DIALOGUES
Miramas, 13*

*Marianne SOUQUET, déléguée régionale suppléante
APMF, Puyricard, 13*

Commission organisation :

*Gabrielle FAGET, Avignon, 84
Hélène VIGNOLLES, ADSEA du Var, Draguignan, 83*

Commission communication :

*Béatrice TRÉLAÛN, Trait d'Union, Manosque, 04
Alyette BRAU, CAFC la Récampado, Aix en Provence, 13*

Comité scientifique :

*Laurence BARADAT, Aix Médiation, Aix en Provence, 13
Marie-Hélène BELLUCCI, IRTS PACA Corse, Marseille, 13
Christine MÉTRAL, EPIS, Marseille, 13
Béatrix OMNÈS, Toulon, 83
Marianne SOUQUET, Puyricard, 13*

Soutien technique :

*Martine CANDEL, Marseille, 13
Claudine EMPEREUR, Alpha Médiations, Avignon, 84
Brigitte GERAULT, Chateaurenard, 13*

Secrétariat national :

Sylvie FARNANE, APMF National, 75

Secrétariat régional :

Brigitte BLANCHARD, APMF PACA Corse, 13

Avec la participation de la **Ville d'Avignon** et du **Conseil Régional** Provence Alpes Côte d'Azur.

ANNEXE



Délégation Régionale PACA Corse

QUESTIONNAIRE À L'ATTENTION DES MÉDIATEURS FAMILIAUX : ÉTAT DES LIEUX DES STATUTS ET DES PRATIQUES DES MÉDIATEURS FAMILIAUX

*L'APMF organise une journée d'étude nationale sur l'avenir du métier de médiateur familial, le 4 février 2011, en Avignon. Les organisateurs de cette journée, le groupe régional APMF-PACA Corse, ont choisi de partir d'un constat : **quel est le statut professionnel des médiateurs familiaux, comment pratiquent-ils ? Sont-ils satisfaits de leurs conditions d'exercice ?** Nous vous remercions de remplir ce questionnaire dont les résultats seront analysés et exposés lors de la journée d'étude et publiés dans les actes du colloque, de façon anonyme, bien sûr. Une occasion pour chacun de s'exprimer ; une enquête qui pourrait aussi permettre de communiquer avec l'extérieur et sur laquelle l'APMF pourrait s'appuyer pour défendre nos intérêts.*

Nous avons besoin de la contribution du plus grand nombre possible de médiateurs familiaux afin d'avoir une base de travail au plus près de la réalité.

N'hésitez pas à communiquer ce questionnaire aux médiateurs familiaux de votre entourage.

*Réponse souhaitée **au plus tard le 10 décembre 2010**, par e-mail à pacacorse@apmf.fr, adresse e-mail de la délégation régionale.*

Questions préalables :

1. Est-ce que vous possédez le Diplôme d'Etat de médiateur familial ?

1.1. Oui

2.2. Non

2. Est-ce que vous exercez votre métier de médiateur familial ?

1.1. Oui

2.2. Non

3. Si non, pourquoi ?

3.1. Je ne le souhaite pas

3.2. J'aimerais mais je n'ai pas trouvé de poste

3.3. Autre - précisez

(Si non, merci d'avoir répondu à ces trois questions.

Si oui, merci de répondre à la suite du questionnaire.)

Votre statut :

1 Depuis quand exercez-vous le métier de médiateur familial ?

1.1 Moins de 5 ans

1.2 De 5 à 10 ans

1.3 Plus de 10 ans

2 Quel est votre statut ?

2.1 Salarié Secteur public

2.2 Salarié Organisme privé avec mission de service public (ex : CAF)

2.3 Salarié Association offrant d'autres prestations

2.4 Salarié Association uniquement de médiation familiale

2.5 Bénévole

2.6 Libéral

3 Quel est votre temps de travail, en médiation familiale par rapport à un ETP ?

- 3.1 Jusqu'à 25% ETP
- 3.2 De 25 à 50% ETP
- 3.3 De 50% à 75% ETP
- 3.4 De 75% à 1 ETP

4 Votre statut et conditions de travail vous satisfont-il ?

- 4.1 Oui
- 4.2 Non
- 4.3 Pourquoi ?

5 Le service dans lequel vous travaillez bénéficie-t-il de la prestation de service CAF ?

- 5.1 Oui
- 5.2 Non

6 Souhaiteriez-vous que votre service/association en bénéficie ?

- 6.1 Oui
- 6.2 Non
- 6.3 Pourquoi ?

7 Exercez-vous une autre profession ?

- 7.1 Oui
- 7.2 Non
- 7.3 Si oui, laquelle ?

Votre pratique :

8 Combien de médiations familiales réalisez-vous par an ?

- 8.1 Jusqu'à 10
- 8.2 De 10 à 25
- 8.3 De 25 à 50
- 8.4 Plus de 50

9 Pouvez-vous énumérer les champs de votre pratique :

- 9.1 Couple séparé ou en voie de séparation
- 9.2 Inter-génération :
 - 9.2.1 Parents/grands parents
 - 9.2.2 Parents/enfants majeurs
 - 9.2.3 Parents/enfants mineurs
- 9.3 Fratrie :
 - 9.3.1 Succession
 - 9.3.2 Décision pour des parents vieillissants
- 9.4 Médiation Familiale Internationale
- 9.5 Médiation familiale en protection de l'Enfance
- 9.6 Médiation Pénale à caractère familial
- 9.7 Autre – précisez :

10 Parmi ces pratiques, quel est l'essentiel de votre activité :

.....

Votre vision de la situation :

11 Trouvez-vous des inconvénients aux conditions d'exercice de votre métier ?

- 11.1 Oui
- 11.2 Non
- 11.3 Expliquez ces difficultés

Si oui, ces difficultés sont dues :

- 11.3.1 Au financement
- 11.3.2 Au temps de travail
- 11.3.3 Au secteur d'activité
- 11.3.4 Autre – précisez

12 Pensez-vous que votre statut et/ou votre contexte d'exercice influe sur la reconnaissance et l'orientation en médiation familiale par les éventuels prescripteurs ?

12.1 Oui

12.2 Non

Si oui, de la part :

12.2.1 De la justice

12.2.2 Des institutions (CAF, Mairies, ...)

12.2.3 Du public

12.2.4 Autre

12.2.5 Expliquez

.....

13 Quels sont vos besoins dans votre position de médiateur familial ?

.....

14 Quels sont vos souhaits pour le devenir du métier de médiateur familial ?

.....

15 Autres commentaires :

.....

Merci du temps précieux que vous avez passé à remplir ce questionnaire que nous tenterons d'exploiter au mieux de nos possibilités.

Réponse souhaitée avant le 10 décembre à :

pacacorse@apmf.fr

La Délégation Régionale APMF PACA Corse

