

# DOSSIER D'ETUDE N° 82

Juillet 2006



Jérôme Minonzio

Direction des statistiques, des études et de la recherche

## **Evaluation de la médiation familiale dans les CAF**

*Une enquête auprès des bénéficiaires*

CNAF

## TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS.....	4
<b>Partie 1 - Présentation des résultats de la première phase de l'évaluation de la médiation familiale dans les CAF : significations juridiques et enjeux politiques .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 Deux premières recherches exploratoires.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 L'apport de ces recherches pour la politique de développement de la médiation familiale dans les Caf.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Ces deux recherches préliminaires laissent en suspens de nombreuses questions .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Elargir l'évaluation de la médiation à ses bénéficiaires par des enquêtes, les exemples étrangers et français .....</b>	<b>8</b>
1.4.1 Les expériences anglo-saxonnes d'évaluation de la médiation familiale .....	8
1.4.2 L'étude du CERAF-médiation .....	9
<b>Partie 2 - Le dispositif de suivi des bénéficiaires des services de médiation familiale des CAF .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Présentation de la démarche : deux outils articulés.....</b>	<b>11</b>
2.1.1 Fiche de suivi de la famille remplie par le médiateur ou la médiatrice .....	11
2.1.2 La fiche de recueil de l'avis des participants.....	12
<b>2.2 Les résultats du test du printemps 2004 : des choix drastiques .....</b>	<b>12</b>
<b>2.3 Description des conditions de la passation de l'enquête .....</b>	<b>13</b>
2.3.1 L'enquête crée une dynamique positive dans les services .....	13
2.3.2 Taux de réponse aux différentes composantes de l'étude.....	13
2.3.3 Liste des 18 services en gestion directe ayant participé à l'enquête .....	14
<b>Partie 3 - Principaux résultats de l'enquête auprès des services de médiation familiale des CAF .</b>	<b>15</b>
<b>3.1 Profil des usagers des services de médiation / Types de médiation réalisées .....</b>	<b>15</b>
3.1.1 Statut du couple .....	15
3.1.2 Profil socio-professionnel des usagers des services de médiation .....	17
<b>3.2 Les enfants et la médiation.....</b>	<b>19</b>
3.2.1 Nombre moyens d'enfants concernés.....	19
3.2.2 Résidence des enfants.....	19
<b>3.3 Enseignements sur les processus de médiation .....</b>	<b>20</b>
3.3.1 Origine de la demande d'information ou de médiation.....	20
3.3.2 Contenu des médiations et des accords de médiations .....	21
<b>3.4 Impact des médiations .....</b>	<b>25</b>
<b>3.5 Principaux enseignements de l'enquête de satisfaction .....</b>	<b>26</b>
3.5.1 Impact relationnel de la médiation.....	26
3.5.2 Déroulement de la médiation .....	27
3.5.3 Appréciation des accords.....	27
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>30</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>31</b>

## ANNEXES

<b>ANNEXE 1 : RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES SERVICES DE MEDIATION FAMILIALE EN GESTION DIRECTE DES CAF .....</b>	<b>32</b>
<b>Partie A : Profils des participants à la médiation.....</b>	<b>32</b>
<b>A1 Les participants à la médiation .....</b>	<b>32</b>
1° Les participants à la médiations en fonction de leur liens familiaux.....	32
2° Domiciliation des parents .....	34
3° Age moyen des participants adultes à la médiation .....	34
4° Panorama des situations professionnelles des participants.....	35
5° Le couple parental .....	37
6° Les enfants et la médiation .....	40
7° Le Processus de médiation .....	44
<b>Partie B : Caracteristiques et contenus des processus de mediation.....</b>	<b>53</b>
<b>Partie C : Analyse de la satisfaction des bénéficiaires.....</b>	<b>62</b>
I - Accès au service .....	64
II - Déroulement de la médiation .....	65
III - Appréciation générale de la médiation.....	66
IV - Vos enfants et la médiation .....	69
V - Votre avis sur les résultats de la médiation.....	70
<b>ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRES .....</b>	<b>75</b>
<b>Partie A : Entretien d'information ou de prémédiation.....</b>	<b>75</b>
A1 Les participants à la médiation en fonction de leurs liens familiaux.....	75
A2 Type de médiation sollicitée.....	79
A3 Renseignements concernant les enfants .....	80
A4 Motivation et origine de la demande .....	81
<b>Partie B : Informations sur le processus de médiation .....</b>	<b>83</b>
B1 Renseignements généraux sur la médiation.....	83
B2 Contenu des accords.....	83
B3 Evolution de l'autorité parentale .....	84
B4 Réorientation éventuelle.....	85
<b>Partie C : Avis des participants.....</b>	<b>86</b>
I - Accès Au Service .....	86
II - Déroulement de la médiation .....	87
III - Appréciation générale sur la médiation.....	87
IV - Vos enfants et la médiation .....	88
V - Votre avis sur les résultats de la médiation.....	89
VI - Renseignements vous concernant.....	92

## AVANT-PROPOS

---

La médiation est un des dispositifs privilégiés de la politique d'accompagnement de la fonction parentale, enjeu récent mais décisif de l'action sociale des Caf. Cette politique vise à conforter, maintenir voire restaurer le lien éducatif entre les parents et leurs enfants. Elle est l'un des axes fondateurs de la politique d'action sociale tels qu'ils sont décrits par la Convention d'Objectif et de Gestion 2005-2008, contrat pluriannuel qui lie l'Etat et la Branche famille de la Sécurité sociale. Durant cette période, l'effort de la branche Famille de la Sécurité sociale doit se concrétiser par la création d'une prestation de service spécifique pour financer les services associatifs.

La médiation familiale est un dispositif qui vise plus spécifiquement à aider les parents confrontés à différents conflits conjugaux, divorce en particulier. L'intervention des CAF est fondée sur le principe, reconnu par la loi sur l'autorité parentale d'avril 2002, que le maintien des liens entre parents et enfants par-delà la séparation est un enjeu essentiel. Si les parents sont prêts à s'engager dans cette voie, la médiation familiale est une technique d'intervention qui permet de rétablir le dialogue et d'aborder les points nodaux du conflit afin de trouver des terrains d'entente.

Depuis 1998, la CNAF a incité les CAF à s'engager dans le développement de la médiation en soutenant des associations spécialisées ou en offrant des services gérés directement par les caisses (ces services sont dits "en gestion directe"). Depuis cette date, le nombre de Caf qui se sont engagées en faveur de cette politique n'a cessé d'augmenter. Aujourd'hui 30 Caisses sur 123 ont un service de médiation familiale en gestion directe, 42 Caf offrent une information sur les services de médiations, 84 caisses financent des associations de médiation.

D'abord embryonnaire et limitée à quelques sites, la médiation familiale s'est rapidement développée. Cet engouement a conduit la CNAF à s'interroger sur la nature et l'ampleur à donner à cette politique. En 2001, une évaluation a été lancée. Une première étape a consisté principalement dans le lancement de recherches exploratoires et dans l'établissement d'un bilan précis de l'engagement des Caf. A partir de 2003, dans une deuxième étape, l'intérêt a été porté sur les bénéficiaires, afin de mieux comprendre quel est l'impact de la médiation familiale sur la vie familiale. Cette démarche s'est inspirée des enquêtes du même type menées en France et à l'étranger (1ère partie). Cette évaluation repose sur la mise en œuvre d'un système de suivi adopté par la plupart des services de médiation familiale en gestion directe des Caf. C'est un dispositif original dans la mesure où il ne s'agit pas simplement de faire remonter des statistiques faisant le bilan des services mais surtout d'interroger de manière systématique les bénéficiaires par le biais d'une enquête par questionnaire. En outre, cette démarche repose sur une logique partenariale dans sa construction comme dans sa mise œuvre, dans la mesure où l'un des principaux objectifs est de fournir des éléments concrets et rigoureux aux responsables locaux des CAF afin d'affiner leur politique en direction de la médiation familiale.

Lors du lancement de cette opération, la demande de la direction de la CNAF était de mieux connaître les effets de la médiation et de décrire le profil de la population accueillie par les services de médiation. Il s'agissait en particulier d'analyser les accords et d'apprécier la satisfaction des usagers à l'égard du service rendu. Pour répondre à cette commande, deux outils ont été élaborés au cours de 2002 et 2003, puis testés en 2004, en collaboration avec un groupe de médiatrices CAF (Groupe InterCaf comprenant notamment les services des CAF de Mâcon, Roanne, Clermont-Ferrand, Bourges, Nevers...). Ces éléments sont présentés dans la deuxième partie de ce rapport.

Le premier outil dit de "suivi de la famille" permet un recueil statistique par les services de médiation CAF. Il décrit la population accueillie en fonction de ses caractéristiques sociales, économiques, professionnelles, de formation et de faire un relevé du contenu des accords de médiation et de mesurer les effets relationnels de la médiation (apaisement ou non du conflit entre les membres du couple). Le deuxième outil correspond à l'enquête de satisfaction destinée aux usagers.

Les deux outils ont été construits de manière conjointe afin que leurs résultats soient appariés, c'est-à-dire que les données de l'enquête de satisfaction soient croisées avec les données relevées par le médiateur ou la médiatrice. A ce stade cette opération n'a pas été réalisée faute de temps et d'un échantillon des médiations suivies encore trop restreint.

Les principaux enseignements de l'enquête auprès des services de médiation familiale des CAF sont présentés dans la troisième et dernière partie :

- ▶ L'enquête a été bien accueillie dans la plupart des services, qui jugent la démarche pertinente.
- ▶ 90% des médiations réalisées concernent un divorce ou une séparation. 6% des médiations concernent des conflits sans séparation. Les médiations intergénérationnelles concernent 3% des dossiers.
- ▶ La population étudiée est plus représentative de la population française que ne laissaient prévoir des études antérieures, même si les employés sont surreprésentés. Cela est certainement dû à la part élevée (90%) des allocataires CAF parmi les ménages étudiés.
- ▶ Les quatre motifs cités dans les motivations des usagers et dans les thèmes des accords renvoient à la nécessité de régler le conflit entre les parents et à l'organisation de l'accueil des enfants. Le nombre d'enfants concernés par le conflit entre les parents influence le fait de démarrer une médiation, surtout lorsque le couple est en situation de recomposition familiale.
- ▶ 51% des médiations étudiées ont permis d'aboutir à un accord écrit et à une résolution du conflit totale ou partielle, 25% ont permis seulement une réduction du conflit et 24% n'ont pas eu d'effet.
- ▶ Près de 40% des médiations ont permis un exercice conjoint de l'autorité parentale.
- ▶ Le niveau de satisfaction des allocataires ayant répondu à l'enquête de satisfaction est élevé mais il existe des différences notables d'appréciation en fonction du sexe. Les femmes sont un peu plus satisfaites que les hommes du déroulement de la médiation et de la communication établie à cette occasion. En revanche, elles ont un avis plus nuancé que les hommes à propos des aspects financiers des accords, qu'elles jugent moins souvent "une solution équitable". En revanche, elles sont plus satisfaites du choix de la résidence des enfants.

## **PARTIE 1 - PRESENTATION DES RESULTATS DE LA PREMIERE PHASE DE L'EVALUATION DE LA MEDIATION FAMILIALE DANS LES CAF : SIGNIFICATIONS JURIDIQUES ET ENJEUX POLITIQUES**

### **1.1 Deux premières recherches exploratoires**

En 2001, les investigations lancées pour évaluer l'impact de la mise en œuvre de la médiation familiale se sont d'abord placées sur un plan juridique et organisationnel. Une première recherche, menée par Lucienne Topor (2002) de l'Université Paris I, a permis de mieux connaître les enjeux juridiques de la médiation familiale au regard du droit civil.

Dans ce travail, Lucienne Topor précise les spécificités de la médiation familiale par rapport aux autres règlements négociés des conflits familiaux. Les arbitrages et les requêtes conjointes servent avant tout à définir le cadre du conflit. En revanche l'accord amiable et l'accord intervenant dans le cadre d'une procédure judiciaire ou la conciliation judiciaire visent à régler directement le conflit. La caractéristique majeure de ces procédures concerne la possibilité de régler ou non les différends portant sur les matières dites "d'ordre public", c'est à dire pour lesquels les individus ne peuvent régler leurs litiges dans un cadre strictement privé sans l'intervention d'un juge (pension alimentaire, lieu de résidence des enfants, divorce ...). En dressant, ce panorama, L. Topor a permis de mieux comprendre les liens entre la médiation familiale et la sphère judiciaire. Le juge est très souvent une figure tutélaire inévitable pour les couples non mariés en conflit ou en cours de séparation lorsqu'ils ont des enfants. La médiation familiale, y compris celle développée dans les CAF, doit donc être attentive à respecter la stricte trame de la procédure judiciaire, lorsque le conflit est porté devant les tribunaux. La loi sur l'autorité parentale d'avril 2002 a comblé en grande partie les lacunes juridiques décelées par Lucienne Topor.

Cette recherche a également permis de formuler des recommandations d'amélioration des procédures de médiation familiale préconisées dans le cadre de contentieux liés à l'Allocation de Soutien Familial Recouvrable (ASF-R). Cette prestation est destinée à venir en aide aux personnes divorcées dont l'ex-conjoint ne paie plus la pension alimentaire. Dans la mesure où ce dispositif prévoit une subrogation de la CAF à l'allocataire pour poursuivre le mauvais payeur, cette prestation génère de nombreux contentieux. Dans ce cas, la médiation familiale peut permettre un règlement plus serein du litige autour du paiement de la pension alimentaire, en réglant par exemple les problèmes liés au droit de visite du parent non-gardien. En effet, ce type de conflit est une raison majeure de non paiement de la pension alimentaire.

Cette investigation juridique a été complétée par une seconde recherche plus sociologique, menée par Gilles Jeannot (2002) du Laboratoire Techniques Territoires et Société (LATTS-CNRS). Sa démarche a porté sur un groupe de trois Caf pionnières dans le développement de la médiation familiale (Clermont-Ferrand, Melun, Auxerre). Elle décrit les transformations du travail social, du service aux allocataires et les nouveaux partenariats locaux qui se sont développés avec la médiation. Le déconventionnement de l'action sociale des CAF a créé un contexte favorable à l'action militante de travailleurs sociaux en faveur de la médiation. Par ce biais, ils souhaitent améliorer leur intervention à l'égard des familles par une pratique jugée innovante. Par ailleurs, la médiation familiale est un moyen de retrouver une offre "familiale" pour l'action sociale des Caf qui s'est progressivement spécialisé sur le cas des familles les plus en difficulté financièrement. La médiation familiale permet ainsi de toucher un public plus large et plus conforme à l'objectif historique de l'action sociale des Caf qui concerne l'ensemble des familles. Gilles Jeannot montre en outre que la médiation familiale ne correspond pas à une demande sociale formalisée et tangible de la part des familles. C'est donc bien la mobilisation des médiatrices et des médiateurs familiaux sur le terrain qui a joué un rôle clé pour faire émerger ce nouveau service comme une solution viable pour les couples en conflit.

## 1.2 L'apport de ces recherches pour la politique de développement de la médiation familiale dans les Caf

### **- une nécessaire mise à distance par rapport à un projet qui ne dit pas toujours explicitement sa dimension politique.**

Gilles Jeannot s'interroge sur la "*fiction communicationnelle*" sur laquelle repose la médiation familiale, qui a l'ambition de rétablir un dialogue entre les parents malgré l'intensité du conflit. Le décalage est parfois important avec la réalité de l'inégalité des rapports de forces au sein du couple qui empêche un dialogue d'égal à égal. La médiation familiale est donc un projet ambitieux qui peut entrer en contradiction avec l'impératif de neutralité affiché par les CAF à l'égard des modèles familiaux. Dans les lettres circulaires nationales, il est indiqué que la politique familiale doit être neutre par rapport aux différentes formes familiales. Or le modèle implicite qui est véhiculé par la médiation familiale pose qu'il est nécessaire que les liens se maintiennent après le divorce entre les enfants et les deux parents. Quel que soit le bien fondé de ce principe, il s'agit d'une injonction morale forte qui doit être assumée en tant que telle par la branche famille de la Sécurité sociale.

### **- les relations des Caf avec le monde judiciaire doivent être précisées :**

Dans les premiers textes d'orientation formulés par la CNAF en 1998, les Caf étaient incitées à privilégier la médiation familiale "spontanée" et laisser la prise en charge des médiations familiales ordonnées par un juge à des associations financées en particulier par le Ministère de la Justice. Les études de Lucienne Topor et de Gilles Jeannot convergent nettement sur le constat que le rapport au droit et au monde de la justice ne peuvent être éludés y compris pour la médiation dite spontanée. Dans le cas d'une médiation avant une séparation par exemple, le recours au juge est très souvent évoqué même s'il n'est pas encore intervenu dans les faits. En outre, cette séparation artificielle avec le monde judiciaire repose sur la représentation fautive d'une justice paralysée par la complexité du droit et qui serait aidée, voire suppléée, par la médiation familiale, pratique censée être plus souple car reposant sur le plein consentement des acteurs. Gilles Jeannot souligne le caractère angélique de cette vision.

### **- la médiation familiale pose une difficulté spécifique de gestion des ressources humaines :**

Les travailleurs sociaux des Caf qui se sont tournés vers la médiation familiale ont été amenés à s'interroger sur le niveau de formation et de leur rémunération. Pour beaucoup, l'engagement dans la médiation est vécu comme une évolution de carrière positive, voire une stratégie de reconversion, qui doit être reconnue par leur employeur. Le développement de la médiation familiale correspond ainsi à l'affirmation d'une nouvelle profession qui doit être intégrée dans les nomenclatures des métiers de la Sécurité sociale.

Les observations de Gilles Jeannot ont été confortées a posteriori par les pouvoirs publics lors de la mise en place en 2003 d'un diplôme national de médiateur familial selon les recommandations du rapport dirigé par Monique Sassier (2001). Les pré requis pour ce diplôme indiquent clairement la spécificité et la technicité de la profession de médiateur familial. Le développement de la médiation familiale pose donc un problème spécifique de gestion de ressources humaines. Ce constat a été intégré dans l'enquête sur les métiers de l'action sociale au sein de la branche Famille de la Sécurité sociale, lancée en 2003 par la Direction de l'Action Sociale et la Département du Développement des Ressources Humaines de la CNAF. Cette démarche a complété le bilan réalisé par la CNAF de l'engagement des Caf préalable à la réforme du financement des associations de médiation familiale (qui doit se traduire par la mise en place d'une prestation de service). Ce bilan a été présenté à la Commission de l'Action Sociale du Conseil d'administration de la CNAF au printemps 2004. Il analyse de manière détaillée le nombre de Caf engagées en faveur de la médiation et le nombre et le coût des médiations financées, ainsi que le nombre et le profil des médiateurs familiaux (formation, statut ...).

### 1.3 Ces deux recherches préliminaires laissent en suspens de nombreuses questions

Les principales interrogations concernent les usagers des services de médiation qui sont les principaux absents de la première vague d'investigations de cette évaluation.

- ***L'incertitude du profil social et culturel des bénéficiaires de la médiation familiale :***

La médiation familiale est présentée par certains de ses promoteurs comme un moyen pour l'action sociale des CAF de s'adresser à l'ensemble des familles, en particulier aux classes moyennes. Ce choix n'est pas sans poser une difficulté spécifique dans la mesure où les CAF ont également pour mission de permettre aux publics socialement les plus fragiles d'avoir accès à leurs services. Or la population qui a recours aux modes négociés de règlement des conflits est socialement typée. Dans son enquête sur la séparation, présentée dans le *Démariage*, Irène Théry<sup>1</sup> montre que cette population est majoritairement issue des classes culturellement et socialement les plus favorisées. De prime abord, il n'y a pas de raisons pour que la médiation familiale pratiquée dans les Caf échappe à ce biais. Le risque est d'exclure les populations les plus fragilisées si le profil de la population est mal connu et si aucune action spécifique n'est entreprise pour promouvoir la médiation auprès d'elles.

Il est donc essentiel de venir à bout des nombreuses incertitudes qui planent sur le profil des usagers des services de médiation familiale en gestion directe dans les CAF. Se différencient-ils ou non des autres bénéficiaires des prestations familiales et/ou de l'action sociale des CAF ? La vocation sociale des CAF et les liens établis entre ASF-R amènent-ils dans les services de médiation Caf un public différent des associations de médiation familiale ?

- ***L'impact à long terme de la médiation sur la vie des bénéficiaires :***

Les premiers questionnaires envoyés dans les CAF en 2002 ont permis d'avoir une idée du nombre de médiations familiales entreprises mais les informations restent très parcellaires sur le nombre et la nature des accords et plus généralement sur l'impact de la médiation sur la vie familiale. Dans quelle mesure, ces accords permettent-ils aux conjoints séparés ou aux nouveaux conjoints de trouver leur place dans l'éducation des enfants ? Quelle est la pérennité de ces accords ? Comment appréhender les effets de la médiation sur la vie familiale à long terme ?

### 1.4 Elargir l'évaluation de la médiation à ses bénéficiaires par des enquêtes, les exemples étrangers et français

Avant de mettre en place une enquête auprès des bénéficiaires de la médiation familiale dans les Caf, un bilan des recherches a été entrepris, notamment à partir des travaux anglo-saxons. Les conclusions de ces recherches ont pu être confrontées utilement aux études financées par la CNAF, dans le but d'établir une liste de questionnements et d'indicateurs pertinents pour l'enquête menée dans les services des Caf.

#### 1.4.1 Les expériences anglo-saxonnes d'évaluation de la médiation familiale

Les travaux précurseurs consacrés à la médiation familiale et à son impact ont été menés aux Etats-Unis et au Royaume-Uni, où le débat sur la légitimité de cette pratique a été très vif au cours des années quatre-vingt et quatre-vingt-dix. Une partie de ces travaux est présentée par Irène Théry dans le *Démariage*. Comme l'étude réalisée par Gilles Jeannot pour la CNAF, ils montrent la nécessité d'une approche distanciée par rapport au discours militant sur la médiation. Même s'ils n'en remettent pas fondamentalement en cause la légitimité, ils soulignent certaines limites de cette pratique. S'appuyant sur ces travaux, Irène Théry critique la l'assimilation du médiateur à un tiers neutre comme relevant du mythe. "*On doit entendre la revendication de "neutralité" du médiateur non pas comme une illusion de transparence, mais en ce qu'elle désigne une forme particulière de*

---

<sup>1</sup> Irène Théry, *Le Démariage*. Paris, Odile Jacob, 1993.



*médiation, dite "intervention minimale". Cette forme d'intervention consiste à borner l'activité propre du médiateur à celle d'un catalyseur d'échange, s'interdisant d'intervenir pour faire avancer la négociation dans un sens plutôt qu'un autre*<sup>2</sup>. La position du médiateur est donc soumise à la valeur de l'impartialité qui le conduit à avoir une attitude équitable plutôt que neutre face au conflit entre les parents qui s'adressent à lui. Quel que soit le type de la médiation (thérapeutique, directive ...), Irène Théry constate une technicisation croissante de la direction des entretiens par les médiateurs qui rend quelque peu illusoire l'idée de "*rendre aux parties*" la décision.

En outre, les enquêtes sur le contenu de la médiation montrent que l'établissement d'un accord est d'autant plus probable que le médiateur intervient activement pour le construire et que le degré de satisfaction est corrélé fortement au contenu des accords et à l'attitude du médiateur. Mais l'appréciation varie nettement en fonction du sexe. Les femmes semblent désavantagées "*dans les rapports de force en terme de langage*"<sup>3</sup>. Les médiateurs ne seraient pas toujours en mesure de faire face aux déséquilibres entre les conjoints en ce qui concerne la prise de parole, leur intervention ne faisant qu'entériner les rapports de force au sein du couple. Les effets de la médiation sur l'adaptation des enfants à la situation post-divorce ne semblent pas significatifs. Enfin, il semble qu'il n'y a pas moins de retours face au tribunal que dans le cas de couples qui n'ont pas recours à la médiation.

Dans une enquête menée en 1995 auprès de 120 couples ayant suivi une médiation, Peter Mc Carthy et Janet Walker (1996) présentent des résultats similaires. Ils analysent l'impact de deux types de médiation qui diffèrent selon l'étendue des points abordés. Le premier type de médiation prend en charge tous les sujets du conflit, le second se concentre sur les enjeux qui ne concernent que les enfants. Les deux types de médiation donnent des résultats relativement comparables. Mac Carthy et Walker montrent que la conclusion d'un accord ne peut pas être l'unique fin recherchée au cours de la médiation. L'efficacité de celle-ci peut-être évaluée également à l'aune de l'amélioration de la communication entre les conjoints, de la réduction de la virulence des conflits, de l'expression des non-dits ou de l'amélioration des compétences de négociation des parents. Cependant la recherche et la réussite d'un accord permettent à la médiation d'avoir plus impact à long terme sur l'amélioration de la communication et la résolution de futurs problèmes.

Avant d'être transposés dans le cas français, ces études doivent être analysées avec circonspection du fait du contexte culturel particulier des Etats-Unis, où les rapports sociaux sont beaucoup plus judiciairisés qu'en France. Pour autant, une partie des conclusions converge avec les résultats de la seule véritable enquête de satisfaction menée par un service de médiation en France jusqu'alors.

#### **1.4.2 L'étude du CERAF-médiation**

En 2001, le CERAF-Médiation (Centres d'Etudes, de Recherches, d'Accompagnement Familial par la médiation) a réalisé une enquête auprès de ses usagers. Il s'agissait d'appréhender la qualité de l'offre et de la comparer aux attentes et à la satisfaction de la famille, afin d'améliorer le service proposé. L'étude a porté sur un échantillon de cent personnes interrogées à l'issue de la médiation.

Dans l'esprit des concepteurs de l'enquête, le questionnaire devait être le prolongement de la médiation et sa passation devait se faire « à chaud », pour permettre aux usagers de prendre du recul par rapport aux acquis et aux insuffisances de la médiation (en matière de rétablissement de la communication, du partage de l'autorité parentale ...) et exprimer leurs sentiments à propos de cette expérience (joie, colère, reconnaissance ou rancune à l'égard des médiateurs...). Pour le médiateur, les informations recueillies devaient lui servir à confronter sa perception des résultats de la médiation au ressenti et à l'acquis des personnes, et de comparer les impressions de personnes ayant participé à la même médiation.

---

<sup>2</sup> Irène Théry, Op. Cit., p.310.

<sup>3</sup> Irène Théry, Op. Cit., p.315.

Le questionnaire a porté sur les thèmes suivants : l'accueil, l'organisation de la médiation (espace, fréquence des rencontres, durée totale de la médiation, coût), l'attitude du médiateur, l'effet des entretiens sur l'amélioration de la communication au sein du couple et avec les enfants, l'effet sur la vie de la famille, le degré de satisfaction en ce qui concerne le protocole d'accord.

L'enquête relève une satisfaction élevée pour l'accueil et l'organisation, la fréquence des séances de médiation et le coût (plus de 70 % pour ces items) et l'attitude du médiateur (entre 72 % et 78 %). Ces taux ne sont pas sensiblement différents (à peine moins de 10 % en moyenne) pour les personnes qui ne sont pas parvenues à un accord écrit (elles représentent 31 % de l'échantillon). En revanche, la satisfaction semble plus mitigée en ce qui concerne l'amélioration des relations et la qualité de la communication : 55 % des personnes interrogées estimaient que la médiation leur a permis d'exprimer les non-dits, 44 % de lever les malentendus, 36 % de se faire entendre, 38 % de mieux communiquer.

La réussite de la médiation évaluée en fonction de l'établissement d'un protocole d'accord est variable. Les participants à l'enquête sont parvenues à un protocole d'accord total dans 58 % des cas, sur un protocole partiel dans 11 % et dans 31 % des cas, elles ont arrêté rapidement la médiation ou ont été dans l'impossibilité de s'entendre. Lorsque les parents sont parvenus à un accord total, 84 % jugent que l'évolution du partage des responsabilités parentales était positive. Dans le cas d'un accord partiel, pour 59 % des parents l'évolution était positive, et s'il n'y a pas d'accord, seulement 10 %. Pour une forte minorité (45 %), le changement est inexistant. 25 % ne se sont pas prononcés.

L'enquête du CERAF montre ainsi que la réussite d'une médiation est variable en fonction de l'étendue des accords et que les résultats quant à l'amélioration de la communication peuvent être variables, quelle que soit l'appréciation portée sur le médiateur.

Le CERAF a prolongé cette démarche chaque année depuis 2001. Les résultats de la vague 2005 sont comparables à celle de 2001. L'analyse comprend en outre une série de questions qui permet de mieux comprendre l'impact de la médiation sur le comportement et la santé des membres du couple et de leurs enfants.

## **PARTIE 2 - LE DISPOSITIF DE SUIVI DES BENEFICIAIRES DES SERVICES DE MEDIATION FAMILIALE DES CAF**

Ce dispositif de suivi et d'évaluation a été imaginé en partenariat par la Direction de l'Action sociale et le pôle recherche et prospective de la CNAF, en collaboration étroite avec un groupe de médiatrices familiales de plusieurs CAF du centre de la France et en lien avec la Fédération Nationale de la Médiation Familiale. Cette collaboration dans l'élaboration de l'outil est un élément essentiel du succès de la démarche dans la mesure où les médiateurs des Caf ont un rôle clé dans la réalisation de l'enquête. Il est donc très important qu'ils s'approprient les indicateurs et les fassent vivre. Pour atteindre cet objectif, la participation de médiatrices à la formulation du questionnaire s'est avérée précieuse pour formuler des indicateurs qualitatifs qui ne dénaturent pas à leurs yeux leur travail.

Résultat d'un long travail de collaboration, certains indicateurs ont suscité d'intenses débats, par exemple sur les variables utilisées par le médiateur pour caractériser la médiation. Pour préciser le résultat de la médiation, le choix ne se réduit pas à une variable binaire "accord / absence d'accord". Il est possible de recourir aux items suivants :

- ▶ la médiation a abouti à la résolution du conflit par des accords rédigés ;
- ▶ la médiation a abouti à la résolution du conflit par des accords mis en oeuvre;
- ▶ la médiation a abouti à la résolution du conflit par des accords explicites ;
- ▶ à une avancée significative perceptible dans la résolution d'une partie du conflit en fin de médiation ;
- ▶ à une avancée significative perceptible dans la modification importante des relations pères/mères/enfants ;
- ▶ à aucune avancée significative.

### **2.1 Présentation de la démarche : deux outils articulés**

Ce dispositif permet de tracer un portrait fin des familles accueillies en médiation, du contenu des accords et de retracer le parcours effectué par la médiatrice et les parents au cours de la médiation. Les effets de la médiation sont appréhendés dans un premier temps à court terme à travers le contenu des accords et l'effet de la médiation sur les relations familiales. Pour cela est mis en oeuvre un dispositif d'interrogation par questionnaires des familles pour recueillir leur avis sur la médiation, le contenu des accords et l'impact de la médiation sur leur vie familiale.

L'outil proposé aux CAF se décompose en deux parties :

- ▶ une fiche de suivi de la famille remplie par le médiateur ou la médiatrice concernant les bénéficiaires du service.
- ▶ une fiche de recueil de l'avis des participants, remplie séparément par les personnes ayant assisté à la médiation, à la fin du processus de médiation.

#### **2.1.1 Fiche de suivi de la famille remplie par le médiateur ou la médiatrice**

Cette fiche permet un suivi du profil des usagers et peut contribuer à un bilan d'activité approfondi du service de médiation. Cette fiche permet de constituer un dossier de suivi de la famille qui vient en médiation et de constituer une information homogène à tous les services.

Cet outil prend en compte toutes les personnes qui ont pris contact avec le service de médiation que ce soit pour un entretien préalable à la médiation (y compris pour un entretien d'information) ou pour une procédure de médiation. En effet, une grande partie du travail des médiatrices se situe en amont de la médiation proprement dite, lorsqu'elles reçoivent l'un des parents (ou les deux) pour leur

expliquer ce qu'est la médiation et éventuellement les réorienter vers d'autres services de travail social plus aptes à répondre à leurs besoins. La fiche de suivi est conçue comme un outil au service de la médiatrice ou du médiateur au cours de la médiation proprement dite. Elle doit lui permettre de faire le bilan de son travail avec la famille et de recueillir une information fiable, tout au long du processus de médiation.

La fiche de renseignement analyse le profil de la population dans une première partie (statut du couple, l'âge, les recompositions familiales, les enfants, le profil socio économique des parents). La deuxième partie de la fiche porte sur le contenu de la médiation pour les personnes qui décident d'entrer en médiation, le nombre d'entretiens et la durée de la médiation.

### **2.1.2 La fiche de recueil de l'avis des participants**

Le questionnaire permettant le recueil de l'avis des participants est rempli séparément à la fin du processus par toutes les personnes ayant participé à la médiation. Les thèmes abordés sont les suivants : la qualité de service, l'espace de médiation, l'appréciation des parents sur les entretiens et sur ce qui en résulte, les résultats de la médiation.

## **2.2 Les résultats du test du printemps 2004 : des choix drastiques**

Afin d'en valider la pertinence, l'enquête auprès des bénéficiaires a fait l'objet d'un test auprès d'une trentaine de personnes ayant participé à une médiation familiale au cours du premier trimestre 2004. Ce test a lieu dans les services des CAF de Clermont-Ferrand, Roanne, Bordeaux, Pau notamment. Ce dispositif en cours de généralisation a fait l'objet de choix, parfois drastiques entre les différents modes de passation possibles.

Le test a permis de valider le mode de passation du questionnaire qui est le moins pesant psychologiquement et qui assure un taux de retour acceptable. Contrairement à ce qui était pressenti, les parents préfèrent remplir le questionnaire lors de la dernière séance de médiation et non dans les deux semaines après la fin du processus, après un envoi par courrier. La présentation de la démarche par la médiatrice qui les a accompagnés est un élément plus rassurant que contraignant.

Certaines questions soulevées dans le cadre de l'évaluation n'ont pu être traitées ou seulement partiellement :

- ▶ L'analyse de la démarche personnelle effectuée par les parents lors de la médiation et de l'impact de la médiation dans la vie familiale est particulièrement difficile à décrire au-delà de la simple description du contenu des accords. Cependant, la CNAF s'est trouvée dans l'impossibilité financière de faire un suivi par entretiens semi-directifs pour compléter l'approche quantitative par une analyse comparative de récits de vie qui permettraient d'affiner l'évaluation de l'impact de la médiation familiale à long terme.
- ▶ La prise en compte des effets de la médiation familiale sur les enfants est particulièrement complexe. Le test montre qu'il faudrait recourir à une enquête en soi sur ce point même si dans certains cas, le test a pu montrer que "*les enfants sont rassurés par le fait que leur parent parle de leurs problèmes à un autre adulte*" (selon les propos d'une médiatrice ayant participé à l'expérimentation).

## 2.3 Description des conditions de la passation de l'enquête

### 2.3.1 L'enquête crée une dynamique positive dans les services

Au début de l'année 2005, 31 CAF disposaient de services de médiation en gestion directe ou au moins un médiateur ou médiatrice. 15 d'entre elles ont accepté de participer à cette enquête. 18 services ont participé à la remontée d'information (arrêtée le 15/2/2006) dont les résultats sont présentés dans cette note.

Les services impliqués sont souvent des services anciens qui mobilisent plusieurs médiateurs ou médiatrices (Nantes, Clermont, Roanne ...). Une fois installé, l'outil de recueil des données s'avère facile d'utilisation par les agents. La plupart des services ont intégré les données constituées localement dans leur bilan d'activité annuel et demandent que l'expérience soit prolongée.

La diffusion de l'outil de recueil des données a été plus longue que prévue. L'installation des modules a été parfois gênée localement par le manque de moyens techniques et humains, notamment dans les services n'ayant qu'une médiatrice ou ne disposant pas de secrétaire. Par ailleurs, la diffusion de l'outil s'est déroulée au cours de la période de VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) liée à la mise en place du diplôme de médiateur familial, période peu propice à une évaluation.

Si l'expérience doit être prolongée, notamment pour servir de référentiel d'évaluation dans le cadre d'une prestation de service "médiation familiale", des modifications devront être apportées à l'outil. L'établissement d'un bilan conjoint avec les services est prévu dans le courant 2006 pour mettre en évidence ce qu'apporte cet outil au suivi de l'activité, les complémentarités possibles avec SIAS et les améliorations nécessaires.

Par ailleurs, une comparaison approfondie sera réalisée avec les résultats de l'enquête que mène actuellement la Fédération Nationale de la Médiation Familiale dans une dizaine de services associatifs. Les deux enquêtes ont été élaborées de manière complémentaire afin que leurs résultats puissent être intégrés à terme dans une même démarche.

La période de passation de l'enquête correspond pour la majorité des services à l'année 2005. Certains se sont lancés dans la démarche dès le deuxième semestre 2004.

Tableau n° 1 : Nombre d'observations réalisées

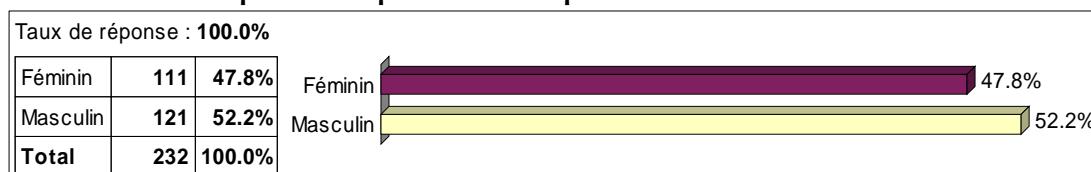
	Nombre de fiches recueillies	Nombre de personnes adultes concernées
Médiations	544	1106
Entretiens d'information	1071	1691
Questionnaires de satisfaction	368	368

### 2.3.2 Taux de réponse aux différentes composantes de l'étude

Il est difficile de dire précisément combien de médiations ont été effectuées au total dans les CAF au cours de la période de l'enquête. Lors du dernier bilan consacré à l'intervention des CAF en faveur de la médiation, en 2002, 908 mesures de MF avaient été réalisées cette année là. Il y avait alors 26 CAF qui disposaient de services en gestion directe. Si on considère que le nombre de médiations par service est identique aujourd'hui, on peut calculer par règle de trois que les 31 CAF ont réalisé 1082 médiations en 2005. Le taux de couverture de l'enquête est alors de 34,6% pour ce qui concerne les médiations achevées (avec ou sans accord).

Pour l'enquête de satisfaction, le taux de réponse est de 30,7% des médiations étudiées (10,6% des médiations réalisées par les services CAF). Une partie des services n'a pas pu ou souhaité faire la passation des questionnaires à la fin des entretiens comme cela était prévu initialement. Les questionnaires ont alors été transmis par courriers, ce qui explique ce taux de réponse un peu décevant. Les hommes ont été plus nombreux que les femmes à répondre à l'enquête de satisfaction (52,2% des répondants contre 47,8%).

**Tableau n° 2 : description des répondants à l'enquête de satisfaction en fonction du sexe**



Base : Enquête de satisfaction, n=368.

Au total ces chiffres sont encourageants, surtout analysés à l'aune des réticences culturelles des travailleurs sociaux à l'égard des démarches mobilisant des indicateurs. La dynamique impulsée localement autour de ces évaluations est souvent très positive, les données produites étant utilisées pour la gestion des services.

La représentativité statistique des premiers cas étudiés est bonne compte tenu du taux de couverture et si on s'en tient à la cohérence des données (par exemple en ce qui concerne la fréquence attendue de recompositions familiales ou de résidences alternées). Mais il est souhaitable d'attendre une autre remontée d'information pour approfondir certaines analyses et conclusions. Elle pourrait avoir lieu d'ici à la fin de l'année 2006.

### 2.3.3 Liste des 18 services en gestion directe ayant participé à l'enquête

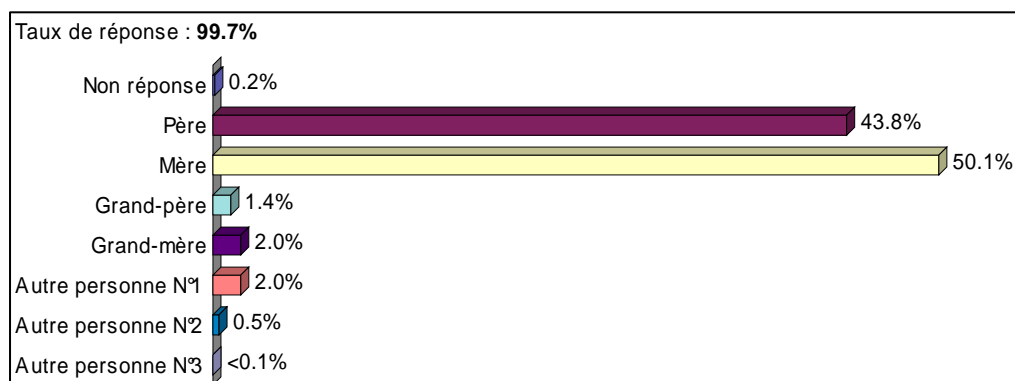
- ▶ Amiens
- ▶ Auxerre
- ▶ Boulogne
- ▶ Bourges
- ▶ Calais
- ▶ Chartres
- ▶ Clermont-Ferrand
- ▶ Créteil
- ▶ Marseille
- ▶ Nantes
- ▶ Nevers
- ▶ Niort
- ▶ Pau
- ▶ Perpignan
- ▶ Quimper
- ▶ Roanne
- ▶ Strasbourg
- ▶ Vannes

## PARTIE 3 - PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES SERVICES DE MEDIATION FAMILIALE DES CAF

### 3.1 Profil des usagers des services de médiation / Types de médiation réalisées

#### 3.1.1 Statut du couple

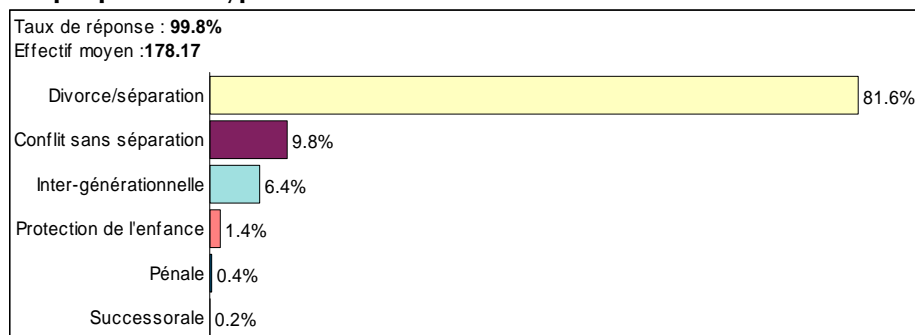
Graphique n° 1 : Répartition des participants aux entretiens d'information et aux médiations en fonction de leurs liens familiaux



Base: Echantillon total, n=1615

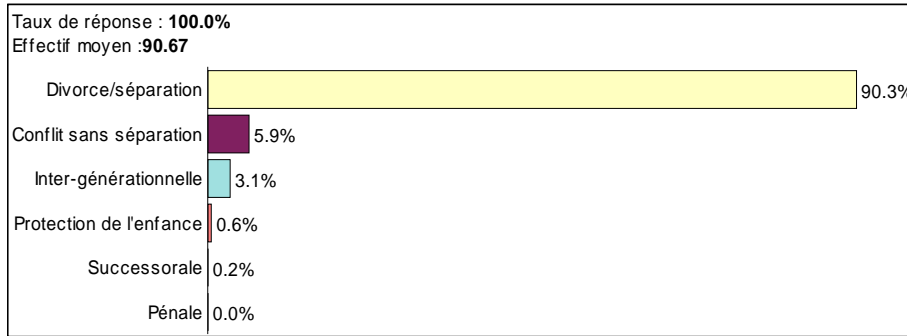
Dans leur immense majorité les services reçoivent les parents pour traiter des questions de divorce/séparation. Les médiations réalisées dans les services CAF sont très majoritairement liées à des problèmes de type conjugaux, comme le montre les deux graphiques suivants. Cet accent mis sur le divorce et la séparation s'accroît entre les entretiens d'information (81,6% des cas) et les médiations réalisées (90,3%).

Graphique n° 2 : Types de médiations sollicitées lors des entretiens d'information



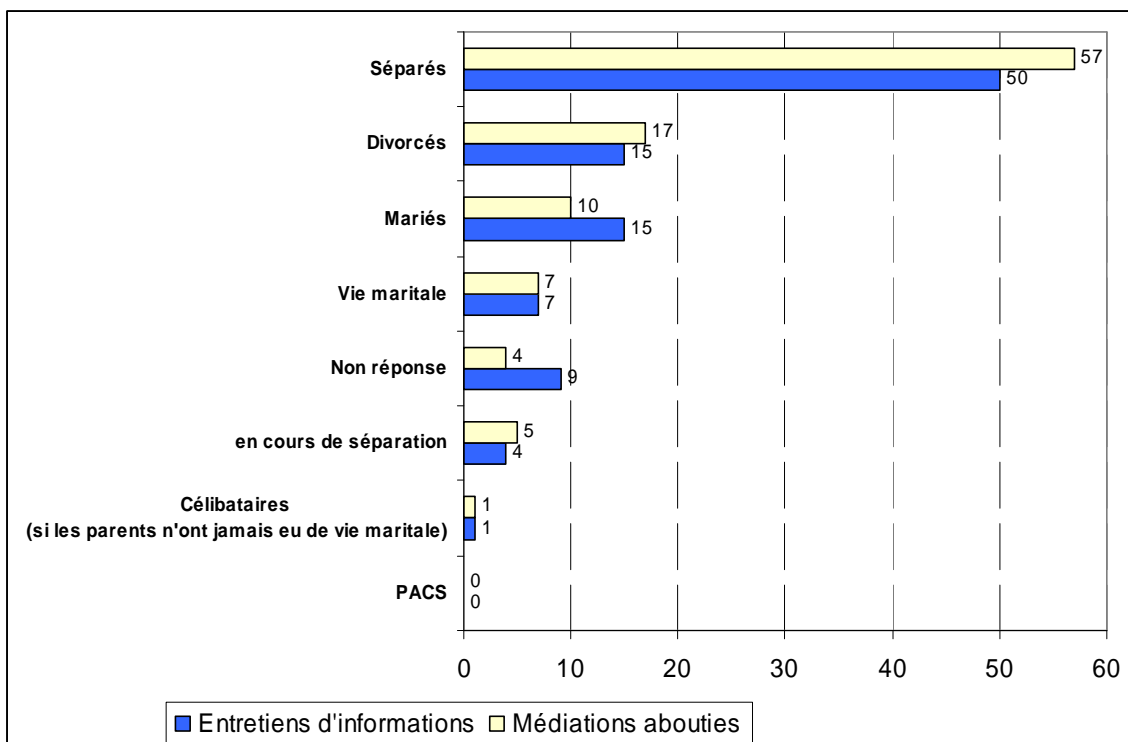
Base : entretiens d'information, n=1071

### Graphique n° 3 : Type de médiation réalisées



Base : médiations abouties, n=544

### Graphique n° 4 : Répartition des couples en fonction du statut conjugal



Base : Entretiens d'informations, n=1071

Base : médiation abouties, n=544

Fort logiquement près de 65% des usagers qui viennent pour un entretien d'information sont en situation de séparation ou de divorce. Lors des médiations proprement dites, cette part augmente jusqu'à 74%. Les médiations intergénérationnelles concernent moins de 5% des dossiers.

La durée moyenne des unions est de 9 ans et 10 mois. L'âge moyen des personnes reçues est de 38 ans.



**Tableau n° 3 : Part des familles en situation de recomposition familiale**

	Oui		Non		Total	
	N	%	N	%	N	%
Le père est-il dans une situation de recomposition familiale ? :	217	28.9%	533	71.1%	750	100.0%
La mère est-elle dans une situation de recomposition familiale ? :	149	19.7%	606	80.3%	755	100.0%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>24.3%</b>	<b>1139</b>	<b>75.7%</b>	<b>1505</b>	<b>100.0%</b>

Base : Entretiens d'informations, n=1071

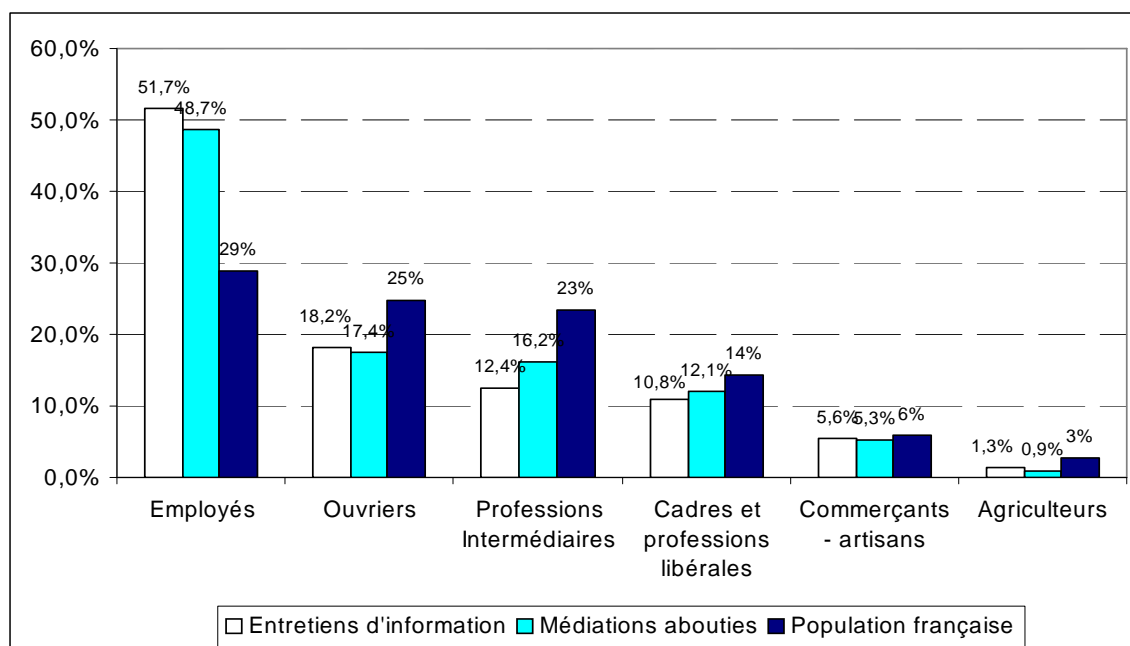
	Oui		Non		Total	
	N	%	N	%	N	%
Le père est-il dans une situation de recomposition familiale ? :	153	31.4%	335	68.6%	488	100.0%
La mère est-elle dans une situation de recomposition familiale ? :	107	21.7%	387	78.3%	494	100.0%
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>26.5%</b>	<b>722</b>	<b>73.5%</b>	<b>982</b>	<b>100.0%</b>

Base : médiations abouties, n=544

La fréquence des recompositions familiales (24,3%) apparaît élevée si on la compare à la part des familles recomposées dans la population des familles en France (8% en 1999). Cela s'explique par le nombre élevé de couples en situation de séparation dans la population étudiée. Cette différence est peut-être due aussi à une différence de définition entre la catégorie INSEE et l'enquête. Il est probable que certains cas identifiés de recomposition recouvrent des situations où l'un des deux parents s'est engagé dans une nouvelle relation, sans pour autant que son nouveau partenaire vive sous le même toit que ses enfants (comme le stipule la définition INSEE).

### 3.1.2 Profil socio-professionnel des usagers des services de médiation

**Graphique n° 5 : Profil socio-professionnel des usagers des services de médiation**



Source pour la population Française : Enquête Emploi

Source pour l'enquête : Echantillon total

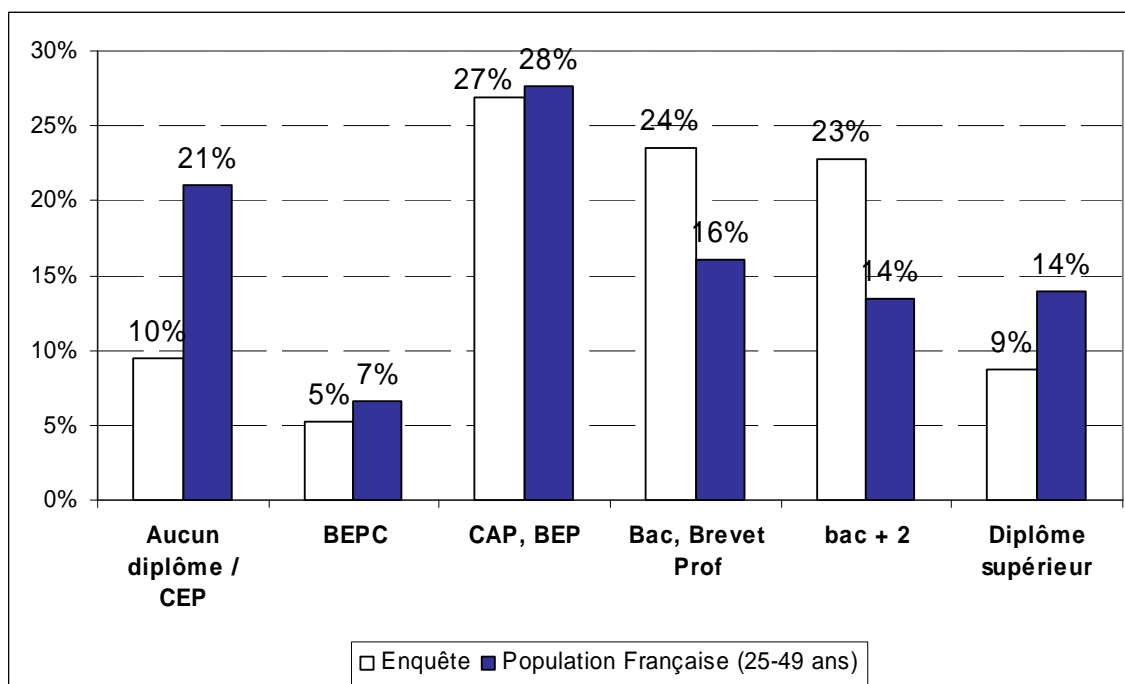
La population étudiée diffère notablement de la population française pour ce qui concerne trois catégories (les employés qui sont nettement sur représentés à près de 20 %) et les ouvriers et les professions intermédiaires (qui sont sous représentés de l'ordre de 7 à 11 %). Pour les cadres et les commerçants/artisans, la population étudiée est quasiment représentative de la population française.

86,2 des familles qui se sont rendues à un entretien d'informations sont allocataires CAF. Ce chiffre s'élève à 97,6% pour les personnes qui se sont engagées dans une médiation. Ces taux élevés expliquent l'absence dans l'échantillon d'agriculteurs dont la gestion des allocations familiales est du ressort des MSA.

Ces résultats pondèrent le constat de certains chercheurs comme Irène Théry d'*une inégalité sociale face au modèle du bon divorce négocié*<sup>1</sup>. Selon Irène Théry, ce mode de séparation serait plutôt choisi par les populations les plus aisées et culturellement les plus favorisées. Cela ne semble pas être le cas pour la population des usagers des services de médiation CAF, qui font majoritairement partie des classes moyennes. On peut sans doute analyser cette différence comme un effet de démocratisation sociale de la médiation permis par le service public des CAF, même s'il est vrai que la part des ouvriers dans la population des bénéficiaires reste inférieure à leur part dans la population française (17% contre 25%).

L'analyse du profil socio-culturel en fonction de la variable diplôme montre une distorsion plus nette pour la population qui a répondu à l'enquête de satisfaction. Cette population est plus diplômée que la majorité de la population française (elle a plus souvent le bac ou un diplôme universitaire à bac + 2), même si les diplômés à bac+4 sont moins nombreux (ce qui confirme la population étudiée comme majoritairement issue des classes moyennes). Mais la pertinence de l'analyse est limitée par la taille réduite de l'échantillon. Par ailleurs, il existe sans doute un biais de sélection dû à la spécificité de la passation de l'enquête. L'usage du questionnaire tend à sélectionner des personnes plus à l'aise avec l'écrit, a fortiori plus diplômées.

**Graphique n° 6 : Profil socio-culturel des répondants de l'enquête de satisfaction (en fonction du diplôme)**



Base : répondants à l'enquête de satisfaction, n=368

## 3.2 Les enfants et la médiation

### 3.2.1 Nombre moyens d'enfants concernés

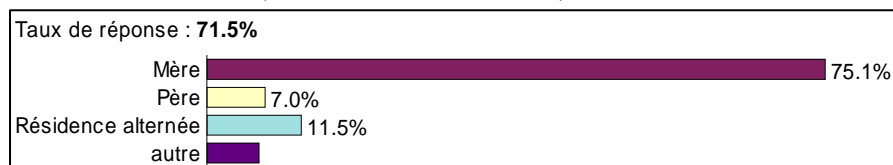
Si on considère la population totale (entretiens d'informations et médiations abouties) des usagers des services de médiation, le nombre moyen d'enfants issus du couple parental est de 1,95. Si on considère également les enfants issus des recompositions familiales, le nombre moyen d'enfants concernés est de 2,23.

Si l'observation est réduite à l'observation des familles ayant terminé une médiation, la moyenne du nombre d'enfants issus du couple parental est la même (1,97) que l'ensemble de la population étudiée. En revanche, si on intègre les enfants issus des recompositions familiales, le nombre moyen d'enfants concernés est 2,37. Cela est cohérent avec le fait que les usagers ayant terminé une médiation sont plus souvent dans des situations de recompositions familiales que l'ensemble de la population étudiée (26,5% contre 24,3%).

***Le grand nombre d'enfants impliqués par la recomposition familiale semble avoir un effet sur le fait d'entamer une médiation familiale.***

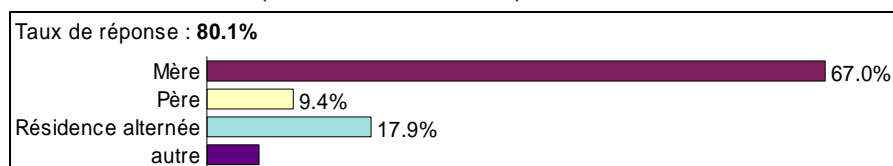
### 3.2.2 Résidence des enfants

**Graphique n° 7 : Résidence des enfants lorsque les parents vivent séparément lors du premier contact avec le service de médiation (entretiens d'informations)**



Base : entretiens d'information, n=1071

**Graphique n° 8 : Résidence des enfants lorsque les parents vivent séparément lors du premier contact avec le service de médiation (médiations terminées)**



Base : médiations abouties, n=544

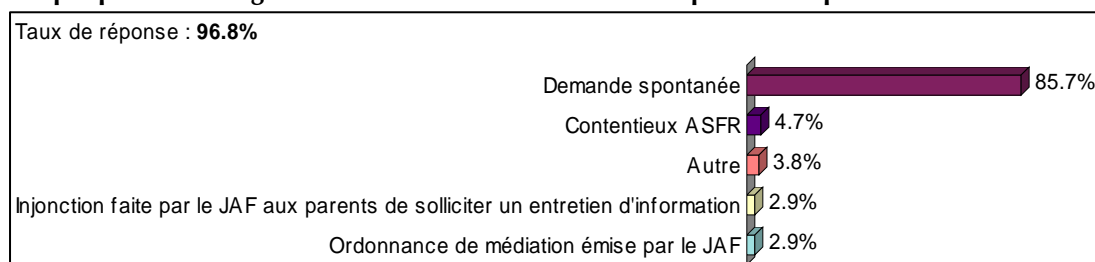
Parmi les familles ayant entamé une médiation, la résidence des enfants est plus souvent alternée ou chez le père que les personnes étant venues simplement pour un entretien d'information (17,9% contre 11,5%). Ces chiffres sont cohérents avec le recours à la résidence alternée à l'échelle nationale qui est de 10% en moyenne mais qui atteint 16% pour les divorces par consentement mutuel et seulement 6 % pour les divorces conflictuels (source : Ministère de la Justice, 2004).

### 3.3 Enseignements sur les processus de médiation

#### 3.3.1 Origine de la demande d'information ou de médiation

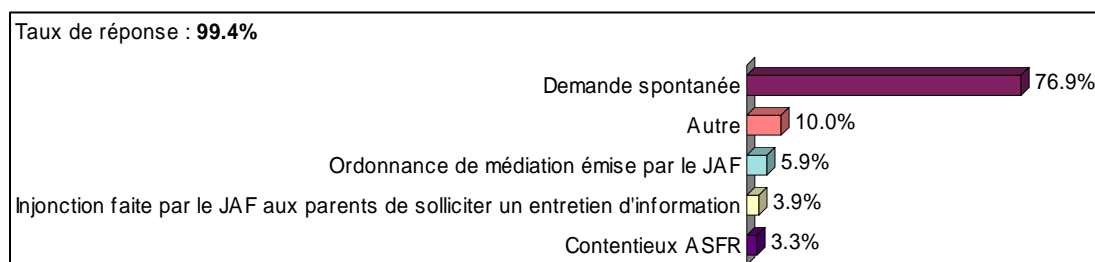
La demande d'information ou de médiation est très majoritairement liée à une initiative des parents. Mais pour les familles qui s'engagent effectivement dans une médiation, la part de celle qui ont reçu une injonction du juge ou de la CAF est plus élevée que celle qui se sont contentées de venir à un entretien d'information.

Graphique n° 9 : Origine de la demande de médiation des personnes qui sollicitent un entretien d'information



Base : entretiens d'information, n=1071

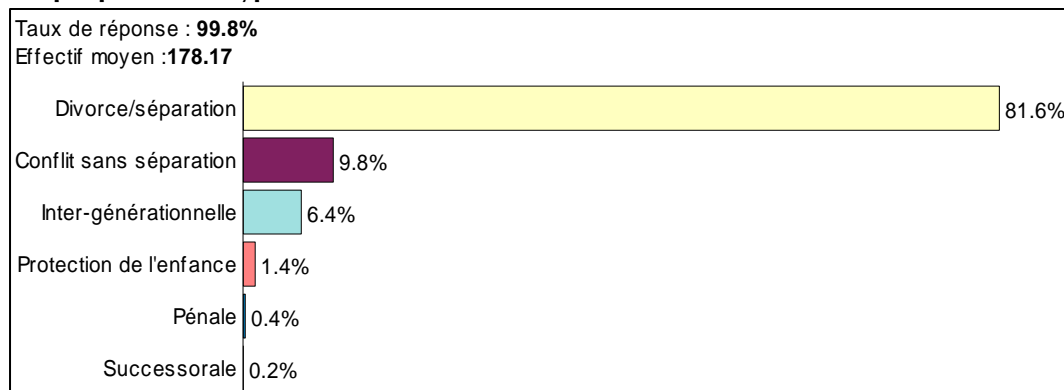
Graphique n° 10 : Origine de la demande de médiation des personnes qui se sont engagées dans une médiation.



Base : médiations abouties, n=544

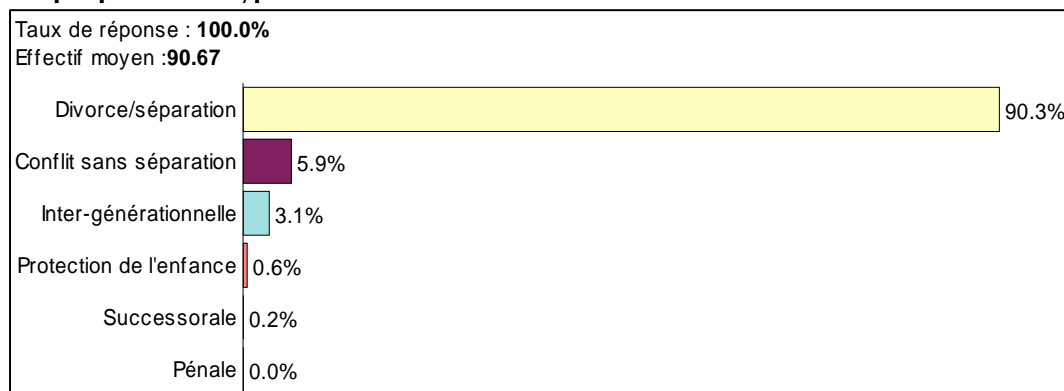
Le type de médiation sollicitée lors de l'entretien d'information est plus varié que pour les médiations effectivement engagées. Ils semblent qu'une partie des usagers qui sont venus s'informer suite à un conflit sans séparation ou pour des questions intergénérationnelles ne trouvent pas de réponse dans le service proposé.

Graphique n° 11 : Types de médiations sollicitées lors des entretiens d'information



Base : entretiens d'information, n=1071

## Graphique n° 12 : Type de médiation réalisées



Base : médiations abouties, n=544

**Le nombre moyen d'entretiens par médiation est 4,05** (avec un écart type de 5).

**La durée moyenne d'une médiation est 4 mois et 3 jours** (écart type 2 mois). Les plus courtes ont durée moins d'un mois, les plus longues 12. La variabilité de la durée des médiations est élevée.

### 3.3.2 Contenu des médiations et des accords de médiations

On compare ici les thèmes que les parents ont évoqués lors du premier entretien et qui ont fait l'objet éventuellement d'un contrat de médiation avec le contenu thématique des accords de médiation. Les thèmes ont été regroupés en trois catégories :

- ▶ les enfants,
- ▶ les relations au sein du couple,
- ▶ l'organisation matérielle.

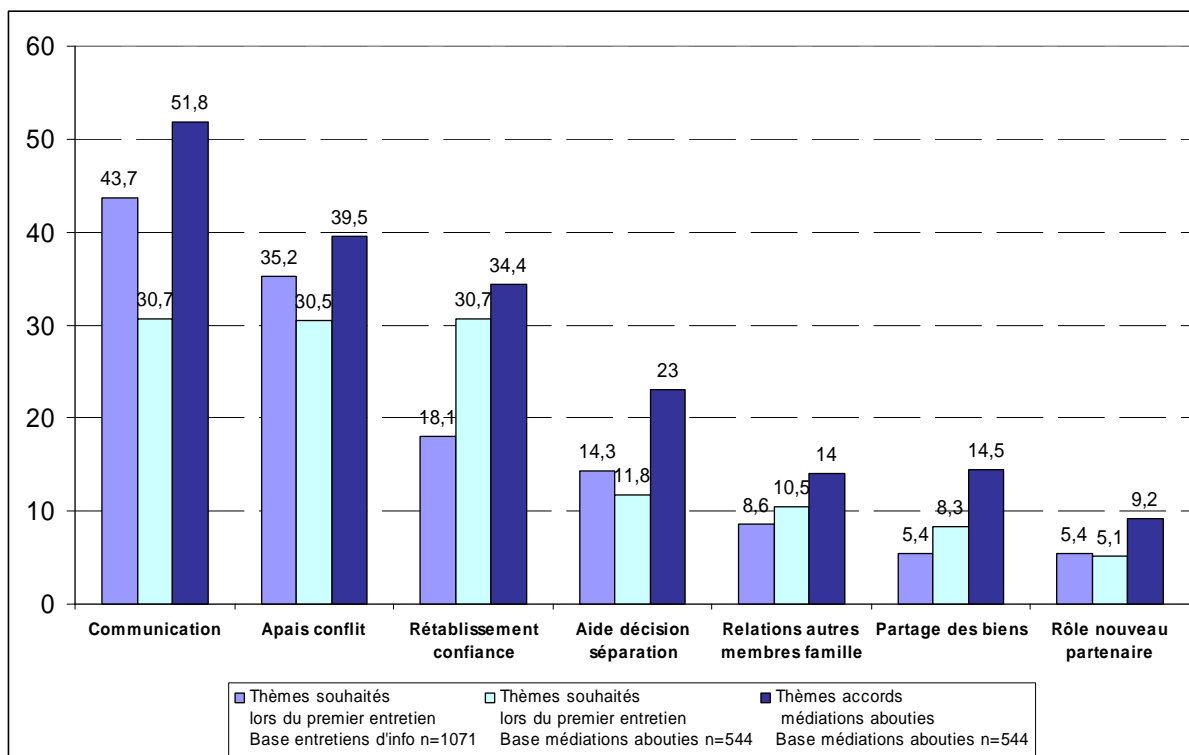
Les thèmes les plus souvent abordés (dans plus de 40% des entretiens ou des médiations) sont :

- ▶ le plan d'accueil des enfants chez les deux parents lorsqu'ils sont séparés,
- ▶ l'exercice de l'autorité parentale,
- ▶ la contribution financière à l'entretien,
- ▶ l'amélioration de la communication,
- ▶ les moyens d'apaiser le conflit.

La fréquence plus élevée des thèmes cités lors du premier entretien d'information pour les familles ayant achevé une médiation par rapport aux familles venues seulement pour un entretien d'information s'explique sans doute en premier lieu par une différence de la qualité dans le recueil de l'information. Pour les entretiens d'information, compte tenu de leur durée plus courte, le nombre de thèmes abordés semble moindre. Le nombre d'entretiens pour lesquels les thèmes contenus dans les accords n'ont pas été répertoriés est relativement élevé 30%. La réponse à cette question a sans doute posé un problème de confidentialité pour certains médiateurs.

Lors des entretiens d'informations, les familles évoquent moins leurs problèmes conjugaux et souhaitent se focaliser sur les questions relatives aux enfants et aux problèmes matériels. L'analyse des thèmes des accords à l'issue de la médiation montre en revanche que les relations conjugales sont au cœur du processus de médiation.

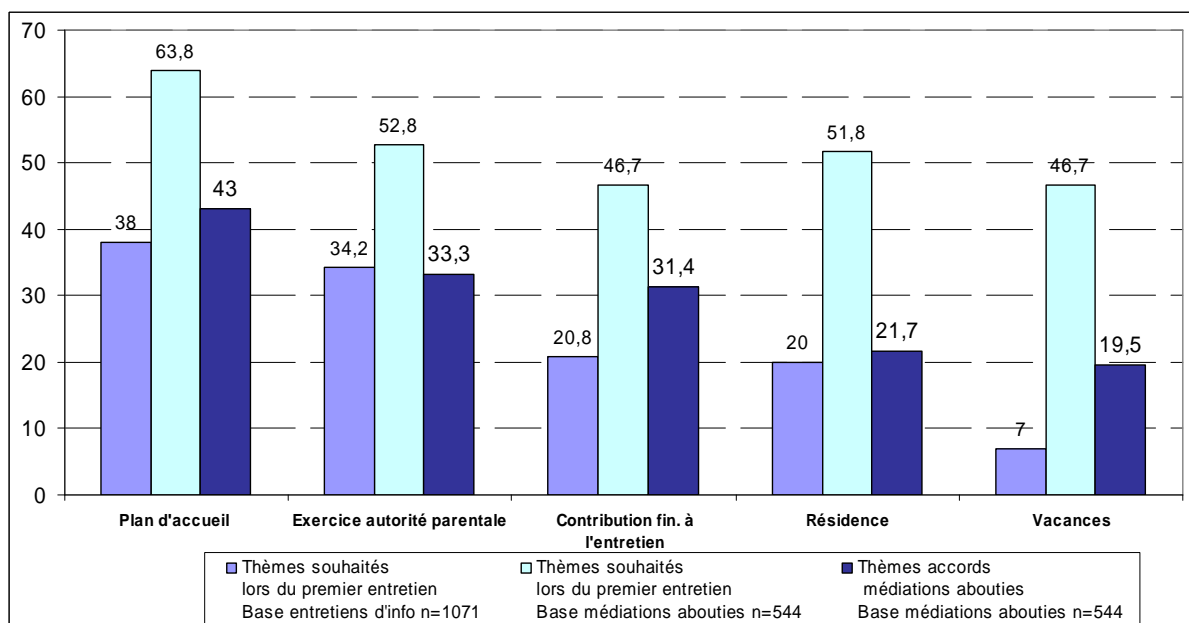
**Graphique n° 13 : Fréquence des thèmes abordés au cours des premiers entretiens et dans les accords de médiation – catégorie "relations conjugales" (en pourcentage)**



*Thèmes premiers entretiens : Base, entretiens d'information, n=1071*

*Thèmes contenus dans les accords : base, médiations abouties, n=544*

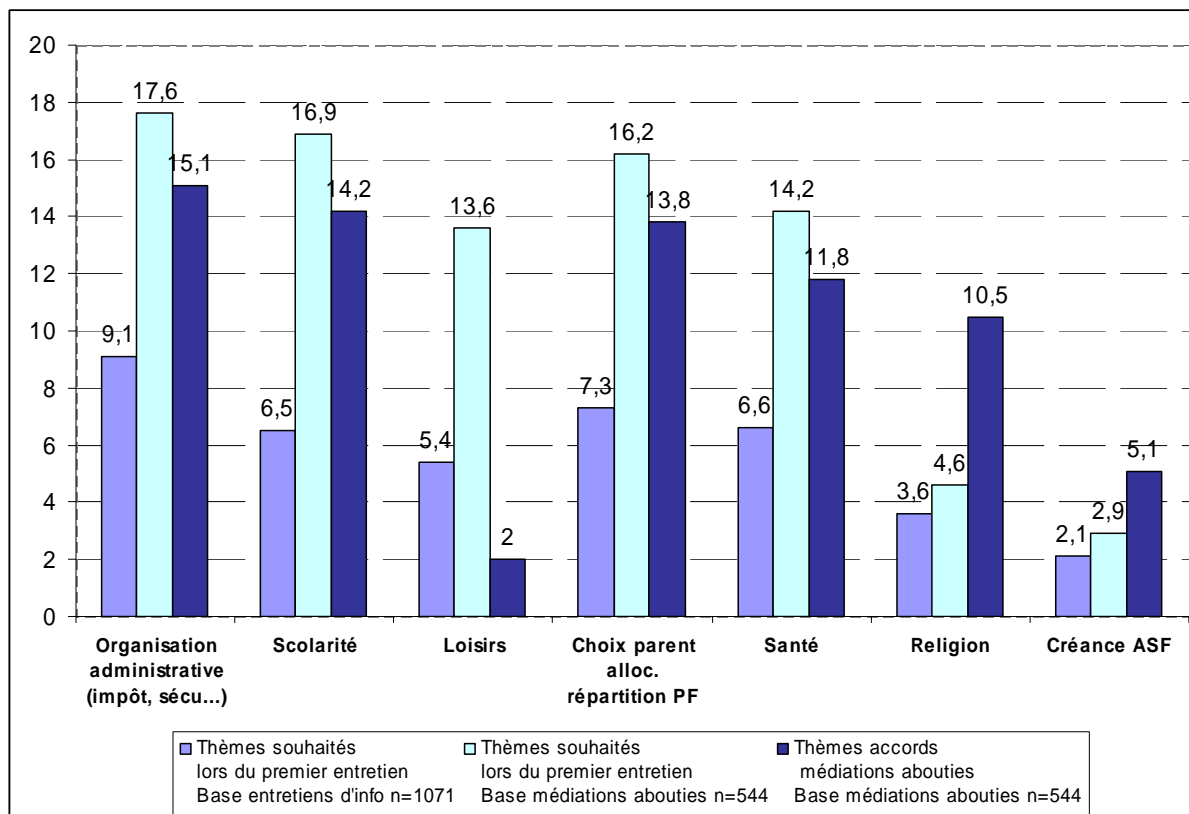
**Graphique n° 14 : Fréquence des thèmes abordés au cours des premiers entretiens et dans les accords de médiation– catégorie "enfants" (en pourcentage)**



*Thèmes premiers entretiens : Base, entretiens d'information, n=1071*

*Thèmes contenus dans les accords : base, médiations abouties, n=544*

**Graphique n° 15 : Fréquence des thèmes abordés au cours des premiers entretiens et dans les accords de médiation- catégorie "organisation matérielle"(en pourcentage)**

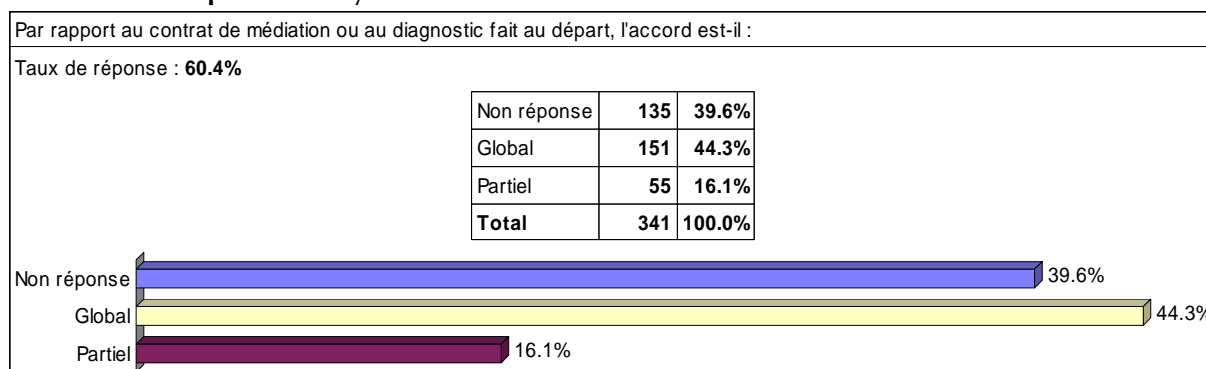


Base : entretiens d'information, n=1071

Base : médiations abouties, n=544

Les thèmes évoqués lors de l'entretien d'information ont été intégrés dans un contrat de médiation dans 48 % des cas. 44,3% des médiations ayant fait l'objet d'un contrat ont permis un accord global (portant sur l'ensemble des points du contrat).

**Tableau n° 4 : Répartition moyenne des médiations en fonction de l'étendue des accords**



Base : médiations ayant fait l'objet d'un contrat de médiation, n=341

Les bénéficiaires ont une analyse quelque peu différente, même si la part des accords globaux semble concordante.

**Tableau n° 5 : Appréciation par les usagers de l'étendue des points abordés en fonction du sexe**

*Etes-vous parvenu à un accord sur l'ensemble des points abordés ?*

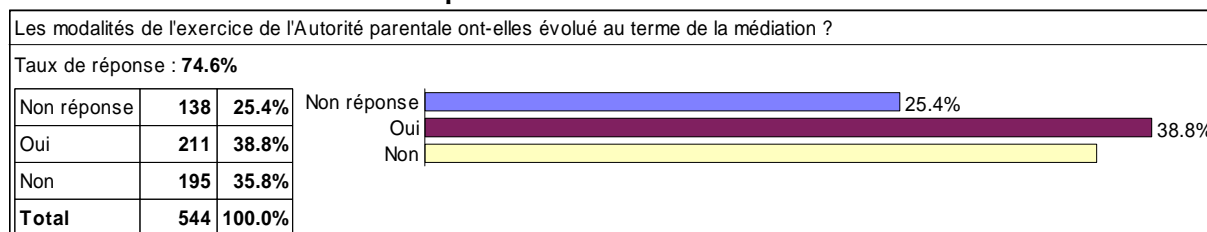
	Non réponse		Sur tous les points abordés		Sur quelques points		Sur aucun des points	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Féminin	29	15.6%	91	48.9%	49	26.3%	17	9.1%
Masculin	33	18.1%	84	46.2%	51	28.0%	14	7.7%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>16.8%</b>	<b>175</b>	<b>47.6%</b>	<b>100</b>	<b>27.2%</b>	<b>31</b>	<b>8.4%</b>

p = 84.3% ; chi2 = 0.83 ; ddl = 3 (NS)

Base : enquête de satisfaction, n=368

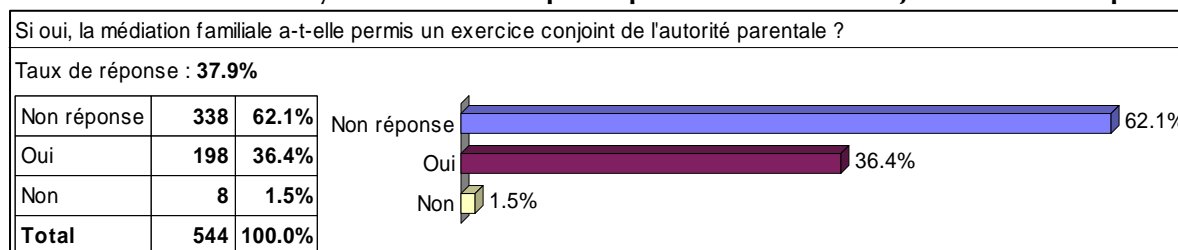
40 % des médiations ont permis une évolution de l'exercice de l'autorité parentale, ce qui s'est traduit majoritairement par un exercice conjoint de l'autorité parentale.

**Tableau n° 6 : Evolution de l'autorité parentale à l'issue de la médiation**



Base : médiations abouties, n=544

**Tableau n° 7 : Nombre moyen de médiations qui ont permis un exercice conjoint de l'autorité parentale**



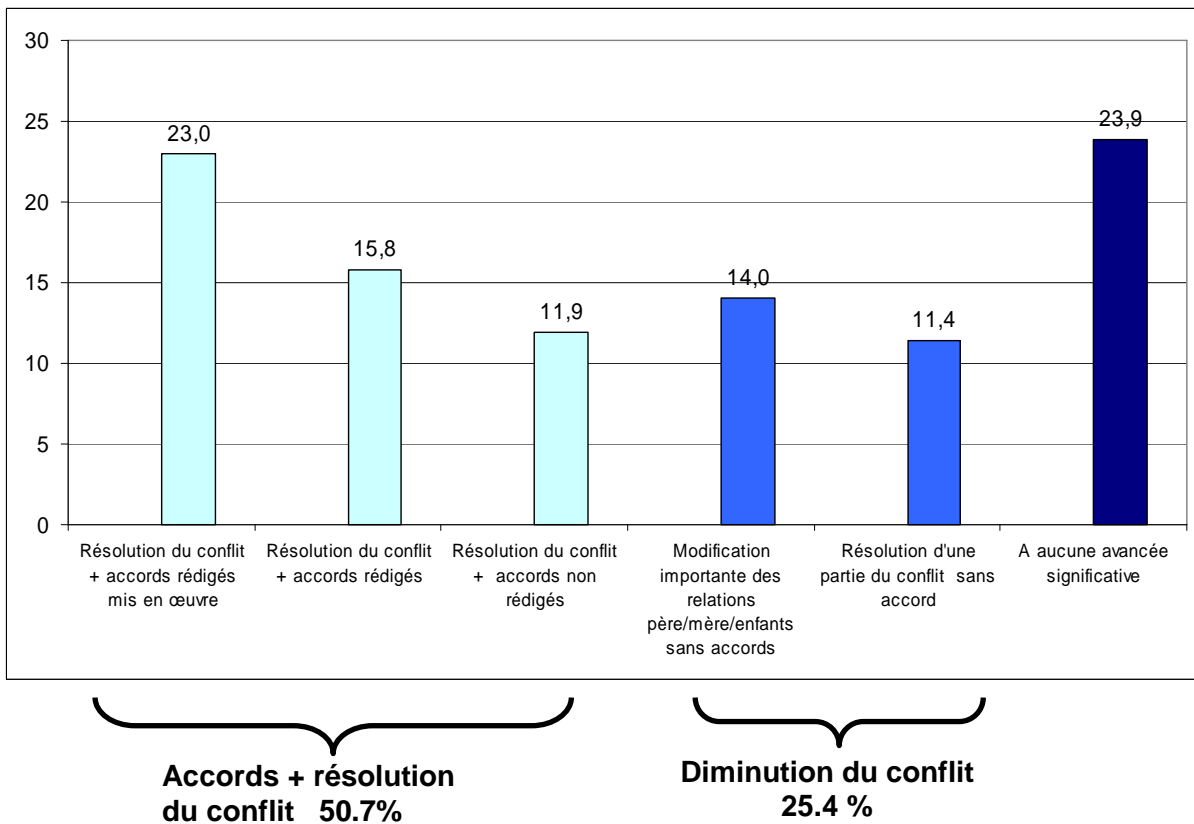
Base : médiations abouties, n=544



### 3.4 Impact des médiations

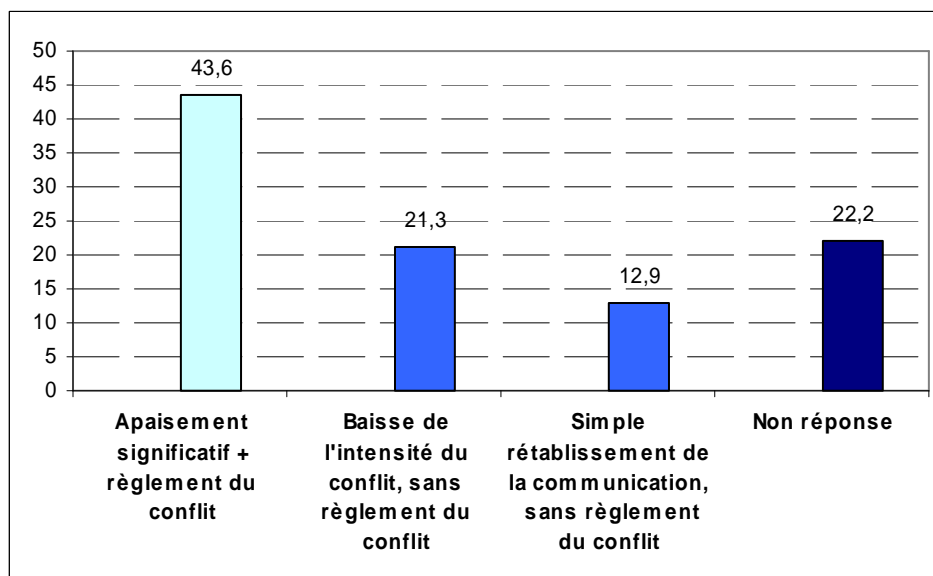
**Graphique n° 16 : Aboutissement des médiations selon l'appréciation du médiateur**

Base : médiations abouties, n=544



Selon les médiatrices et les médiateurs, 76 % des médiations ont un impact positif sur la réduction du conflit, 50,7% ont permis un accord.

**Graphique n° 17 : Impact relationnel des médiations selon l'appréciation du médiateur/trice**



Base : médiations abouties, n=544

Les résultats apparaissent plus nuancés que le graphique précédent. Les non-réponses correspondent sans doute aux médiations pour lesquelles il n'y a eu aucun effet relationnel.

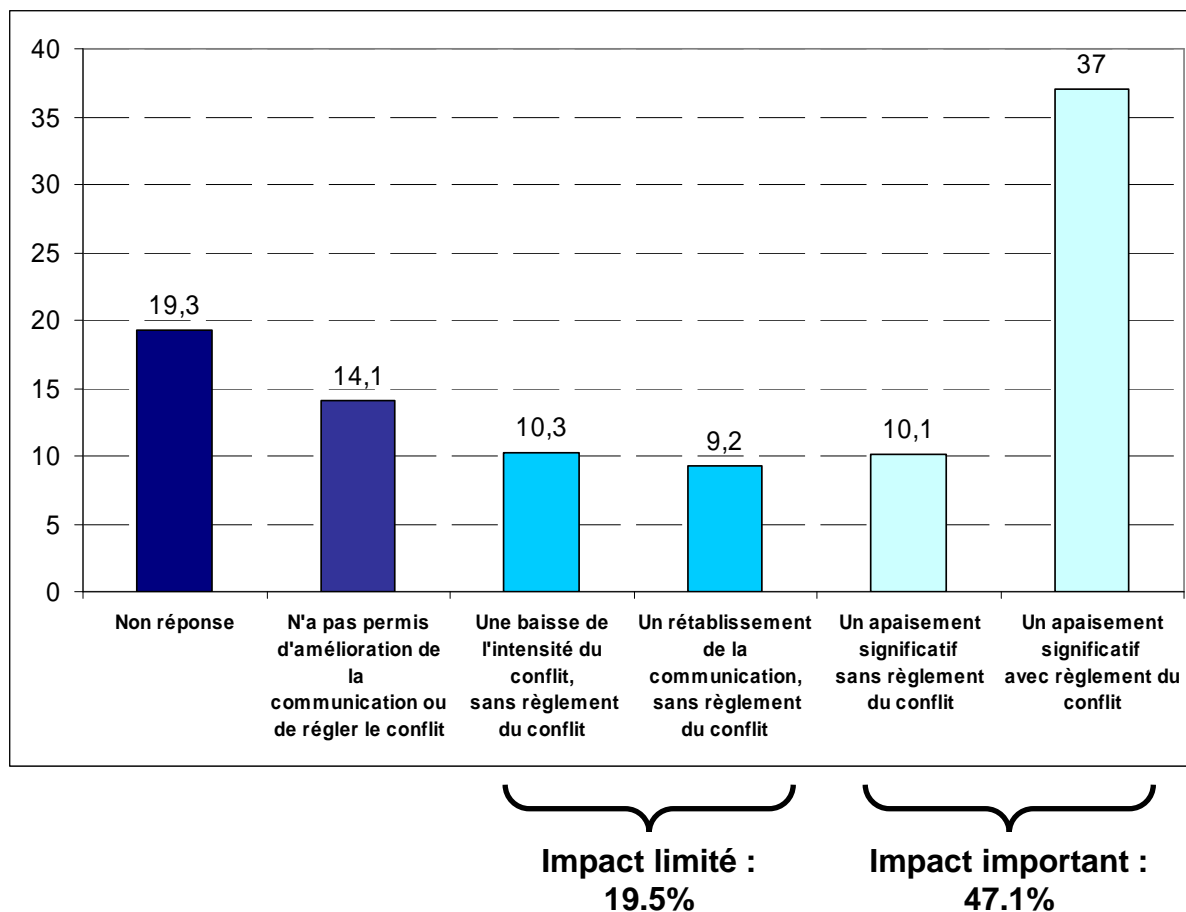
### 3.5 Principaux enseignements de l'enquête de satisfaction

Les résultats de l'enquête de satisfaction montrent que les parents ont une appréciation globalement positive de la médiation. Cependant, il existe sans doute un biais de sélection lié à la satisfaction. Il est très peu probable que toutes les personnes insatisfaites aient répondu dans la mesure où certains questionnaires ont été renvoyés par courrier et non remplis à la fin de la médiation comme cela était prévu dans le protocole initial. Les services seront alertés sur ce biais et il leur sera conseillé de préférer à l'avenir une passation du questionnaire à la fin de la médiation, plutôt qu'un envoi courrier.

#### 3.5.1 Impact relationnel de la médiation

**Graphique n° 18 : L'impact relationnel de la médiation selon les parents, répartition en pourcentage**

Base : enquête de satisfaction n=182



L'appréciation des médiateurs et des parents sur l'impact relationnel est sensiblement la même si on compare les réponses des graphiques 17 et 18. Près de 68 % des médiations semblent avoir un impact relationnel positif.

### 3.5.2 Déroulement de la médiation

Les femmes sont légèrement plus satisfaites que les hommes du déroulement de la médiation et de ces effets relationnels (Cf. tableau 4). Elles attribuent une note moyenne de 3,73 sur 5 contre 3,73 pour les hommes. Les écarts les plus significatifs concernent la compréhension des dysfonctionnements du couple (+ 0,29) et dans moindre mesure la compréhension des malentendus (+ 0,9).

**Tableau n° 8 : Appréciation des parents sur les aspects relationnels de la médiation**

**Réponse à la question : "Dans quelle mesure la médiation a permis de .... "**

*Les répondants devaient se positionner sur une échelle de 1 à 5, les chiffres correspondent à la moyenne.*

	Femmes		Hommes		Total	
	Note moyenne	Non réponse	Note moyenne	Non réponse	Note moyenne	Non réponse
D'échanger sur des sujets restés non exprimés jusque-là ?	3,75	13,40%	3,71	20,30%	3,73	16,80%
De comprendre les dysfonctionnements de votre couple ?	3,29	23,10%	2,98	24,20%	3,14	23,60%
De lever des malentendus entre vous et l'(es) autre(s) participant à la médiation ?	3,48	15,60%	3,39	20,30%	3,44	17,90%
De dire ce qui est important pour vous ?	4,2	14,50%	4,19	17,60%	4,20	16,00%
De comprendre ce qui est important pour vous et l'(es) autre(s) participant à la médiation ?	3,95	15,60%	3,86	18,70%	3,90	17,10%
De favoriser la communication entre vous ?	3,64	13,40%	3,65	18,10%	3,65	15,80%
De clarifier les besoins de vos enfants ?	4,08	14,50%	4,06	20,30%	4,06	17,40%
<b>Total</b>	3,77	23,70%	3,69	20,30%	3,73	22,00%

*Base : enquête de satisfaction, n=368*

### 3.5.3 Appréciation des accords

**Tableau n° 9 : Appréciation globale des accords**

	Etes-vous satisfait(e) de ces accords ?	
	Moyenne	Ecart-type
Féminin	3.66	1.15
Masculin	3.66	1.19
<b>Total</b>	3.66	1.16

*Base : enquête de satisfaction, n=368*

**Tableau n° 10 : Détail de l'appréciation globale des accords en fonction du sexe**

**Réponse à la question : "Etes-vous satisfait de ces accords", (réponse sur une échelle numérique de 1 à 5).**

	Féminin		Masculin		Total	
	N	%	N	%	N	%
Non réponse	38	47.5%	42	52.5%	80	100.0%
1	10	41.7%	14	58.3%	24	100.0%
2	13	72.2%	5	27.8%	18	100.0%
3	31	50.8%	30	49.2%	61	100.0%
4	57	50.4%	56	49.6%	113	100.0%
5	37	51.4%	35	48.6%	72	100.0%
<b>Total</b>	186	50.5%	182	49.5%	368	100.0%

$p = 48.5\%$  ;  $\chi^2 = 4.46$  ;  $ddl = 5$  (NS)

*Base : enquête de satisfaction, n=368*

Même si les hommes et les femmes attribuent la même note globale (3,66/5) aux accords de médiation, il faut noter un taux élevé de non réponse à cette question pour près de la moitié des répondants.

**Tableau n° 11 : Appréciation des résultats**

**Réponse à la question : "Indiquez votre degré de satisfaction, après la médiation, concernant la répartition de vos responsabilités de parents et les modalités de l'exercice conjoint de l'autorité parentale dans les domaines suivants (s'ils ont été couverts par la médiation)."**

*Les répondants devaient se positionner sur une échelle de 1 à 5, les chiffres correspondent à la moyenne.*

		Femmes	Hommes	Total	
		Note Moyenne	Note Moyenne	Moyenne totale	Non réponse
Garde	L'organisation de la résidence des enfants avec chacun des parents (si vous avez un ou des enfants):	4,27	4,02	4,15	20%
	L'organisation du plan d'accueil des enfants (droit de visite et d'hébergement):	4,2	4,09	4,14	22%
Questions financières	Le partage des biens	4,67	4,54	4,6	30%
	Les modalités de paiement de la contribution financière à l'éducation et à l'entretien des enfants :	4,15	4,42	4,28	22%
	Le montant de la contribution financière à l'éducation et à l'entretien des enfants :	3,89	4,13	4,01	19%
	Les questions administratives (Foyer fiscal, sécurité sociale, mutuelle, allocations familiales...) :	4,5	4,2	4,35	25%
Vie des enfants	La scolarité des enfants :	4,35	4,38	4,37	21%
	Les loisirs des enfants :	4,23	4,26	4,24	21%
	Les vacances des enfants :	4,26	4,21	4,23	21%
	Les questions liées à la santé de vos enfants :	4,38	4,24	4,31	24%
Aspects relationnels	Vos relations avec les autres membres de la famille :	4,17	4,15	4,16	28%
	Le rôle du ou des nouveaux compagnons, partenaire formant la famille recomposée :	4,59	4,42	4,5	34%
	<b>Total</b>	4,31	4,26	4,28	23%

*Base : enquête de satisfaction, n=368*

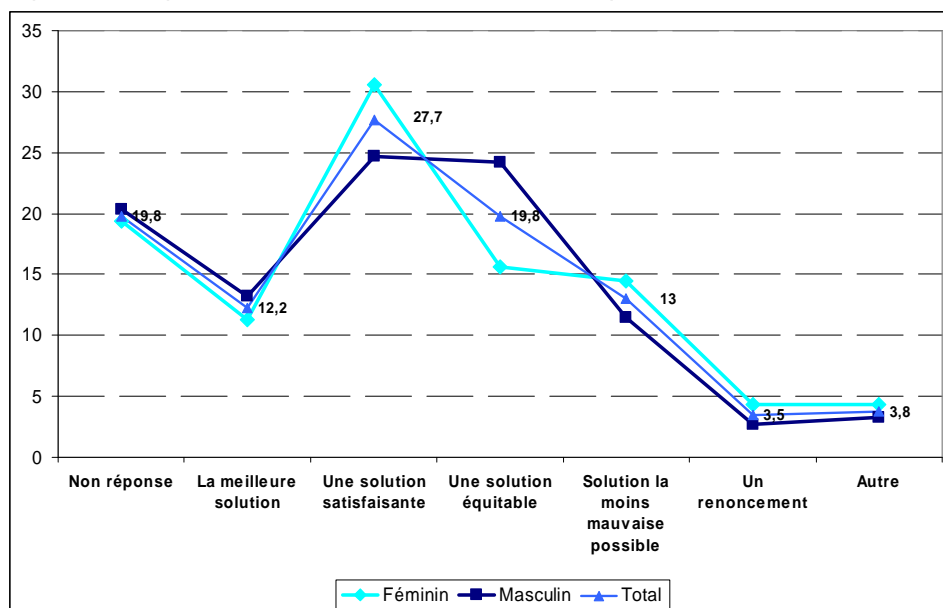
La moyenne des notes attribuées aux différents thèmes abordés par les accords (tableau 6) est sensiblement identique entre hommes et femmes.

Les hommes sont plus satisfaits que les femmes des résultats de la médiation en ce qui concerne les aspects financiers des accords notamment en ce qui concerne le montant de la contribution financière (+0.24) et de ces modalités de paiement (+0.27), comme le montre le tableau n° 9. Ces différences rejoignent les observations de Claude Martin (1997) ou de Sylvie Cadolle (2005) sur l'"après divorce". Ils montrent la difficulté matérielle à laquelle sont plus particulièrement confrontées les femmes après une séparation. Sylvie Cadolle montre dans une enquête exploratoire menée avec le CERAf que ces problèmes matériels peuvent exacerber les relations quotidiennes de parents séparés qui ont eu recours à la médiation. Dans les cas étudiés, ces difficultés rendent impossible la réalisation concrète de la résidence alternée pour les enfants, pourtant décidée dans le cadre de la médiation.

De même l'appréciation globale des accords montrent des différences sexuées nettes (graphique 19).

### Graphique n° 19 : Appréciation des accords de médiation

Réponse à la question : "Pour vous, ces accords sont plutôt ...."



Base enquête de satisfaction n = 368

Les femmes sont moins nombreuses que les hommes pour qualifier les accords de solution équitable (écart de 10%). Elles jugent plus souvent en revanche que ces accords sont une solution satisfaisante (+5%).

### Tableau n° 12 : Utilisation du projet d'entente par les parents

"Si vous avez signé un projet d'entente, quelle utilisation en avez-vous fait ou en ferez-vous?"

Taux de réponse : 67.9%

Non réponse	118	32.1%
Un document familial, base de dialogue entre parents	110	29.9%
Vous le transmettez à l'avocat	83	22.6%
Vous demanderez son homologation par le Juge aux Affaires Familiales	110	29.9%
Autre	26	7.1%
<b>Total</b>	<b>368</b>	

Base enquête de satisfaction, n=368

Les réponses présentées dans le tableau 10 montrent une nouvelle fois la part importante des médiations CAF ayant un arrière plan judiciaire.

## CONCLUSION

---

L'enquête auprès des bénéficiaires des services de médiation familiale des CAF permet de mieux connaître le profil de cette population majoritairement issue des classes moyennes et populaires. L'impact du service proposé semble majoritairement positif tant sur le plan relationnel que sur le plan des accords conclus entre les parents ou sur la possibilité d'un exercice conjoint de l'autorité parentale. Les résultats de l'enquête de satisfaction montrent en outre que les parents ont apprécié le service qui leur a été rendu, même si des différences relatives entre hommes et femmes sont notables notamment sur les aspects financiers des accords. Ces différences renvoient plus généralement aux inégalités sociales et entre les genres qui sous-tendent la médiation et rendent son exercice ardu. Ces résultats doivent interpeller les professionnels sur l'attitude qu'il convient d'adopter pour être le plus impartial vis-à-vis des couples.

Les analyses présentées dans ce document ne sont que des premiers résultats qu'il convient d'approfondir. Il est nécessaire en particulier de mieux comprendre le lien entre les différentes variables décrites, par exemple les relations entre les thèmes abordés et le résultat de la médiation. Des premiers tris croisés, à affiner, montrent que certains thèmes sont plus difficiles à traiter que d'autres. Il s'agit également d'approfondir le rôle de variables comme le niveau de diplôme, la catégorie socioprofessionnelle, le niveau de conflictualité entre les parents... Ces analyses seront facilitées si cette démarche se pérennise comme cela est prévu, dans le cadre du suivi de la nouvelle prestation de service médiation familiale. La pertinence des échantillons recueillis n'en sera que plus grande.

Les résultats présentés vont par ailleurs faire l'objet d'une analyse comparée approfondie avec l'enquête menée par Jean-Pierre Bonafé-Schmitt pour le compte de la Fédération Nationale de la Médiation Familiale dans une dizaine de services de médiation associatifs. Cette enquête met l'accent notamment sur les effets de la médiation à moyen terme et permet d'interroger des parents plusieurs mois après la médiation.

## BIBLIOGRAPHIE

---

- ▶ Bonnafé-Schmitt J.P. (dir.), "La Médiation", *Droit et Société*, 1995, n°29.
- ▶ Bastard B., *Les Démarieurs : enquête sur les nouvelles pratiques de divorce*, Paris, la Découverte 2002.
- ▶ Cadolle S., "La transformation des enjeux du divorce. La coparentalité à l'épreuve des faits", in *Unions et désunions des couples, Informations sociales*, n°122, mars 2005.
- ▶ Centre d'études, de recherches, d'accompagnement familial par la médiation (CERAF Médiation), *La Médiation familiale vécue par les familles. Etude réalisée à partir des 100 premières réponses à un questionnaire d'évaluation*, 2002, multigraphié.
- ▶ Centre d'études, de recherches, d'accompagnement familial par la médiation (CERAF Médiation), *Enquête CERAF 2005. La Médiation familiale vécue par les familles. Etude réalisée à partir des 100 premières réponses à un questionnaire d'évaluation*, 2005, multigraphié.
- ▶ Delaunay-Guivarch V., Minonzio J. (coord.), "La Médiation Familiale : premiers éléments d'évaluation", *Recherches et Prévisions*, n°70, déc. 2002.
- ▶ Hahn Robert A., Kleist David M., "Divorce Mediation : research and Implications for Family and Couples Counseling," *The Family Journal : Counseling and Therapy for couples and Families*, Vol. 8, n°2, avril 2000, p. 165-171.
- ▶ Jeannot G., *Les Caisses d'Allocations Familiales et la médiation familiale*, rapport de recherche pour la Caisse nationale des Allocations familiales, janvier 2002.
- ▶ Mac Carthy P., Walker J., "The Long term impact of family mediation", *Social Policy Research*, September 1996.
- ▶ Martin C., *L'Après divorce, lien familial et vulnérabilité*, Rennes, PUR, 1997.
- ▶ Moreau C., Munoz-Perez B., Serverin E., "La Résidence en alternance des enfants de parents séparés", *Etudes et statistiques justice*, n°23, Ministère de la Justice, 2004.
- ▶ Sassier, M. (dir.), *Construire la médiation familiale, arguments et propositions*, Dunod, 2001, 178 p.
- ▶ Topor L., *Les Spécificités juridiques de la Médiation Familiale*, Rapport pour la Caisse Nationale d'Allocations Familiales, 2002, non publié.
- ▶ Topor L., *La Médiation Familiale*, Paris, PUF, 1992, Que-sais je n°2663.
- ▶ Théry I., *Le Démariage*, Paris, Odile Jacob, 1993.

# ANNEXE 1 : RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES SERVICES DE MEDIATION FAMILIALE EN GESTION DIRECTE DES CAF

---

## PARTIE A : PROFILS DES PARTICIPANTS A LA MEDIATION

### A1 Les participants à la médiation

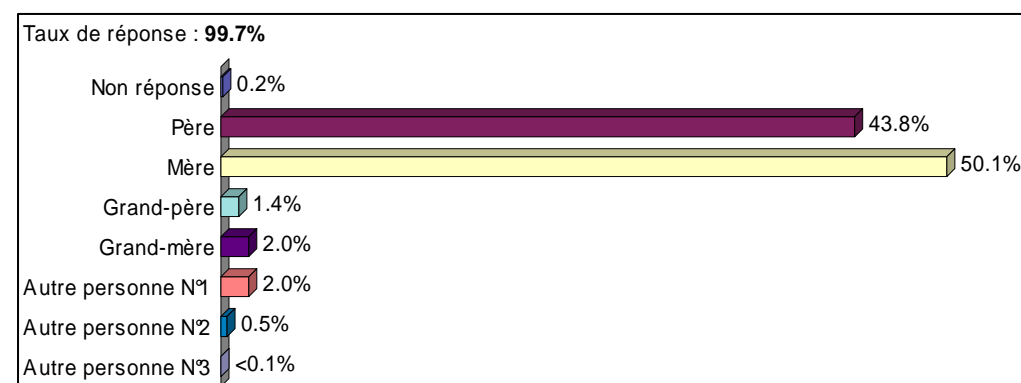
#### 1° Les participants à la médiations en fonction de leur liens familiaux

Tableau n° 1 : Répartition des participants aux entretiens d'information et aux médiations en fonction de leurs liens familiaux

Taux de réponse : 99.7%		
Non réponse	5	0.2%
Père	1228	43.8%
Mère	1403	50.1%
Grand-père	38	1.4%
Grand-mère	57	2.0%
Autre personne N°1	55	2.0%
Autre personne N°2	14	0.5%
Autre personne N°3	2	<0.1%
<b>Total</b>	<b>2802</b>	<b>100.0%</b>

Base Echantillon total, n=1615

Graphique n° 1 : Répartition des participants aux entretiens d'information et aux médiations en fonction de leurs liens familiaux



Base : Echantillon total, n=1615

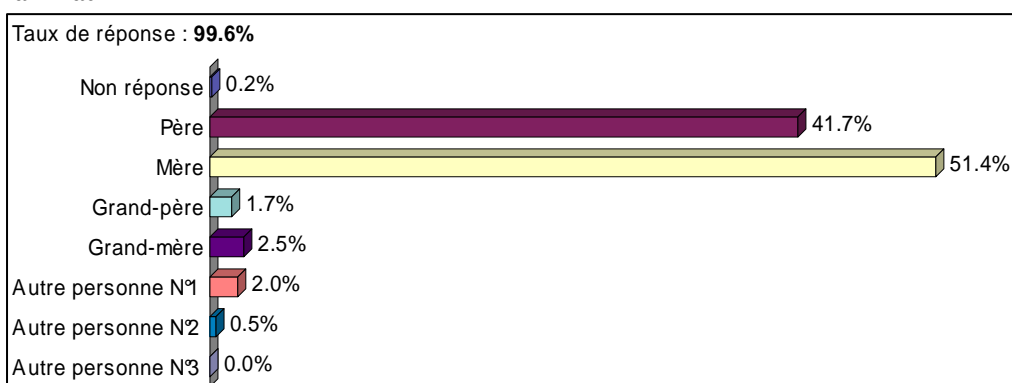


**Tableau n° 2 : Répartition des participants aux entretiens d'information, en fonction de leurs liens familiaux**

Taux de réponse : 99.6%		
Non réponse	4	0.2%
Père	707	41.7%
Mère	872	51.4%
Grand-père	28	1.7%
Grand-mère	42	2.5%
Autre personne N°1	34	2.0%
Autre personne N°2	8	0.5%
Autre personne N°3	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>1695</b>	<b>100.0%</b>

Base : Entretiens d'informations, n=1071

**Graphique n° 2 : Répartition des participants aux entretiens d'information, en fonction de leurs liens familiaux**



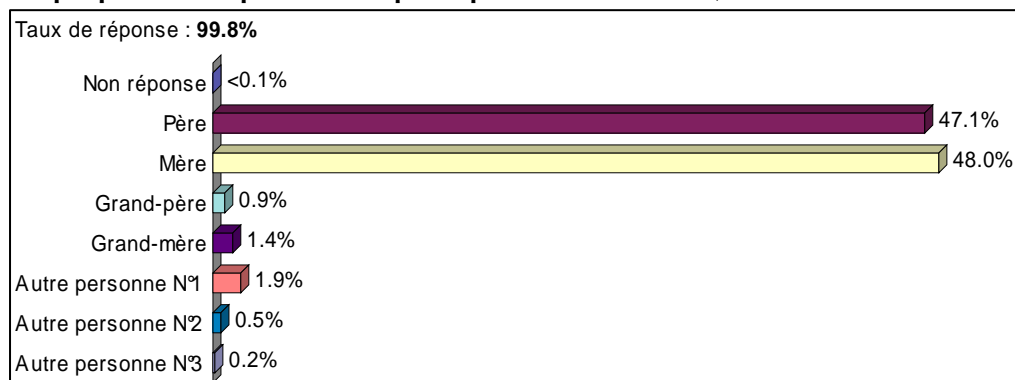
Base : Entretiens d'informations, n=1071

**Tableau n° 3 : Répartition des participants aux médiations, en fonction de leurs liens familiaux**

Taux de réponse : 99.8%		
Non réponse	1	<0.1%
Père	521	47.1%
Mère	531	48.0%
Grand-père	10	0.9%
Grand-mère	15	1.4%
Autre personne N°1	21	1.9%
Autre personne N°2	6	0.5%
Autre personne N°3	2	0.2%
<b>Total</b>	<b>1107</b>	<b>100.0%</b>

Base : médiation abouties, n=544

### Graphique n° 3 : Répartition des participants aux médiations, en fonction de leurs liens familiaux



Base : médiation abouties, n=544

### 2° Domiciliation des parents

Tableau n° 4 : Domiciliation des parents qui se sont rendus à un entretien d'information

	Commune(s) d'implantation du service de médiation		Agglomération du service de médiation		Département		Hors département		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Commune de domicile du père :	282	35.2%	223	27.8%	211	26.3%	85	10.6%	801	100.0%
Commune de domicile de la mère :	331	38.0%	258	29.6%	252	28.9%	31	3.6%	872	100.0%
<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>36.6%</b>	<b>481</b>	<b>28.8%</b>	<b>463</b>	<b>27.7%</b>	<b>116</b>	<b>6.9%</b>	<b>1673</b>	<b>100.0%</b>

Base : Entretiens d'informations, n=1071

Tableau n° 5 : Domiciliation des parents qui ont achevé une médiation

	Commune(s) d'implantation du service de médiation		Agglomération du service de médiation		Département		Hors département		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Commune de domicile du père :	143	27.9%	189	36.8%	131	25.5%	50	9.7%	513	100.0%
Commune de domicile de la mère :	168	32.6%	193	37.4%	135	26.2%	20	3.9%	516	100.0%
<b>Total</b>	<b>311</b>	<b>30.2%</b>	<b>382</b>	<b>37.1%</b>	<b>266</b>	<b>25.9%</b>	<b>70</b>	<b>6.8%</b>	<b>1029</b>	<b>100.0%</b>

Base : médiation abouties, n=544

### 3° Age moyen des participants adultes à la médiation

Tableau n° 6 : Age moyen des parents qui se sont rendus à un entretien d'information ou qui ont réalisé une médiation.

Age moyen des participants à la médiation			
	Moyenne	Effectif	
Age_mère	36.44	1197	
Age_père	39.00	1107	
Age_grand-père	64.35	23	
Age_grand-mère	60.11	37	
age_autre1	30.82	33	
<b>Total</b>	<b>38.18</b>		

Base : Echantillon total, n=1615

#### 4° Panorama des situations professionnelles des participants

Tableau n° 7 : Panorama des situations professionnelles des parents qui se sont rendus à un entretien d'information (en pourcentage)

	Ouvrier	Employé	Cadre	Commerçant – artisan	Agriculture	Profession Libérale	Prof. de la santé, du social ou de l'enseig.	Au foyer	Demandeur d'emploi	Retraité	Bénéficiaire de minima sociaux	Etudiant en formation	Inconnu
Sit_mère	8,2%	39%	3.1%	1.7%	0.5%	1.2%	10.2%	13.4%	6.8%	0.8%	6.5%	2%	6.5%
Sit_père	17.7%	33.3%	8.3%	6.3%	1.5%	2.9%	6.9%	0.9%	6.1%	2.9%	3.6%	0.4%	9.1%
Sit_gp	8.7%	13.0%	4.3%	0%	0%	4.3%	0%	0%	0%	69.6%	0%	0%	0%
Sit_gm	5.7%	8.6%	0%	2.9%	0%	2.9%	5.7%	11.4%	2.9%	54.3%	5.7%	0%	0%
Sit_autre1	0%	25.0%	0%	0%	0%	0%	12.5%	0%	12.5%	12.5%	6.3%	25%	6.3%
Sit_autre2	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sit_autre3													
Total	12.4%	35.3%	5.4%	3.8%	0.9%	2%	8.5%	7.4%	6.4%	4%	5%	1.4%	7.5%

Base : Entretiens d'informations, n=1071

Tableau n° 8 : Panorama des situations professionnelles des parents qui se sont rendus à un entretien d'information (en effectifs)

	Ouvrier	Employé	Cadre	Commerçant – artisan	Agriculture	Profession Libérale	Prof. de la santé, du social ou de l'enseig.	Au foyer	Demandeur d'emploi	Retraité	Bénéficiaire de minima sociaux	Etudiant en formation	Inconnu	Total
Sit_mère	68	325	26	14	4	10	85	112	57	7	54	17	54	833
Sit_père	134	252	63	48	11	22	52	7	46	22	27	3	69	756
Sit_gp	2	3	1	0	0	1	0	0	0	16	0	0	0	23
Sit_gm	2	3	0	1	0	1	2	4	1	19	2	0	0	35
Sit_autre1	0	4	0	0	0	0	2	0	2	2	1	4	1	16
Sit_autre2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Sit_autre3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	206	588	90	63	15	34	141	123	106	66	84	24	124	1664

Base : Entretiens d'informations, n=1071

Tableau n° 9 : Panorama des situations professionnelles des parents qui ont achevé une médiation (en pourcentage)

	Ouvrier	Employé	Cadre	Commerçant – artisan	Agriculture	Profession Libérale	Prof. de la santé, du social ou de l'enseig.	Au foyer	Demandeur d'emploi	Retraité	Bénéficiaire de minima sociaux	Etudiant en formation	Inconnu
Sit_mère	9.4%	39.8%	2.9%	1.2%	0.2%	2.3%	16.3%	11.3%	8.5%	0.2%	7.1%	0.2%	0.6%
Sit_père	18.3%	37.7%	10.2%	7.5%	1.3%	3.7%	10%	0%	6.3%	0.6%	3.7%	0.2%	0.6%
Sit_gp	11.1%	22.2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	66.7%	0%	0%	0%
Sit_gm	8.3%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	8.3%	0%	58.3%	0%	0%	0%
Sit_autre1	11.8%	5.9%	5.9%	0%	0%	11.8%	0%	0%	11.8%	0%	0%	52.9%	0%
Sit_autre2	0%	40%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	0%	0%	0%	40%	0%
Sit_autre3	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
Total	13.6%	37.9%	6.4%	4.1%	0.7%	3%	12.6%	5.6%	7.3%	1.6%	5.2%	1.4%	0.6%

Base : médiation abouties, n=544

Tableau n°10 : Panorama des situations professionnelles des parents qui ont achevé une médiation (en effectifs)

	Ouvrier	Employé	Cadre	Commerçant – artisan	Agriculture	Profession Libérale	Prof. de la santé, du social ou de l'enseig.	Au foyer	Demandeur d'emploi	Retraité	Bénéficiaire de minima sociaux	Etudiant en formation	Inconnu	Total
Sit_mère	49	207	15	6	1	12	58	59	44	1	37	1	3	520
Sit_père	95	196	53	39	7	19	52	0	33	3	19	1	3	520
Sit_gp	1	2	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	9
Sit_gm	1	3	0	0	0	0	0	1	0	7	0	0	0	12
Sit_autre1	2	1	1	0	0	2	0	0	2	0	0	9	0	17
Sit_autre2	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	5
Sit_autre3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Total	148	411	69	45	8	33	137	79	79	17	56	15	6	1085

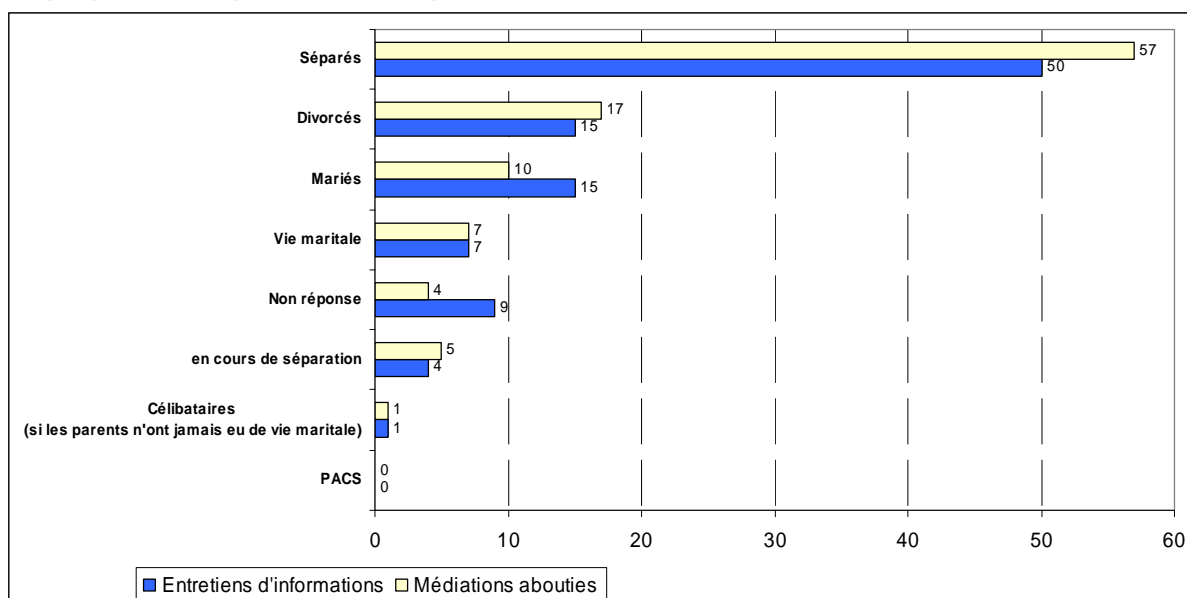
Base : médiation abouties, n=544

## 5° Le couple parental

Tableau n° 11 : Répartition des couples en fonction de leur statut conjugal

	Echantillon total		Entretiens d'informations		Médiations abouties	
	Effectifs	Pourcentage	Effectifs	Pourcentage	Effectifs	Pourcentage
PACS	1	0,10%	1	0,10%	0	0,00%
Célibataires (si les parents n'ont jamais eu de vie maritale)	8	0,50%	5	0,50%	3	0,60%
en cours de séparation	65	4,00%	37	3,50%	20	5,10%
Non réponse	113	7,00%	76	8,70%	28	3,70%
Vie maritale	113	7,00%	93	7,10%	37	6,80%
Mariés	217	13,40%	161	15,20%	54	9,90%
Divorcés	251	15,50%	163	15,00%	90	16,50%
Séparés	847	52,40%	535	50,00%	312	57,40%
<b>Total</b>	<b>1615</b>	<b>100,00%</b>	<b>1071</b>	<b>100,00%</b>	<b>544</b>	<b>100,00%</b>

Graphique n° 4 : Répartition des couples en fonction de leur statut conjugal



Base : médiation abouties, n=544

Base : Entretiens d'informations, n=1071

Tableau n° 12 : Proportion des familles où l'un des parents est allocataire de la CAF

Taux de réponse	Entretiens d'informations		Médiations abouties		Echantillon total	
	75.1%		82.7%		77.6%	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	693	86.2	439	97.6	1132	90.3
Non	11	13.8	11	2.4	1122	9.7
<b>Total</b>	<b>804</b>	<b>100</b>	<b>450</b>	<b>100</b>	<b>1254</b>	<b>100</b>

Tableau n° 13 : Période à laquelle intervient la médiation

	Echantillon total		Entretiens d'information		Médiations abouties	
	Effectifs	Pourcentage	Effectifs	Pourcentage	Effectifs	Pourcentage
<b>Non réponse</b>	519	32,10%	382	35,70%	137	25,20%
<b>Avant la séparation</b>	49	3,00%	11	1,00%	38	7,00%
<b>Pendant la séparation</b>	188	11,60%	111	10,40%	77	14,20%
<b>Après la séparation</b>	859	53,20%	567	52,90%	292	53,70%
<b>TOTAL OBS.</b>	1615	100%	1071	100%	544	100%

Graphique n°5 : Période à laquelle intervient la médiation

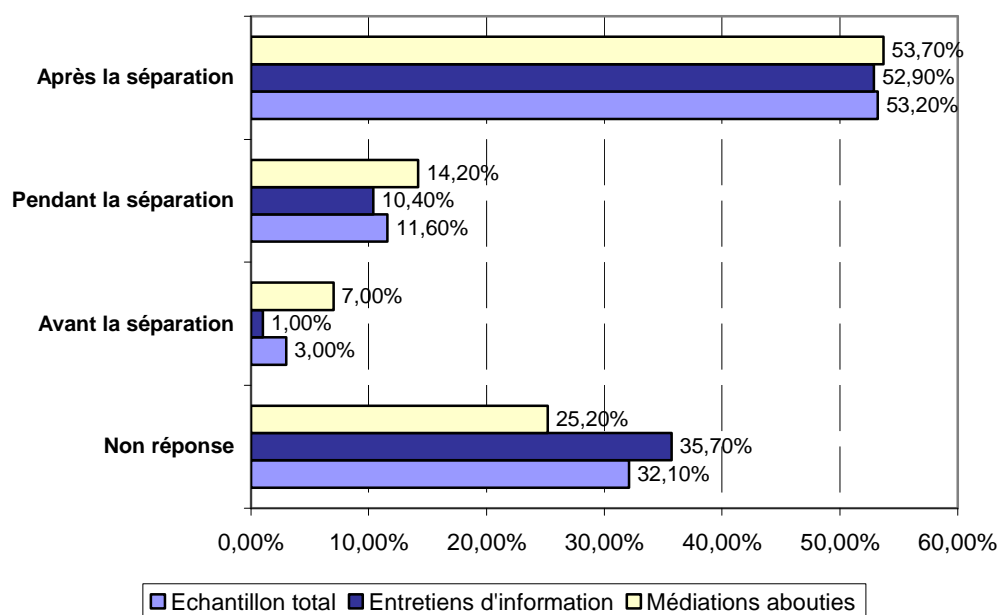
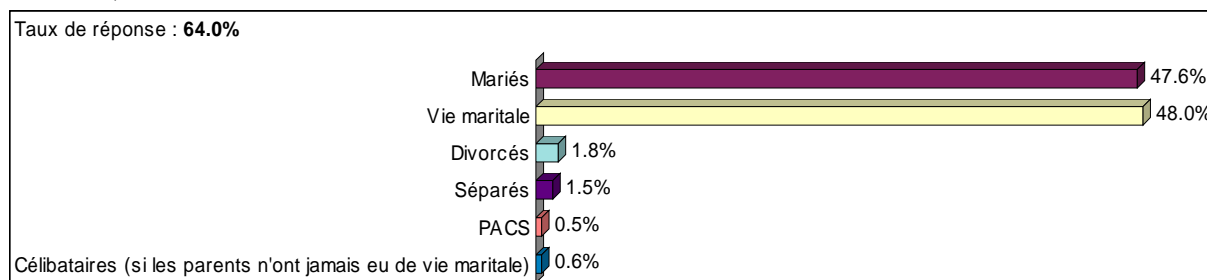


Tableau n° 14 : Statut des couples avant la séparation (pour les couples séparés au moment du premier entretien)

Taux de réponse : 64.0%		
Mariés	492	47.6%
Vie maritale	496	48.0%
Divorcés	19	1.8%
Séparés	15	1.5%
PACS	5	0.5%
Célibataires (si les parents n'ont jamais eu de vie maritale)	6	0.6%
<b>Total</b>	<b>1033</b>	<b>100.0%</b>

Base : échantillon total, n=1615

**Graphique n° 6 : Statut des couples avant la séparation (pour les couples séparés au moment du premier entretien)**



**Tableau n° 15 : Part des familles dans une situation de recomposition familiale**

	Oui		Non		Total	
	N	%	N	%	N	%
Le père est-il dans une situation de recomposition familiale ? :	370	29.9%	868	70.1%	1238	100.0%
La mère est-elle dans une situation de recomposition familiale ? :	256	20.5%	993	79.5%	1249	100.0%
<b>Total</b>	<b>626</b>	<b>25.2%</b>	<b>1861</b>	<b>74.8%</b>	<b>2487</b>	<b>100.0%</b>

Base : échantillon total, n=1615

	Oui		Non		Total	
	N	%	N	%	N	%
Le père est-il dans une situation de recomposition familiale ? :	217	28.9%	533	71.1%	750	100.0%
La mère est-elle dans une situation de recomposition familiale ? :	149	19.7%	606	80.3%	755	100.0%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>24.3%</b>	<b>1139</b>	<b>75.7%</b>	<b>1505</b>	<b>100.0%</b>

Base : Entretiens d'informations, n=1071

	Oui		Non		Total	
	N	%	N	%	N	%
Le père est-il dans une situation de recomposition familiale ? :	153	31.4%	335	68.6%	488	100.0%
La mère est-elle dans une situation de recomposition familiale ? :	107	21.7%	387	78.3%	494	100.0%
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>26.5%</b>	<b>722</b>	<b>73.5%</b>	<b>982</b>	<b>100.0%</b>

Base : médiations abouties, n=544

**Tableau n° 16 : Durée moyenne de la vie en couple, en mois**

Taux de réponse : **48.5%**  
Moyenne = **118.83**  
Min = **0.00** Max = **1 989.00**

Base : échantillon total, n=1615

Taux de réponse : **40.9%**  
Moyenne = **118.38**  
Min = **0.00** Max = **1 989.00**

Base : Entretiens d'informations, n=1071

Taux de réponse : **63.4%**  
Moyenne = **119.40**  
Min = **0.00** Max = **444.00**

Base : médiations abouties, n=544

## 6° Les enfants et la médiation

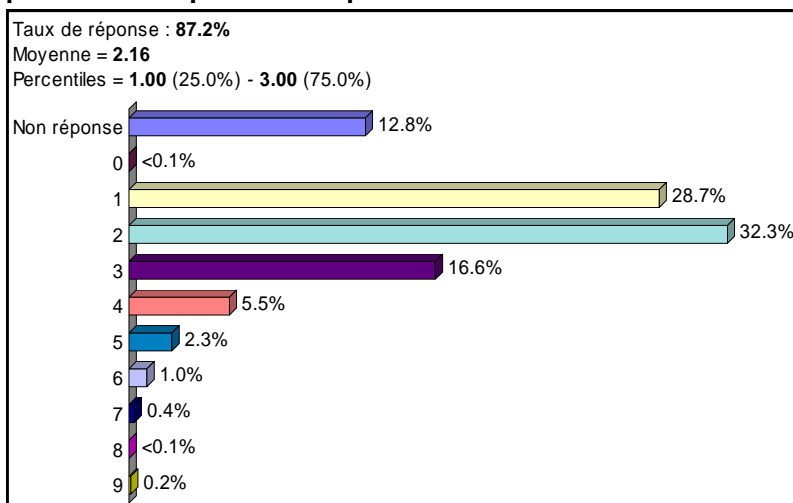
**Tableau n° 17 : Nombre moyen d'enfants des familles qui se sont rendus à un entretien d'information (en prenant en compte les recompositions familiales)**

Taux de réponse : **87.2%**  
Moyenne = **2.16**  
Percentiles = **1.00** (25.0%) - **3.00** (75.0%)

Non réponse	137	12.8%
0	1	<0.1%
1	307	28.7%
2	346	32.3%
3	178	16.6%
4	59	5.5%
5	25	2.3%
6	11	1.0%
7	4	0.4%
8	1	<0.1%
9	2	0.2%
<b>Total</b>	<b>1071</b>	<b>100.0%</b>

Base : entretiens d'information, n=1071

**Graphique n° 7 : Nombre moyen d'enfants des familles qui se sont rendus à un entretien d'information (en prenant en compte les recompositions familiales)**



Base : entretiens d'information, n=1071



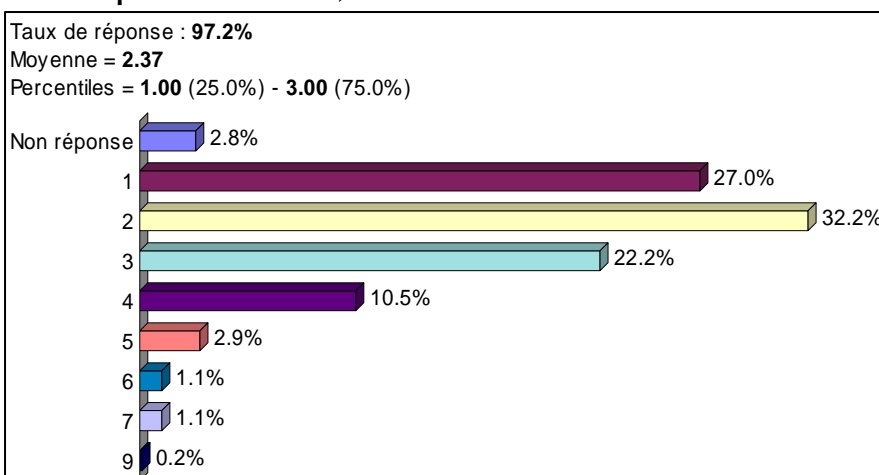
**Tableau n° 18 : Nombre moyen d'enfants des familles qui ont achevé une médiation (en prenant en compte les recompositions familiales)**

Taux de réponse : **87.8%**  
Moyenne = **1.93**

1	376	40.0%
2	354	37.7%
3	154	16.4%
4	30	3.2%
5	11	1.2%
6	6	0.6%
0	3	0.3%
8	2	0.2%
11	2	0.2%
12	1	0.1%
10	1	0.1%
<b>Total</b>	<b>940</b>	<b>100.0%</b>

Base : médiations abouties, n=544

**Graphique n° 8 : Nombre moyen d'enfants des familles qui ont achevés une médiation en prenant en compte les recompositions familiales)**



Base : médiations abouties, n=544

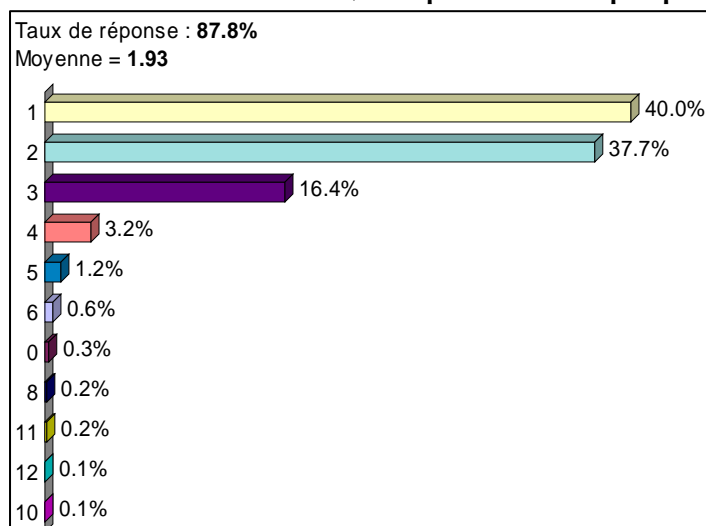
**Tableau n° 19 : Nombre moyen d'enfants concernés par médiation familiale des familles qui se sont rendues à un entretien d'information (en ne prenant en compte que les enfants issus du couple parental)**

Taux de réponse : **97.4%**  
Moyenne = **1.97**

1	209	39.4%
2	206	38.9%
3	86	16.2%
4	24	4.5%
6	2	0.4%
32	1	0.2%
5	1	0.2%
22	1	0.2%
<b>Total</b>	<b>530</b>	<b>100.0%</b>

Base : Entretiens d'informations, n=1071

**Graphique n° 9 : Nombre moyen d'enfants concernés par médiation familiale des familles qui se sont rendues à un entretien d'information (en ne prenant en compte que les enfants issus du couple parental)**



Base : entretiens d'information, n=1071

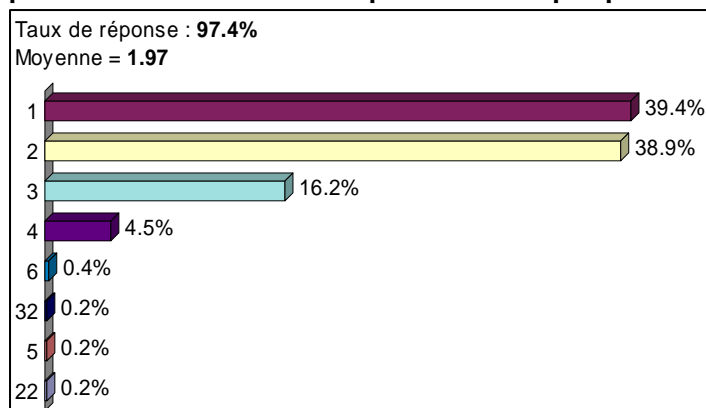
**Tableau n° 20 : Nombre moyen d'enfants concernés par médiation familiale des familles qui ont achevé un processus de médiation (en ne prenant en compte que les enfants issus du couple parental)**

Taux de réponse : 97.4%  
Moyenne = 1.97

1	209	39.4%
2	206	38.9%
3	86	16.2%
4	24	4.5%
6	2	0.4%
32	1	0.2%
5	1	0.2%
22	1	0.2%
<b>Total</b>	<b>530</b>	<b>100.0%</b>

Base : médiations abouties, n=544

**Graphique n° 10 : Nombre moyen d'enfants concernés par médiation familiale des familles qui ont achevé un processus de médiation (en ne prenant en compte que les enfants issus du couple parental)**



Base : médiations abouties, n=544

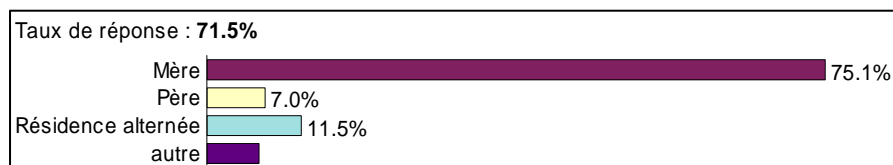
**Tableau n° 21 : Résidence des enfants lorsque les parents vivent séparément lors du premier contact avec le service de médiation (échantillon total)**

Taux de réponse : 71.5%

Mère	575	75.1%
Père	54	7.0%
Résidence alternée	88	11.5%
autre	49	6.4%
<b>Total</b>	<b>766</b>	<b>100.0%</b>

Base : entretiens d'information, n=1071

**Graphique n° 11 : Résidence des enfants lorsque les parents vivent séparément lors du premier contact avec le service de médiation (échantillon total)**



Base : entretiens d'information, n=1071

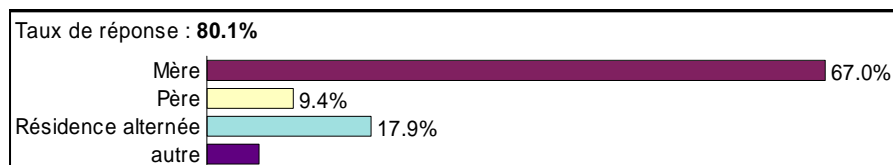
**Tableau n° 22 : Résidence des enfants lorsque les parents vivent séparément lors du premier contact avec le service de médiation (médiations terminées)**

Taux de réponse : 80.1%

Mère	292	67.0%
Père	41	9.4%
Résidence alternée	78	17.9%
autre	25	5.7%
<b>Total</b>	<b>436</b>	<b>100.0%</b>

Base : médiations abouties, n=544

**Graphique n° 12 : Résidence des enfants lorsque les parents vivent séparément lors du premier contact avec le service de médiation (médiations terminées)**



Base : médiations abouties, n=544

## 7° Le Processus de médiation

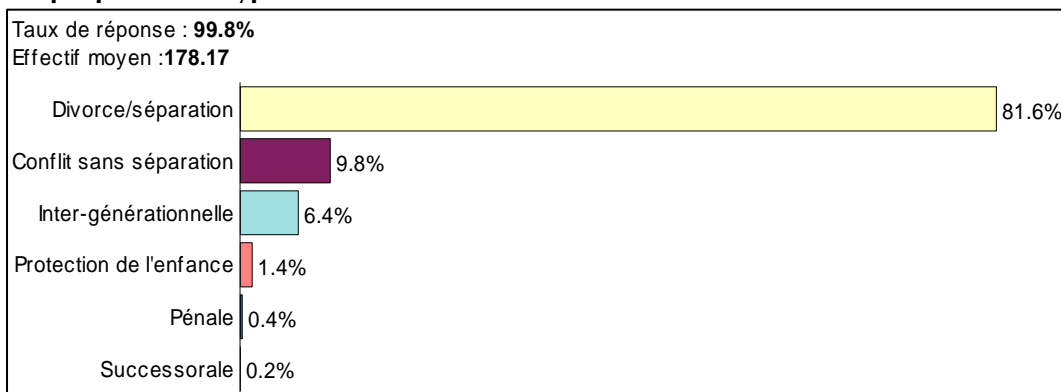
**Tableau n° 23 : Types de médiations sollicitées lors des entretiens d'information**

Taux de réponse : **99.8%**  
Effectif moyen : **178.17**

Divorce/séparation	<b>874</b>	<b>81.6%</b>
Conflit sans séparation	<b>105</b>	<b>9.8%</b>
Inter-générationnelle	<b>69</b>	<b>6.4%</b>
Protection de l'enfance	<b>15</b>	<b>1.4%</b>
Pénale	<b>4</b>	<b>0.4%</b>
Successorale	<b>2</b>	<b>0.2%</b>
<b>Total</b>	<b>1071</b>	<b>99.8%</b>

Base : entretiens d'information, n=1071

**Graphique n° 13 : Types de médiations sollicitées lors des entretiens d'information**



Base : entretiens d'information, n=1071

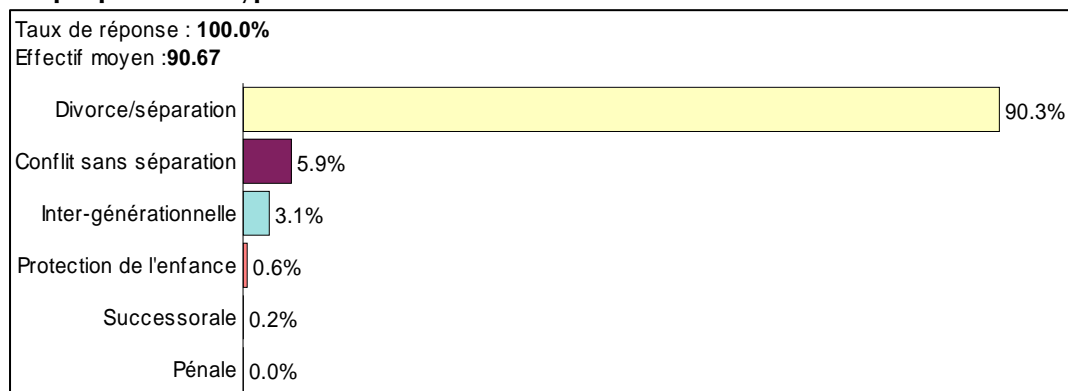
**Tableau n° 24 : Type de médiation réalisées**

Taux de réponse : **100.0%**  
Effectif moyen : **90.67**

Divorce/séparation	<b>491</b>	<b>90.3%</b>
Conflit sans séparation	<b>32</b>	<b>5.9%</b>
Inter-générationnelle	<b>17</b>	<b>3.1%</b>
Protection de l'enfance	<b>3</b>	<b>0.6%</b>
Successorale	<b>1</b>	<b>0.2%</b>
Pénale	<b>0</b>	<b>0.0%</b>
<b>Total</b>	<b>544</b>	<b>100.0%</b>

Base : médiations abouties, n=544

### Graphique n° 14 : Type de médiation réalisées



Base : médiations abouties, n=544

### Tableau n° 25 : Membre de la famille qui a pris contact avec le service de médiation en premier

Taux de réponse : **96.3%**

Par le père	496	31.9%
Par la mère	881	56.7%
Par un des grands-parents	52	3.3%
Autre	126	8.1%
<b>Total</b>	<b>1555</b>	<b>100.0%</b>

Base : Echantillon total, n=1615

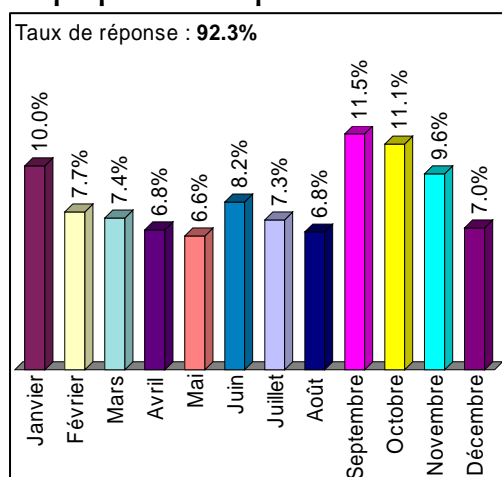
### Tableau n° 26 : Répartition au cours de l'année des premiers contacts établis

Taux de réponse : **92.3%**

Janvier	149	10.0%
Février	115	7.7%
Mars	111	7.4%
Avril	102	6.8%
Mai	98	6.6%
Juin	123	8.2%
Juillet	109	7.3%
Août	101	6.8%
Septembre	171	11.5%
Octobre	165	11.1%
Novembre	143	9.6%
Décembre	104	7.0%
<b>Total</b>	<b>1491</b>	<b>100.0%</b>

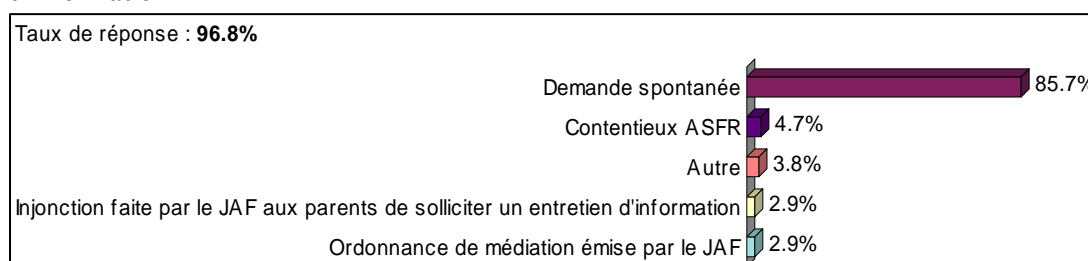
Base : Echantillon total, n=1615

**Graphique n° 15 : Répartition au cours de l'année des premiers contacts établis**



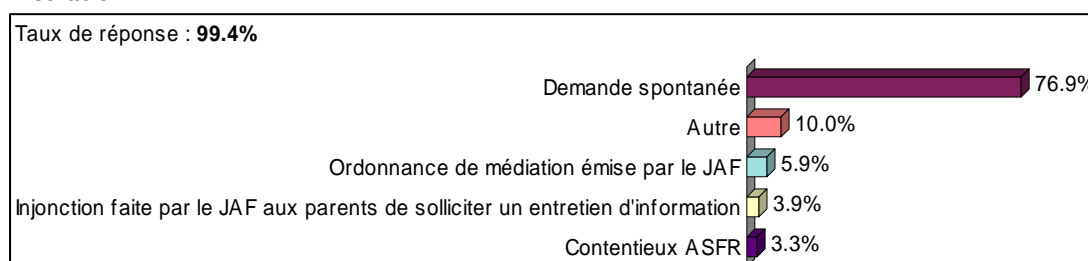
Base : Echantillon total, n=1615

**Graphique n° 16 : Origine de la demande de médiation des personnes qui sollicitent un entretien d'information**



Base : entretiens d'information, n=1071

**Graphique n° 17 : Origine de la demande de médiation des personnes qui se sont engagées dans une médiation**



Base : médiations abouties, n=544

**Tableau n° 27 : Portée du premier entretien avec le service de médiation**

Taux de réponse : **94.5%**

Information	1002	65.7%
Entretien préalable à la médiation	524	34.3%
<b>Total</b>	<b>1526</b>	<b>100.0%</b>

Base : Echantillon total, n=1615

**Tableau n° 28 : Nombre moyen d'entretiens pour une prémédiation ou pour les entretiens d'information**

Taux de réponse : **63.2%**  
 Moyenne = **1.57** Ecart-type = **1.86**  
 Min = **0.00** Max = **52.00**

Base : Echantillon total, n=1615

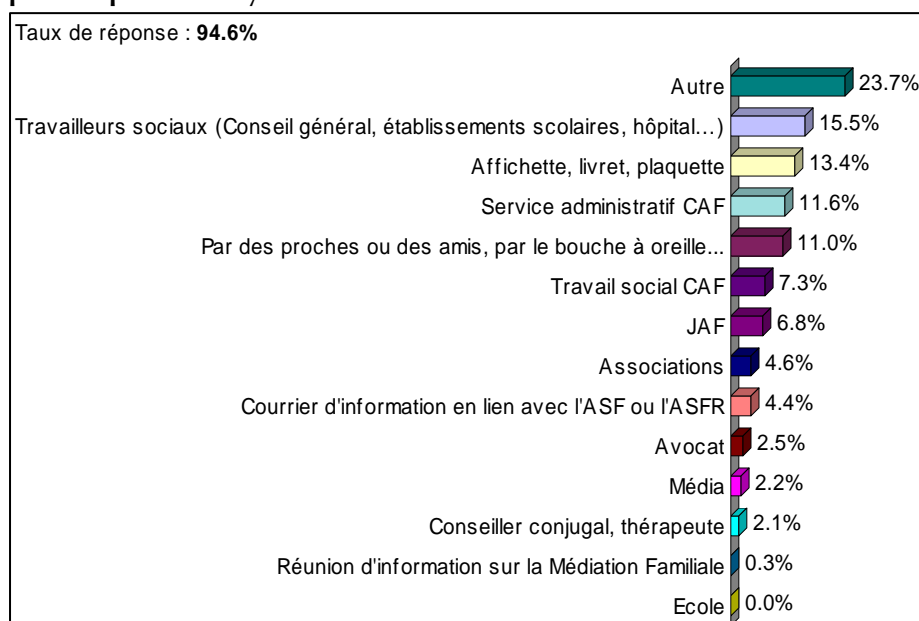
**Tableau n° 29 : Biais par lequel les personnes qui sont venues à un entretien d'information, ont été mises en contact avec le service de médiation**

Taux de réponse : **94.6%**

Non réponse	<b>58</b>	<b>5.4%</b>
Autre	<b>254</b>	<b>23.7%</b>
Travailleurs sociaux (Conseil général, établissements scolaires, hôpital...)	<b>166</b>	<b>15.5%</b>
Affichette, livret, plaquette	<b>143</b>	<b>13.4%</b>
Service administratif CAF	<b>124</b>	<b>11.6%</b>
Par des proches ou des amis, par le bouche à oreille...	<b>118</b>	<b>11.0%</b>
Travail social CAF	<b>78</b>	<b>7.3%</b>
JAF	<b>73</b>	<b>6.8%</b>
Associations	<b>49</b>	<b>4.6%</b>
Courrier d'information en lien avec l'ASF ou l'ASFR	<b>47</b>	<b>4.4%</b>
Avocat	<b>27</b>	<b>2.5%</b>
Média	<b>24</b>	<b>2.2%</b>
Conseiller conjugal, thérapeute	<b>22</b>	<b>2.1%</b>
Réunion d'information sur la Médiation Familiale	<b>3</b>	<b>0.3%</b>
Ecole	<b>0</b>	<b>0.0%</b>
<b>Total</b>	<b>1071</b>	

Base : entretiens d'information, n=1071

**Graphique n° 18 : Répartition des services qui ont permis la mise en contact avec le service de médiation pour les personnes ayant achevé une médiation**



Base : entretiens d'information, n=1071

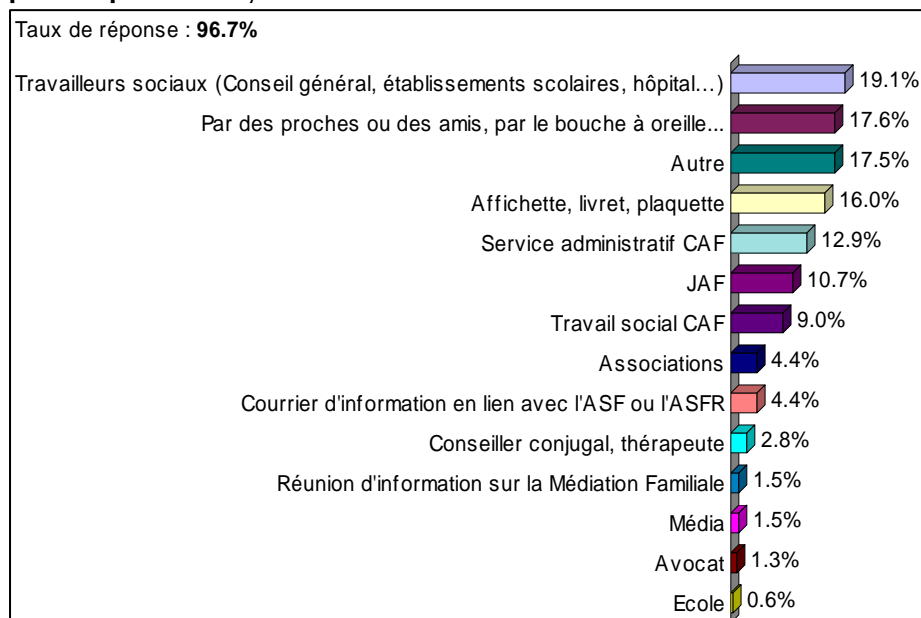
**Tableau n° 30 : Biais par lequel les personnes qui ont achevé une médiation ont été mises en contact avec le service de médiation**

Taux de réponse : **96.7%**

Non réponse	18	3.3%
Travailleurs sociaux (Conseil général, établissements scolaires, hôpital...)	104	19.1%
Par des proches ou des amis, par le bouche à oreille...	96	17.6%
Autre	95	17.5%
Affichette, livret, plaquette	87	16.0%
Service administratif CAF	70	12.9%
JAF	58	10.7%
Travail social CAF	49	9.0%
Associations	24	4.4%
Courrier d'information en lien avec l'ASF ou l'ASFR	24	4.4%
Conseiller conjugal, thérapeute	15	2.8%
Réunion d'information sur la Médiation Familiale	8	1.5%
Média	8	1.5%
Avocat	7	1.3%
Ecole	3	0.6%
<b>Total</b>	<b>544</b>	

Base : Médiations abouties, n=544

**Graphique n° 19 : Répartition des services qui ont permis la mise en contact avec le service de médiation pour les personnes ayant achevé une médiation**



Base : Médiations abouties, n=544



**Tableau n° 31 : Fréquence des thèmes que les parents souhaitent aborder en médiation (pour les personnes qui venues pour un entretien d'information ou une prémédiation)**

Non réponse	120	11.2%
Absence de communication entre les parents, reprise de la communication directe	468	43.7%
Plan d'accueil (Droit de visite et d'hébergement)	407	38.0%
Apaisement du conflit	377	35.2%
Exercice de l'autorité parentale	366	34.2%
Contribution financière à l'entretien	223	20.8%
Résidence	214	20.0%
Rétablissement de la confiance	194	18.1%
Aide à la décision de séparation (si rencontre en amont de la séparation)	153	14.3%
Autre	106	9.9%
Organisation des questions administratives (impôt, sécurité sociale, mutuelle, résidence fiscale...)	97	9.1%
Relations avec les autres membres de la famille	92	8.6%
Choix du parent allocataire, répartition des prestations familiales	78	7.3%
Vacances	75	7.0%
Santé	71	6.6%
Scolarité	70	6.5%
Loisirs	58	5.4%
Partage des biens	58	5.4%
Rôle du nouveau partenaire dans la famille recomposée	58	5.4%
Religion	39	3.6%
Créance ASF	22	2.1%
<b>Total</b>	<b>1071</b>	

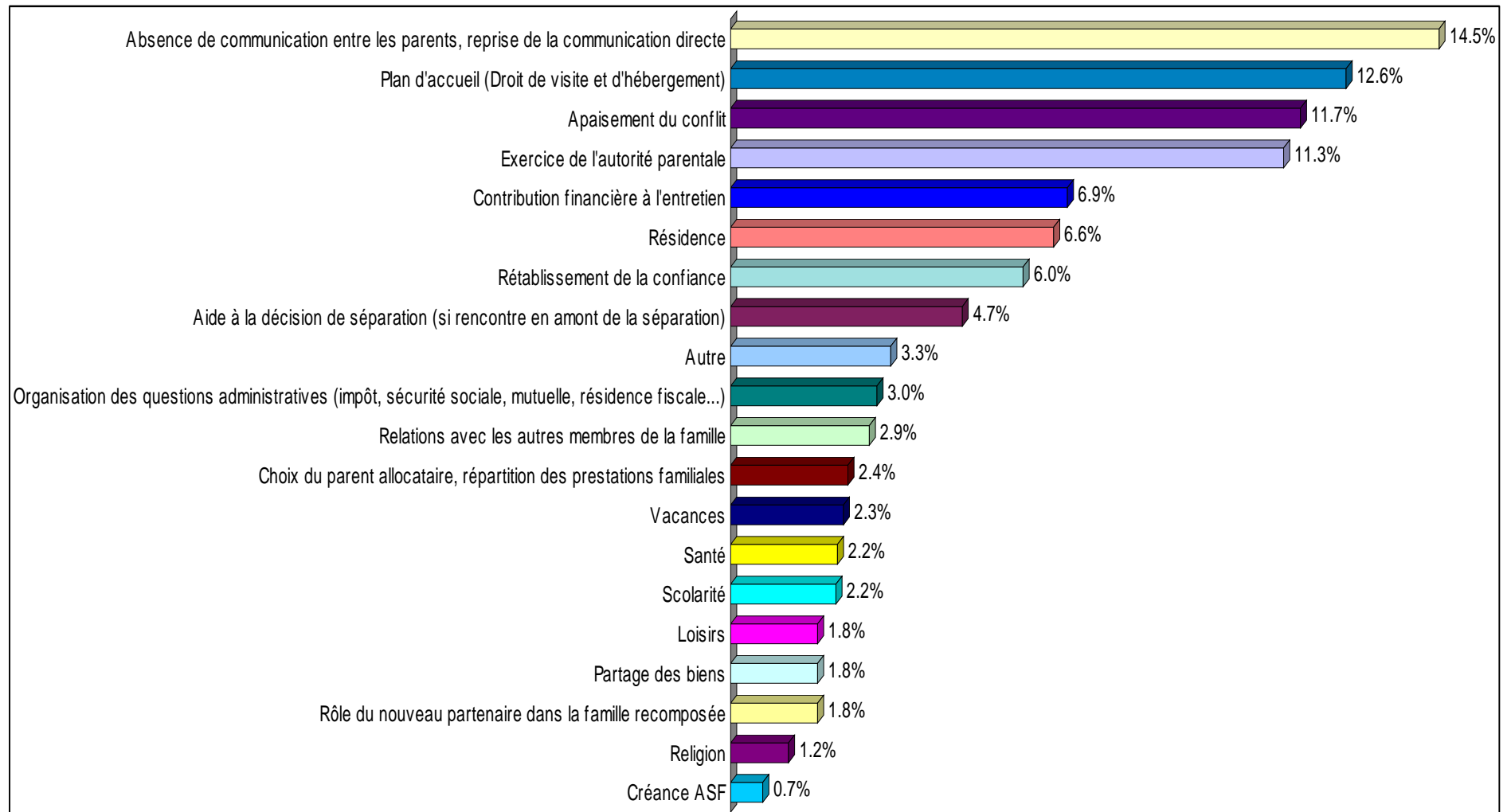
*Base : entretiens d'informations, n=1071*

**Tableau n° 32 : Fréquence des thèmes que les parents souhaitent aborder en médiation (pour les personnes qui ont achevé une médiation)**

Non réponse	10	1.8%
Plan d'accueil (Droit de visite et d'hébergement)	347	63.8%
Exercice de l'autorité parentale	287	52.8%
Absence de communication entre les parents, reprise de la communication directe	282	51.8%
Contribution financière à l'entretien	254	46.7%
Apaisement du conflit	215	39.5%
Rétablissement de la confiance	187	34.4%
Résidence	156	28.7%
Aide à la décision de séparation (si rencontre en amont de la séparation)	125	23.0%
Vacances	112	20.6%
Organisation des questions administratives (impôt, sécurité sociale, mutuelle, résidence fiscale...)	96	17.6%
Scolarité	92	16.9%
Choix du parent allocataire, répartition des prestations familiales	88	16.2%
Partage des biens	79	14.5%
Santé	77	14.2%
Relations avec les autres membres de la famille	76	14.0%
Loisirs	74	13.6%
Rôle du nouveau partenaire dans la famille recomposée	50	9.2%
Autre	26	4.8%
Religion	25	4.6%
Créance ASF	16	2.9%
<b>Total</b>	<b>544</b>	

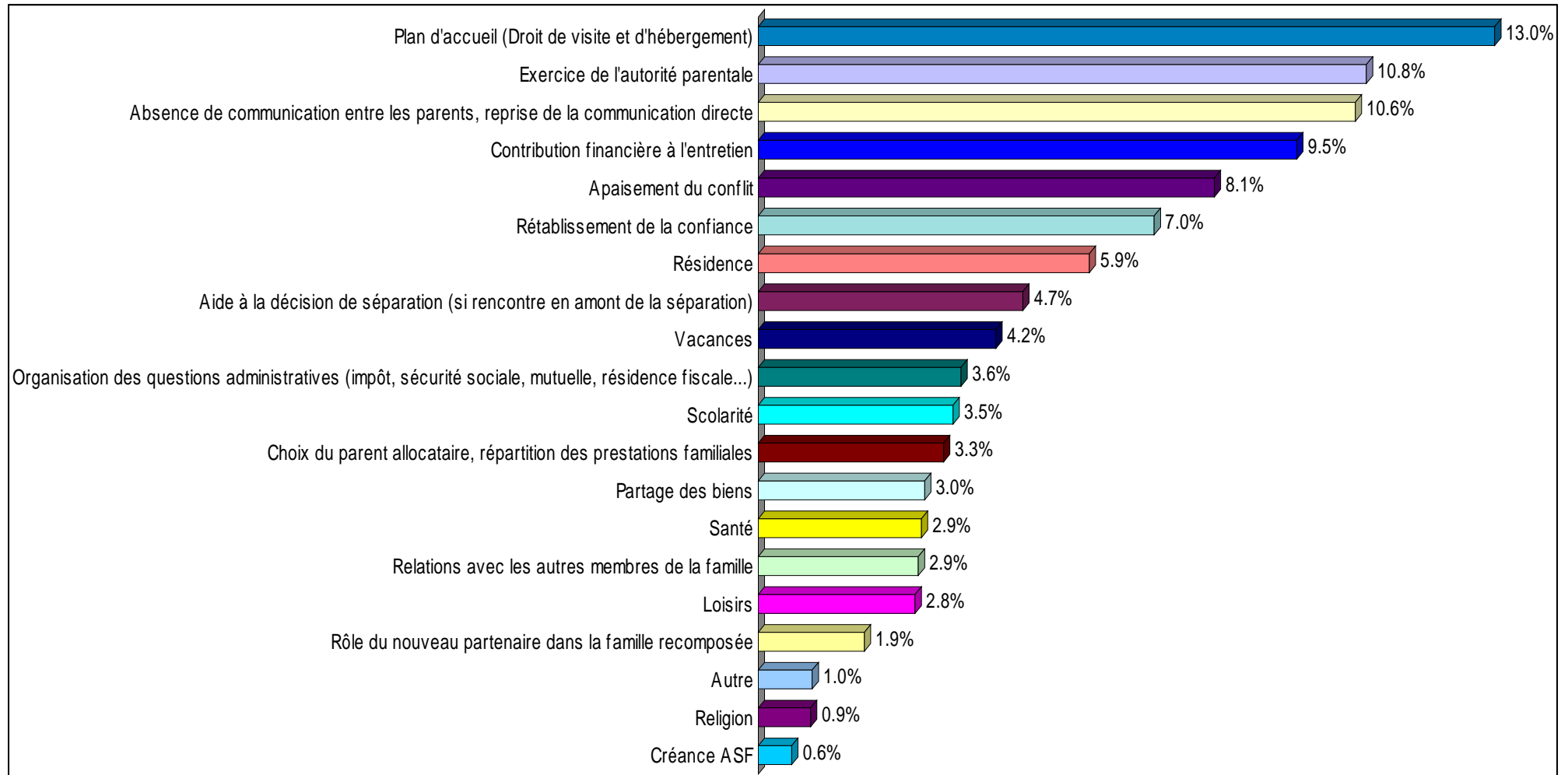
*Base : médiations abouties, n=544.*

**Graphique n ° 20 : Fréquence des thèmes que les parents souhaitent aborder en médiation (pour les personnes qui venues pour un entretien d'information ou une prémédiation)**



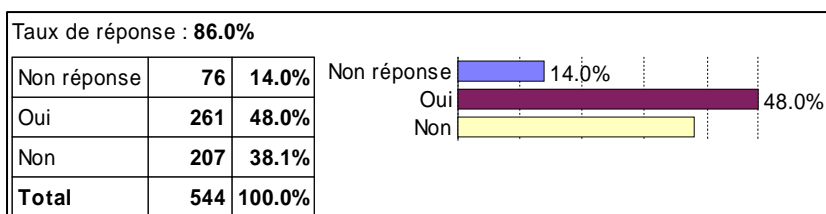
Base : entretiens d'informations, n=1071

Graphique n ° 21 : Fréquence des thèmes que les parents souhaitent aborder en médiation (pour les personnes qui ont achevé une médiation)



Base : médiations abouties, n=544

**Tableau n° 33 : Nombre moyen de médiations pour lesquelles ces thèmes ont été intégrés dans un contrat de médiation**



Base : médiations abouties, n=544

**PARTIE B : CARACTERISTIQUES ET CONTENUS DES PROCESSUS DE MEDIATION**

**Tableau n° 34 : Durée Moyenne des médiations réalisées, en mois**

Taux de réponse : **96.5%**  
 Moyenne = **4.05** Ecart-type = **5.00**  
 Min = **1.00** Max = **96.00**

1	<b>68</b>	<b>13.0%</b>
2	<b>140</b>	<b>26.7%</b>
3	<b>97</b>	<b>18.5%</b>
4	<b>56</b>	<b>10.7%</b>
5	<b>51</b>	<b>9.7%</b>
6	<b>47</b>	<b>9.0%</b>
7	<b>17</b>	<b>3.2%</b>
8	<b>16</b>	<b>3.0%</b>
9	<b>10</b>	<b>1.9%</b>
10	<b>3</b>	<b>0.6%</b>
11	<b>3</b>	<b>0.6%</b>
12	<b>10</b>	<b>1.9%</b>
13	<b>3</b>	<b>0.6%</b>
15	<b>1</b>	<b>0.2%</b>
18	<b>1</b>	<b>0.2%</b>
36	<b>1</b>	<b>0.2%</b>
96	<b>1</b>	<b>0.2%</b>
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>100.0%</b>

Base : médiations abouties, n=544

**Tableau n° 35 : Nombre moyen d'entretiens réalisés par médiation**

Taux de réponse : **96.5%**  
 Moyenne = **4.16** Ecart-type = **2.18**  
 Min = **0.00** Max = **12.00**

Moins de 2	<b>38</b>	<b>7.2%</b>
De 2 à 3	<b>194</b>	<b>37.0%</b>
De 4 à 5	<b>165</b>	<b>31.4%</b>
De 6 à 7	<b>81</b>	<b>15.4%</b>
De 8 à 9	<b>33</b>	<b>6.3%</b>
10 et plus	<b>14</b>	<b>2.7%</b>
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>100.0%</b>

Base : médiations abouties, n=544

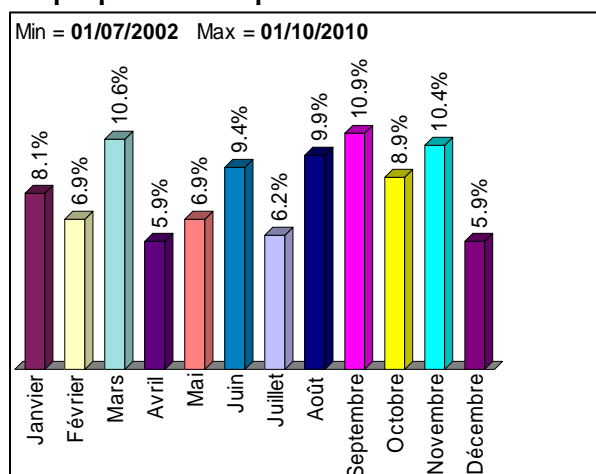
**Tableau n° 36 : Répartition des médiations au cours de l'année (date de début)**

Taux de réponse : **74.4%**  
 Min = **01/07/2002** Max = **01/10/2010**

Non réponse	<b>139</b>	<b>25.6%</b>
Janvier	<b>33</b>	<b>6.1%</b>
Février	<b>28</b>	<b>5.1%</b>
Mars	<b>43</b>	<b>7.9%</b>
Avril	<b>24</b>	<b>4.4%</b>
Mai	<b>28</b>	<b>5.1%</b>
Juin	<b>38</b>	<b>7.0%</b>
Juillet	<b>25</b>	<b>4.6%</b>
Août	<b>40</b>	<b>7.4%</b>
Septembre	<b>44</b>	<b>8.1%</b>
Octobre	<b>36</b>	<b>6.6%</b>
Novembre	<b>42</b>	<b>7.7%</b>
Décembre	<b>24</b>	<b>4.4%</b>
<b>Total</b>	<b>544</b>	<b>100.0%</b>

Base : médiations abouties, n=544

**Graphique n° 22 : Répartition des médiations au cours de l'année (date de début)**



Base : médiations abouties, n=544

**Tableau n° 37 : Nombre moyen d'entretiens réalisés par médiation**

Taux de réponse : **96.5%**  
 Moyenne = **4.16** Ecart-type = **2.18**  
 Min = **0.00** Max = **12.00**

Moins de 2	<b>38</b>	<b>7.2%</b>
De 2 à 3	<b>194</b>	<b>37.0%</b>
De 4 à 5	<b>165</b>	<b>31.4%</b>
De 6 à 7	<b>81</b>	<b>15.4%</b>
De 8 à 9	<b>33</b>	<b>6.3%</b>
10 et plus	<b>14</b>	<b>2.7%</b>
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>100.0%</b>

Base : médiations abouties, n=544

**Tableau n° 38 : Nombre moyen de médiations pendant lesquelles les enfants ont été reçus**

Taux de réponse : <b>98.0%</b>		
Non réponse	11	2.0%
Oui	60	11.0%
Non	473	86.9%
<b>Total</b>	<b>544</b>	<b>100.0%</b>

Base : médiations abouties, n=544

**Tableau n° 39 : Nombre moyen de médiations pendant lesquelles les conjoints (ou nouveaux partenaires, compagnons ...) formant la famille recomposée ont été reçus**

Taux de réponse : <b>80.3%</b>		
Non réponse	107	19.7%
Oui	9	1.7%
Non	428	78.7%
<b>Total</b>	<b>544</b>	<b>100.0%</b>

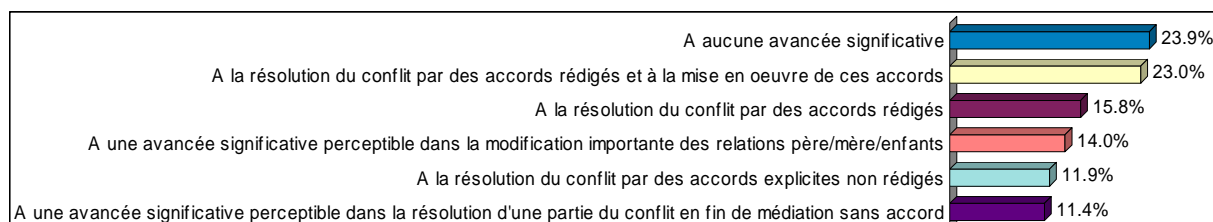
Base : médiations abouties, n=544

**Tableau n° 40 : Répartition des médiations en fonction du degré de résolution des conflits et de la réalisation ou non d'un accord**

La médiation a-t-elle abouti ? :		
A aucune avancée significative	130	23.9%
A la résolution du conflit par des accords rédigés et à la mise en oeuvre de ces accords	125	23.0%
A la résolution du conflit par des accords rédigés	86	15.8%
A une avancée significative perceptible dans la modification importante des relations père/mère/enfants	76	14.0%
A la résolution du conflit par des accords explicites non rédigés	65	11.9%
A une avancée significative perceptible dans la résolution d'une partie du conflit en fin de médiation sans accord	62	11.4%
<b>Total</b>	<b>544</b>	<b>100.0%</b>

Base : médiations abouties, n=544

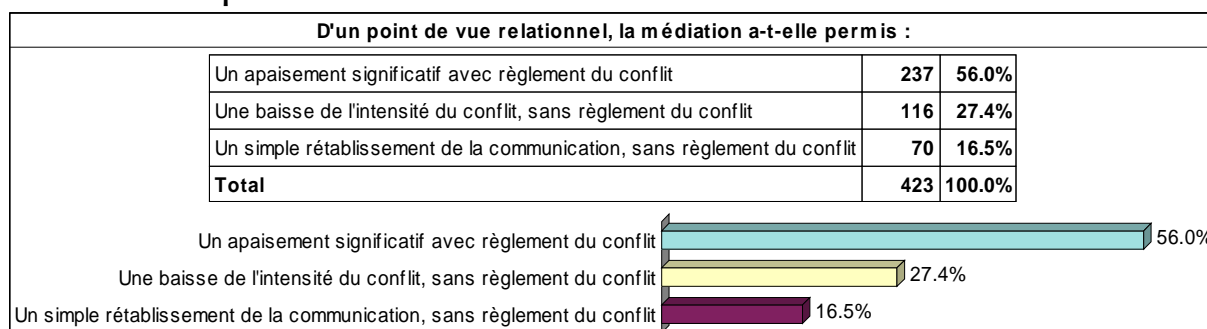
**Graphique n° 23 : Répartition des médiations en fonction du degré de résolution des conflits et de la réalisation ou non d'un accord**



Base : médiations abouties, n=544

## CONTENU DES ACCORDS DE MEDIATION

**Tableau n° 41 : Répartition des médiations réalisées en fonction des effets relationnels**



Base : médiations abouties, n=544

**Tableau n° 42 : Nombre moyen de médiations arrêtées avant d'être achevées**

Taux de réponse : 97.4%		
Non réponse	14	2.6%
Oui	226	41.5%
Non	304	55.9%
<b>Total</b>	<b>544</b>	<b>100.0%</b>

Base : médiations abouties, n=544

**Tableau n° 43 : Répartition moyenne de la responsabilité de l'arrêt de la médiation**

L'un des parents	117	54.4%
Les 2 parents	48	22.3%
Le médiateur	50	23.3%
<b>Total</b>	<b>215</b>	<b>100.0%</b>

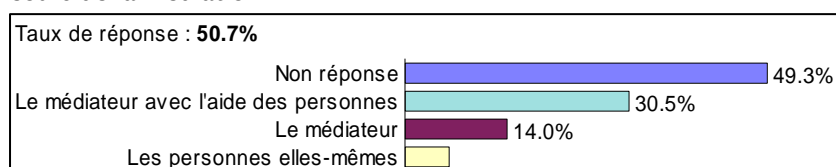
Base : médiations abouties, n=544

**Tableau n° 44 : Répartition des médiations en fonction du statut du rédacteur des accords formulés au cours de la médiation**

Taux de réponse : 50.7%		
Non réponse	268	49.3%
Le médiateur avec l'aide des personnes	166	30.5%
Le médiateur	76	14.0%
Les personnes elles-mêmes	34	6.3%
<b>Total</b>	<b>544</b>	<b>100.0%</b>

Base : médiations abouties, n=544

**Graphique n° 24 : Répartition des médiations en fonction du statut du rédacteur des accords formulés au cours de la médiation**



Base : médiations abouties, n=544



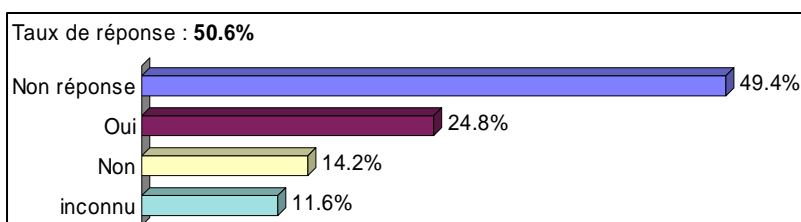
**Tableau n° 45 : Répartition moyenne des médiations en fonction de l'utilisation par le juge des accords comme fondement de sa décision**

Taux de réponse : 50.6%

Non réponse	269	49.4%
Oui	135	24.8%
Non	77	14.2%
inconnu	63	11.6%
<b>Total</b>	<b>544</b>	<b>100.0%</b>

Base : médiations abouties, n=544

**Graphique n° 25 : Répartition moyenne des médiations en fonction de l'utilisation par le juge des accords comme fondement de sa décision**



Base : médiations abouties, n=544

**Tableau n° 46 : Répartition moyenne des médiations en fonction de l'étendue des accords (pour les médiations achevées)**

Par rapport au contrat de médiation ou au diagnostic fait au départ, l'accord est-il :

Taux de réponse : 56.8%

Non réponse	235	43.2%
Global	211	38.8%
Partiel	98	18.0%
<b>Total</b>	<b>544</b>	<b>100.0%</b>

Base : médiations abouties, n=544

**Tableau n° 47 : Répartition moyenne des médiations en fonction de l'étendue des accords (pour les médiations achevées)**

Par rapport au contrat de médiation ou au diagnostic fait au départ, l'accord est-il :

Taux de réponse : 60.4%

Non réponse	135	39.6%
Global	151	44.3%
Partiel	55	16.1%
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>100.0%</b>

Base : médiations ayant fait l'objet d'un contrat de médiation, n=341

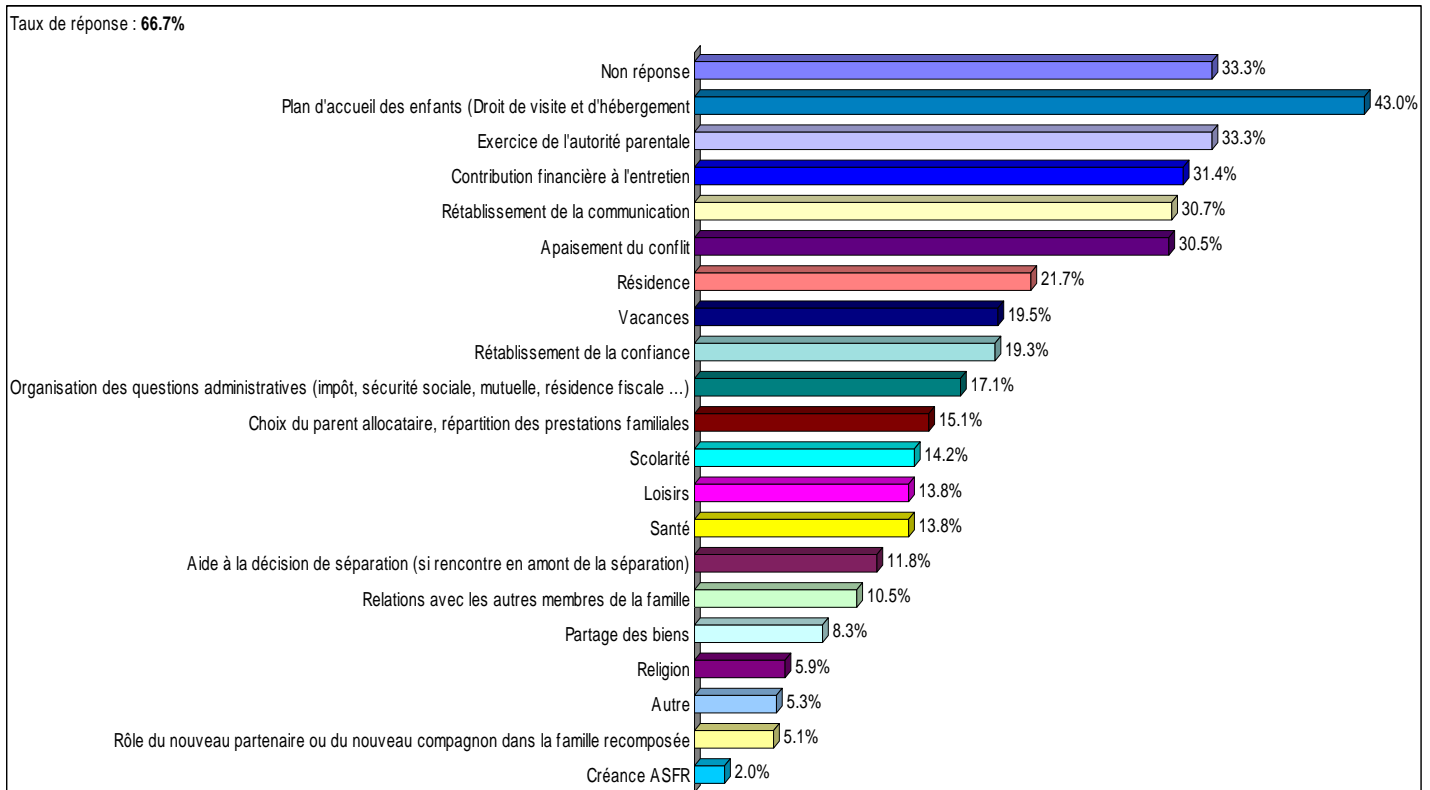
**Tableau n° 48 : Fréquence des thèmes sur lesquels les accords ont porté**

Taux de réponse : **66.7%**

Non réponse	181	33.3%
Plan d'accueil des enfants (Droit de visite et d'hébergement)	234	43.0%
Exercice de l'autorité parentale	181	33.3%
Contribution financière à l'entretien	171	31.4%
Rétablissement de la communication	167	30.7%
Apaisement du conflit	166	30.5%
Résidence	118	21.7%
Vacances	106	19.5%
Rétablissement de la confiance	105	19.3%
Organisation des questions administratives (impôt, sécurité sociale, mutuelle, résidence fiscale ...)	93	17.1%
Choix du parent allocataire, répartition des prestations familiales	82	15.1%
Scolarité	77	14.2%
Loisirs	75	13.8%
Santé	75	13.8%
Aide à la décision de séparation (si rencontre en amont de la séparation)	64	11.8%
Relations avec les autres membres de la famille	57	10.5%
Partage des biens	45	8.3%
Religion	32	5.9%
Autre	29	5.3%
Rôle du nouveau partenaire ou du nouveau compagnon dans la famille recomposée	28	5.1%
Créance ASFR	11	2.0%
<b>Total</b>	<b>544</b>	

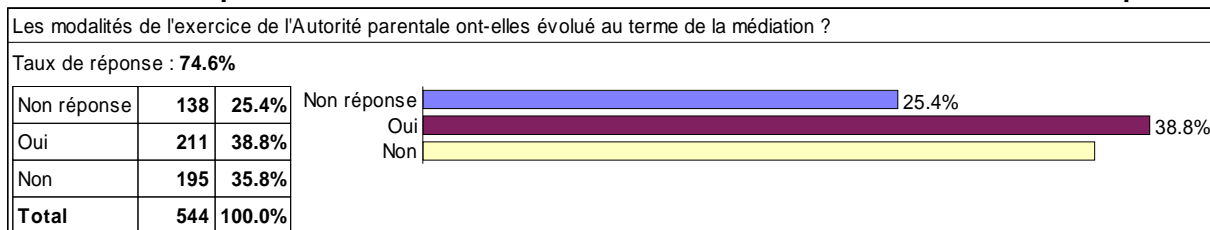
*Base : médiations abouties, n=544*

## Graphique n° 26 : Fréquence des thèmes sur lesquels les accords ont porté



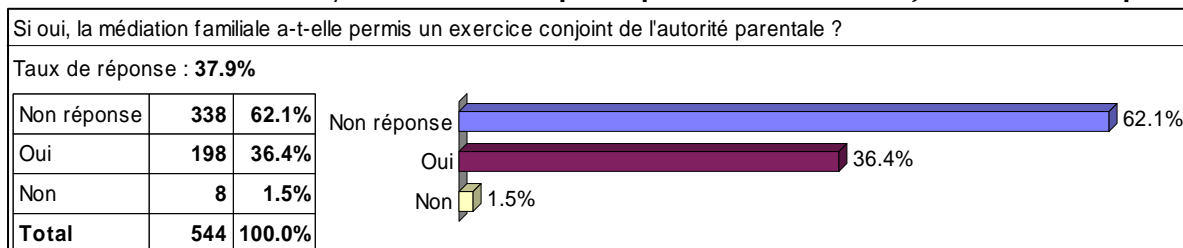
Base : médiations abouties, n=544

## Tableau n° 49 : Répartition des médiations en fonction de l'évolution de l'exercice de l'autorité parentale



Base : médiations abouties, n=544

## Tableau n° 50 : Nombre moyen de médiations qui ont permis un exercice conjoint de l'autorité parentale



Base : médiations abouties, n=544

**Tableau n° 51 : Répartition de l'autorité parentale dans le cas de médiations qui n'ont pas permis un exercice conjoint de cette autorité**

Si Non, par qui est exercée l'autorité parentale ?			
Taux de réponse : 1.3%			
Non réponse	537	98.7%	
La mère	4	0.7%	
Le père	3	0.6%	
<b>Total</b>	<b>544</b>	<b>100.0%</b>	

Base : médiations abouties, n=544

**Tableau n° 52 : Evolution du statut juridique des enfants durant la médiation**

Le statut juridique du (ou des) enfant(s) a-t-il évolué au cours de la médiation ? :			
Taux de réponse : 56.4%			
Non réponse	237	43.6%	
Non	296	54.4%	
Oui	11	2.0%	
<b>Total</b>	<b>544</b>	<b>100.0%</b>	

Base : médiations abouties, n=544

**Tableau n° 53 : Reconnaissance de l'enfant par le père**

La médiation familiale a-t-elle abouti à la reconnaissance de l'enfant par le père ?			
Taux de réponse : 1.5%			
Non réponse	536	98.5%	
Non	4	0.7%	
Oui	4	0.7%	
<b>Total</b>	<b>544</b>	<b>100.0%</b>	

Base : médiations abouties, n=544

**Tableau n° 54 : Changement de nom**

La médiation familiale a-t-elle abouti à un changement de nom de l'un des enfants ?			
Taux de réponse : 1.3%			
Non réponse	537	98.7%	
Non	5	0.9%	
Oui	2	0.4%	
<b>Total</b>	<b>544</b>	<b>100.0%</b>	

Base : médiations abouties, n=544

**Tableau n° 55 : Déni de paternité**

La médiation familiale a-t-elle abouti à un déni de paternité ?			
Taux de réponse : 0.9%			
Non réponse	539	99.1%	
Non	5	0.9%	
Oui	0	0.0%	
<b>Total</b>	<b>544</b>	<b>100.0%</b>	

Base : médiations abouties, n=544

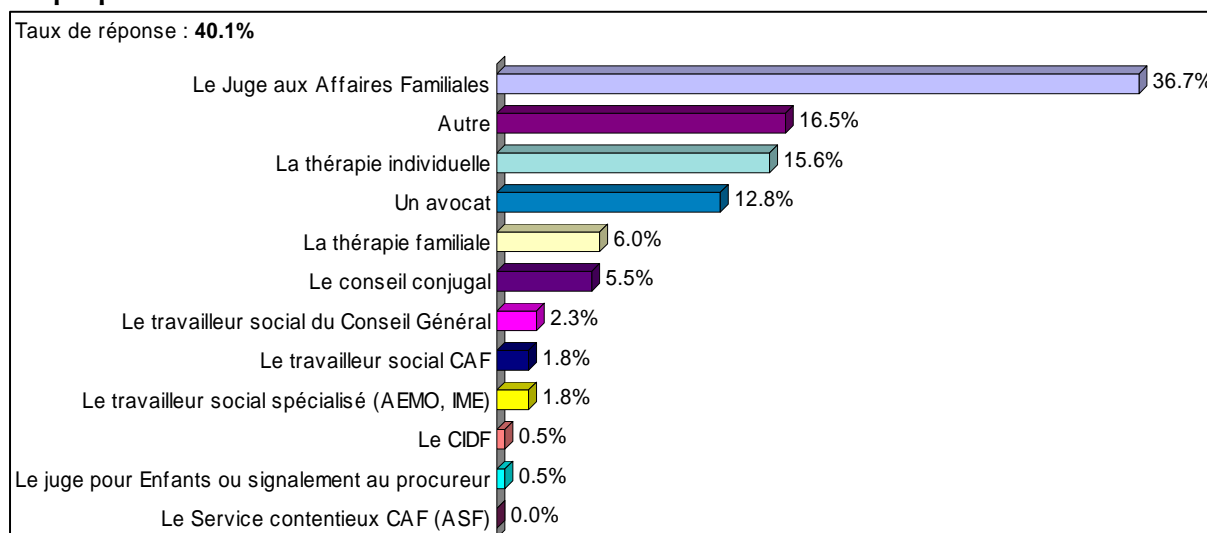
**Tableau n° 56 : Réorientation éventuelle vers un autre service à l'issue de la médiation**

Taux de réponse : 40.1%

Le Juge aux Affaires Familiales	80	36.7%
Autre	36	16.5%
La thérapie individuelle	34	15.6%
Un avocat	28	12.8%
La thérapie familiale	13	6.0%
Le conseil conjugal	12	5.5%
Le travailleur social du Conseil Général	5	2.3%
Le travailleur social CAF	4	1.8%
Le travailleur social spécialisé (AEMO, IME)	4	1.8%
Le CIDF	1	0.5%
Le juge pour Enfants ou signalement au procureur	1	0.5%
Le Service contentieux CAF (ASF)	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100.0%</b>

Base : médiations abouties, n=544

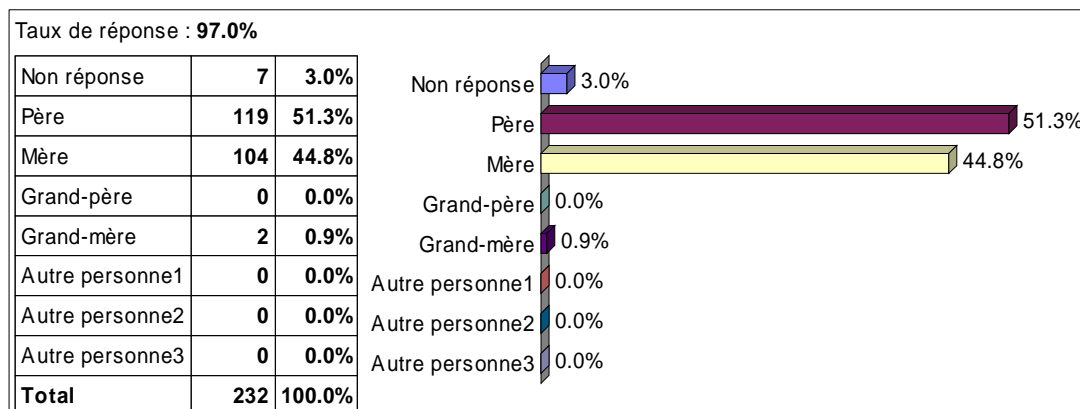
**Graphique n° 27 : Réorientation éventuelle vers un autre service à l'issue de la médiation**



Base : médiations abouties, n=544

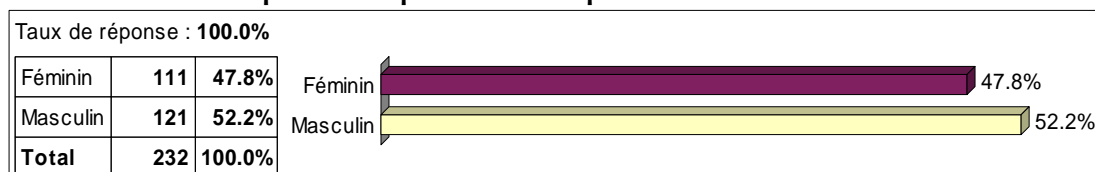
## PARTIE C : ANALYSE DE LA SATISFACTION DES BENEFICIAIRES

**Tableau n° 57 : description des répondants à l'enquête de satisfaction en fonction du statut au sein de la famille.**



Base : Enquête de satisfaction, n=232.

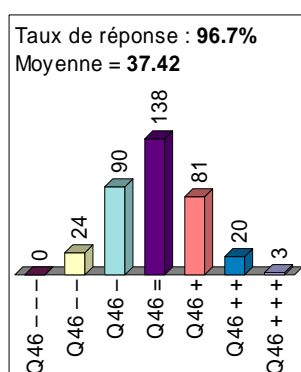
**Tableau n° 58 : description des répondants à l'enquête de satisfaction en fonction du sexe**



Base : Enquête de satisfaction, n=232.

Répartition des répondants à l'enquête en fonction de l'âge :

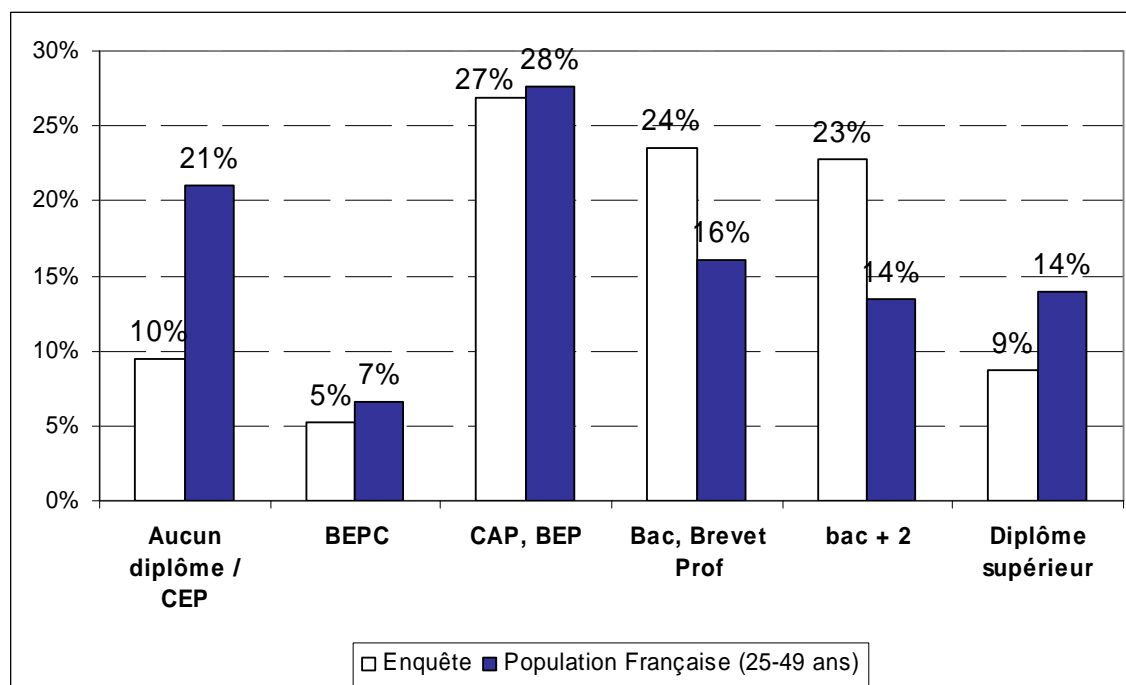
Taux de réponse : **96.7%**  
Moyenne = **37.42**



Niveau de formation des répondants à l'enquête, graphique :

Aucun Diplôme	27	7.3%
Certificat d'Etudes Primaires	8	2.2%
BEPC, Brevet élémentaire, Brevet des Collèges	19	5.2%
CAP	54	14.7%
BEP	45	12.2%
Baccalauréat Général (Philo, Sciences ex, Math Elem, A, B, C, D, D, E, L, S, ES...)	25	6.8%
Baccalauréat technologique (F, Gn H, STI ...) ou professionnel	34	9.2%
Brevet Professionnel ou de technicien, autre brevet (BEA, BEC, BEL...), capacité en droit	24	6.5%
Diplôme Universitaire de 1er cycle, BTS, DUT, diplôme des professions sociale ou de la santé	84	22.8%
Diplôme universitaire de 1er ou de 2ème cycle(y compris pharmacie, médecine ou dentaire), diplôme d'ingénieur, grande école...	32	8.7%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>95.7%</b>

Graphique n° 28 : Profil socio-culturel des répondants de l'enquête de satisfaction (en fonction du diplôme)



Base : répondants à l'enquête de satisfaction, n=368

## I - Accès au service

### Avez-vous eu facilement connaissance de l'existence du service de médiation familiale ?

Taux de réponse : 97.0%

Oui	276	75.0%
Non	81	22.0%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>97.0%</b>

### Avez-vous eu facilement les coordonnées de ce service de médiation familiale ?

Taux de réponse : 97.0%

Oui	317	86.1%
Non	40	10.9%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>97.0%</b>

### L'information à propos du service de médiation est-elle suffisante ?

Taux de réponse : 95.7%

Oui	273	74.2%
Non	79	21.5%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>95.7%</b>

### Avez-vous été satisfait(e) de l'accueil téléphonique ?

Taux de réponse : 91.3%

Oui	327	88.9%
Non	9	2.4%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>91.3%</b>

### Les conditions d'accueil vous ont-elles satisfait ?

Taux de réponse : 97.6%

Oui	356	96.7%
Non	3	0.8%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>97.6%</b>



## II - Déroulement de la médiation

### Le rythme des séances vous a-t-il paru adapté ?

Taux de réponse : **84.8%**

Oui	279	75.8%
Non	33	9.0%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>84.8%</b>

### Si non, les séances vous ont-elles paru :

Taux de réponse : **7.1%**

Trop rapprochées	2	0.5%
Trop éloignées	24	6.5%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>7.1%</b>

### La durée de chaque entretien vous a-t-elle paru :

Taux de réponse : **84.8%**

Satisfaisante	288	78.3%
trop courte	12	3.3%
trop longue	12	3.3%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>84.8%</b>

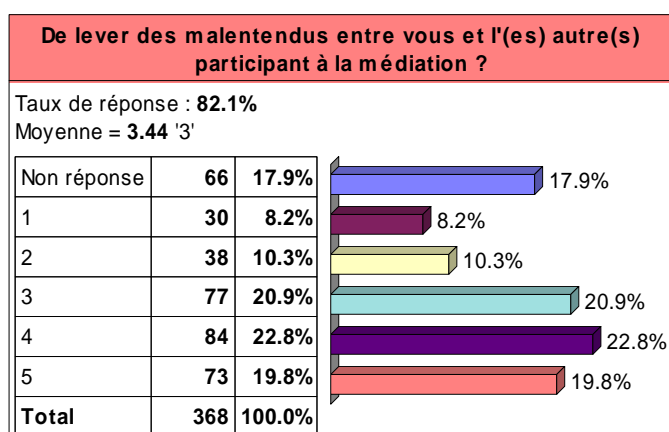
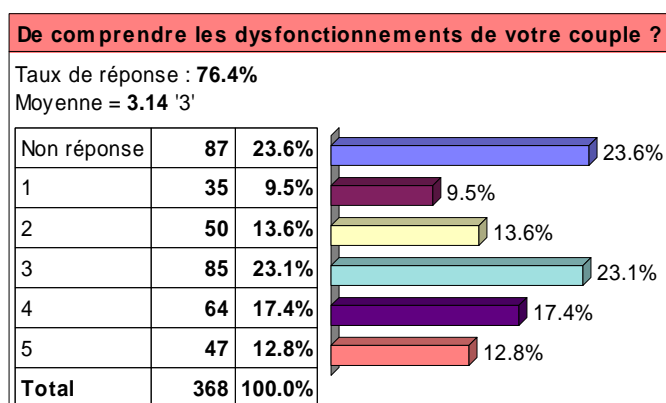
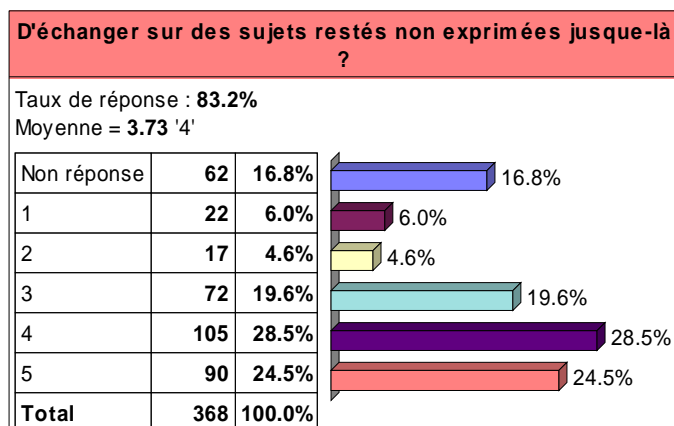
### Le nombre de séances vous a-t-il paru ?

Taux de réponse : **81.5%**

Suffisant	259	70.4%
insuffisant	36	9.8%
Excessif	5	1.4%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>81.5%</b>

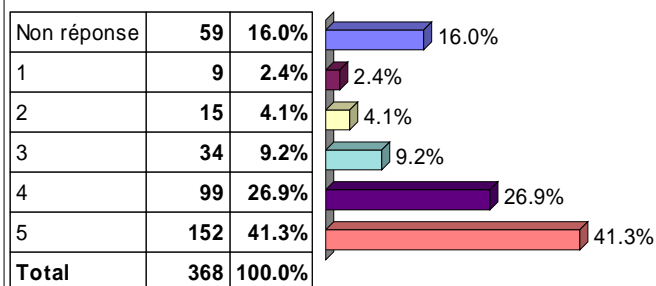
### III - Appréciation générale de la médiation

Question : Dans quelle mesure la médiation vous a-t-elle permis ...



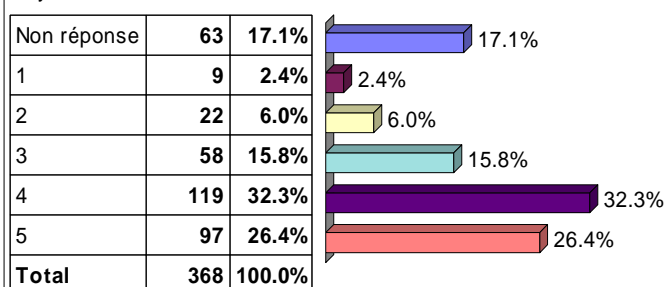
### De dire ce qui est important pour vous ?

Taux de réponse : **84.0%**  
Moyenne = **4.20** '4'



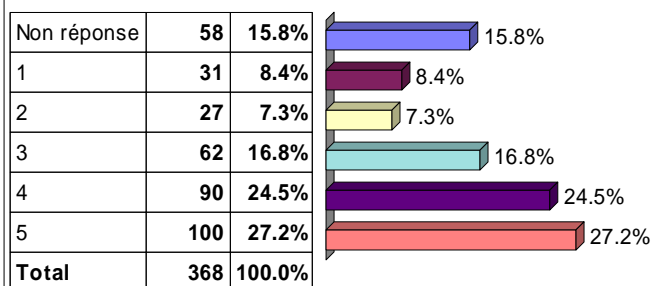
### De comprendre ce qui est important pour vous et l'(es) autre(s) participant à la médiation ?

Taux de réponse : **82.9%**  
Moyenne = **3.90** '4'



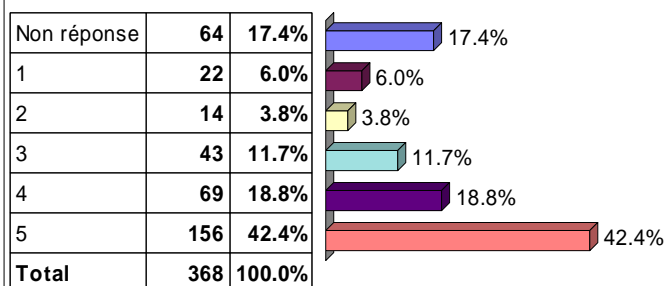
### De favoriser la communication entre vous ?

Taux de réponse : **84.2%**  
Moyenne = **3.65** '4'



### De clarifier les besoins de vos enfants :

Taux de réponse : **82.6%**  
Moyenne = **4.06** '4'



**Tableau n° 59 : Récapitulatif des tableaux X à Y**

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
D'échanger sur des sujets restés non exprimées jus...	3.73	1.15	306
De comprendre les dysfonctionnements de votre coup...	3.14	1.25	281
De lever des malentendus entre vous et l'(es) autr...	3.44	1.26	302
De dire ce qui est important pour vous ?	4.20	1.01	309
De comprendre ce qui est important pour vous et l'...	3.90	1.03	305
De favoriser la communication entre vous ?	3.65	1.29	310
De clarifier les besoins de vos enfants :	4.06	1.22	304
<b>Total</b>	<b>3.74</b>	<b>1.22</b>	

**Tableau n° 60 : Récapitulatif des tableaux X à Y en fonction du sexe :**

		Féminin	Masculin	Total
D'échanger sur des sujets restés non exprimées jus...	Moyenne	3.75	3.71	3.73
	Ecart-type	1.18	1.12	1.15
	Effectif	161	145	306
De comprendre les dysfonctionnements de votre coup...	Moyenne	3.29	2.98	3.14
	Ecart-type	1.23	1.25	1.25
	Effectif	143	138	281
De lever des malentendus entre vous et l'(es) autr...	Moyenne	3.48	3.39	3.44
	Ecart-type	1.26	1.25	1.26
	Effectif	157	145	302
De dire ce qui est important pour vous ?	Moyenne	4.20	4.19	4.20
	Ecart-type	1.04	0.98	1.01
	Effectif	159	150	309
De comprendre ce qui est important pour vous et l'...	Moyenne	3.95	3.84	3.90
	Ecart-type	1.03	1.02	1.03
	Effectif	157	148	305
De favoriser la communication entre vous ?	Moyenne	3.64	3.66	3.65
	Ecart-type	1.34	1.22	1.29
	Effectif	161	149	310
De clarifier les besoins de vos enfants :	Moyenne	4.08	4.05	4.06
	Ecart-type	1.27	1.17	1.22
	Effectif	159	145	304

Sexe : / D'échanger sur des sujets restés non exprimées jus... p = **75.0%** ; F = **0.10 (NS)**

Sexe : / De comprendre les dysfonctionnements de votre coup... p = **3.6%** ; F = **4.33 (S)**

Sexe : / De lever des malentendus entre vous et l'(es) autr... p = **50.8%** ; F = **0.46 (NS)**

Sexe : / De dire ce qui est important pour vous ? p = **90.2%** ; F = **<0.01 (NS)**

Sexe : / De comprendre ce qui est important pour vous et l'... p = **34.8%** ; F = **0.89 (NS)**

Sexe : / De favoriser la communication entre vous ? p = **87.0%** ; F = **0.02 (NS)**

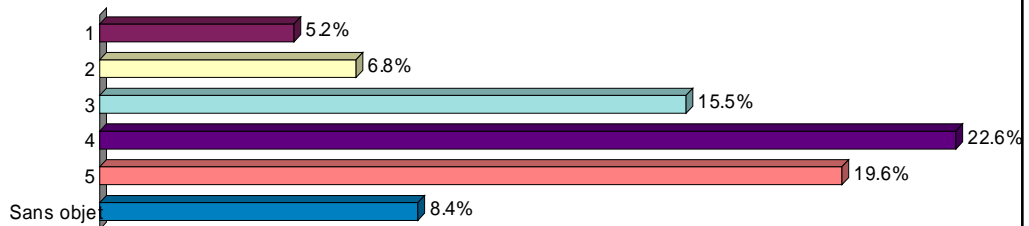
Sexe : / De clarifier les besoins de vos enfants : p = **82.6%** ; F = **0.04 (NS)**

## IV - Vos enfants et la médiation

### Pour les parents séparés : La médiation vous a-t-elle permis de séparer les difficultés de votre couple, de vos difficultés à rester parents après la séparation ?

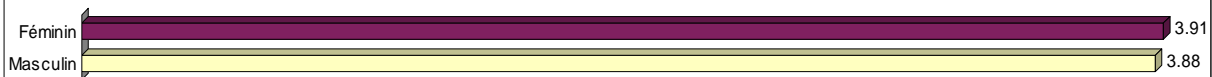
Taux de réponse **78.0%**  
Moyenne = **3.90** /4'

1	19	5.2%
2	25	6.8%
3	57	15.5%
4	83	22.6%
5	72	19.6%
Sans objet	31	8.4%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>78.0%</b>



	Pour les parents séparés : La médiation vous a-t-e...			
	Moyenne	Ecart-type	Part	Effectif
Féminin	3.91	1.35	49.6%	142
Masculin	3.88	1.36	50.4%	145

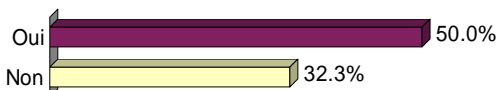
$p = 84.7%$  ;  $F = 0.03$  (NS)



### Avez-vous parlé de la médiation à vos enfants ?

Taux de réponse : **82.3%**

Oui	184	50.0%
Non	119	32.3%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>82.3%</b>



### Ont-ils été associés aux entretiens de médiation ?

Taux de réponse : **80.7%**

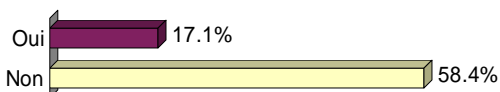
Oui	31	8.4%
Non	266	72.3%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>80.7%</b>



### Auriez-vous souhaité qu'ils le soient ?

Taux de réponse : **75.5%**

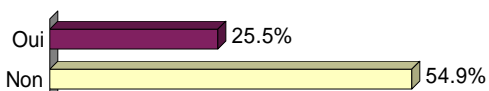
Oui	63	17.1%
Non	215	58.4%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>75.5%</b>



### Votre relation avec vos enfants était-elle difficile du fait de la séparation ?

Taux de réponse : **80.4%**

Oui	94	25.5%
Non	202	54.9%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>80.4%</b>



## V - Votre avis sur les résultats de la médiation

Tableau n° 61 : appréciation des effets de la médiation

Selon vous, la médiation a-t-elle permis :		
Taux de réponse <b>80.7%</b>		
Une baisse de l'intensité du conflit, sans règlement du conflit	38	10.3%
Un rétablissement de la communication, sans règlement du conflit	34	9.2%
Un apaisement significatif avec règlement du conflit	136	37.0%
Un apaisement significatif sans règlement du conflit	37	10.1%
N'a pas permis d'amélioration de la communication ou de régler le conflit	52	14.1%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>80.7%</b>

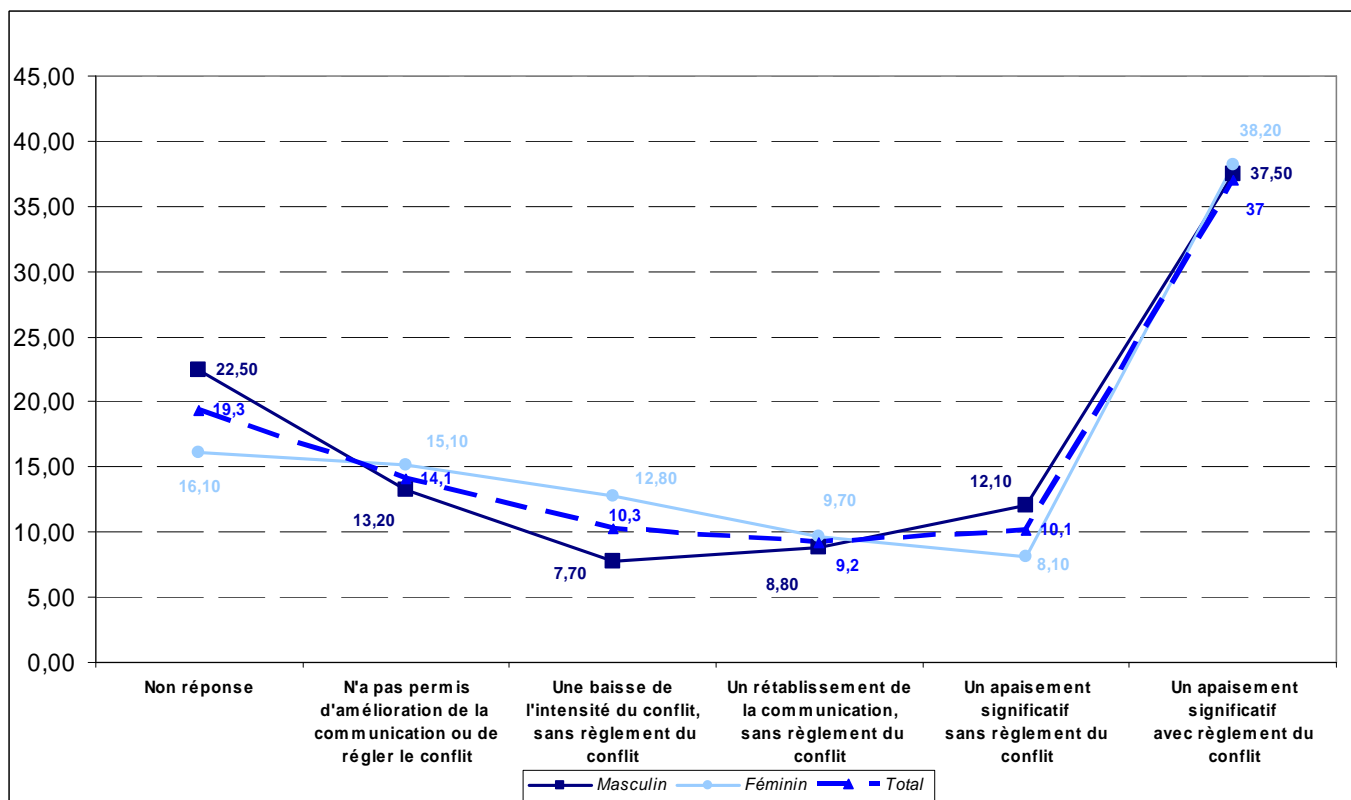
Tableau n° 62 : appréciation des effets de la médiation en fonction du sexe.

	Masculin		Féminin		Total	
	N	%	N	%	N	%
Non réponse	41	22.5%	30	16.1%	71	19.3%
Une baisse de l'intensité du conflit, sans règlement du conflit	14	7.7%	24	12.9%	38	10.3%
Un rétablissement de la communication, sans règlement du conflit	16	8.8%	18	9.7%	34	9.2%
Un apaisement significatif sans règlement du conflit	22	12.1%	15	8.1%	37	10.1%
Un apaisement significatif avec règlement du conflit	65	35.7%	71	38.2%	136	37.0%
N'a pas permis d'amélioration de la communication ou de régler le conflit	24	13.2%	28	15.1%	52	14.1%
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100.0%</b>	<b>186</b>	<b>100.0%</b>	<b>368</b>	<b>100.0%</b>

p = 27.7% ; chi2 = 6.31 ; ddl = 5 (NS)

Base : enquête de satisfaction, n=182

Graphique n° 29 : appréciation des effets de la médiation en fonction du sexe



**Selon vous, la totalité des points à négocier ont-ils été abordés ?**

Taux de réponse : 82.3%

Oui	239	64.9%	
Non	64	17.4%	
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>82.3%</b>	

**Appréciation de l'étendue des points abordés en fonction du sexe**

	Oui		Non	
	N	%	N	%
Féminin	124	79.0%	33	21.0%
Masculin	115	78.8%	31	21.2%



$p = 96.4\%$  ;  $\chi^2 = <0.01$  ; ddl = 1 (NS)

**Etes-vous parvenus à des accords ?**

Taux de réponse : 83.2%

Sur tous les points abordés	175	47.6%	
Sur quelques points	100	27.2%	
Sur aucun des points	31	8.4%	
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>83.2%</b>	

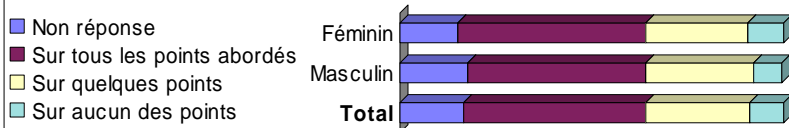
**Appréciation nombre de points abordés en fonction du sexe**

	Non réponse		Sur tous les points abordés		Sur quelques points		Sur aucun des points	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Féminin	29	15.6%	91	48.9%	49	26.3%	17	9.1%
Masculin	33	18.1%	84	46.2%	51	28.0%	14	7.7%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>16.8%</b>	<b>175</b>	<b>47.6%</b>	<b>100</b>	<b>27.2%</b>	<b>31</b>	<b>8.4%</b>

$p = 84.3\%$  ;  $\chi^2 = 0.83$  ; ddl = 3 (NS)

**Appréciation nombre de points abordés en fonction du sexe**

$p = 84.3\%$  ;  $\chi^2 = 0.83$  ; ddl = 3 (NS)



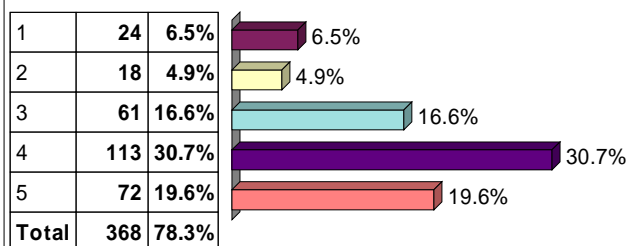
**Si vous avez coché "Sur aucun des points", indiquez pour quelles raisons vous n'êtes pas parvenus à un accord ?**

Taux de réponse : 0.0%

### Etes-vous satisfait(e) de ces accords ?

Taux de réponse : 78.3%

Moyenne = 3.66 '4'



### Degré de satisfaction par rapport aux accords en fonction du sexe

	Etes-vous satisfait(e) de ces accords ?	
	Moyenne	Ecart-type
Féminin	3.66	1.15
Masculin	3.66	1.19
<b>Total</b>	<b>3.66</b>	<b>1.16</b>

p = 93.6% ; F = <0.01 (NS)

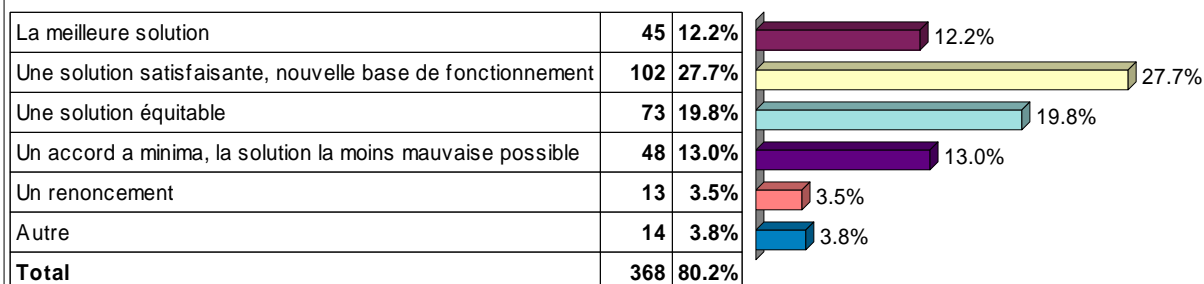
### Degré de satisfaction par rapport aux accords en fonction du sexe -- détail par notes

	Non réponse		1		2		3		4		5		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Féminin	38	10.3%	10	2.7%	13	3.5%	31	8.4%	57	15.5%	37	10.1%	186	50.5%
Masculin	42	11.4%	14	3.8%	5	1.4%	30	8.2%	56	15.2%	35	9.5%	182	49.5%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>21.7%</b>	<b>24</b>	<b>6.5%</b>	<b>18</b>	<b>4.9%</b>	<b>61</b>	<b>16.6%</b>	<b>113</b>	<b>30.7%</b>	<b>72</b>	<b>19.6%</b>	<b>368</b>	<b>100.0%</b>

p = 48.5% ; chi2 = 4.46 ; ddl = 5 (NS)

### Pour vous, ces accords sont plutôt :

Taux de réponse : 80.2%



### Qualification des accords en fonction du sexe

	Féminin		Masculin		Total	
	N	%	N	%	N	%
Non réponse	36	19.4%	37	20.3%	73	19.8%
La meilleure solution	21	11.3%	24	13.2%	45	12.2%
Une solution satisfaisante, nouvelle base de fonctionnement	57	30.6%	45	24.7%	102	27.7%
Une solution équitable	29	15.6%	44	24.2%	73	19.8%
Un accord a minima, la solution la moins mauvaise possible	27	14.5%	21	11.5%	48	13.0%
Un renoncement	8	4.3%	5	2.7%	13	3.5%
Autre	8	4.3%	6	3.3%	14	3.8%
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>100.0%</b>	<b>182</b>	<b>100.0%</b>	<b>368</b>	<b>100.0%</b>

p = 38.1% ; chi2 = 6.39 ; ddl = 6 (NS)

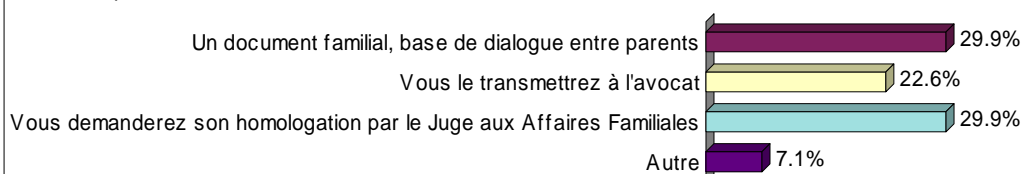


### Appréciation de la répartition des responsabilités

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Le partage des biens :	4.60	1.61	227
Le rôle du ou des nouveaux compagnons, partenaire ...	4.50	1.80	215
Leur scolarité :	4.37	1.30	254
Les questions administratives (Foyer fiscal, sécur...	4.35	1.42	242
Les questions liées à la santé de vos enfants :	4.31	1.31	248
Les modalités de paiement de la contribution finan...	4.28	1.41	248
Les loisirs des enfants :	4.24	1.39	256
Les vacances des enfants :	4.23	1.31	256
Vos relations avec les autres membres de la famil...	4.16	1.65	238
L'organisation de la résidence des enfants avec ch...	4.15	1.31	262
L'organisation du plan d'accueil des enfants (droi...	4.14	1.36	262
Le montant de la contribution financière à l'éduca...	4.01	1.45	259
<b>Total</b>	<b>4.27</b>	<b>1.45</b>	

### Si vous avez signé un projet d'entente, quelle utilisation en avez vous fait ou en ferez-vous ? (plusieurs réponses possibles)

Taux de réponse : **67.9%**



### Si vous avez signé un projet d'entente, quelle utilisation en avez vous fait ou en ferez-vous ? (plusieurs réponses possibles)

Taux de réponse : **67.9%**

Un document familial, base de dialogue entre parents	110	29.9%
Vous le transmettez à l'avocat	83	22.6%
Vous demanderez son homologation par le Juge aux Affaires Familiales	110	29.9%
Autre	26	7.1%
<b>Total</b>	<b>368</b>	

**Appréciation de la répartition des responsabilités en fonction du sexe**

		Féminin	Masculin	Total
L'organisation de la résidence des enfants avec ch...	Moyenne	4.27	4.02	4.15
	Ecart-type	1.25	1.35	1.31
	Effectif	134	128	262
L'organisation du plan d'accueil des enfants (droi...	Moyenne	4.20	4.09	4.14
	Ecart-type	1.32	1.40	1.36
	Effectif	133	129	262
Le montant de la contribution financière à l'éduca...	Moyenne	3.89	4.13	4.01
	Ecart-type	1.44	1.46	1.45
	Effectif	132	127	259
Le partage des biens :	Moyenne	4.67	4.54	4.60
	Ecart-type	1.63	1.59	1.61
	Effectif	117	110	227
Leur scolarité :	Moyenne	4.35	4.38	4.37
	Ecart-type	1.28	1.33	1.30
	Effectif	130	124	254
Les loisirs des enfants :	Moyenne	4.23	4.26	4.24
	Ecart-type	1.36	1.42	1.39
	Effectif	128	128	256
Les vacances des enfants :	Moyenne	4.26	4.21	4.23
	Ecart-type	1.28	1.35	1.31
	Effectif	129	127	256
Vos relations avec les autres membres de la famill...	Moyenne	4.17	4.15	4.16
	Ecart-type	1.58	1.73	1.65
	Effectif	121	117	238
Le rôle du ou des nouveaux compagnons , partenaire	Moyenne	4.59	4.42	4.50
	Ecart-type	1.79	1.81	1.80
	Effectif	109	106	215
Les questions liées à la santé de vos enfants :	Moyenne	4.38	4.24	4.31
	Ecart-type	1.27	1.35	1.31
	Effectif	125	123	248
Les modalités de paiement de la contribution finan...	Moyenne	4.15	4.42	4.28
	Ecart-type	1.46	1.34	1.41
	Effectif	126	122	248
Les questions administratives (Foyer fiscal, sécur...	Moyenne	4.50	4.20	4.35
	Ecart-type	1.35	1.48	1.42
	Effectif	121	121	242

## ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRES

---

Questionnaire Enquête Médiation CNAF - Juin 2004

### Enquête sur les bénéficiaires des services de médiation familiale des CAF

#### FICHE DE SUIVI DE LA FAMILLE

1. Code de CAF

|\_|\_|\_|\_|

Le code a 3 caractères.

La réponse est obligatoire.

2. Lettre clé du médiateur ou de la médiatrice

|\_|

Cette lettre clé est unique par médiateur

3. N° Ordre dans la CAF

|\_|\_|\_|\_|

Sur 3 Caractères maxi

#### Partie A : Entretien d'information ou de prémédiation

##### A1 Les participants à la médiation en fonction de leurs liens familiaux

4. Quels sont les participants à la médiation ?

|\_| 1. Père

|\_| 2. Mère

|\_| 3. Grand-père

|\_| 4. Grand-mère

|\_| 5. Autre personne N°1

|\_| 6. Autre personne N°2

|\_| 7. Autre personne N°3

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

Information sur les participants à la médiation ou à un entretien d'information :

5. Age du père

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

6. Situation du père au regard de l'emploi :

|\_| 1. Ouvrier(ière)

|\_| 2. Employé(e)

|\_| 3. Cadre

|\_| 4. Commerçant(e) - artisan

|\_| 5. Agriculteur(trice)

|\_| 6. Profession libérale

|\_| 7. Professionnel(e) de la santé, du social ou de l'enseignement

|\_| 8. Au foyer

|\_| 9. Demandeur(se) d'emploi

|\_| 10. Retraité(e)

|\_| 11. Bénéficiaire de minima sociaux

|\_| 12. Etudiant(e), en formation

|\_| 13. Inconnu

7. Commentaires éventuels :

8. Age de la mère

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

9. Situation de la mère au regard de l'emploi :

- 1. Ouvrier(ière)
- 2. Employé(e)
- 3. Cadre
- 4. Commerçant(e) - artisan
- 5. Agriculteur(trice)
- 6. Profession libérale
- 7. Professionnel(e) de la santé, du social ou de l'enseignement
- 8. Au foyer
- 9. Demandeur(se) d'emploi
- 10. Retraité(e)
- 11. Bénéficiaire de minima sociaux
- 12. Etudiant(e), en formation
- 13. Inconnu

10. Commentaires éventuels :

11. Revenu mensuel du père en Euros :

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

sans les centimes

12. Revenu mensuel de la mère en Euros :

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

sans les centimes

13. Commune de domicile du père :

- 1. Commune(s) d'implantation du service de médiation
- 2. Agglomération du service de médiation
- 3. Département
- 4. Hors département

14. Commune de domicile de la mère :

- 1. Commune(s) d'implantation du service de médiation
- 2. Agglomération du service de médiation
- 3. Département
- 4. Hors département

15. Age du grand-père

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

*Indications à noter si participation à la médiation*

16. Situation du grand-père au regard de l'emploi :

- 1. Ouvrier(ière)
- 2. Employé(e)
- 3. Cadre
- 4. Commerçant(e) - artisan
- 5. Agriculteur(trice)
- 6. Profession libérale
- 7. Professionnel(e) de la santé, du social ou de l'enseignement
- 8. Au foyer
- 9. Demandeur(se) d'emploi
- 10. Retraité(e)
- 11. Bénéficiaire de minima sociaux
- 12. Etudiant(e), en formation
- 13. Inconnu

*La question n'est pertinente que si participants = "Grand-mère"*

17. Age de la grand-mère

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

*Indications à noter si participation à la médiation*

18. Situation de la grand-mère au regard de l'emploi :

- 1. Ouvrier(ière)
- 2. Employé(e)
- 3. Cadre
- 4. Commerçant(e) - artisan
- 5. Agriculteur(trice)
- 6. Profession libérale
- 7. Professionnel(e) de la santé, du social ou de l'enseignement
- 8. Au foyer
- 9. Demandeur(se) d'emploi
- 10. Retraité(e)
- 11. Bénéficiaire de minima sociaux
- 12. Etudiant(e), en formation
- 13. Inconnu

*Merci de ne cocher qu'une seule case correspondant au statut principal de la personne, et de noter les informations supplémentaires (prestations ou minima sociaux perçus ...) dont vous avez besoin dans le cadre suivant.*

19. Combien d'autres personnes participent à la médiation :

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

*La question n'est pertinente que si participants = "Autre personne N°1" ou participants = "Autre personne N°2" ou participants = "Autre personne N°3"*

20. Quel est le statut de la première des autres personnes ?

La question n'est pertinente que si 1 <= Autres\_pers

21. Quel est son age ?

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

*La question n'est pertinente que si 1 <= Autres\_pers*

22. Quelle est sa situation au regard de l'emploi :

- 1. Ouvrier(ière)
- 2. Employé(e)
- 3. Cadre
- 4. Commerçant(e) - artisan
- 5. Agriculteur(trice)
- 6. Profession libérale
- 7. Professionnel(e) de la santé, du social ou de l'enseignement
- 8. Au foyer
- 9. Demandeur(se) d'emploi
- 10. Retraité(e)
- 11. Bénéficiaire de minima sociaux
- 12. Etudiant(e), en formation
- 13. Inconnu

*La question n'est pertinente que si 1 <= Autres\_pers*

23. Quel est le statut de la deuxième des autres personnes ?

*La question n'est pertinente que si 2 <= Autres\_pers < 3*

24. Quel est son age ?

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

*La question n'est pertinente que si 2 <= Autres\_pers < 3*

25. Quelle est sa situation au regard de l'emploi :

- 1. Ouvrier(ière)
- 2. Employé(e)
- 3. Cadre
- 4. Commerçant(e) - artisan
- 5. Agriculteur(trice)
- 6. Profession libérale
- 7. Professionnel(e) de la santé, du social ou de l'enseignement
- 8. Au foyer
- 9. Demandeur(se) d'emploi
- 10. Retraité(e)
- 11. Bénéficiaire de minima sociaux
- 12. Etudiant(e), en formation
- 13. Inconnu

*La question n'est pertinente que si 2 <= Autres\_pers*

26. Quel est le statut de la troisième des autres personnes ?

*La question n'est pertinente que si 3 <= Autres\_pers*

27. Quel est son âge ?

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

*La question n'est pertinente que si 3 <= Autres\_pers*

28. Quelle est sa situation au regard de l'emploi :

- 1. Ouvrier(ière)
- 2. Employé(e)
- 3. Cadre
- 4. Commerçant(e) - artisan
- 5. Agriculteur(trice)
- 6. Profession libérale
- 7. Professionnel(e) de la santé, du social ou de l'enseignement
- 8. Au foyer
- 9. Demandeur(se) d'emploi
- 10. Retraité(e)
- 11. Bénéficiaire de minima sociaux
- 12. Etudiant(e), en formation
- 13. Inconnu

*La question n'est pertinente que si participants = "Grand-père" ou participants = "Grand-mère" ou participants = "Autre personne N°1" ou participants = "Autre personne N°2" ou participants = "Autre personne N°3"*

29. Commentaires éventuels concernant les grands-parents et les autres personnes :

## A2 Type de médiation sollicitée

30. Quel est le type de médiation familiale sollicitée ?

- 1. Conflit sans séparation
- 2. Divorce/séparation
- 3. Inter-générationnelle
- 4. Successorale
- 5. Protection de l'enfance
- 6. Pénale

La réponse est obligatoire.

31. Est-ce que l'une des personnes qui prend contact avec le service de médiation est allocataire de la CAF ?

- 1. Oui
- 2. Non

*Cette question cherche à mesurer les différences qui existent entre la population des allocataires des prestations CAF et les bénéficiaires des services de médiations en gestion directe des CAF.*

### Statut du couple :

32. Statut du couple parental au moment de l'entretien:

- 1. Mariés
- 2. Vie maritale
- 3. Divorcés
- 4. Séparés
- 5. PACS
- 6. en cours de séparation
- 7. Célibataires (si les parents n'ont jamais eu de vie maritale)

*Pour les médiations de type 1, 2, 5 et 6*

33. En cas de séparation, à quel moment intervient l'entretien?

- 1. Avant la séparation
- 2. Pendant la séparation
- 3. Après la séparation

*La question n'est pertinente que si Statut\_entretien = "Divorcés" ou Statut\_entretien = "Séparés" ou Statut\_entretien = "en cours de séparation"*

34. Si le couple est séparé au moment de l'entretien, quel était son statut avant la séparation ?

- 1. Mariés
- 2. Vie maritale
- 3. Divorcés
- 4. Séparés
- 5. PACS
- 6. Célibataires (si les parents n'ont jamais eu de vie maritale)

*La question n'est pertinente que si Statut\_entretien = "Divorcés" ou Statut\_entretien = "Séparés"*

35. Quelle est date de la séparation ? :

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

*La question n'est pertinente que si Statut\_entretien = "Divorcés" ou Statut\_entretien = "Séparés"*

36. Quelle a été la durée, en mois, de la vie en couple ? :

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

Durée en mois

37. Date de naissance du premier enfant du couple ?

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

*La question n'est pertinente que si Statut\_entretien = "Divorcés" ou Statut\_entretien = "Séparés"*

38. Le père est-il dans une situation de recomposition familiale ? :

1. Oui  
 2. Non

39. La mère est-elle dans une situation de recomposition familiale ? :

1. Oui  
 2. Non

### A3 Renseignements concernant les enfants

40. Nombre total d'enfants y compris les enfants concernés par une recomposition familiale :

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

41. Nombre d'enfants issus du couple parental concernés par la médiation :

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

42. Age de l'enfant de rang 1

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

*La question n'est pertinente que si 1 <= Nbenf\_tot*

43. Age de l'enfant de rang 2

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

*La question n'est pertinente que si 2 <= Nbenf\_tot*

44. Age de l'enfant de rang 3

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

*La question n'est pertinente que si 3 <= Nbenf\_tot*

45. Age de l'enfant de rang 4

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

*La question n'est pertinente que si 4 <= Nbenf\_tot*

46. Age de l'enfant de rang 5

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

*La question n'est pertinente que si 5 <= Nbenf\_tot*

47. Age de l'enfant de rang 6

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

*La question n'est pertinente que si 6 <= Nbenf\_tot*

48. Age de l'enfant de rang 7

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

*La question n'est pertinente que si 7 <= Nbenf\_tot*

*Donner les ages séparés par des virgules*

49. Ages des autres enfants de rang 8 et plus

50. Si les parents vivent séparément au début de la médiation, indiquez le lieu de résidence principale des enfants du couple qui vient en médiation :

1. Mère  
 2. Père  
 3. Résidence alternée  
 4. autre

51. Si 'autre', précisez :



#### A4 Motivation et origine de la demande

52. Par qui le premier contact pris a-t-il été pris

- 1. Par le père
- 2. Par la mère
- 3. Par un des grands-parents
- 4. Autre

53. Si 'Autre', précisez :

54. date à laquelle ce premier contact a été établi ?

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

55. Quelle est l'origine de la demande ?

- 1. Demande spontanée
- 2. Injonction faite par le JAF aux parents de solliciter un entretien d'information
- 3. Ordonnance de médiation émise par le JAF
- 4. Contentieux ASFR
- 5. Autre

56. Si 'Autre', précisez :

57. Motif du premier contact :

- 1. Information
- 2. Entretien préalable à la médiation

*L'entretien d'information concerne les personnes qui ne connaissent pas la médiation et qui viennent se renseigner sur ce qu'est ce service. L'entretien préalable à la médiation concerne les personnes qui connaissent la médiation. Il s'agit du travail préparatoire à la médiation pour faire participer l'autre conjoint à la médiation ou pour évaluer si la médiation est adaptée à la situation des parents.*

58. Dans le cas d'entretien préalable ou d'une pré-médiation, indiquer le nombre d'entretiens nécessaires :

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

59. Par qui ou par quel mode de communication, les personnes intéressées par la médiation ont-elles été mises en contact avec le Service de Médiation Familiale ?

- 1. Par des proches ou des amis, par le bouche à oreille...
- 2. Affichette, livret, plaquette
- 3. Service administratif CAF
- 4. Travail social CAF
- 5. Courrier d'information en lien avec l'ASF ou l'ASFR
- 6. Réunion d'information sur la Médiation Familiale
- 7. Travailleurs sociaux (Conseil général, établissements scolaires, hôpital...)
- 8. Associations
- 9. Média
- 10. Ecole
- 11. Conseiller conjugal, thérapeute
- 12. JAF
- 13. Avocat
- 14. Autre

Vous pouvez cocher plusieurs cases (3 au maximum).

60. Si 'Autre', précisez :

*La question n'est pertinente que si mode\_com = "Associations"*

61. Vous avez cité comme mode de communication, des Associations, veuillez précisez :

62. Quels sont les thèmes que les parents souhaitent aborder au cours de la médiation ou abordés au cours de l'entretien d'information s'il n'y a pas eu de médiation ? (plusieurs réponses possibles )

- 1. Aide à la décision de séparation (si rencontre en amont de la séparation)
- 2. Absence de communication entre les parents, reprise de la communication directe
- 3. Rétablissement de la confiance
- 4. Apaisement du conflit
- 5. Résidence
- 6. Plan d'accueil (Droit de visite et d'hébergement)
- 7. Exercice de l'autorité parentale
- 8. Vacances
- 9. Loisirs
- 10. Santé
- 11. Scolarité
- 12. Religion
- 13. Choix du parent allocataire, répartition des prestations familiales
- 14. Organisation des questions administratives (impôt, sécurité sociale, mutuelle, résidence fiscale...)
- 15. Contribution financière à l'entretien
- 16. Créance ASF
- 17. Partage des biens
- 18. Relations avec les autres membres de la famille
- 19. Rôle du nouveau partenaire dans la famille recomposée
- 20. Autre

63. Si 'Autre', précisez :

64. Ces thèmes ont-ils été intégrés dans un contrat de médiation familiale ?

- 1. Oui
- 2. Non

## Partie B : Informations sur le processus de médiation

### B1 Renseignements généraux sur la médiation

65. Date à laquelle la médiation a débuté

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

66. Quelle a été la durée, en mois, de la médiation :

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

67. Combien d'entretiens ont été menés dans le cadre de cette médiation ?

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

68. Le(s) enfant(s) ont-ils été reçus en Médiation Familiale ?

1. Oui

2. Non

69. Les conjoints (ou nouveaux partenaires, compagnons ...) formant la famille recomposée ont-ils été reçus en Médiation Familiale ?

1. Oui

2. Non

### B2 Contenu des accords

70. La médiation a-t-elle abouti ? :

1. A la résolution du conflit par des accords rédigés

2. A la résolution du conflit par des accords rédigés et à la mise en oeuvre de ces accords

3. A la résolution du conflit par des accords explicites non rédigés

4. A une avancée significative perceptible dans la résolution d'une partie du conflit en fin de médiation sans accord

5. A une avancée significative perceptible dans la modification importante des relations père/mère/enfants

6. A aucune avancée significative

Merci de n'indiquer qu'une seule réponse

71. D'un point de vue relationnel, la médiation a-t-elle permis :

1. Un simple rétablissement de la communication, sans règlement du conflit

2. Une baisse de l'intensité du conflit, sans règlement du conflit

3. Un apaisement significatif avec règlement du conflit

72. La médiation a elle été arrêtée avant d'être achevée ?

1. Oui

2. Non

73. Qui est à l'origine de l'arrêt de la médiation ?

1. L'un des parents

2. Les 2 parents

3. Le médiateur

*La question n'est pertinente que si Arret\_média = "Oui"*

74. Quelles sont les raisons, selon les parents, de l'arrêt de la médiation ?

*La question n'est pertinente que si Arret\_média = "Oui"*

75. Quelles sont les raisons, selon le médiateur, de l'arrêt de la médiation ?

76. Qui a rédigé les accords formulés au cours de la médiation ?

- 1. Le médiateur
- 2. Les personnes elles-mêmes
- 3. Le médiateur avec l'aide des personnes

77. Ces accords ont-ils servi de base à une décision de justice ?

- 1. Oui
- 2. Non
- 3. inconnu

78. Par rapport au contrat de médiation ou au diagnostic fait au départ, l'accord est-il :

- 1. Partiel
- 2. Global

79. Quels sont les thèmes sur lesquels les accords ont porté ?

- 1. Aide à la décision de séparation (si rencontre en amont de la séparation)
- 2. Rétablissement de la communication
- 3. Rétablissement de la confiance
- 4. Apaisement du conflit
- 5. Résidence
- 6. Plan d'accueil des enfants (Droit de visite et d'hébergement)
- 7. Exercice de l'autorité parentale
- 8. Vacances
- 9. Loisirs
- 10. Santé
- 11. Scolarité
- 12. Religion
- 13. Choix du parent allocataire, répartition des prestations familiales
- 14. Organisation des questions administratives (impôt, sécurité sociale, mutuelle, résidence fiscale ...)
- 15. Contribution financière à l'entretien
- 16. Créance ASFR
- 17. Partage des biens
- 18. Relations avec les autres membres de la famille
- 19. Rôle du nouveau partenaire ou du nouveau compagnon dans la famille recomposée
- 20. Autre

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

80. Si 'Autre', précisez :

### **B3 Evolution de l'autorité parentale**

81. Les modalités de l'exercice de l'Autorité parentale ont-elles évolué au terme de la médiation ?

- 1. Oui
- 2. Non

82. Si oui, la médiation familiale a-t-elle permis un exercice conjoint de l'autorité parentale ?

- 1. Oui
- 2. Non

*La question n'est pertinente que si  $Evo\_Autorité = "Oui"$*

83. Si Non, par qui est exercée l'autorité parentale ?

- 1. La mère
- 2. Le père

*La question n'est pertinente que si  $Bilan\_Autorité = "Non"$*

84. Le statut juridique du (ou des) enfant(s) a-t-il évolué au cours de la médiation ? :

- 1. Oui
- 2. Non

85. La médiation familiale a-t-elle abouti à la reconnaissance de l'enfant par le père ?

1. Oui  
 2. Non

*La question n'est pertinente que si Statut\_enfant = "Oui"*

86. La médiation familiale a-t-elle abouti à un changement de nom de l'un des enfants?

1. Oui  
 2. Non

*La question n'est pertinente que si Statut\_enfant = "Oui"*

87. La médiation familiale a-t-elle abouti à un déni de paternité ?

1. Oui  
 2. Non

#### **B4 Réorientation éventuelle**

*La question n'est pertinente que si Statut\_enfant = "Oui"*

88. A l'issue de la médiation familiale ou de l'entretien d'information, la ou les personnes reçues ont-elles été orientées ? :

1. Oui  
 2. Non

89. Si oui, vers quel service ?

1. Le Service contentieux CAF (ASF)  
 2. La thérapie familiale  
 3. La thérapie individuelle  
 4. Le conseil conjugal  
 5. Le CIDF  
 6. Un avocat  
 7. Le Juge aux Affaires Familiales  
 8. Le travailleur social CAF  
 9. Le travailleur social du Conseil Général  
 10. Le travailleur social spécialisé (AEMO, IME)  
 11. Le juge pour Enfants ou signalement au procureur  
 12. Autre

La question n'est pertinente que si Réorientation = "Oui"

90. Si 'Autre', précisez :

## Partie C : Avis des participants

### Enquête sur les bénéficiaires des services de médiation familiale des CAF

*Partie à remplir par le médiateur ou la médiatrice, lorsque le bénéficiaire a rempli le questionnaire*

1. Code de la CAF

|\_|\_|\_|

Le code a 3 caractères.

La réponse est obligatoire.

2. Lettre clé du médiateur ou de la médiatrice

|\_|

Cette lettre clé est unique par médiateur

3. N° d'ordre

|\_|\_|\_|

Il s'agit du même numéro que celui de la fiche de suivi. Sur trois caractères maxi.

4. Date à laquelle le questionnaire a été rempli

|\_|\_|\_|\_|\_|

### **Ce questionnaire anonyme est à remplir par chacun des participants à la médiation**

5. Statut du répondant :

|\_| 1. Père

|\_| 2. Mère

|\_| 3. Grand-père

|\_| 4. Grand-mère

|\_| 5. Autre personne1

|\_| 6. Autre personne2

|\_| 7. Autre personne3

#### **I - Accès Au Service**

6. Avez-vous eu facilement connaissance de l'existence du service de médiation familiale ?

|\_| 1. Oui

|\_| 2. Non

7. Avez-vous eu facilement les coordonnées de ce service de médiation familiale ?

|\_| 1. Oui

|\_| 2. Non

8. L'information à propos du service de médiation est-elle suffisante ?

|\_| 1. Oui

|\_| 2. Non

9. Avez-vous été satisfait(e) de l'accueil téléphonique ?

1. Oui

2. Non

10. Les conditions d'accueil vous ont-elles satisfait ?

1. Oui

2. Non

## II - Déroulement de la médiation

11. Le rythme des séances vous a-t-il paru adapté ?

1. Oui

2. Non

12. Si non, les séances vous ont-elles paru :

1. Trop rapprochées

2. Trop éloignées

La question n'est pertinente que si Q6 = "Non"

13. La durée de chaque entretien vous a-t-elle paru :

1. Satisfaisante

2. trop courte

3. trop longue

14. Le nombre de séances vous a-t-il paru ?

1. Suffisant

2. Insuffisant

3. Excessif

## III - Appréciation générale sur la médiation

*Cochez le chiffre qui correspond à votre degré de satisfaction de 1 (minimal) à 5 (maximal) : 1 = très insatisfait..... 5 = très satisfait*

15. D'échanger sur des sujets restés non exprimés jusque-là ?

1. 1

2. 2

3. 3

4. 4

5. 5

16. De comprendre les dysfonctionnements de votre couple ?

1. 1

2. 2

3. 3

4. 4

5. 5

17. De lever des malentendus entre vous et l'(es) autre(s) participant à la médiation ?

1. 1

2. 2

3. 3

- 4. 4
- 5. 5

18. De dire ce qui est important pour vous ?

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5

19. De comprendre ce qui est important pour vous et l'(es) autre(s) participant à la médiation ?

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5

20. De favoriser la communication entre vous ?

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5

21. De clarifier les besoins de vos enfants :

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5

#### **IV - Vos enfants et la médiation**

*Si vous avez des enfants, nous vous remercions de bien vouloir répondre aux questions suivantes, ou sinon de passer à la section V.*

22. Pour les parents séparés : La médiation vous a-t-elle permis de séparer les difficultés de votre couple, de vos difficultés à rester parents après la séparation ?

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. Sans objet

Cochez le chiffre qui correspond à votre degré de satisfaction de 1 (minimal) à 5 (maximal) : 1 = très insatisfait..... 5 = très satisfait

23. Avez-vous parlé de la médiation à vos enfants ?

- 1. Oui
- 2. Non



24. Ont-ils été associés aux entretiens de médiation ?

1. Oui  
 2. Non

25. Auriez-vous souhaité qu'ils le soient ?

1. Oui  
 2. Non

26. Votre relation avec vos enfants était-elle difficile du fait de la séparation ?

1. Oui  
 2. Non

27. Si oui, pensez-vous que la médiation vous a aidé à améliorer la relation avec vos enfants ?

1. Oui  
 2. Non  
 3. Ne sait pas

La question n'est pertinente que si Q23 = "Oui"

28. Si oui, selon vous, comment vos enfants ont-ils réagi à la médiation ?

La question n'est pertinente que si Q24 = <Pas de réponse>

29. Selon vous, la médiation a-t-elle permis :

1. Une baisse de l'intensité du conflit, sans règlement du conflit  
 2. Un rétablissement de la communication, sans règlement du conflit  
 3. Un apaisement significatif avec règlement du conflit  
 4. Un apaisement significatif sans règlement du conflit  
 5. N'a pas permis d'amélioration de la communication ou de régler le conflit

## **V - Votre avis sur les résultats de la médiation**

30. Selon vous, la totalité des points à négocier ont-ils été abordés ?

1. Oui  
 2. Non

31. Etes-vous parvenus à des accords ?

1. Sur tous les points abordés  
 2. Sur quelques points  
 3. Sur aucun des points

32. Si vous avez coché "Sur aucun des points", indiquez pour quelles raisons vous n'êtes pas parvenus à un accord ?

La question n'est pertinente que si Q28 = <Pas de réponse>

33. Etes-vous satisfait(e) de ces accords ?

1. 1  
 2. 2  
 3. 3  
 4. 4  
 5. 5

Cochez le chiffre qui correspond à votre degré de satisfaction de 1 (minimal) à 5 (maximal) : 1 = très insatisfait..... 5 = très satisfait

34. Pour vous, ces accords sont plutôt :

- 1. La meilleure solution
- 2. Une solution satisfaisante, nouvelle base de fonctionnement
- 3. Une solution équitable
- 4. Un accord a minima, la solution la moins mauvaise possible
- 5. Un renoncement
- 6. Autre

35. Si 'Autre', précisez :

36. Si vous avez signé un projet d'entente, quelle utilisation en avez vous fait ou en ferez-vous ? (plusieurs réponses possibles)

- 1. Un document familial, base de dialogue entre parents
- 2. Vous le transmettez à l'avocat
- 3. Vous demanderez son homologation par le Juge aux Affaires Familiales
- 4. Autre

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

37. Si 'Autre', précisez :

38. L'organisation de la résidence des enfants avec chacun des parents (si vous avez un ou des enfants):

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. Sans objet

Cochez le chiffre qui correspond à votre degré de satisfaction de 1 (minimal) à 5 (maximal) : 1 = très insatisfait..... 5 = très satisfait

39. L'organisation du plan d'accueil des enfants (droit de visite et d'hébergement):

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. Sans objet

40. Le montant de la contribution financière à l'éducation et à l'entretien des enfants :

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. Sans objet

41. Les modalités de paiement de la contribution financière à l'éducation et à l'entretien des enfants :

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. Sans objet

42. Le partage des biens :

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. Sans objet

43. Les questions administratives (Foyer fiscal, sécurité sociale, mutuelle, allocations familiales...) :

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. Sans objet

44. Les questions liées à la santé de vos enfants :

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. Sans objet

45. Leur scolarité :

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. Sans objet

46. Les loisirs des enfants :

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. Sans objet

47. Les vacances des enfants :

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. Sans objet

48. Vos relations avec les autres membres de la famille :

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. Sans objet

49. Le rôle du ou des nouveaux compagnons, partenaire formant la famille recomposée :

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. Sans objet

50. Autres thèmes abordés (vous pouvez également écrire un commentaire) :

## VI - Renseignements vous concernant

51. Sexe :  1. Féminin  2. Masculin

52. Age :

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

53. Quel est votre niveau de formation :

- 1. Aucun Diplôme
- 2. Certificat d'Etudes Primaires
- 3. BEPC, Brevet élémentaire, Brevet des Collèges
- 4. CAP
- 5. BEP
- 6. Baccalauréat Général (Philo, Sciences ex, Math Elem, A, B, C, D, D, E, L, S, ES...)
- 7. Baccalauréat technologique (F, Gn H, STI ...) ou professionnel
- 8. Brevet Professionnel ou de technicien, autre brevet (BEA, BEC, BEI...), capacité en droit
- 9. Diplôme Universitaire de 1er cycle, BTS, DUT, diplôme des professions sociale ou de la santé
- 10. Diplôme universitaire de 1er ou de 2ème cycle(y compris pharmacie, médecine ou dentaire), diplôme d'ingénieur, grande école...

54. Si à l'issue de ce questionnaire vous souhaitez faire d'autres remarques, vous pouvez également écrire vos commentaires dans l'espace ci-dessous :