

La médiation familiale dans les CAF : un service d'appui à la parentalité en cas de conflit

La médiation familiale est un dispositif qui vise à aider les parents confrontés à différents conflits familiaux, divorce ou séparation en particulier. L'intervention des caisses d'Allocations familiales (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 éducatif essentiel. Si les parents sont prêts à s'engager dans cette voie, la médiation familiale permet de rétablir le dialogue et d'aborder les points centraux du conflit afin de trouver des terrains d'entente.

L'impact du service proposé semble 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.

Une enquête menée auprès des bénéficiaires des services de médiation familiale des CAF montre en outre que les parents ont apprécié le service qui leur a été rendu, même si des différences entre hommes et femmes sont notables, en particulier sur les aspects financiers des accords, sur la gestion de la résidence des enfants ou sur certains aspects relationnels. Ces différences renvoient plus généralement aux inégalités sociales ou de genre qui sous-tendent la médiation et rendent son exercice ardu.



L'enquête de satisfaction de médiation familiale des caisses d'Allocations familiales [CAF (encadré 1)] permet de mieux connaître le profil de la population majoritairement issue des classes moyennes et populaires. La population interrogée est ainsi plus représentative de la population française que ne le laissaient prévoir des études antérieures, même si les employés sont surreprésentés.

Les motifs expliquant le recours à la médiation renvoient le plus souvent à la nécessité de régler le conflit entre les parents et à l'organisation de l'accueil des enfants.

Plus de la moitié (51 %) des médiations ont permis d'aboutir à un accord écrit et à une résolution du conflit totale ou partielle, le quart (25 %) une réduction du conflit ; 24 % n'ont pas eu d'effet.

Plus du tiers des médiations (36,5 %) ont donné lieu à un exercice conjoint de l'autorité parentale. Le niveau de satisfaction des allocataires est élevé mais on observe des différences importantes d'appréciation en fonction du genre.

Des parents en situation de divorce ou de séparation ont recours à la médiation de leur propre initiative

Les médiations réalisées par les services des CAF portent essentiellement sur des divorces ou des séparations (90 %). Les autres concernent des conflits sans séparation (5,9 %), des problèmes de relation intergénérationnelle (3 %) et très marginalement des questions de protection de l'enfance ou de succession.

La demande d'information ou de médiation est majoritairement liée à une démarche spontanée des parents. Pour les familles qui s'engagent dans cette démarche, la part de celles ayant reçu une injonction du juge est plus élevée que celles venues à un entretien d'information (6 % contre 10 %).

Les contentieux liés à l'allocation de soutien familial (ASF) recouvrable ne représentent que 3,3 % des médiations.

En moyenne, on compte quatre entretiens par médiation, sur une durée de quatre mois et trois jours. Les médiations les plus courtes se sont déroulées sur une période de moins d'un mois, les plus longues sur 12.

Près des trois quarts (71 %) des usagers se rendant à un entretien d'information sont en situation de séparation ou de divorce. Près d'un sur quatre (24 %) sont mariés ou en situation de vie maritale et 5 % en cours de séparation. La durée moyenne de la relation conjugale au moment de la médiation est de neuf ans et dix mois. L'âge moyen des personnes reçues est de 38 ans.

En termes de catégories socioprofessionnelle, la population étudiée diffère de la population française pour trois catégories : les employés (nettement sur-représentés à près de 20 %), les ouvriers et les professions intermédiaires (sous-représentés de l'ordre de 7 % à 11 %).

En revanche, pour les cadres et les commerçants-artisans, les personnes interrogées sont quasiment représentatives de la population française.

Encadré 1

Présentation de l'enquête

L'objectif de cette enquête auprès des services de médiation familiale des CAF était de mieux connaître les effets de la médiation et de décrire le profil de la population accueillie par ces services.

Deux outils ont été élaborés en 2003, puis testés en 2004, en collaboration avec un groupe de médiatrices CAF :

- **le premier « 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 et professionnelles, le contenu des accords de médiation et la mesure les effets relationnels ;
- **le deuxième est une enquête de satisfaction** auprès des usagers, auto-administrée, portant sur la médiation et ses effets.

19 CAF ont participé à la remontée d'information (arrêtée le 15 février 2006) : Amiens, Auxerre, Boulogne, Bourges, Calais, Chartres, Clermont-Ferrand, Créteil, Mâcon, Marseille, Nantes, Nevers, Niort, Pau, Perpignan, Quimper, Roanne, Strasbourg, Vannes.

Nombre d'observations réalisées

	Nombre de fiches recueillies	Nombre de personnes adultes concernées
• Médiations	544	1 106
• Entretiens d'information	1 071	1 691
• Questionnaire de satisfaction	368	368

Le taux de sondage de l'enquête est estimé à 34,6 % pour ce qui concerne les médiations achevées (avec ou sans accord). Une grande partie de l'activité des services de médiation est consacrée à l'information des parents souhaitant savoir si cette démarche convient à leur besoin. L'enquête a pris en compte également cette population qui ne s'engage pas forcément dans un processus de médiation.

Ces résultats pondèrent le constat de certains chercheurs d'une inégalité sociale dans l'accès aux modes négociés de séparation, comme le divorce par consentement mutuel, qui seront plutôt choisis par les populations les plus aisées et culturellement les plus favorisées (Théry, 1993). Cela ne semble pas être le cas pour les médiations réalisées par les CAF. Leurs usagers font majoritairement partie des classes moyennes. On peut sans doute analyser cette différence comme un effet d'ouverture sociale de la médiation permis par le service public des CAF, davantage en contact avec les classes moyennes et populaires.

Par ailleurs, cette population est plus diplômée que la majorité de la population française. Elle possède plus souvent le bac ou un diplôme universitaire (bac + 2), confirmant ainsi son ancrage parmi les classes moyennes. Mais la pertinence de l'analyse est limitée par la taille plus réduite de l'échantillon des répondants à l'enquête de satisfaction par rapport à la population interrogée s'étant engagée en médiation. En outre, il existe sans doute un biais de sélection en raison de la spécificité de la passation de l'enquête. L'usage d'un questionnaire auto-administré tend à sélectionner des personnes davantage à l'aise avec l'écrit, *a fortiori* plus diplômées.

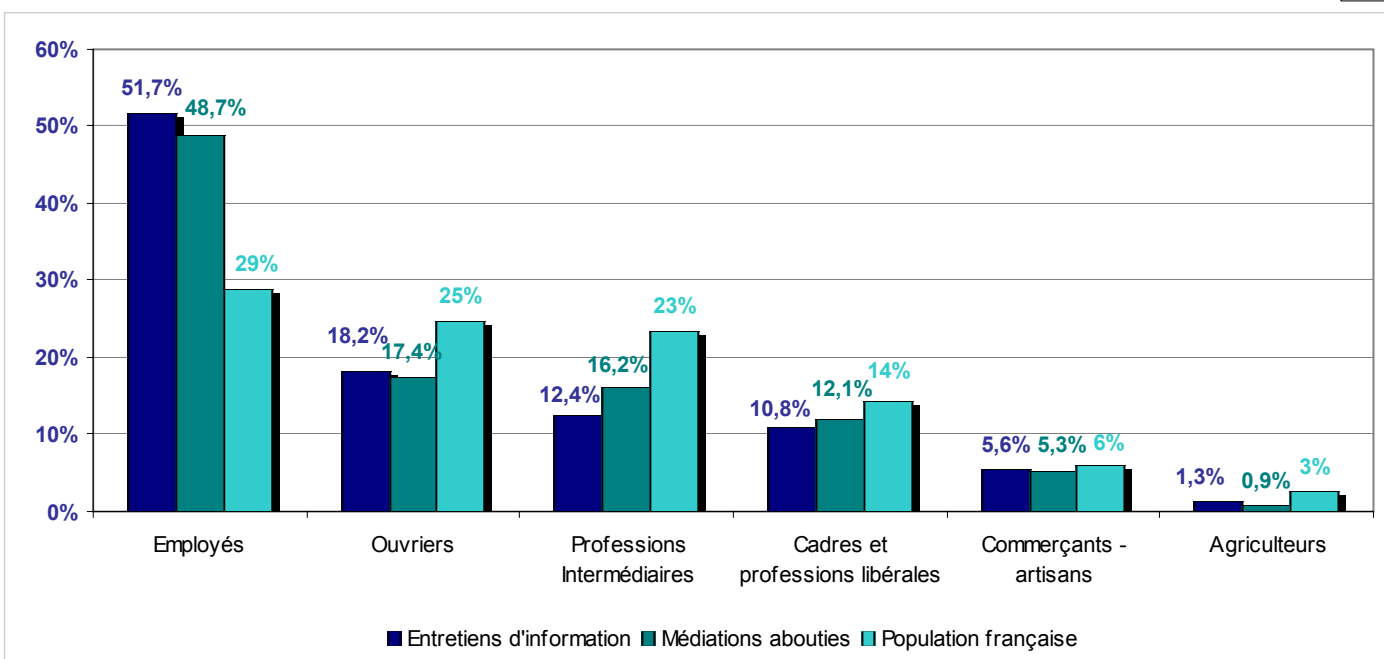
Les enfants et la médiation

Le taux de recompositions familiales (24 %) apparaît élevé par rapport à celui des familles recomposées dans la population française (8 % en 1999). Cela s'explique par le nombre élevé de couples en situation de séparation parmi les interviewés.

En considérant la population totale observée (les parents ayant sollicité un entretien d'information et ceux ayant engagé une médiation), le nombre moyen d'enfants issus du couple parental est de 1,95. Quant aux enfants vivant dans des familles recomposées, leur nombre moyen est de 2,23.

Pour les familles ayant entamé une médiation, la moyenne du nombre d'enfants issus du couple parental est la même que l'ensemble de la population étudiée (1,97). En revanche, lorsqu'on intègre les enfants issus des recompositions familiales, le nombre moyen d'enfants concernés est 2,37.

Graphique 1 - Profil socio-professionnel des usagers des services de médiation



Source : Enquête Emploi Insee 2005 ; Enquête médiation familiale CAF 2005.
 Note : Echantillon total, n=1 616.

Les usagers ayant terminé une médiation sont plus souvent dans des situations de reconstitution familiale par rapport à l'ensemble de la population étudiée (26 % contre 24 %). Et le nombre d'enfants impliqués dans la reconstitution familiale semble avoir un effet sur la décision de s'engager dans une médiation. Parmi les familles ayant entamé une médiation, la résidence des enfants est plus souvent alternée ou chez le père (17,9 % contre 11,5 %). Le recours à la résidence alternée est de 10 % en moyenne mais atteint 16 % pour les divorces par consentement mutuel et seulement 6 % pour les divorces conflictuels (ministère de la Justice, 2004).

Effets des processus de médiation

Dans plus de 40 % des cas, les thèmes abordés 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.

Les familles évoquent moins leurs problèmes conjugaux et souhaitent se focaliser sur les questions relatives aux enfants et aux difficultés matérielles. 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.

Les thèmes évoqués lors de l'entretien d'information ont été intégrés dans un contrat de médiation dans près d'un cas sur deux (48 %). Près de la moitié (44 %) des médiations ayant fait l'objet d'un contrat ont permis un accord global. Plus du tiers (36,5 %) des médiations ont permis un exercice conjoint de l'autorité parentale.

Tableau 1 - Appréciation des résultats

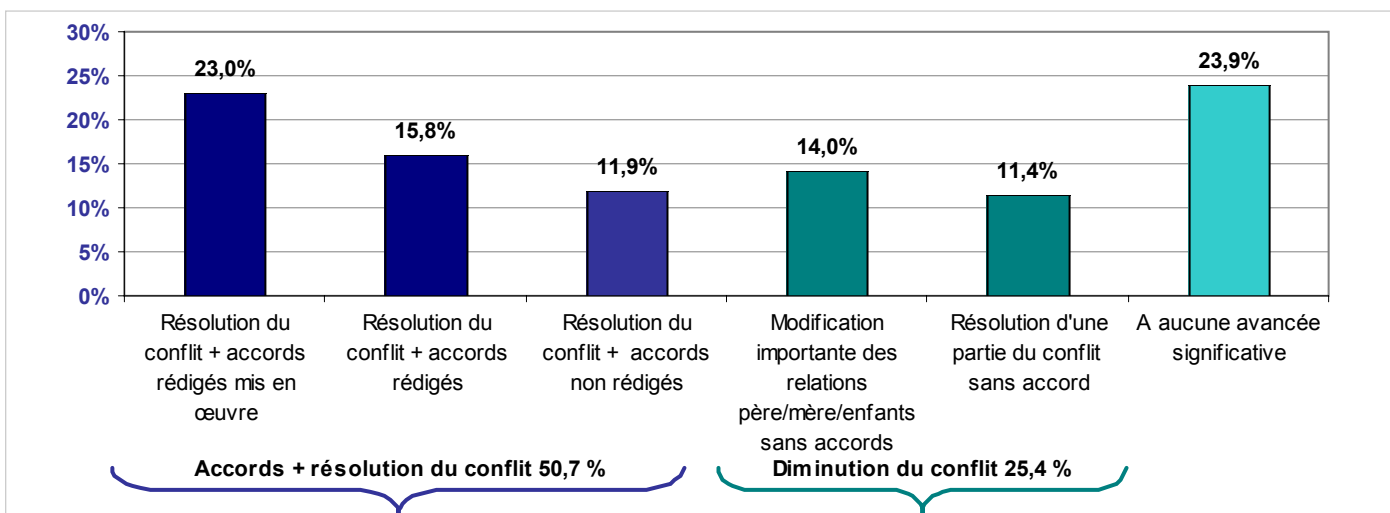
Réponse à la question : « Indiquez votre degré de satisfaction, après la médiation, concernant la répartition de vos responsabilités des parents et les modalités de l'exercice conjoint de l'autorité parentale dans les domaines suivants (s'ils ont été couverts par la médiation) ».

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%
Total		4,31	4,26	4,28	23%

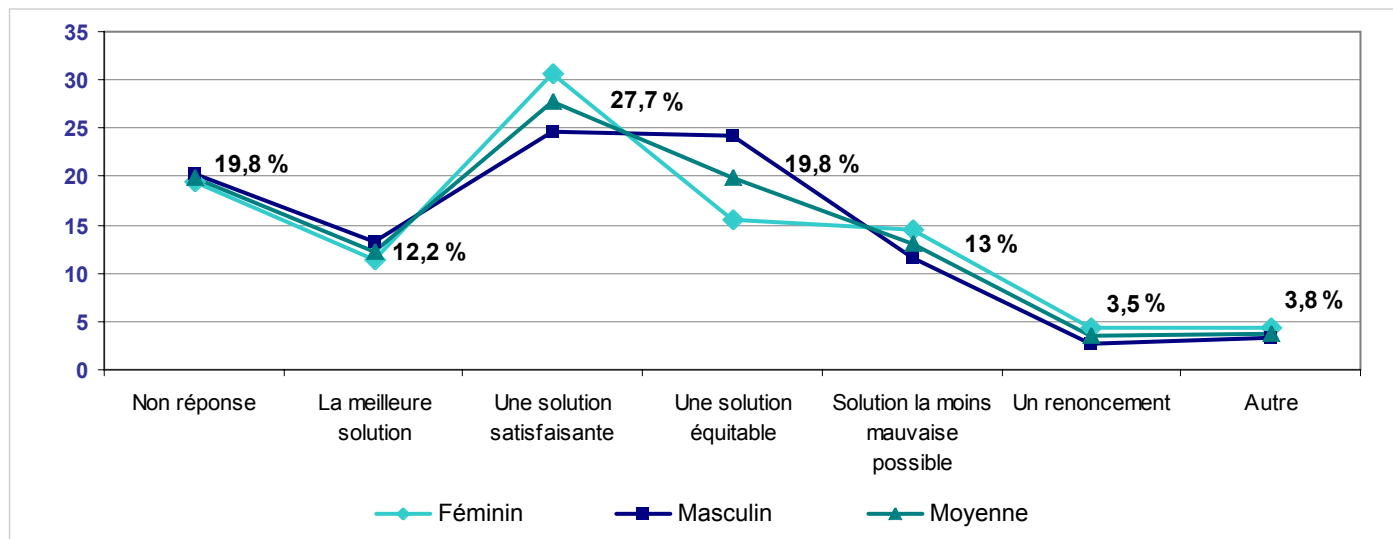
Source : Enquête médiation familiale CAF 2005.
Note : Strate - enquête satisfaction, n=368.

Graphique 2 - Aboutissement des médiations selon l'appréciation du médiateur



Source : Enquête médiation familiale CAF 2005.
Note : Strate - médiations abouties, n=544.

Graphique 3 - Appréciation des accords de médiation
Réponse à la question : « Pour vous, ces accords sont plutôt... »



Source : Enquête médiation familiale CAF 2005.

Note : Strate - enquête de satisfaction, n=368.

Impact des médiations

Selon les médiateurs, plus des trois quarts des médiations (76 %) ont un impact positif sur la réduction du conflit, la moitié (50 %) ont permis un accord (graphique 2). L'appréciation des parents semble un peu plus contrastée. Cependant, pour près de 68 % d'entre eux, la médiation semble avoir un impact relationnel positif.

Les parents ont une appréciation globalement positive de la médiation

Les femmes sont légèrement plus satisfaites que les hommes du déroulement de la médiation et de ces effets relationnels. Elles attribuent une note moyenne de 3,77 sur 5 contre 3,73 pour les hommes. Les écarts les plus significatifs concernent la compréhension des dysfonctionnements du couple (+ 0,29) et, dans une moindre mesure, la perception des malentendus (+ 0,9).

La moyenne des notes attribuées aux différents thèmes abordés par les accords (tableau 1) est sensiblement identique entre hommes et femmes. Cependant, les femmes ont une appréciation plus élevée à propos de la question de la résidence des enfants (+ 0,25) et de la gestion des questions administratives (+ 0,3).

Les hommes sont davantage satisfaits des résultats de la médiation concernant les aspects financiers des accords notamment sur le montant de la contribution (+ 0,24) et des modalités de paiement (+ 0,27). Les femmes sont plus particulièrement confrontées aux difficultés matérielles. Ces problèmes peuvent exacerber les relations quotidiennes de parents séparés qui ont eu recours à la médiation.

■ Pour en savoir plus

- Cadolle S., *La transformation des enjeux du divorce. La coparentalité à l'épreuve des faits*, Informations sociales, n° 122, 2005.
- Centre d'études, de recherches, d'accompagnement familial par la médiation, *La médiation familiale vécue par les familles. Etude réalisée à partir des 100 premières réponses à un questionnaire d'évaluation*, Enquête CERAF, 2005.
- Delaunay-Guivarch V. et Minonzio J., *La médiation familiale : premiers éléments d'évaluation*, Recherches et Prévisions, n° 70, 2002.
- Minonzio J., Evaluation de la médiation familiale dans les CAF. Une enquête auprès des bénéficiaires, Dossier d'étude, n° 82, 2006.
- Moreau C., Munoz-Perez B. et Serverin E., *La résidence en alternance des enfants de parents séparés*, Etudes et statistiques justice, ministère de la Justice, n° 23, 2004.
- Théry I., *Le Démariage*, Paris, Odile Jacob, 1993.

L'appréciation globale des accords montre des différences sexuées (graphique 3). Les femmes sont moins nombreuses que les hommes à qualifier les accords de solution équitable (écart de - 10 %). Elles jugent plus souvent en revanche que ces accords sont une solution satisfaisante (+ 5 %).

Cette enquête n'indique que des premiers résultats qu'il convient d'approfondir. Il est nécessaire en particulier de mieux comprendre le lien entre les différentes variables, par exemple les relations entre les thèmes abordés et le résultat de la médiation. En outre, l'impact du niveau de diplôme, de la catégorie socioprofessionnelle ou du niveau de conflictualité entre les parents sur le déroulement de la médiation restent à décrire... Cette première démarche d'évaluation sera ainsi poursuivie dans le cadre du suivi de la nouvelle prestation de service médiation familiale. La pertinence des échantillons recueillis n'en sera que plus grande.

Par ailleurs, les résultats feront l'objet d'une analyse comparée avec l'enquête menée pour le compte de la Fédération nationale de la médiation familiale (FENAMEF) dans une dizaine de services de médiation associatifs. Cette enquête, dont les résultats seront publiés d'ici fin 2006, met l'accent notamment sur les effets de la médiation à moyen terme et permet d'interroger des parents plusieurs mois après cette démarche.

Jérôme Minonzio ■
CNAF - DSER

Directeur de la publication
Philippe Georges
Directrice de la rédaction
Hélène Paris
Directrice-adjointe de la rédaction
Delphine Chauffaut
Rédactrice en chef et abonnements
Lucienne Hontarrede
Secrétaire de rédaction
Patricia Christmann
Maquettiste - mise en page
Ysabelle Michelet

Contact : lucienne.hontarrede@cnafr.fr
Tél. : 01 45 65 57 14

CNAF - 32 avenue de la Sibelle
75685 Paris Cedex 14 Tél. : 01 45 65 52 52
N° ISSN : 1638 - 1769