

## ANNEXE I

### REFERENTIEL PROFESSIONNEL DES MEDIATEURS FAMILIAUX

#### CONTEXTE DE L'INTERVENTION

Le médiateur familial exerce de façon qualifiée une profession de spécialisation s'appuyant sur une expérience professionnelle acquise dans le champ de l'accompagnement familial, social, sanitaire, juridique, éducatif ou psychologique.

La médiation familiale, introduite dans le Code Civil –article 373-2-7-10 par la loi du 4 mars 2002 relative à l'autorité parentale, est un processus de construction ou de reconstruction du lien familial axé sur l'autonomie et la responsabilité des personnes concernées par des situations de rupture ou de séparation.

Fondée sur l'engagement volontaire des personnes et la reconnaissance de l'altérité, la médiation familiale est confidentielle.

Son champ d'intervention recouvre :

- ◆ toutes les modalités de l'union, et notamment : mariage, concubinage, PACS
- ◆ la situation des liens intergénérationnels dans leur diversité
- ◆ toutes les situations de ruptures telles que : décès, séparations, questions patrimoniales, incommunications
- ◆ les situations familiales à dimension internationale
- ◆ les situations familiales concernées par la protection de l'enfance

Dans une démarche éthique, et dans le cadre d'entretiens confidentiels, le médiateur familial, tiers impartial et indépendant, sans pouvoir de décision, garant du cadre et du déroulement du processus, favorise l'accompagnement du projet des personnes à travers l'organisation de leur rencontre, la restauration d'un dialogue, la gestion de leurs conflits dans le domaine familial entendu dans sa diversité et dans son évolution.

Le médiateur familial accompagne la recherche de solutions concrètes en amenant les personnes à trouver elles-mêmes les bases d'un accord mutuellement acceptable tenant compte, en l'état du droit, des besoins de chacun des membres de la famille et particulièrement de ceux des enfants, dans un esprit de co-responsabilité parentale.

Le médiateur familial exerce dans des structures diverses : associations à caractère social ou familial, associations spécifiques de médiation familiale, services publics ou para-publics et parfois en secteur libéral.

La professionnalisation du médiateur familial s'appuie sur une formation spécialisée, dans le cadre de la formation continue, garantissant des compétences techniques spécifiques.

## REFERENTIEL D'ACTIVITES

Le référentiel d'activités décline les activités rattachées aux quatre fonctions exercées par le médiateur familial.

FONCTIONS	ACTIVITES
<b>ACCUEIL/ EVALUATION / INFORMATION/ ORIENTATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Accueillir la demande d'une personne (ou plusieurs) par téléphone, par entretien</li> <li>◆ Informer sur le concept de médiation, son champ d'application, le processus, la déontologie, le rôle du médiateur, les conditions matérielles de l'intervention.</li> <li>◆ Evaluer avec les personnes :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- la demande (adéquation besoins et offre)</li> <li>- l'indication de médiation</li> <li>- l'état de leur communication</li> </ul> </li> <li>◆ Engager une relation de médiation avec la personne présente en introduisant l'absent</li> <li>◆ Proposer une orientation vers d'autres spécialistes (avocats, magistrats, notaires, professionnels de l'action sociale, thérapeutes, Associations, etc ...)</li> </ul>
<b>MEDIATION/GESTION DE CONFLITS CONSTRUCTION /RECONSTRUCTION DE LIENS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Organiser les conditions de la rencontre en se posant comme tiers</li> <li>◆ Poser un cadre en définissant les règles</li> <li>◆ Définir avec les personnes l'objet de la médiation</li> <li>◆ Etablir un engagement volontaire réciproque sur le déroulement de la médiation</li> <li>◆ Conduire et réguler des entretiens en favorisant l'écoute mutuelle, l'expression des émotions et la reconnaissance de l'autre.</li> <li>◆ Garantir l'équilibre de la parole entre les personnes</li> <li>◆ Vérifier la compréhension mutuelle des échanges</li> <li>◆ Favoriser l'émergence d'options multiples à la construction de projets</li> <li>◆ Recueillir /traiter /analyser les éléments de la situation pour accompagner les personnes à construire par elles-mêmes des accords et leur permettre d'organiser la vie familiale (parentale) notamment dans l'intérêt de l'enfant</li> <li>◆ Accompagner, à leur demande, les personnes dans la rédaction d'un document écrit et signé par elles qui leur est propre et dont elles sont libres de la divulgation.</li> </ul>
<b>ADMINISTRATION/ REDACTION/ GESTION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Elaborer et gérer des plannings de rendez-vous. Adresser systématiquement les courriers aux personnes concernées</li> <li>◆ Etablir un contrat régissant les relations entre le médiateur et les personnes</li> <li>◆ Faire un dossier administratif pendant le temps de la médiation</li> <li>◆ Participer à la rédaction de rapports d'activités en collectant des données anonymes</li> </ul>
<b>PROMOTION/FORMATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Informer sur la médiation et promouvoir une culture de médiation par l'organisation d'ateliers, de conférences, par des permanences, des écrits, etc....</li> <li>◆ Développer le recours à la médiation familiale en amont des conflits en mettant en œuvre des entretiens d'information auprès de multiples publics</li> <li>◆ Développer des partenariats autour de l'information à la médiation familiale</li> <li>◆ Participer à des séances d'analyse de la pratique</li> <li>◆ Actualiser ses connaissances par la formation</li> <li>◆ Participer à des actions de formation continue et des démarches de recherche</li> </ul>

## REFERENTIEL DE COMPETENCES

Les compétences requises pour exercer les fonctions de médiateur familial sont déclinées en deux domaines de compétences subdivisés en compétences et indicateurs de compétences correspondants.

### **Domaine de compétences 1 (Compétence socle) : Création et maintien d'un espace tiers de médiation familiale**

- 1.1. Evaluer une situation
- 1.2. Construire une posture de tiers
- 1.3. Restaurer les liens intra-familiaux et accompagner au changement

### **Domaine de compétences 2 (Compétence complémentaire) : Communication/ Formation**

- 1.1. Informer sur la démarche de médiation
- 1.2. Développer des partenariats autour de la médiation familiale
- 1.3. Faire évoluer sa pratique et contribuer à la formation

DOMAINES DE COMPETENCES (DC)	COMPETENCES	INDICATEURS DE COMPETENCES
<p><b>DC1- Création et maintien d'un espace tiers de médiation familiale</b></p>	<p>1.1. Evaluer une situation</p> <p>1.2. Construire une posture de tiers</p>	<p>1.1.1. Savoir contextualiser et conceptualiser le processus de médiation familiale (philosophie, principes et déontologie)</p> <p>1.1.2. Connaître et intégrer des savoirs théoriques en sciences de la famille, psychologie, droit, sociologie de la famille, économie de la famille, ethnologie</p> <p>1.1.3. Savoir utiliser des techniques de communication</p> <p>1.1.4. Savoir expliciter et clarifier la singularité de l'espace de médiation par rapport au contexte administratif, judiciaire et social</p> <p>1.1.5. Savoir repérer la dynamique relationnelle des personnes</p> <p>1.1.6. Savoir analyser une situation</p> <p>1.1.7. Savoir identifier les « entraves » éventuelles de la médiation</p> <p>1.2.1. Connaître les techniques de négociation</p> <p>1.2.2. Savoir développer des stratégies multiples</p> <p>1.2.3. Savoir faire émerger la demande et la motivation des personnes</p> <p>1.2.4. Savoir faire émerger des solutions par les personnes.</p> <p>1.2.5. Savoir garantir un espace de parole</p> <p>1.2.6. Savoir restaurer un dialogue direct</p> <p>1.2.7. Savoir présenter, faire accepter et garantir un cadre</p>

	<p><b>1.3.</b> Restaurer les liens intra-familiaux et accompagner au changement</p>	<p><b>1.3.1.</b> Connaître la psychologie de l'enfant et les répercussions sur lui de la crise familiale  <b>1.3.2.</b> Savoir identifier les points d'accord et de désaccord  <b>1.3.3.</b> Savoir activer des processus de créativité  <b>1.3.4.</b> Savoir amener les personnes à analyser les enjeux de leur conflit  <b>1.3.5.</b> Savoir faire vérifier la faisabilité des propositions par les personnes  <b>1.3.6.</b> Savoir rédiger un accord en étant au plus près de l'expression des personnes  <b>1.3.7.</b> Savoir susciter et accompagner les personnes vers un nouveau projet</p>
<p><b>DC2 Communication/ Formation</b></p>	<p><b>2.1.</b> Informer sur la démarche de médiation et promouvoir une culture de médiation</p> <p><b>2.2.</b> Développer des partenariats autour de la médiation familiale</p> <p><b>2.3.</b> Faire évoluer sa pratique et contribuer à la formation</p>	<p><b>2.1.1.</b> Savoir animer des groupes  <b>2.1.2.</b> Savoir utiliser les acquis de formation et les réactualiser  <b>2.1.3.</b> Savoir susciter l'intérêt pour la démarche de médiation  <b>2.1.4.</b> Savoir diversifier les supports de communication</p> <p><b>2.2.1.</b> Savoir identifier les réseaux professionnels et leurs compétences  <b>2.2.2.</b> Savoir construire des collaborations en préservant l'identité de la médiation</p> <p><b>2.3.1.</b> Savoir accompagner des stagiaires et contribuer au processus de formation  <b>2.3.2.</b> Savoir s'auto-évaluer  <b>2.3.3.</b> Savoir prendre du recul sur ses pratiques professionnelles  <b>2.3.4.</b> Savoir conceptualiser ses pratiques professionnelles</p>