

**ASSOCIATION DES CENTRES EDUCATIFS ET DE SAUVEGARDE DES MINEURS
ET JEUNES MAJEURS DE LOIR-ET-CHER**

Siège Social : 8, rue de Signeux 41000 BLOIS

☎ 02.54.78.00.24

Déclarée le 20 avril 1982

N° W 411001941 PREFECTURE DE BLOIS

CENTRE EDUCATIF ET SOCIAL SPECIALISE

RAPPORT D'ACTIVITE 2024

SERVICE MEDIATION FAMILIALE

102, Avenue de Vendôme
41000 BLOIS Cedex

☎ 02.54.51.48.11

cess@acesm.fr

N° Siren 349 620 0369 00299





SOMMAIRE

P. 2 INTRODUCTION

ORGANISATION DU SERVICE

P.4 - LE PERSONNEL

P.5 - LES ARRETS DE TRAVAIL, LA FORMATION

P.8 - LES LIEUX D'ACCUEIL

P.11 - LES LIEUX D'INTERVENTION

P.13 - LE FINANCEMENT

L'ACTIVITE

P.16 - L'ACTIVITE GLOBALE

P.23 - LES DEMANDES JUDICIAIRES

P.24 - LES DEMANDES CONVENTIONNELLES

P.25 - LES ACTIONS DE PROMOTION DE LA MÉDIATION FAMILIALE

P.26 - LA MÉDIATION DANS LE CADRE DES AFFAIRES FAMILIALES
AU TRIBUNAL JUDICIAIRE DE BLOIS

P.28 - L'AUDITION DES MINEURS

P.29 - LA MÉDIATION FAMILIALE DANS TOUTES SES DIMENSIONS

P.30 - BILAN ET PLAN D'ACTION 2022-2025

P.32 CONCLUSION

P.34 - ANNEXES

INTRODUCTION

Le service de Médiation Familiale est installé au sein du Pôle CESS de l'ACESM.

Historiquement, la Médiation Familiale est implantée à Blois depuis environ 45 ans ; le service a rejoint l'ACESM en 2007. A cette époque, la médiatrice familiale travaillait à hauteur de 0.25 ETP. En 2024, le service compte en son sein 2 ETP de médiatrices familiales dont l'une d'entre elle dédie 2 demi-journées par semaine au tribunal judiciaire de Blois.

La médiation propose un accompagnement à la Famille au sens large. En effet, si l'origine de cette activité se situait plus spécifiquement autour des séparations de couples et des divorces, aujourd'hui, son champ d'intervention est plus large. Elle intervient dans d'autres situations conflictuelles :

- Parents / grands-parents
- Couples en difficulté de communication
- Parents – adolescents ou jeunes adultes
- Les successions
- Les médiations familiales pour anticiper et/ou accompagner une perte d'autonomie, un handicap (aidants/aidés, obligés alimentaires, aidants/fratrie, personne vulnérable/entourage familial)
- Les fratries de parents âgés
- Les situations de recomposition familiale (beaux-parents – parents – adolescents)
- Les situations d'aidants familiaux – personnes aidées (dans le couple - la fratrie – le parent âgé).

On comprend que la Médiation Familiale peut étendre son activité là où gravite une famille. Elle vient tenter de comprendre l'origine d'un conflit en accueillant ce qui fait enjeux dans la relation et la communication entre les parties en présence.

Elle cherche à permettre à chacun de trouver et respecter un accord mutuel.

La médiation familiale se nourrit d'un code déontologique nécessaire au bon accompagnement des personnes. Les médiatrices sont toutes formées par un diplôme d'état à la médiation familiale. Elles proposent des outils aux familles en présence pour autoriser la circulation de la parole de manière authentique mais pour autant très sécurisée pour chacun et pour tous.

Entre 2007 et 2024, ce service voit son activité en augmentation. Les pratiques expérimentées se sont adaptées, et précisées pour répondre au mieux aux besoins des personnes. La co-médiation

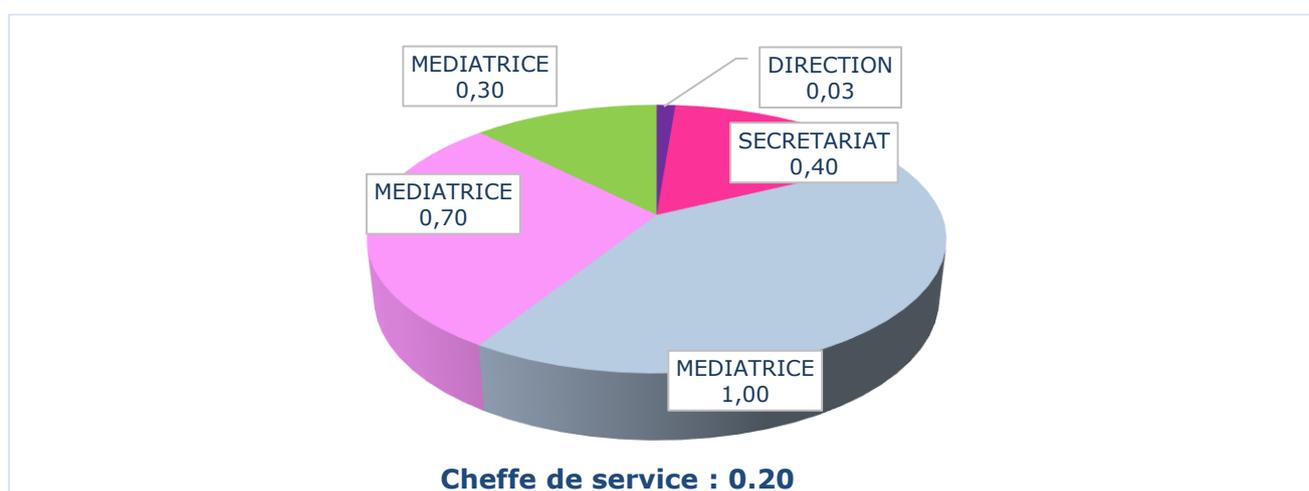
s'est installée, la visioconférence permet de mettre en place des médiations familiales entre des personnes éloignées géographiquement, les entretiens évoluent également.

Le service est présent sur tout le département grâce à une démarche de partenariat, pour permettre l'accès à tous, au plus près de chacun.

2024 a installé un nouveau logiciel qui répertorie et analyse toutes les interventions des professionnels. Là encore, les professionnelles ont su s'adapter à de nouveaux outils pour plus de précision dans leur travail au quotidien.

ORGANISATION DU SERVICE

LE PERSONNEL DU SERVICE MEDIATION FAMILIALE (au 31/12/2024)



Au cours de l'année 2024, le service de Médiation Familiale a accueilli une 3^{ème} médiatrice familiale à hauteur d'un 0.30 ETP, ce qui porte à 2 ETP le nombre de médiatrices familiales.

Le temps affecté pour la directrice est inchangé : 0.03 ETP. La directrice en poste a été en arrêt de maladie toute l'année 2024, et remplacée à partir de juin 2024, en CDD par une autre directrice.

Le poste de chef de service de 0.20 n'est pas encore attribué. A ce jour, le service est accompagné par le travail conjoint d'une cheffe de service d'un autre service et de la directrice remplaçante. L'effectivité du poste de chef de service permettra de réfléchir et de porter des projets novateurs, d'assurer le développement et la promotion du service, ...

La secrétaire partage son temps de travail entre la Médiation Familiale et l'Espace Rencontre Parent Enfant à part égale.

LES ARRETS DE TRAVAIL

L'année 2024 compte 380 jours d'arrêt de travail répartis sur 3 personnels.

LA FORMATION

❖ PLAN DE FORMATION, JOURNEE D'ÉTUDE ET PARTENARIAT

Intitulé de la formation	Période de réalisation	Participant
2 journées interrégionales FENAMEF	14/03 10/10	La cheffe de service Une médiatrice familiale Toute l'équipe – Accueil sur site
Commissions FENAMEF	6 x 2h dans l'année	Une médiatrice familiale
Analyse des Pratiques Professionnelles ou Supervision	6 x 4h 6 journées de 6h par an	Une médiatrice familiale Deux médiatrices familiales
Formation Photolangage	9/04	Deux médiatrices familiales
Colloque Thématique : Avocats et Médiateurs	31/05	Une médiatrice familiale
La médiation familiale dans des situations de vulnérabilité, de vieillissement ou de handicap.	Du 4 au 7 novembre : 28h	Deux médiatrices familiales

Animées par le développement du service, avec la perspective de continuer à accueillir les familles dans leur évolution et leur diversité, les médiatrices familiales se sont formées à « **La médiation pour anticiper ou accompagner la perte d'autonomie (Maladie, Handicap, vieillesse)** ». Aux vues de la singularité de ce type de médiations familiales, cette formation est également recommandée par le référentiel CAF. Deux médiatrices familiales se sont donc formées en novembre 2024.

Le service a accueilli dans ses locaux la Rencontre Interrégionale Centre Val de Loire le 10 octobre 2024. Cette journée a permis aux professionnels de la région, Médiateurs Familiaux et Intervenants en Espace de Rencontre, de se rencontrer pour échanger sur leurs pratiques et préoccupations.

S'agissant du service de Médiation Familiale, il a été évoqué des perspectives concernant le nouveau référentiel, avec la possibilité, peut-être, d'ouvrir vers de la mise en œuvre de la Médiation Familiale en milieu carcéral. Ce temps a également permis un partage des pratiques.

❖ LE SEMINAIRE ANNUEL

Chaque année, le CESS organise un séminaire, d'une journée, qui regroupe les services de Médiation Familiale et de l'Espace Rencontre Parents-Enfants. Ce séminaire se veut un temps de respiration et un temps de réflexion et d'échanges autour des pratiques de ces deux services.

En 2024, ce séminaire a eu lieu le 30 novembre. Le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation et l'association ARAPEJ (association permettant de faire vivre la maison d'accueil des familles de détenus située face à la maison d'arrêt de Blois) ont été conviés.

Cette rencontre a permis une meilleure interconnaissance de nos services.

Cette prise de contact avait également pour objectif d'évaluer les possibilités de développement de la Médiation Familiale en milieu carcéral. Le service va participer à un programme nommé « Programme ADERES » destiné à l'accompagnement des personnes condamnées à de courtes peines en milieu ouvert.

❖ STAGIAIRES

Le service de Médiation Familiale a accueilli :

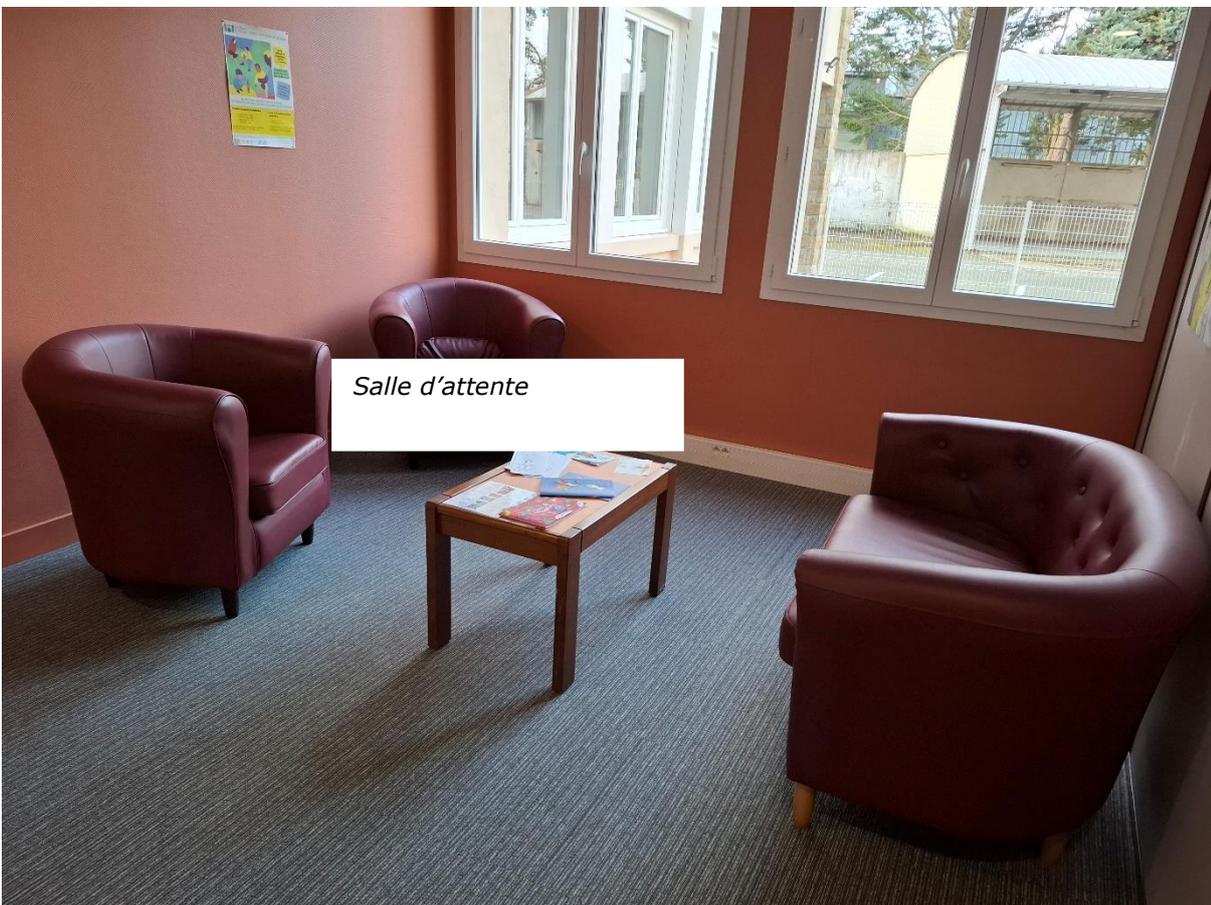
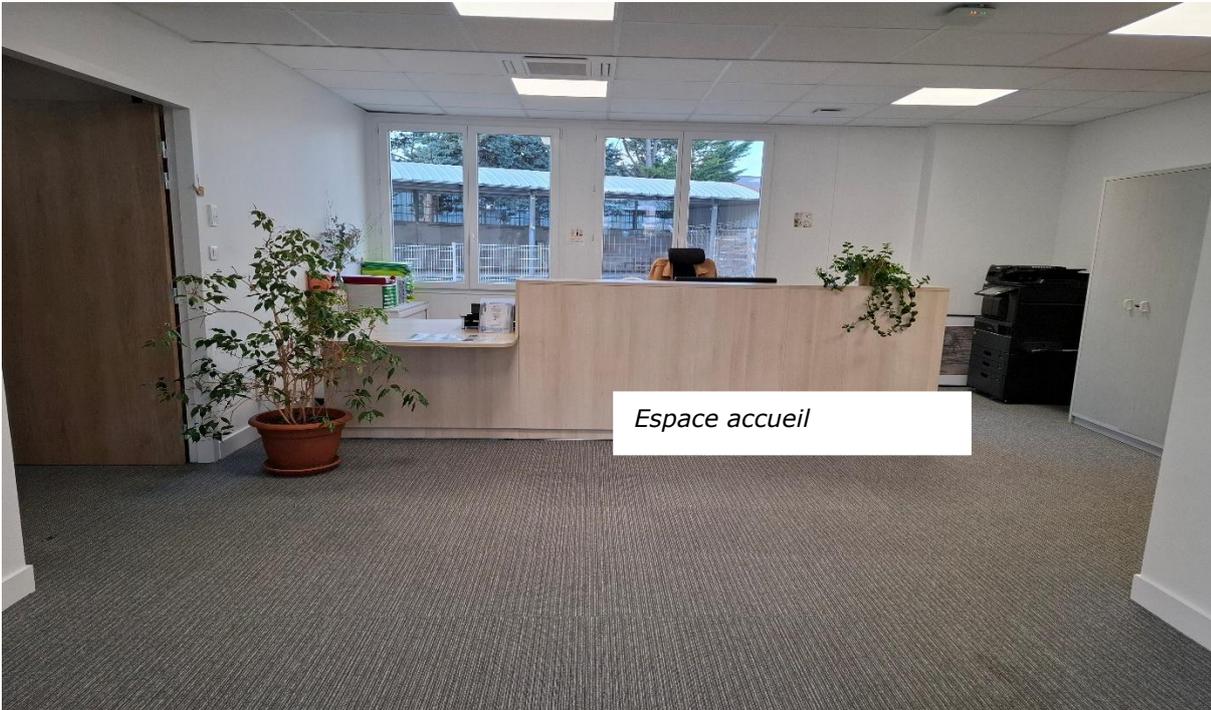
- Un stagiaire dans le cadre du Diplôme Universitaire de médiation et gestion des conflits de Tours (14h).
- Deux stagiaires dans le cadre du Diplôme d'Etat de Médiateur Familial (stage long de 105h minimum) : le premier entre janvier et juillet et le second à partir de septembre pour une poursuite en 2025.

Le service est référencé en tant que site qualifiant « *Organisme d'accueil d'étudiants considéré comme une organisation professionnalisante, tant au point de vue de la pratique professionnelle qu'au plan de l'acquisition des savoirs et des connaissances complémentaires* » auprès de l'IRTS de Poitiers, du CNAM de Nantes et de l'EPE d'Ile de France.

Le service fait le choix de n'accueillir qu'un stagiaire DEMF à la fois afin de lui garantir un accueil de qualité comprenant :

- La découverte des pratiques de différents médiateurs familiaux, avec la possibilité de découvrir les autres services et professionnels du CESS,
- La possibilité de relectures communes des entretiens d'information ou séances de médiation,
- La mise en place de bilans intermédiaires permettant au stagiaire de repérer ses acquis et de définir ses priorités à venir durant les différentes étapes du stage, mais aussi de faire des points sur les travaux spécifiques à rendre au centre de formation,
- Un suivi en lien avec le centre de formation incluant des rencontres (visio) avec les formateurs du centre,
- La possibilité de mener des entretiens d'information sur la médiation familiale directement auprès du public accueilli en présence d'un médiateur titulaire,
- La possibilité de construire et mener une action de promotion de la Médiation Familiale directement sur le terrain de stage,
- La possibilité de préparer et d'accompagner avec le médiateur titulaire des séances de médiation.

LES LIEUX D'ACCUEIL au service



Salles d'entretien



❖ LES CONDITIONS D'ACCUEIL

Durant la plus grande partie de l'année, les locaux étaient partagés avec les autres services du CESS, et en particulier les salles de rencontres.

L'équipe de professionnelles accordent une grande importance à la notion d'accueil.

Les lieux doivent être suffisamment grands, et confortables pour faciliter les échanges entre les personnes (chaque entretien peut durer entre 1h30 et 2h). Ils doivent également garantir la confidentialité des échanges.

Les espaces sont pensés de sorte que les familles autant que les professionnels se sentent suffisamment en sécurité pour s'autoriser à faire circuler une communication verbale et non verbale.

L'emménagement dans les nouveaux locaux a permis une installation de 3 salles de médiation (dont une permettant la visioconférence) toutes dédiées à la médiation familiale. Ces espaces, au rez-de-jardin, permettent à chaque participant de pouvoir, en toute confidentialité, être accueilli, mais également de pouvoir sortir pour « souffler » si le besoin s'en fait sentir, tout en restant sous le regard du médiateur familial.

Les nouveaux locaux vont continuer d'être aménagés en 2025, pour permettre une sécurité physique et psychique aux participants.

Avec le développement des permanences (voir tableau page 11) sur tout le territoire du Loir et Cher, chaque professionnel doit organiser l'espace qui lui est prêté par les partenaires pour garantir aux participants un « accueil confortable et confidentiel ».

La visioconférence est un outil supplémentaire disponible. Cet outil permet d'accéder à la Médiation Familiale, même si son utilisation reste exceptionnelle.

Les médiatrices familiales ont réalisé 30 rendez-vous d'informations et/ou séances de médiation familiale en visio-conférence ou simplement par téléphone en 2024. Cela a permis la mise en place de 3 processus.

Les personnes y ont recours uniquement pour des raisons d'éloignement géographique ou, parfois, des difficultés de mobilité (et ce, malgré le développement des permanences sur le territoire), jamais parce qu'elles ne peuvent se retrouver dans un même espace avec l'autre partie.

Outre les entretiens d'informations individuels, lorsqu'une séance de Médiation Familiale « en visio » se met en place, elle se fait selon les modalités suivantes :

- Le participant vivant dans le Loir-et-Cher est en présence de l'une des médiatrices familiales du service,
- L'autre participant est avec un autre médiateur familial, dans le centre de Médiation Familiale le plus proche de son domicile.

LES DIFFERENTS LIEUX D'INTERVENTION

Lieux d'intervention	Entretiens d'information	Séances de médiation	Processus de médiation
Au service	287	126	46
MJD Blois	7	0	0
Centre Social Vendôme	37	11	6
Point Justice Vendôme	5	0	0
Foyer des Jeunes Travailleurs Vendôme	2	11	6
Centre Social Romorantin-Lanthenay	9	12	3
Point Justice Romorantin-Lanthenay	20	0	0
Espace France Services Montrichard	4	1	1
Espace France Services Veuzain sur Loire	2	3	1
Espace France Services Saint Aignan	0	0	0
Espace France Services Selles sur Cher	1	1	1
Espace France Services Mondoubleau	7	3	2
Autre : Téléphone ou visioconférences	26	4	3

- 71% des rendez-vous de Médiation Familiale se réalisent sur le site du CESS de Blois.
- 24% des rendez-vous d'information à la Médiation Familiale ou des séances de Médiation Familiale se déroulent sur un des lieux de permanence.

Le delta étant porté par les appels téléphoniques qui peuvent être faits au service ou sur les lieux de permanence.

Le service de Médiation Familiale poursuit ses permanences d'accueil à Vendôme et Romorantin-Lanthenay. Sur chacune de ces deux villes, les déplacements s'effectuent toujours à raison de deux journées par mois : au Point Justice le matin, au Centre Social l'après-midi.

On observe une augmentation significative des demandes à Vendôme. Le nombre d'entretiens d'informations a doublé. Cela conduit le service à chercher un nouveau lieu d'accueil pour répondre à cette demande.

L'accès à une salle du Foyer des Jeunes Travailleurs permet une plus grande souplesse dans la planification de rendez-vous supplémentaires, en complément des temps de permanence prévus initialement.

L'activité à Romorantin reste stable.

Une permanence mensuelle d'un après-midi est organisée à la Maison de la Justice et du Droit (MJD) de Blois. Sa fréquentation a augmenté également : le nombre d'entretiens a doublé. Cette augmentation est à mesurer avec précaution. Elle semble due à une plus grande amplitude d'ouverture de cette structure. Les professionnelles du service ont apprécié l'arrivée d'une nouvelle accueillante à la MJD, qui porte un vif intérêt à la Médiation Familiale. Cette bonne compréhension des missions du service permet d'orienter des personnes de manière appropriée.

Des permanences en ruralité

Les permanences de Veuzain-sur-Loire, Montrichard, Saint-Aignan et Selles Sur Cher sont assurées à hauteur d'une demi-journée mensuelle.

Celle de Mondoubleau est assurée une journée par mois.

A Saint Aignan, constat est fait que l'activité ne s'est pas développée sur la permanence sans rendez-vous, en 2024 ; aussi, la présence des médiatrices familiales se fera uniquement à partir de rendez-vous posé dès 2025.

La permanence de Mondoubleau s'est bien développée : passage tout au long de cette année de 1 à 7 entretiens et à 4 séances de Médiation Familiale.

Dans la même dynamique, la permanence de Montrichard est en développement, passée de 3 entretiens à 4 entretiens et 2 séances.

L'activité à Veuzain-sur-Loire est relativement stable.

Nous constatons que la pertinence des antennes s'étoffe avec le développement du partenariat local. Mieux connus, mieux identifiés sur un territoire, il devient plus facile pour les partenaires d'orienter les personnes intéressées vers nos services. Ce travail demande du temps. En ce sens, il est important de souligner la qualité de l'accueil des intervenants des Espaces France Services qui ont ouvert leurs portes au service de Médiation Familiale. Ils sont souvent le premier maillon de cette implantation sur le territoire local.

Sur l'ensemble des permanences, les déplacements s'effectuent uniquement sur rendez-vous.

Il est important de souligner que les déplacements sur tout le territoire mobilisent du temps dans l'agenda de chaque médiatrice familiale ; temps qui n'est pas alloué à l'accueil des personnes sur le site principal.

Pour autant, le service est attentif à continuer de dynamiser ces lieux de permanences afin de les rendre efficaces dans le déploiement de la Médiation Familiale sur le territoire, notamment avec des actions de promotion de la Médiation Familiale sur ces territoires.

LE FINANCEMENT

Le service de Médiation Familiale est financé dans le cadre d'une prestation de service et de cofinancements :

- CAF (prestation de service)	:	106 037 €
- Justice	:	28 848 €
- MSA	:	10 808 €
- Conseil Départemental	:	8 575 €
		<hr/>
		154 268 €

Une participation financière est demandée aux personnes, selon le barème national établi par la CNAF, par personne et pour chaque séance. Le barème comporte 5 tranches de revenus allant de 2 € pour les personnes percevant le RSA et autres situations précaires à 131 € pour les personnes dont les ressources sont supérieures à 5 300 € mensuels.

La participation des personnes s'élève à 6 399 € pour l'année 2024.

Lors de l'entretien d'information préalable, le barème est remis aux personnes afin qu'elles aient une information complète avant leur engagement vers un processus de Médiation Familiale. Le mode de financement du service leur est également expliqué.

L'ACTIVITE

ACTIVITE 2024

326

- Demandes

407

- Entretiens d'information
(81 en judiciaire et 326 en conventionnel)

69

- Processus de médiation
(dont 52 terminés au 31/12/2024)

172

- Séances de médiation

439

- Nombre de participants

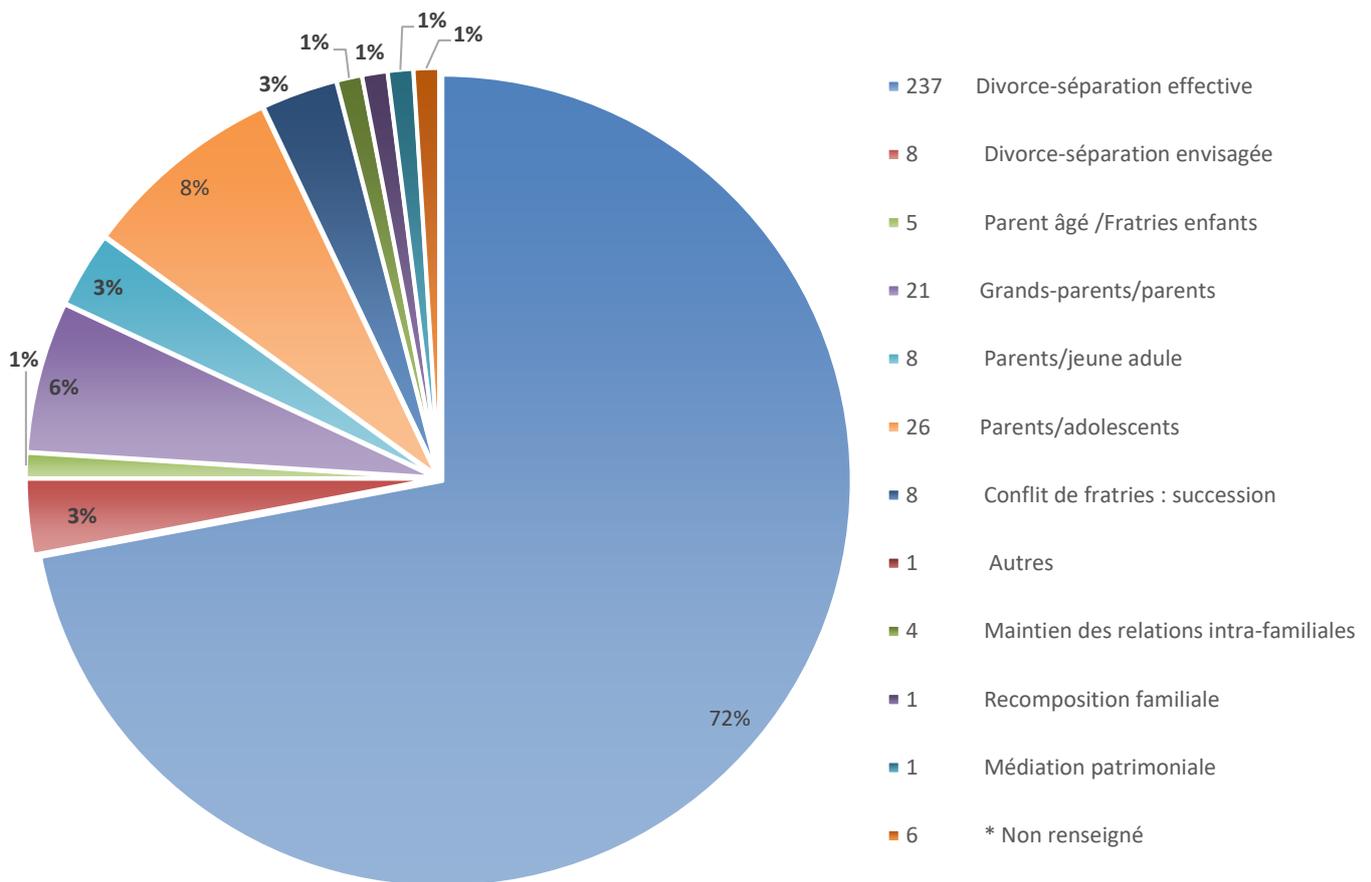
32

- Réunions collectives

L'ACTIVITE GLOBALE

326 DEMANDES et 407 ENTRETIENS D'INFORMATION

REPARTITION DES DEMANDES PAR TYPE DE MEDIATION



*cet onglet correspond aux situations où le rendez-vous d'information n'a pas été honoré

La majorité de ces demandes qui se transforment en processus représentent les pourcentages suivants des motifs de demandes pour l'année 2024 :

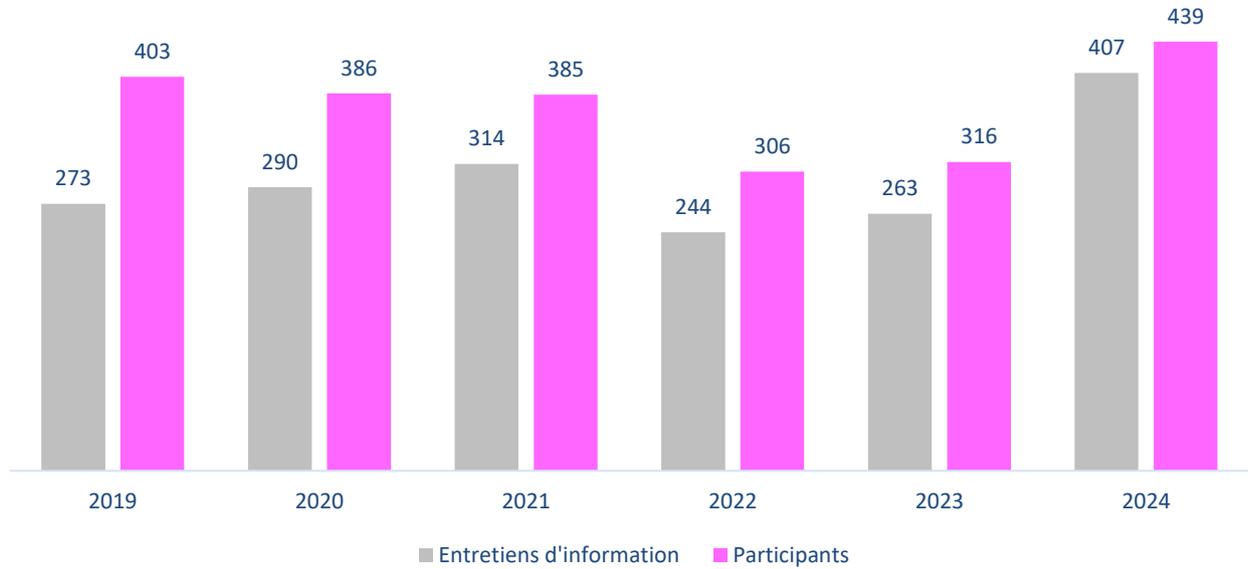
	Divorce – Séparation effective	Divorce – Séparation envisagée	Grands- parents Parents	Parents / Adolescents	Recomposition Familiale
Nombre processus	56	2	4	6	1
Taux transformation	24%	25%	19%	23%	100%

2024, confirme le mouvement observé depuis 2022 dans lequel le nombre de demande est inférieur au nombre d'entretiens d'information et l'écart s'accroît chaque année, en ce sens.

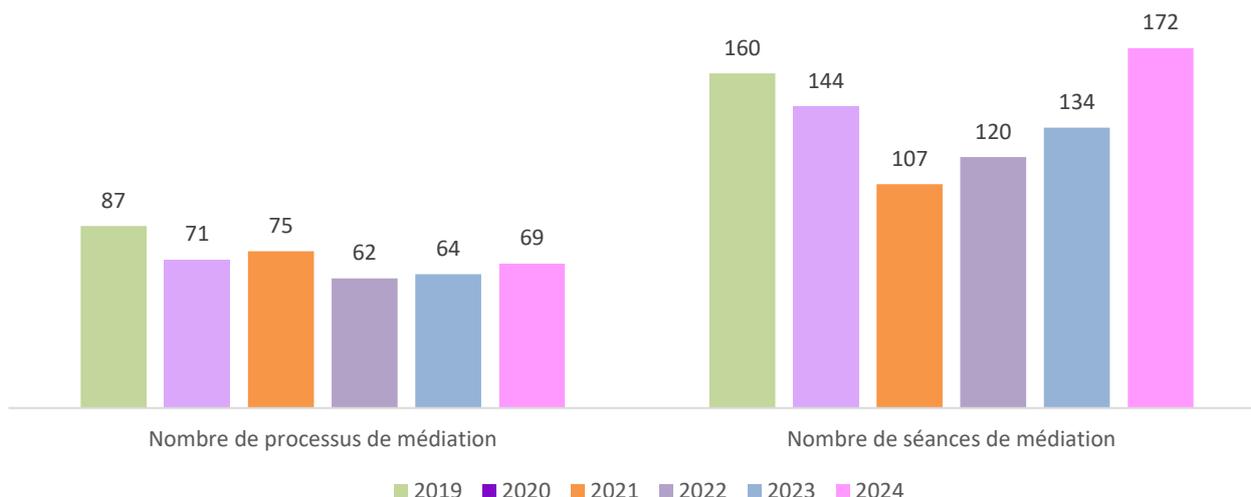
Cela s'explique par le cumul de deux facteurs :

- La baisse conséquente de demandes judiciaires laissant un nombre moins important de demandes enregistrées sans suite (lorsque les personnes concernées par l'ordonnance ne prennent pas contact avec le service).
- L'augmentation du nombre d'entretiens d'informations individuels. L'entretien d'information à la Médiation Familiale peut être individuel ou commun. De plus en plus, cette première démarche vers la Médiation Familiale est faite individuellement. C'est alors le moment pour les personnes de se rassurer sur le cadre proposé, puis de réfléchir avec le médiateur familial au meilleur moyen d'engager le processus de Médiation Familiale.

ENTRETIENS ET PROCESSUS DE MEDIATION



En 2024, on constate un certain équilibre entre le nombre d'entretiens d'information et le nombre de participants. Ceci s'explique par le fait que les demandes sont majoritairement conventionnelles et que les personnes, avant de s'engager dans une médiation familiale, ont besoin de prendre, au préalable, de l'information sur ce dispositif, de se rassurer avant de s'engager.



Ce nombre de séances de Médiation Familiale augmente sans pour autant que le nombre de processus augmente en proportion. Cela met en exergue le fait que les situations rencontrées sont de plus en plus complexes, et de haut conflit, en particulier les situations de séparation/divorces effectifs. Elles nécessitent alors plus de temps, avant d'entrer dans un processus.

Nb total d'entretiens dont :	Nb d'entretien d'information	407
	611 Nb de séances de MF	172
	Nb de réunions collective de promotion	32
Processus de Médiation Familiale		69

Selon le référentiel national de financement partenarial des services de médiation familiale, l'activité se détermine en nombre de mesures et d'entretiens : soit pour 1 ETP, 50 mesures de médiation familiale en cours ou terminées au 31/12, et 320 entretiens par an.

Le service a dépassé le nombre d'entretiens faits et s'approche du nombre de processus à réaliser alors même que l'équipe ne s'est élargie qu'à partir du deuxième trimestre.

Au total 439 personnes ont été reçues par notre service en 2024.

REPARTITION SELON L'ORIGINE DE LA DEMANDE

Sur le plan judiciaire, une stabilité est constatée dans le nombre de demandes par rapport à l'année passée. Ainsi, le tribunal a adressé les demandes suivantes au service :

- 10 sous forme d'injonction à l'information qui implique à minima un entretien d'information à la Médiation Familiale,
- 38 ordonnances de médiation familiale avec l'accord des personnes.

Les dossiers sont mieux ciblés auprès du public. Ainsi, pour bon nombre de ces dossiers, les personnes ont pris contact avec le service de Médiation Familiale dans les 3 mois.

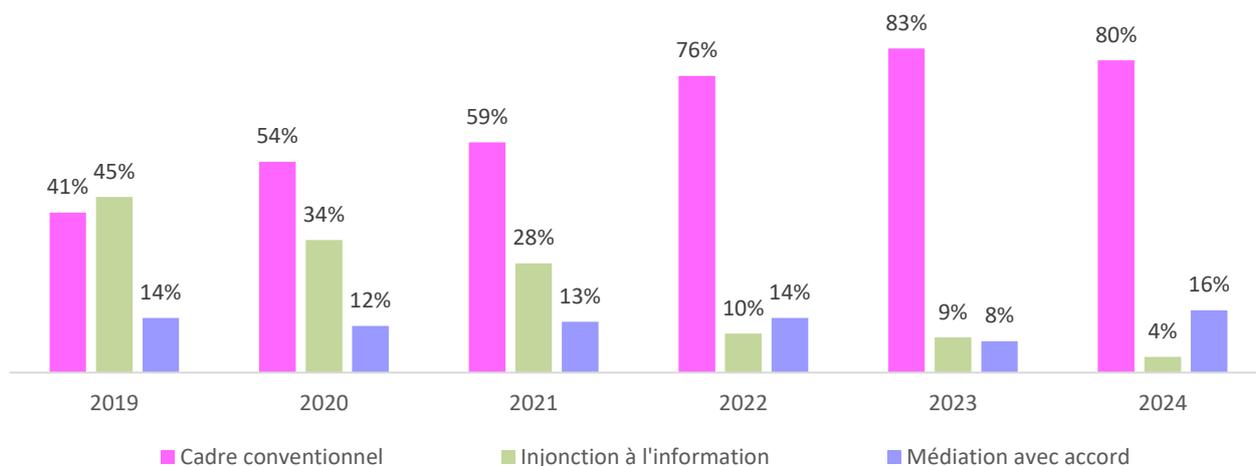
Une traçabilité et un suivi des ordonnances sont réalisés. Un courrier est adressé au Juge aux Affaires Familiales indiquant si les personnes ont pris contact ou non avec le service et si un processus s'est mis en place.

Tenu à la confidentialité, le contenu de la médiation familiale n'est pas dévoilé même si une indication sur « la couleur » de la médiation peut être proposée (ex : apaisement de la relation). Les courriers sont toujours adressés en copie aux personnes.

Il peut arriver que des personnes reprennent contact avec le service de Médiation Familiale après réception de ce courrier pour obtenir une information à la Médiation Familiale. On sera alors, dans le cadre d'une information conventionnelle.

Les Juges aux Affaires Familiales peuvent présenter, durant leurs audiences, les missions de la Médiation Familiale. Le partenariat avec la Justice se poursuit. Il permet de proposer la Médiation Familiale comme une alternative aux procédures judiciaires. Cette proposition permet aux personnes d'envisager de retrouver une place d'acteurs dans un système familial différent de celui qu'ils ont quitté (âge des enfants, état de santé des membres de la famille, ...) et ainsi envisager de chercher à résoudre la situation de conflit à laquelle ils sont confrontés.

Origine de la mesure



80 % des demandes de Médiation Familiale sont d'origine conventionnelle

20% des demandes actuelles sont d'origine judiciaire.

En conventionnel, 261 entretiens d'information en 2024 contre 218 en 2023.

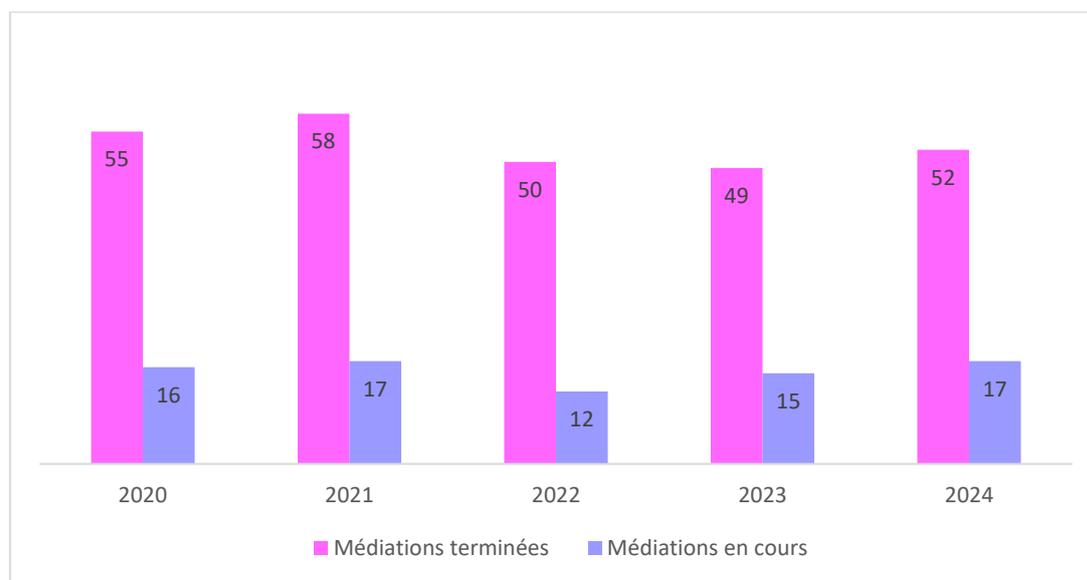
En judiciaire, 65 entretiens d'information en 2024 contre 45 en 2023.

L'augmentation des médiations ordonnées avec l'accord des personnes semble faciliter leur prise de contact avec le service.

Cela illustre que le service accueille plus de demandes chaque année depuis 2022.

PROCESSUS DE MEDIATION

Evolution sur 5 ans



Parmi les 69 processus engagés dans l'année 2024, 52 processus de Médiation Familiale étaient terminés au 31 décembre, 17 sont encore en cours à la fin de l'année 2024.

Sur les 69 processus menés, 60 sont des démarches conventionnelles (87%) et 9 sont des processus dans le cadre d'ordonnance du Juge aux Affaires Familiales (13%).

Concernant les entretiens d'information, 80% sont fait dans un cadre conventionnel et 20% dans un cadre judiciaire.

Un entretien d'information ne permet pas toujours la mise en place d'un processus dans la continuité. Cependant, l'information est donnée, comme une graine serait semée. Certaines familles sollicitent le service quelques mois ou années plus tard dans un cadre conventionnel. Aussi, ces orientations judiciaires concourent clairement à la promotion et au développement de la Médiation Familiale.

On constate que proportionnellement, il y a plus de situations conventionnelles qui se transforment en processus.

DUREE DES MEDIATIONS TERMINEES

52 MEDIATIONS TERMINEES

DUREE DES MEDIATIONS TERMINEES

	Conventionnelles	Judiciaires
<i>moins de 3 mois</i>	18	1
<i>de 3 mois à moins de 6 mois</i>	18	5
<i>de 6 mois et plus</i>	8	2

Le service constate d'une augmentation de la durée des processus terminés de Médiation Familiale. Une plus grande proportion de processus dure entre 3 et 6 mois, voire plus de 6 mois.

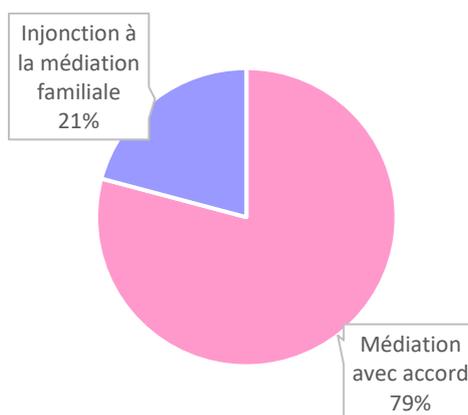
Cela s'explique par divers motifs :

- Le nombre de Médiation Parent-Adolescent nécessitent plus de rendez-vous du fait même de leur nature complexe.
- Les processus de situations de séparations/divorces effectifs sont de plus en plus engagés dans le cadre d'une demande conventionnelle. Ainsi, parce que les personnes ont choisi le moment de la mise en place d'une médiation, qu'ils prennent le temps de cheminer à leur rythme, le processus de Médiation Familiale s'enclenche et augmente le nombre de séance.
- L'arrivée aussi, de plus en plus fréquente de situations de hauts conflits, amenant nécessairement à prendre plus le temps de dénouer le conflit afin de tenter de permettre un apaisement de la situation et une reprise de relation.

Il y a, dans ces situations pressantes, « urgence à ralentir ».

LES DEMANDES JUDICIAIRES

DEMANDES JUDICIAIRES : 48

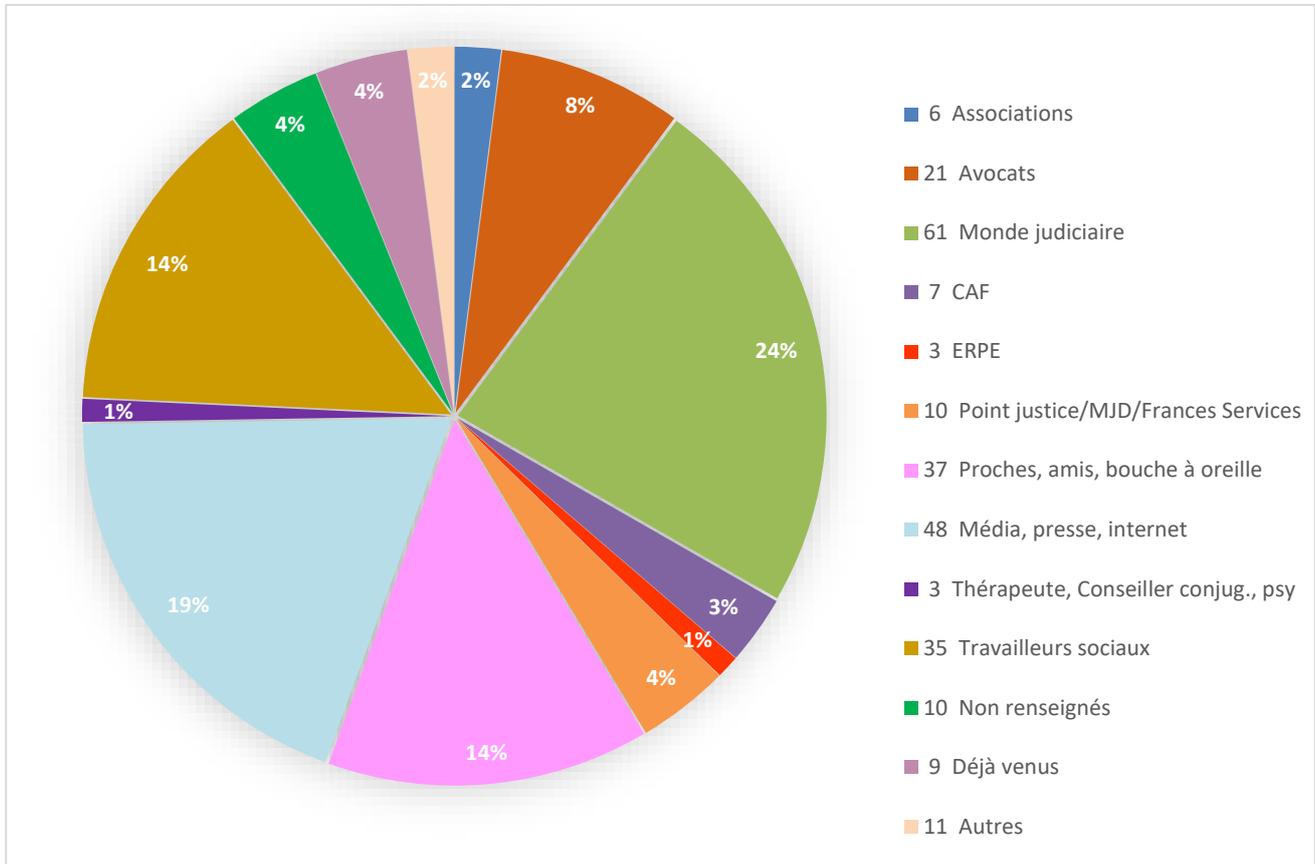


Il est constaté une augmentation des demandes judiciaires avec accord des personnes et un faible nombre de dossiers de demandes judiciaires classés sans suite (10 dossiers en 2024).

Il est probable que lorsqu'un Juge aux Affaires Familiales présente la Médiation Familiale et qu'il recueille un accord des personnes, la mise en place d'un processus de Médiation Familiale semble plus efficiente que lorsqu'il prononce une injonction à la Médiation Familiale.

LES DEMANDES CONVENTIONNELLES

DEMANDES CONVENTIONNELLES : 261



Les médiatrices voient des personnes qui reviennent en Médiation Familiale parce qu'avec le temps, elles se sentent en capacité d'entrer dans ce travail.

D'autres personnes contacteront le service avec de nouvelles préoccupations, donnant à l'espace qu'on leur propose une fonction de lieu d'échanges et de réflexions qui va leur permettre de poursuivre un projet en tenant compte de l'évolution de leurs besoins et des besoins de leur(s) enfant(s).

LES ACTIONS DE PROMOTION DE LA MEDIATION FAMILIALE

Le maintien d'actions régulières de promotion de la Médiation Familiale permet de faire connaître le service auprès des partenaires et participe indéniablement au déploiement de l'activité du service.

Si le nombre d'actions a baissé, 32 interventions en 2024, le nombre de personnes sensibilisées est resté stable concernant les professionnels et a augmenté concernant le public.

En 2024, 215 professionnels ont été sensibilisés par les actions de promotion de la Médiation Familiale, et, 74 personnes ont été rencontrées par le biais d'actions envers le public.

Des actions dans le cadre de la semaine internationale de la Médiation

Dans le cadre de la semaine internationale de la Médiation qui a eu lieu du 11 au 19 octobre 2024, le service a couvert plusieurs portes ouvertes des établissements France Services accueillant les permanences. Nous avons également ouvert les portes du service au public.

Enfin, de la communication a été faite par le biais de la presse écrite locale (les articles sont disponibles en annexe).

Une poursuite des actions parents après la séparation en partenariat avec la CAF

Ces actions sont menées en partenariat avec les professionnels du service accompagnement des familles de la CAF. Au cours de cette année 2024, 14 personnes ont été informées dans ce cadre. Un format d'une heure de présentation en webinaire entre 12h15 et 13h15 a été maintenu. Il a eu lieu 3 fois cette année 2024. Les médiatrices familiales participent à ces réunions d'informations collectives proposées aux parents qui signifient une séparation récente à la CAF, avec le Centre d'Information sur le Droit des Femmes et des Familles (CIDFF) ainsi que l'Agence Départementale pour l'Information sur le Logement (ADIL).

Des actions auprès des partenaires accompagnant les familles touchées par des situations de perte d'autonomie, de vulnérabilité ou de handicap

Le service a ouvert un début de partenariat avec les professionnels de Vivre Autonome 41 (dispositif du département pour les personnes âgées ou en situation de handicap et pour leur entourage) et la commission « Grand Age et fin de vie » mise en place par le Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie 41.

En partenariat avec le CIAS de Blois, dans le cadre du mois des aidants, les professionnelles ont participé au forum précédant la table ronde organisée au Carroir de La Chaussée Saint Victor et également au Ciné-Débat organisé au cinéma « Les Lobbys ».

Des rencontres avec les acteurs locaux en lien avec le grand public

Dans le cadre du Contrat Local de Santé, l'Agglopolys de Blois propose les « Déjeuners de la Santé ». Il s'agit d'un temps d'information et d'échanges proposé par et pour les acteurs de la santé. Nous avons saisi cette instance pour présenter le service de Médiation Familiale.

Parce que santé au travail et équilibre familial sont souvent liés, nous avons également rencontré l'équipe d'infirmières du travail de l'APST41.

La médiation dans le cadre des affaires familiales au Tribunal Judiciaire de Blois

Dans le cadre des procédures auprès du JAF « hors et après divorce », un dispositif de Médiation a été mis en place depuis le mois de novembre 2016 au tribunal judiciaire de Blois.

La présence d'une médiatrice familiale, deux demi-journées par semaine, en parallèle des audiences hors et après divorce, permet une meilleure interconnaissance JAF-Médiateur Familial et Avocat-Médiateur Familial. Ce dispositif installé maintenant depuis des années est un vrai lieu de promotion de la Médiation Familiale.

Cette approche présente un bilan très positif.

Dans cet espace la Médiation Familiale ne se déroule pas de manière traditionnelle. Pour autant, ce temps en permet une première approche. Il s'agit pour les personnes d'expérimenter la posture du Médiateur Familial, même sur un temps court, notamment dans son éthique d'impartialité, de neutralité, et de la sécurité qu'il peut apporter. Ainsi cette posture est entendue, éprouvée et comprise.

Les personnes y comprennent leur intérêt. En effet, elles ont dans cet espace, la possibilité de décider de définir par elles-mêmes des solutions concrètes répondant au mieux à leur situation. Dans ce moment, elles peuvent retrouver le pouvoir de décider, y compris dans le fait de confier la décision au Juge aux Affaires Familiales. Il n'y a pas recherche d'un accord à tout prix.

Dans les deux tiers des situations, les personnes formalisent un accord.

BILAN du 1^{er} janvier au 31 Décembre 2024

Sur **249 dossiers**

Pour 34 dossiers une des parties ne s'est pas présentée,
Pour 17 dossiers les deux parties ne se sont pas présentées,

20 % des dossiers n'ont donc pu être traités dans un premier temps du fait de l'absence d'une des deux parties au moins.

Lorsque les deux personnes ont pu être reçues ensemble :

120 accords avec signature d'une convention parentale ont été réalisés, ce qui correspond à **61 %** d'accords.

50 dossiers n'ont pu aboutir à un accord.

Par ailleurs, il y a eu, 5 renvois en médiation au tribunal pour expérimentation avant accord, 13 désistements, 6 renvois en Médiation au tribunal pour documents administratifs manquants, 4 renvois en audience pour des situations ne pouvant être traitées dans ce cadre (*violence conjugale - demande APE – reconnaissance de l'enfant après sa première année de vie*).

L'activité au tribunal est stable et toujours aussi pertinente pour faire connaître la Médiation Familiale.

Certains dossiers de familles accueillies dans ce cadre sont venus au service poursuivre leur réflexion en entamant un processus de Médiation Familiale.

L'AUDITION DES MINEURS

Dans le cadre de l'activité de Médiation Familiale, nous pouvons être amenés à auditionner des mineurs par délégation du magistrat chargé de la chambre de la famille de la Cour d'Appel d'Orléans ou par délégation des Juges aux Affaires Familiales de Blois ou des Juges des Contentieux et de la Protection de Blois.

Dans le premier cas, c'est souvent la proximité géographique qui fait la délégation du magistrat chargé de la chambre de la famille de la Cour d'Appel d'Orléans.

Dans le second cas, c'est la volonté du magistrat de ne pas vouloir trop impressionner les enfants, parfois relativement jeunes, en choisissant de les faire venir au service de Médiation Familiale plutôt qu'au tribunal.

Cette année 2024, nous avons été essentiellement sollicités pour des auditions de mineurs dans le cadre de demandes d'adoptions plénières ou simples. Dans ce cas, l'audition de l'enfant mineur doué de discernement est obligatoire.

Déléguer l'audition d'un mineur à un auditeur de mineurs peut aussi permettre aux Juges aux Affaires Familiales de se « libérer » du tiraillement pouvant exister entre le principe du contradictoire et l'intérêt de l'enfant. En effet, contrairement au juge, l'auditeur peut permettre à l'enfant de parler librement dans un premier temps. Une relecture systématique lui permettra d'ajuster ensuite ce qu'il souhaite retirer si besoin.

La médiatrice familiale conduisant l'entretien se situe alors dans un rôle singulier mais toujours tournée vers l'expression des besoins de chacun. Ici, plus spécifiquement, ce sont ceux de l'enfant demandant à être entendu. Une vigilance particulière est à l'œuvre afin de ne pas induire, par des questions, l'impression d'être partie prenante pour l'un ou l'autre des parents. En ce sens, il est souligné que le médiateur familial aura le souci de conserver une forme d'impartialité. Il s'agit, de proposer à l'enfant un cadre suffisamment sécurisant, afin que sa parole puisse être déposée et entendue de la manière la plus juste pour lui.

L'adolescent est très sensible au fait d'être entendu. Il est également nécessaire de lui préciser son droit à être entendu tout en lui rappelant qu'il n'est en aucun cas décisionnaire. La décision, dans ce contexte, revenant au Juge.

Au cours de cette année 2024, nous avons procédé à cinq auditions de mineurs par délégation du Juge aux Affaires Familiales de Blois dans le cadre de procédures d'adoption.

LA MEDIATION FAMILIALE DANS TOUTES SES DIMENSIONS

En 2024, l'accompagnement de processus de parents séparés ou en situation de séparation envisagée représente 75% de l'activité du service.

Si le service semble être connu et reconnu dans l'accompagnement des situations en liens avec les séparations, il est nécessaire d'élargir la communication du service sur les autres types de Médiation Familiale possibles et nommés dans le référentiel national :

- Les situations parents – adolescents ou jeunes adultes
- Les obligés alimentaires
- Les successions
- Les médiations patrimoniales (parents – enfants adultes ou parents – grands-parents)
- Les fratries parent âgé – fratries d'enfants autour de la perte d'autonomie
- Les situations de recomposition familiale (beaux-parents – parents – adolescents)
- Les situations aidants familiaux – personnes aidés (dans le couple ou aidant – fratries – parent âgé).

La formation d'une partie de l'équipe permettra de répondre à ces types de besoins qui vont de l'anticipation à l'accompagnement de la perte de d'autonomie dans des situations de vulnérabilité, lorsqu'elles sont dûes au vieillissement des personnes et/ou du handicap. La charte des droits et des libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance (jointe en annexe) est un support essentiel permettant de rappeler aux personnes en demande de médiation, que la personnes vulnérable concernée par la médiation familiale, sera, au maximum, associée à cette médiation familiale.

Depuis plusieurs années, un travail de promotion de la Médiation Familiale est mené, en partenariat avec le CIAS du Blaisois et sa plateforme d'accompagnement et de répit destinée aux aidants familiaux des personnes atteintes de maladies neurodégénératives ou de personnes âgées dépendantes.

Les médiatrices familiales adaptent leurs pratiques au fil des rencontres. Elles peuvent proposer, après l'entretien d'information, un entretien préalable, lorsqu'elles perçoivent une situation complexe et/ou à haut conflit.

Cet entretien a plusieurs différents objectifs :

- Vérifier que les conditions sont réunies pour qu'une Médiation Familiale se mette en place ;
- Vérifier la réelle adhésion des personnes à entrer en médiation ;
- Permettre de vérifier la capacité d'altérité de la personne reçue.

La possibilité du recours à cet entretien est un gage de sécurité pour les personnes.

Bilan et Plan d'Action 2022-2025

Actions de communication et d'amélioration	Échéances	État
Extension des actions auprès des Espaces France Services (labellisés par le CDAD)	2023	Réalisé en 2023
Partenariat avec l'éducation nationale	2022-2025	Réalisé en 2022
Partenariat avec centre de formation au métier du SMS	2022-2025	A poursuivre – plusieurs propositions restées sans suites
Communication avec le barreau de Blois	2022	Plusieurs propositions sans suite en 2023
Poursuivre la communication pour les autres branches du tribunal judiciaire (JE, Tutelles)	2023-2024	Rencontre Décembre 2023 avec le Président du tribunal, la présidente du tribunal pour Enfant et la présidente de la Chambre de la Famille. Nouvelle rencontre 27/02/2025. Rencontre avec les 3 JAF réalisée 06/09/2024
Participer au printemps des familles avec la CAF	2024 - 2025	Présence aux réunions de préparation en fonction de la thématique
Développer notre réseau : rencontre UDAF	2023	Réalisé 2023
Développer notre réseau : rencontre des secrétaires des COMCOM de Vendôme	2023-2024	Réalisé 2023
Développer notre réseau partenarial autour de chaque nouveau lieu de permanence	2023-2024	Fait
S'approprier les nouveaux outils numériques et téléphoniques	2023-2024	Fait

Créer un Guide de site qualifiant	2024-2025	A faire
Rédaction d'un livret d'accueil pour stagiaire	2024-2025	A faire
S'approprier les nouveaux locaux après le déménagement du site	2025	Fait

Attendus à la suite du contrôle CAF	Échéances	État
Référencer le service sur « mon enfant.fr »	2023	Éléments fournis par la direction à l'organisme concerné
Instaurer une veille des barème sociaux et assurer une mise à jour des tarifs sur la fiche de renseignements	2023-2025	En continu
Permettre un meilleur visuel de l'activité : renseigner dans un planning individuel détaillé les activités	2023-2025	En continu
Archiver annuellement le dossier usager, le détruire au-delà de 4 ans	2023-2025	En continu
Mettre en œuvre la procédure de caisse et de suivi de caisse	2024-2025	En continu
Mettre en œuvre la procédure de relance des impayés de la médiation familiale	2024-2025	En continu
Créer un poste de Chef de Service à 0.20 ETP	2024	A faire

CONCLUSION

L'année 2024 constate que le service de Médiation Familiale continue de déployer son activité sur l'ensemble du département du Loir et Cher. Le travail de communication engagé par le service permet aux partenaires de mieux connaître ce service et d'orienter, à bon escient, les personnes qui pourraient avoir besoin d'une médiation familiale.

Le maillage territorial tissé au fil des années permet à tous et à chacun de pouvoir accéder au service de la Médiation Familiale. L'accessibilité à ce dispositif est d'autant plus facilitée que la participation des familles est régie par un tarif encadré en fonction des revenus de chacune des parties.

Tous les services du pôle du CESS ont déménagé début décembre 2024, pour intégrer des locaux plus grands et accessibles. Les bureaux et salles de rencontres de la médiation familiale se situent en rez-de-jardin. Ils garantissent sécurité et confidentialité. Ils sont accueillants et confortables. Des parkings dédiés au public jouxtent le bâtiment.

L'activité du service, marquée par une augmentation continue des médiations familiales dites conventionnelles, atteste du fait que, pour qu'elles soient efficaces, il est nécessaire de laisser le temps au temps. Les entretiens d'information sèment les graines de la médiation familiale, qui prendront le temps ou pas de germer.

Les professionnelles réfléchissent les accueils de chaque famille et adaptent leur accompagnement pour répondre au mieux à leurs besoins, dans un cadre déontologique clair et rassurant, pour les parties prenantes.

La Médiation Familiale axe son travail sur la Famille au sens large, c'est-à-dire tout ce qui gravite dans et autour de la famille, tous les moments de la vie qui viennent marquer et/ou fragiliser les liens de la famille.

On ne peut que constater que, tout comme la société citoyenne se complexifie dans ses relations, les médiations sont, elles aussi, de plus en plus complexes et souvent à haut conflit. Par ailleurs, elle devrait pouvoir se déployer partout, y compris en milieu carcéral (ouvert ou fermé).

Pour répondre au mieux aux derniers points, il sera nécessaire d'orienter le plan de formation à venir sur ces thèmes spécifiques.

Le département du Loir et Cher est vaste. On constate qu'un temps important de route est nécessaire (tout au long de la semaine) à chacune des 3 médiatrices familiales pour permettre aux familles d'accéder à la médiation familiale, au plus proche de leur domicile.

Afin de permettre le développement de ce service, en 2025, en fonction de ses valeurs : **accessibilité pour tous, et partout sur le territoire**, il conviendra d'envisager une augmentation du temps de médiateur familial.

Article paru en octobre 2024 dans le mensuel « Le Petit Vendômois » :

➤ S'écouter pour mieux s'entendre

L'ACESM de Loir et Cher, service médiation familiale ouvrira ses portes le 18 octobre lors de la semaine nationale de la Médiation Familiale afin de mieux faire connaître ses actions de soutien aux liens familiaux.

Toute situation de conflit familial peut être accompagnée en médiation familiale. « La famille traverse de nombreuses périodes de changement au cours de la vie. Notre service peut faciliter ces passages comme naissance, déménagement, divorce, maladie, période de chômage, décès, vieillissement d'un membre de la famille... Nous permettons à chacun d'exprimer ses positions, puis ses besoins avec une volonté commune de changement dans le conflit » détaille Maëlle Guigaud, médiatrice familiale et auditrice de mineur par délégation du juge au sein de l'ACESM qui tient des permanences à Vendôme et Mondoubleau.

La médiatrice familiale accueille donc des membres d'une même famille en situation de conflit ou de difficulté de communication et permet ainsi de rétablir des échanges suffisants afin que des décisions communes concrètes puissent être prises ensemble. Elle n'a bien sûr aucun pouvoir de décision. « Décider par soi-même permet souvent que la décision prise soit plus facile à vivre ensuite. Le cadre de la médiation reste évidemment confidentiel et je ne prends jamais parti, je soutiens simplement la parole de chacun avec la même écoute avec une règle incontournable, s'écouter à tour de rôle » poursuit Maëlle Guigaud.

Portes Ouvertes de l'ACESM - Service Médiation Familiale - Vendôme 18 octobre 9h30-12h30 / 29-31 rue Dupuy Trouin à Blois 02 54 51 48 11 - acesm.net/services/mediation-familiale/

Permanences à Vendôme les 1^{er} et 3rd lundi du mois au Point Justice avenue Georges Clémenceau - RDV à prendre au 02 54 51 48 11

Permanences à Mondoubleau les 2nd lundi du mois à France Service à la Mairie - RDV à prendre au 02 54 51 48 11



Article paru le 25 octobre 2024 dans l'hebdomadaire « La Renaissance » :

De la méfiance à la confiance grâce aux médiateurs familiaux

La semaine de la médiation avait lieu du 11 au 18 octobre. L'occasion de rencontrer Nadine, Maëlle et Christelle, médiatrices de l'ACESM en Loir-et-Cher. Toutes les 3 ont au moins un point commun : avoir fait ce choix après une reconversion professionnelle.

Un métier né à la fin des années 1980

C'est l'augmentation du nombre de divorces en France qui a donné naissance à ce métier. Si on a commencé à en parler dans les années 1980, sa mise en place en Loir-et-Cher date de 1989. À l'époque, ce n'est que le 3^e service à ouvrir en France. Aujourd'hui, il y en a au moins un par département.

Difficulté à communiquer, conflit voire rupture dans la relation, c'est à ce moment précis que peut intervenir le médiateur familial. « Ce moment où on n'ose pas se dire les choses et en parallèle auquel il y a des décisions à prendre », expliquent-elles.

Dans 80 % des cas, les personnes viennent spontanément à la médiation familiale mais l'association cherche encore à se faire connaître du grand public pour aider le plus de monde possible car la question de la relation touche la famille dans sa globalité : « On reçoit 75 % de couple mais aussi des parents avec leurs adolescents ou jeunes adultes, des grands-parents avec leurs enfants parce que la question au milieu est de revoir ses petits-enfants », développent les médiatrices qui aiment faire plaisir : relation entre aidants et aidés, dans des cas de transmission et succession de patrimoine où de séparations en milieu carcéral. Autant de situations susceptibles de favoriser les tensions.

Les enfants souvent au cœur de la médiation

Nadine est médiatrice familiale à l'ACESM depuis un an. D'une formation initiale en ressources humaines, elle a toujours souhaité accompagner les salariés dans leurs potentiels et leurs talents, selon leur rythme, leurs besoins et leurs capacités. En 15 ans, elle a souvent constaté de la souffrance au travail issue de malentendus. « Je me suis dit qu'il y avait quelque chose à faire pour prévenir ces risques psychosociaux. Et un salarié n'a pas qu'une vie professionnelle mais a aussi une vie familiale à prendre en considération. » Pendant la formation pour devenir médiatrice, qui dure de 18 à 24 mois, Nadine a appris à « déconstruire son ancienne posture professionnelle pour en adapter une nouvelle fondée sur l'impartialité, la neutralité, l'indépendance et la confidentialité ». Une base solide qui leur permet, à elle et ses collègues, de permettre aux personnes de clarifier les choses en leur offrant un espace où c'est possible et à contre-courant du rythme qu'impose la société actuelle. Un temps propice à la discussion et à l'introspection. Un temps qui peut aussi être difficile quand

« je pense à l'impact que les conflits peuvent avoir sur les enfants », avoue-telle.

À sa gauche, il y a Maëlle, éducatrice spécialisée jusqu'en 2016, « un métier que j'ai choisi pour les rencontres avec l'autre, l'autre différent ou en difficulté ». Ce fil rouge ne la quittera pas. Sur tout pas ou moment de sa reconversion, « j'avais une perte de sens dans la pratique d'éducatrice, j'ai vu beaucoup d'enfants et je me suis fait un constat : je pouvais faire tout ce que je voulais auprès d'eux, si je n'avais pas accès aux parents ça limitait grandement mon action. Et ça, c'était frustrant. » Le sens, elle l'a retrouvé en devenant médiatrice familiale, dans les rencontres quotidiennes, celles qui font que les « gens vous racontent une tranche de leur vie faite de difficultés, qu'ils vous font confiance sans vous connaître », s'émouvait-elle encore aujourd'hui. Ce que Maëlle aime, c'est ce que permet la médiation aux personnes : « De décider par elles et pour elles, parfois pour leurs proches. Nous, on est responsable des conditions mais ce sont elles qui ont le pouvoir de décision. Elles gardent la main et ça c'est très juste pour les personnes. » Évidemment, la médiation n'est pas une science exacte, ça ne fonctionne pas toujours. « Il y a parfois ces points de blocage qu'on voit et que les personnes ne peuvent pas dépasser. On doit lâcher prise parce qu'on doit rester à notre place de médiateur et ne surtout pas faire à leur place. »

À leurs côtés, il y a Valérie, Puéricultrice à la Protection maternelle et infantile depuis 18 ans, elle est actuellement en stage avec les médiatrices de l'ACESM. « J'avais envie de nouveauté, de faire différemment, d'aller plus loin. C'est très fort d'offrir cette liberté aux gens, cela fait aussi peur de ne pas y arriver. Prendre en compte l'autre sans s'oublier et travailler la liberté de chacun, c'est quand même très beau. » Comme au moment de l'arrivée d'un enfant dans une famille, la médiation intervient à « un moment important de la vie où la relation est primordiale. C'est assez chouette d'avoir accès à ça. »

Méryll SERTHELOAN

Créer un espace sécurisant

Il y a encore peu de temps, Christelle était encore professeure des écoles. Un métier qu'elle a exercé pendant 17 ans « par vocation », fascinée par les enfants, leurs différences et leurs points communs et donc leur complémentarité, par leur énergie aussi. Finalement, au départ, l'humanité est assez simple. Les enfants s'entraident de tout. « Christelle voit les diffé-

Charte des droits et des libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance :

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng
Fondation Nationale de Gérontologie
48, rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007

