

Louis DUBOUCHET Consultant  
30, rue de la Pinède – 13790 Châteauneuf le Rouge  
06 80 11 86 83  
[louis.dubouchet13@orange.fr](mailto:louis.dubouchet13@orange.fr)

René Eksl Rodolphe Ejnes GESTE  
113, rue Saint Maur, 75011 PARIS  
01 49 29 42 44  
<http://www.geste.com>



# EVALUATION DES EFFETS DE LA REINGENIÉRIE DU DIPLOME D'ÉTAT DE MEDIATEUR FAMILIAL



Ministère des Affaires Sociales et de la Santé

Direction Générale de la Cohésion Sociale

**Décembre 2013**

## **RÉSUMÉ**

### **LES ATOUTS**

- La création du diplôme et son adaptation en 2012 ont précisé le métier, à la satisfaction des médiateurs, notamment par la distinction qu'il fait d'avec le travail social;
- Une formation de grande qualité dont le niveau est confirmé par la réingénierie;
- L'importance de l'acquisition de la posture de tiers obtenue principalement au cours du stage qui permet de suivre un processus de médiation;
- Un fort attachement de la profession au diplôme avec la perspective de prendre en compte de nouvelles sources de conflits au sein de la famille.

### **LES PREOCCUPATIONS**

- Des emplois à temps partiel avec des perspectives très limitées d'emplois, de prescription et de solvabilisation de la prestation ;
- La plus faible réussite = 55% des diplômés de travail social augmentée d'une forte déperdition en cours de formation;
- L'absence de caractère générique du diplôme qui ne conduit qu'à la fonction de médiateur familial;
- La réduction des flux d'entrées et les tensions sur l'offre de formation: ouvertures irrégulières, petites promotions, déficitaires;

### **LES SOUHAITS DES ACTEURS EMPLOI/FORMATION**

- Maintenir le diplôme
- L'ouvrir aux champs de autres médiations (sociales, scolaire...)
- Harmoniser les épreuves en cours de formation entre établissements de formation et entre les régions.

## Sommaire

1.	PREAMBULE.....	4
1.1	Le Référentiel professionnel .....	5
1.2	Historique .....	6
1.3	Quelques données de cadrage.....	6
2	LES RESULTATS DES ENQUETES QUALITATIVES .....	8
2.1	Introduction .....	8
3	LE LIEN EMPLOI - FORMATION.....	8
3.1	Un diplôme aux débouchés très étroits.....	10
3.2	L'appréciation des compétences par les employeurs .....	11
3.3	L'utilisation des référentiels.....	12
4	LE SYSTEME DE FORMATION.....	13
4.1	Profils .....	13
4.2	Comparaison des référentiels de formation de 2004 et de 2007 .....	13
4.3	Les contenus de formation .....	14
4.4	La transversalité .....	15
4.5	L'importance du développement personnel des étudiants .....	15
4.6	L'alternance.....	16
4.7	Allègements et dispenses.....	17
5	LA CERTIFICATION .....	17
5.1	Organisation des épreuves.....	17
5.2	Cohérence des épreuves / formations.....	18
6	SYNTHESE ET PRÉCONISATIONS.....	20
	<a href="#">ANNEXE</a> LE COMITÉ DE PILOTAGE .....	21

## 1. PREAMBULE

Réalisée dans le cadre d'un appel d'offres de la DGCS, cette étude a pour objet d'évaluer les effets de la réingénierie du diplôme de médiateur familial (DEMF) en même temps que celle de 7 autres diplômes de travail social: (DEME, DEETS, DEES DECESF, CAFERUIS, DEIS, CAFDES)<sup>1</sup>.

Engagée en 2013, elle a été conduite sous l'égide d'un comité de pilotage issu de la Commission professionnelle consultative du travail social et de l'intervention sociale, qui s'est réuni à quatre reprises entre février et novembre 2013.

Les résultats en sont présentés sous la forme de 8 rapports et d'un rapport de synthèse.

Le protocole méthodologique comportait la collecte d'information selon deux voies principales : une enquête qualitative auprès d'un échantillon raisonné d'acteurs de la formation et une enquête quantitative, par Internet, auprès, d'une part, des lecteurs de la presse spécialisée, et d'autre part, de formateurs, de tuteurs, d'employeurs et de professionnels, diplômés de ces diplômes.

Cette évaluation constitue la seconde phase d'une démarche d'évaluation de la réingénierie de dix diplômes de travail social dont la première phase, en 2012, avait concernée celle des diplômes d'Etat d'assistant de service social (DEASS) et d'éducateur de jeunes enfants (DEEJE)

Les questions évaluatives portaient sur les trois domaines de l'emploi, de la formation et de la certification :

- 1- les effets sur l'emploi en termes de lisibilité, d'attractivité et d'adaptation des compétences aux besoins des politiques sociales, des modes d'organisation de l'intervention sociale et des employeurs.
- 2 – les effets sur la formation, sa programmation, l'alternance intégrative
- 3 – les effets sur les procédures et les processus de certification ;

L'évaluation est accueillie avec intérêt et les entretiens sont nourris d'informations de qualité. Elle arrive dans une période où, tant les milieux professionnels que les établissements de formation et les certificateurs, sont en réflexion pour parfaire la mise en œuvre de la réforme, structurer l'offre de formation et s'adapter à la contraction des moyens.

---

<sup>1</sup> DEME ; Diplôme d'Etat de moniteur éducateur  
DEETS ; Diplôme d'Etat d'éducateur technique spécialisé  
DEES ; Diplôme d'Etat d'éducateur spécialisé  
DECESF ; Diplôme d'Etat de conseiller en économie sociale et familiale  
CAFERUIS ; Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale  
DEIS ; Diplôme d'Etat d'ingénierie sociale  
CAFDES ; Certificat d'aptitude aux fonctions de directeur d'établissement ou de service d'intervention sociale.

## 1.1 Le Référentiel professionnel

Le médiateur familial met en œuvre des médiations dans le champ de la famille. La famille s'entend dans la diversité de son expression actuelle et aussi dans son évolution. Elle comprend toutes les modalités d'union et prend en compte les différents liens de filiation et d'alliance.

Le champ d'action du médiateur familial concerne les situations de conflits et de rupture dans ce cadre et plus précisément des relations entre les parents, de l'organisation de la vie des enfants, les liens transgénérationnels et de la fratrie. La médiation familiale est mobilisée pour les situations telles que les divorces, les séparations, les décès, les situations de conflits et les ruptures de communication au sein de la famille, les situations familiales à dimension internationale dans le champ de la protection de l'enfance, les questions successorales et patrimoniales.

Dans le champ défini ci-dessus, le médiateur familial conduit son action, dans un cadre précis caractérisé par un processus spécifique. Ce dernier a pour finalité d'accompagner les personnes qui décident de s'engager dans une médiation familiale, afin de leur permettre de construire et de décider, ensemble, des meilleures options pour résoudre le conflit qui les oppose. Le médiateur familial facilite le rétablissement du dialogue, les liens de communication entre les personnes, leur capacité à gérer le conflit ainsi que leur capacité à négocier. Il favorise leur cheminement, et notamment la reconnaissance du bien fondé des arguments présentés par chacun. Il accompagne la recherche de solutions concrètes en amenant les personnes à trouver elles-mêmes les bases d'un accord mutuellement acceptable, en tenant compte de l'état du Droit, des besoins de chacun des membres de la famille et notamment de ceux des enfants, dans un esprit de co-responsabilité.

Le médiateur familial exerce de façon qualifiée une profession s'appuyant sur une expérience professionnelle acquise dans le champ du travail social, socio-éducatif, sanitaire, juridique, ou psychologique, sanctionnée par une certification qui garantit l'acquisition des compétences spécifiques, nécessaires à la mise en œuvre des médiations familiales. Il mobilise des compétences adaptées aux situations de crise, au sein desquelles s'expriment fortement des affects, des tensions et des enjeux divers. Le médiateur familial est garant du cadre et du déroulement du processus. Pour ce faire, le médiateur familial investit une posture de tiers, qui s'inscrit dans une relation ternaire. Il n'exerce aucun pouvoir de décision. Le médiateur familial intervient dans un cadre éthique (1) caractérisé par les principes d'altérité, d'impartialité, d'indépendance, de confidentialité, de neutralité, d'équité. Il peut être amené à collaborer avec d'autres professionnels sur les champs de la santé, administratif, social, économique, juridique... Le médiateur familial exerce dans des structures diverses : associations à caractère social ou familial, associations de médiation familiale, services publics ou parapublics et en libéral.

(Arrêté du 19 mars 2012)

## 1.2 Historique

La reconnaissance institutionnelle de la médiation familiale apparaît en 2001 avec la création du Conseil National Consultatif de la Médiation Familiale qui a pour mission d'organiser la médiation familiale et de mettre en place le métier de médiateur familial.

Cette institutionnalisation est soutenue et amplifiée par la loi de mars 2002 consacrant le caractère conjoint de l'autorité parentale.

Le DEMF est un des premiers diplômes examiné par la CPC. Dans un contexte de maîtrise des moyens, déjà de resserrement des diplômes et de faible flux, il apparaît comme une exceptionnalité.

Le diplôme d'état, créé en 2003<sup>2</sup> au niveau II compte tenu de son accès exigeant un niveau III, est réexaminé en 2012 par la CPC dans la mesure où le domaine socle (DC1 - création et maintien d'un espace tiers de médiation) était trop volumineux pour être accessible par la VAE. Il a donc été réparti en deux domaines distincts en octobre 2012. L'avis de la CPC (15/03/2012) y précise les activités concernant la construction d'un partenariat qui étaient absentes du référentiel antérieur.

### **Textes de référence**

Décret 2003-1166 du 2 Décembre 2003

Arrêté du 12 février 2004

Circulaire DGAS du 30 juillet 2004

Arrêté du 19 mars 2012

Circulaire DGCS/SD4A/2012/312 du 15 Octobre 2012

## 1.3 Quelques données de cadrage<sup>3</sup>

23 établissements de formation répartis dans 15 régions forment, à la rentrée 2011, 150 nouveaux candidats en première année (300 en 2006), et 255 étudiants en deuxième année ; soit la division par deux des entrants en 5 ans, et une chute de 42 % d'une année sur l'autre.

Sur les 23 établissements de formation agréés, seulement 9 ont ouvert une session à la rentrée 2011.

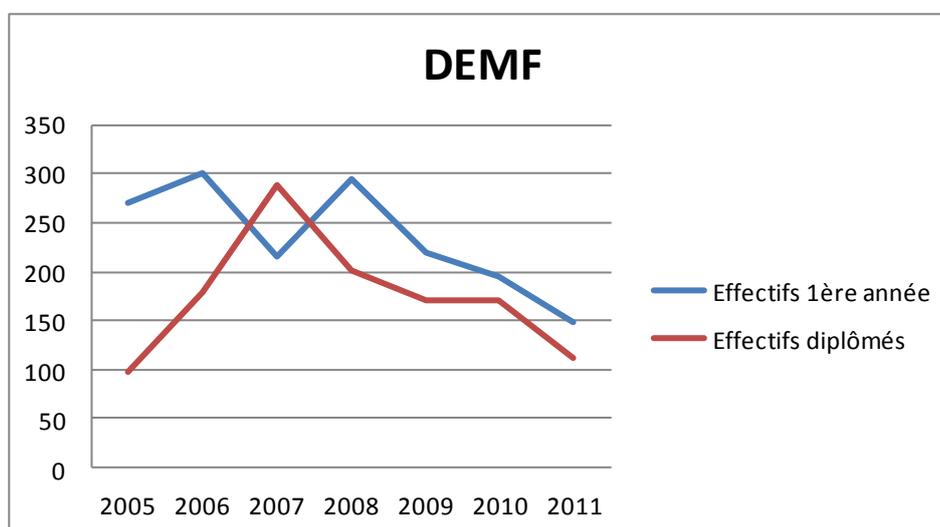
22% des étudiants viennent d'un autre secteur que le médico-social et leur âge moyen est de 42 ans.

---

<sup>2</sup> Sur injonction ministérielle (Ministre de la Justice) et dont les textes ont été préparés dans des délais courts et avec une concertation limitée des acteurs, semble-t-il.

<sup>3</sup> DREES : La formation aux professions sociales en 2011- série statistiques 175 – Janvier 2013

## Effectifs en première année et nombre de diplômés



En 2005 et 2006, la quasi totalité des diplômés ont été obtenus par la VAE. Les proportions entre la voie de la formation et celle de la VAE s'inversent à partir de 2008.

La diminution est régulière depuis cette année et témoigne d'une désaffection progressive.

Le taux de réussite est également faible. En 2011 il était de 54,5%, identique à celui de la VAE (22 validations et 23 absences totales de validation) et la persistance de ce faible taux de succès depuis l'origine caractérise tout particulièrement ce diplôme et, avec un taux supérieur, (67%) le CAFERUIS.

## 2 LES RESULTATS DES ENQUETES

### 2.1 Introduction

Les entretiens avec les employeurs et les professionnels (présidents ; DG ; DRH ; Directeurs de pôles ; directeurs d'établissements ; professionnels) font principalement ressortir des appréciations sur l'évolution des profils des nouveaux professionnels, l'adéquation des compétences acquises, les modalités d'exercice du métier, ainsi que sur les attentes des pouvoirs publics et des employeurs.

Les cadres supérieurs distinguent mal le contenu du diplôme et les apports de la réingénierie et ses effets leurs sont peu perceptibles. En revanche, les associations à vocation unique de médiation familiale, les cadres de proximité, les tuteurs de stage, les professionnels jurys jugent le diplôme et la réforme tant sur les compétences que les stagiaires recherchent, la formation qui leur est proposée, que sur les épreuves et l'organisation générale de la certification.

Les directeurs généraux des établissements de formation, les responsables de filières ou de diplômes sont, quant à eux, plus précis sur les effets de la réingénierie en matière d'organisation pédagogique et de préparation au DEMF.

Les résultats quantitatifs de l'enquête Internet sont à prendre avec prudence car les effectifs répondants sont faibles (entre 10 et 30 suivant les questions)

## 3 LE LIEN EMPLOI - FORMATION

L'emploi de médiateur familial est, dans la plupart des cas, un emploi à temps partiel que les professionnels complètent par des vacations de formation, un second emploi ou d'autres types d'intervention de médiation comme de la médiation sociale pour des bailleurs sociaux. « A 15 € de l'heure, on ne peut en vivre à plein temps ». Ce qui induit, par exemple en Ile de France, un important turn-over.

Les structures employeurs sont de dimensions diverses, avec des structures importantes (CAF, MSA, UDAF, Associations multiservices) comportant un service de médiation familiale et de nombreuses petites associations, uniquement dédiées à cette activité, souvent créées par des médiateurs familiaux.

Ces petites structures valorisent le fait de ne faire que de la médiation familiale pour permettre une meilleure lisibilité de la prestation. Mais de ce fait elles sont confrontées à des tensions économiques dues à l'origine de leurs ressources : prestation CAF ; subventions des collectivités locales, de l'ACSE, et au paiement, par les utilisateurs, en fonction de leurs ressources. Elles sont par ailleurs exposées à la stagnation des prescriptions et à la concurrence des médiateurs familiaux libéraux et des avocats dont les barreaux créent des associations et des formations.

Les employeurs et les professionnels sont très attachés au diplôme qui pour eux permet d'identifier clairement la profession et de ne plus la décrire par défaut – autre que travailleur social, avocat ou délégué du procureur. D'ailleurs, certains souhaiteraient trouver une modalité pour protéger ce métier. « Aujourd'hui tout le monde peut se dire médiateur familial ».

En effet la création du diplôme et sa réingénierie en 2012 ne semblent pas avoir amélioré sensiblement sa lisibilité. Des employeurs discutent encore de la pertinence de sa création, certains champs professionnels lui contestent même la maîtrise d'une expertise spécifique, et le fait que l'activité soit soumise au marché entretient la confusion.

La Chambre professionnelle de la médiation et de la négociation.(site aout 2013)

« Les médiateurs professionnels se heurtent à l'expression d'appréhensions et donc des résistances à leur utilisation en matière civile, pénale ou conventionnelle :

- de la part des médiateurs familiaux se sentant en danger devant des pratiques qui remettent en cause leurs compétences ;
- de la part des associations employant ces médiateurs de voir une partie de leur financement disparaître ;
- de la part des avocats devant la multiplication des acteurs intervenants auprès de familles avec des résultats parfois discutables ;
- de la part des juges, même si ils sont réformistes, devant la difficulté à présenter ces nouveaux acteurs comme partenaires possibles et non adversaires ;
- de la part des financeurs (CAF et REAPP, à terme seules les CAF devraient distribuer les fonds) qui ne connaissent pas suffisamment la médiation professionnelle mais qui juge a priori à cause d'un diplôme déclaré d'état de médiateur familial mettant en avant une médiation socio-juridico-moraliste pas plus efficace que l'arbre à palabre dans la résolution des conflits mais faisant bénéficier d'une bonne gestion de père de famille des fondements de tout conflit, que ces acteurs connaîtraient s'ils étaient médiateurs professionnels ;
- de la part des médiateurs professionnels, devant ces murs d'appréhension, relever le défi semble une quête mystique impossible.

Une médiatrice familiale, intervenante en formation, illustre le propos.

« Une façon d'être dans l'exercice des métiers sociaux et éducatifs ou un métier particulier ? Les médiateurs ne font plus que de la médiation familiale stricto-sensu et ne constituent pas une expertise et une offre pour les autres situations sociales méritant une régulation professionnelle. »

S'ajoute à ces tensions, le fait qu'il n'y a pas de renouvellement à court terme et que les créations restent très faibles. Généralement le développement des ressources de la structure employeur se traduit par une augmentation des temps partiels des médiateurs, très peu par la création d'emplois. (En 2004, le conseil national de la médiation familiale estimait le besoin en moyenne à 2 médiateurs familiaux par département.)

Ainsi certains professionnels rencontrés cherchent-ils à offrir leurs services et leurs compétences aux entreprises pour des formations ou des interventions sur la gestion des conflits en s'installant sous statut libéral, entreprise individuelle ou association. « Il faut bien expliquer aux candidats qu'ils devront créer leur propre emploi » dans un contexte où l'on forme plus que les besoins en emploi.

Pour intéresser des employeurs complémentaires, ils mettent en avant leurs compétences techniques, leurs outils, leurs pratiques avant leur diplôme dont ils constatent qu'il « ne parle pas de lui-même. »

Cependant les médiateurs mettent en perspective des développements possibles au delà de la médiation familiale entre les parents biologiques:

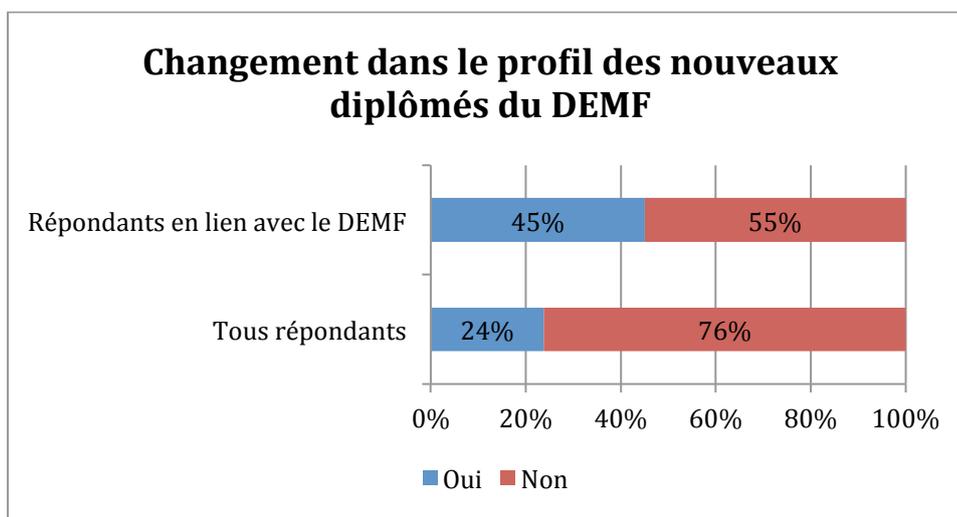
- La médiation parents- enfants ; méthode de médiation difficile dans les situations de dominant/dominé : parents et enfants ne sont pas à égalité.
- La médiation demandée par le conjoint abandonné qui ne perçoit l'ASF que pendant 4 mois s'il n'engage pas d'action judiciaire = l'entrée en médiation permet de maintenir l'allocation. Mais cette contrainte met à mal la confidentialité et la règle de la libre acceptation.
- Les besoins de médiation pour les enfants en conflit face à la dépendance de leurs parents.
- Les besoins spécifiques des parents de familles recomposées qui ont élevé les enfants sans en être les deux parents biologiques.
- Les perspectives du projet de loi sur la famille qui devrait intégrer la médiation familiale et la réflexion sur la capacité de la médiation familiale à prévenir les procédures judiciaires.

### **3.1 Un diplôme aux débouchés très étroits**

Le diplôme de médiateur familial semble donc ne donner accès qu'à la pratique de médiateur familial. Lorsque les nouveaux diplômés cherchent à compléter leur temps de travail, ils valorisent des compétences qui n'appartiennent pas systématiquement au « cœur de métier » à tout le moins qui en débordent. Les techniques de gestion de conflit, de communication non violente, d'entretien de soutien psychologique. Le diplôme n'ouvre pas vers les autres emplois de médiation, sociale, urbaine, scolaire... qui ont recours à des diplômés de niveau V ou IV.

Les médiateurs familiaux hésitent à se revendiquer du champ social. Ils ont plutôt tendance à se démarquer des travailleurs sociaux, dans la mesure où ils ne donnent accès ni à des droits, ni à des ressources, qu'ils n'orientent, ni ne donnent de conseils au sens de l'accompagnement social. Mais ils reconnaissent que leur diplôme et leurs principales sources de financement appartiennent au champ social.

Le « métier » de médiateur familial se distinguerait en effet du champ social dans la mesure où il articule essentiellement le juridique et le soutien thérapeutique et que, d'autre part, les bénéficiaires paient directement le service.



**NB : attention, réponses portant sur des effectifs faibles**

### 3.2 L'appréciation des compétences par les employeurs

Le diplôme n'a pas encore suffisamment d'histoire pour que les employeurs puissent imputer à la formation des effets compétences, et les sessions 2013 sont la première application de la réingénierie en 3 domaines de compétences.

Leurs appréciations relèvent donc plus des compétences qu'ils attendent chez les professionnels dont ils valorisent principalement le savoir-être et ceci bien avant les connaissances. A ce titre, certains d'entre eux considèrent que la posture de tiers ne s'acquière que dans la pratique et que la formation est incapable de fournir cette compétence.

La référentialisation est saluée pour participer à la définition précise du métier et de la médiation qui n'est pas « une façon d'arranger les choses comme peuvent le faire la plupart des travailleurs sociaux ».

Ils sont attentifs à la capacité des médiateurs familiaux de travailler sur soi par l'analyse de la pratique et la supervision

L'introduction de la théorie de la communication dans la formation est appréciée et ils valorisent :

- les connaissances socio-juridiques – psychologiques ;
- la maîtrise de la négociation raisonnée : « faire exprimer le conflit jusqu'au bout ; ouvrir les questions qui fâchent pour purger le contentieux ». Les techniques de la communication sans violence ;
- l'indépendance, l'impartialité, la confidentialité, l'écoute, le respect des personnes ;
- la capacité à donner confiance par l'explicitation de la médiation, l'adaptation à la dynamique d'expression de la personne. « Garantir la confidentialité vis à vis des tiers et des prescripteurs » ;
- le fait de savoir amener les personnes à la compréhension de l'autre, à ses aspirations ;
- les capacités organisationnelles.

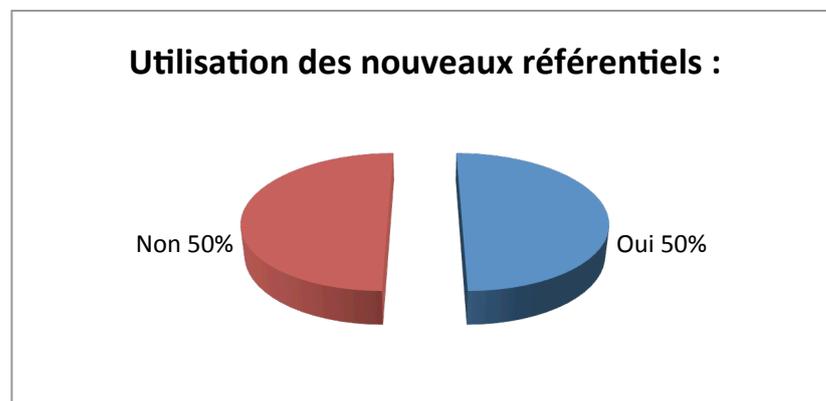
Les employeurs recrutent en fin de stage dès lors que les étudiants sont autonomes dans la conduite d'un processus de médiation et ont le sentiment que cette autonomie s'acquiert exclusivement par l'expérience.

**Les compétences manquantes** ont trait essentiellement aux écrits professionnels. Est parfois jugée insuffisante la capacité à rédiger les protocoles d'accord, à sécuriser le contrat de sortie de médiation et à trouver le bon niveau de confidentialité dans les courriers et les comptes-rendus de mission aux magistrats prescripteurs. Les employeurs et les professionnels reprochent aussi à la formation sur la communication (DC3) de n'apporter que des compétences sur des écrits de présentation, de description et de promotion de la médiation. Et certains trouvent que l'introduction du partenariat est surdimensionnée pour une activité qui se conduit seul avec les parties de la famille en conflit. « Les médiateurs n'ont pas le temps de se tourner vers les partenaires. »

### 3.3 L'utilisation des référentiels

Les référentiels sont utilisés pour l'accueil et l'accompagnement des stagiaires.

Lorsque les employeurs, les recruteurs, ne sont pas médiateurs familiaux eux-mêmes, ils s'attachent à vérifier les capacités sociales et psychologiques des candidats qui, à l'exception de la gestion des émotions (DC 1), n'apparaissent pas en tant que telles dans les référentiels de compétence du diplôme.



**NB : attention, réponses portant sur des effectifs faibles**

## 4 LE SYSTEME DE FORMATION

### 4.1 Profils

La majorité des candidats sont des travailleurs sociaux dont certains, confrontés à l'usure professionnelle souhaitent se ressourcer et 22% viennent d'autres secteurs : avocats ; juristes ; psychologues.

Aux dires des formateurs et des jurys, la sélection n'est pas assez rigoureuse, tant pour l'entrée en formation que pour la recevabilité en VAE ; ce qui entraîne la présence d'étudiants qui « ne sont pas à leur place » ou qui n'ont pas le niveau et explique, en partie, l'importance de la déperdition en cours de formation. (estimée entre 20 et 30% selon les établissements de formation)

### 4.2 Comparaison des référentiels de formation de 2004 et de 2007

Les domaines de compétences (DC) passent de deux à trois :

- Le DC1 ne change pas : « Création et maintien d'un espace tiers de médiation familiale » ;
- Le DC2 est nouveau et apporte une partie des changements : « Conception d'un cadre d'intervention professionnelle dans le champ de la famille » ;
- Le DC3 « Communication partenariat » reprend une partie du DC2 précédent : « Communication/Formation ».

La structure en DC, compétences et indicateurs de compétences, est la même, le nouveau référentiel reprend la grande majorité du précédent tout en précisant certains points. Il s'agit en particulier de la fonction « Médiation/Gestion de conflits Construction/Reconstruction de liens » relevant du nouveau DC2. « Savoir présenter, faire accepter et garantir un cadre », indicateur de compétences du premier référentiel, devient une compétence explicitée en quatre indicateurs de compétences dans le nouveau référentiel (« Contractualiser et garantir le cadre de la médiation »).

Quelques indicateurs de compétences nouveaux :

- Savoir prendre de la distance et gérer ses propres émotions face aux enjeux de conflit (DC1) ;
- Savoir identifier les contraintes extérieures-analyser les influences et les enjeux extérieurs ;
- Savoir identifier la nature des difficultés et l'impact de la rupture ou du conflit aux plans émotionnel, conjugal, parental, économique, juridique (DC2) ;
- Savoir construire une identité professionnelle claire et structurée ;
- Savoir structurer une veille professionnelle (DC3).

### 4.3 Les contenus de formation

L'utilité des référentiels pour structurer le projet pédagogique et leur souplesse sont valorisés par les formateurs. En même temps, elle laisse la place à de grandes différences dans les contenus pédagogiques, le suivi des stagiaires, selon les établissements de formation. Hormis la région Ile de France qui en comporte plusieurs, les autres régions n'en abritent qu'un ou deux. Ils communiquent peu ensemble et le réseau national des professionnels semble ne pas constituer non plus une plateforme de partage tendant à harmoniser leurs projets pédagogiques.

Très attachés au travail sur soi pour adopter la posture de tiers, les formateurs ne l'abordent pas tous sous l'angle de l'apprentissage, mais parfois sous celui de la connaissance théorique. Ils valorisent l'expérience professionnelle et le stage pour y contribuer tout en évoquant le fait que les étudiants en emploi ont du mal à accepter le travail personnel qui leur est demandé.

Méconnaissant les référentiels et les contenus de formation, les employeurs qui ne sont pas membres de jurys, stigmatisent des manques (écrits, juridique) qui, de fait, sont bien présents dans les référentiels de formation et de certification.

Dans les réponses internet, quelques formateurs commentent l'organisation de la formation (en particuliers son manque de transversalité) et l'évolution des contenus.

Les référentiels *« détaillent plus précisément pour chaque domaine de compétence, les compétences à acquérir, mais (...) cette approche nuit à la transversalité », « les contenus de formation sont trop segmentés et déséquilibrés »* et *« limitent le développement d'une approche réellement transversale »*. Un autre formateur a l'impression de *« morceler les choses »* alors que, pour lui, la profession demanderait la prise en compte d' *« une globalité avec différents axes »*.

Un formateur estime qu'il faut *« plus de lisibilité dans les contenus et moins de redondances »*. Pour un autre, *« la transversalité nécessite une organisation matérielle importante où il faudrait une formation des formateurs à d'autres méthodes pédagogiques »*. Ce même formateur reconnaît par ailleurs les avantages de la *« correspondance entre les référentiels d'activité et celui des compétences »*.

Un formateur note *« une répartition horaire à revoir pour les médiateurs familiaux, surtout au niveau du stage, et le mémoire »*. Pour un autre *« la durée du stage qui était déjà faible (MF 70h) a évolué à 105 heures, qui restent largement insuffisantes »* et *« la part de certaines matières reste relativement pauvre (la méthodologie par exemple et l'initiation à la recherche) »*.

Les répondants s'estiment correctement préparés à la *« communication, psychologie, sociologie », « la gestion des conflits et la médiation familiale », « la technique proprement dite, les mises en situation, la richesse des professionnels intervenants »*.

Deux personnes s'expriment sur les manques de la formation : *« droit, gestion, questions liées aux droits en succession »* pour l'un et *« le suivi de la pratique professionnelle »* pour l'autre.

**Les réponses restantes portent sur l'évolution de la formation** permettant « *une spécificité plus pointue sur certains domaines de compétences* ». **Pour un formateur**, les stagiaires sont « *capables de faire davantage le lien entre théorie et pratique* » ce qui leur permet d'effectuer « *une meilleure analyse des problématiques et de l'intervention* », « *de la problématique des territoires et des populations* ». Un professionnel commente la « *prise en compte des évolutions sociologiques et des aménagements judiciaires* ». Un autre professionnel vient tempérer ces avancées : « *le contenu reste globalement le même et l'accent était déjà mis sur l'évolution de nouvelles configurations familiales auparavant !* », constate-t-il. Enfin, **un formateur** relève une « *trop grande "segmentation" des compétences* » semblant « *limiter l'appréhension du système dans sa globalité* ».

#### 4.4 La transversalité

On n'observe pas d'organisation de la transversalité avec d'autres formations. Cela du fait, d'une part, du rythme de la formation très particulier, et d'autre part, du fait qu'il s'agit d'une formation continue qui se déroule dans beaucoup d'établissements de formation n'ouvrant que tous les deux ans, tout cela rendant ce type d'organisation complexe.

#### 4.5 L'importance du développement personnel des étudiants

Le diplôme de médiateur familial est le seul diplôme de travail social dans lequel les capacités personnelles, le savoir-être (gestion des émotions) est inscrit comme compétence.

Cette question de l'évolution personnelle des étudiants est soulignée par les formateurs et par les employeurs comme le principal résultat de la formation. Notamment pour ceux qui, issus des filières sociales et éducatives doivent se départir de leur tendance à proposer des solutions et donner des conseils, pour adopter la posture de tiers.

Les enseignements du droit, de la sociologie et de la psychologie n'épuisent pas la question du travail sur soi que le parcours de formation doit initier et accompagner. D'une part, il s'agit d'acquérir des connaissances, d'autre part, leur volume horaire ne permet pas d'y introduire des exercices sur la dynamique personnelle des étudiants.

Mais cette formation personnelle des médiateurs familiaux est discutée entre ce que les établissements de formation sont à même de réaliser et les acquisitions qui se produisent durant le stage.

Les formateurs et les professionnels nouvellement formés attestent du fait que la formation nécessite un fort engagement et met souvent en cause l'équilibre personnel, voire familial, des étudiants.

## 4.6 L'alternance.

La durée du stage est passée de 70 heures à 105 heures. En fait il s'agit pour l'étudiant de suivre deux processus de médiation et donc d'adapter sa présence de manière perlée, en fonction des séances prévues avec les protagonistes auxquels il est demandé leur accord pour que le stagiaire participe à la médiation.

Selon les cas, les étudiants se voient proposer l'animation des séances ou demeurent assistants, ce qui fait dire aux formateurs que le stage n'a pas l'effet attendu.

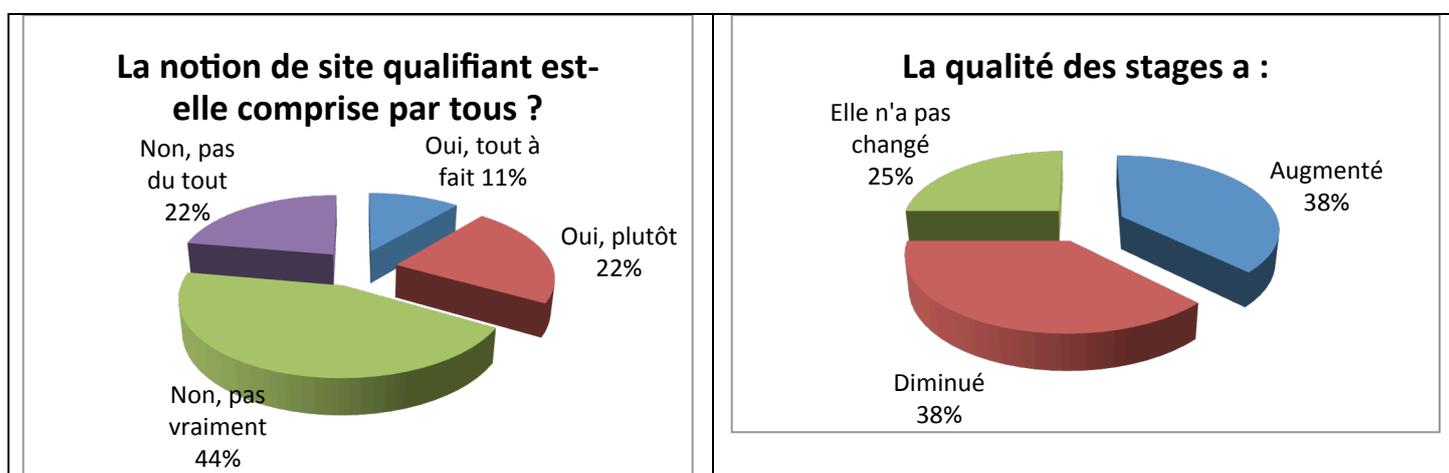
Certains sites exigent des étudiants qu'ils participent aux moments clés de la vie institutionnelle et dans la plupart des cas, le temps passé « en stage » est supérieur au nombre d'heures prévues.

Cet élargissement est du en partie au fait que les établissements de formation continuent à leur proposer, en début de formation, des journées de découvertes : participation à des audiences, rencontres avec les Juges aux affaires familiales, rencontres avec des partenaires...

Le stage est en effet très investi dans la mesure où il constitue la principale occasion de comprendre et d'adopter la posture de tiers. L'enseignement théorique, les mises en situation, les jeux de rôle ne permettant pas d'en faire réellement l'expérience.

Comme déjà évoqué, les formateurs insistent beaucoup sur le travail sur soi nécessaire au passage de l'accompagnement social, de l'intervention éducative, à la posture de tiers. Et ils observent que le stage est un élément déclencheur qui donne l'impulsion nécessaire.

La notion de site qualifiant est plutôt moins bien connue que pour les autres diplômes et la qualité des stages est perçue comme ayant diminuée. Ce qui peut être mis en relation avec la difficulté à trouver des terrains de stage, tout spécialement en Ile de France, lorsque plusieurs promotions sollicitent simultanément les structures. Mais également lorsque les professionnels en place n'exercent que pour des temps partiels de faible amplitude.



**NB : attention, réponses portant sur des effectifs faibles**

## 4.7 Allègements et dispenses

Les dispenses et les allègements sont clairement identifiés dans les textes de référence. Les étudiants abordent la formation en cours d'emploi ou en recherche d'emploi et les établissements de formation ne soulèvent pas de difficultés particulières pour les octroyer. L'évolution de 2 à 3 domaines de compétences a permis de mieux structurer les programmes de formation et de rendre plus lisibles les allègements possibles. Et la faible dimension des promotions autorise un suivi personnalisé qu'apprécient les responsables de formation.

## 5 LA CERTIFICATION

La certification est assurée par les DRJSCS qui organisent des séances d'harmonisation des jurys. Ce sont de petits jurys où les débats sont généralement limités. Mais, à l'instar des autres diplômes, ceux qui participent à ces journées de formation ne sont pas ceux qui en ont le plus besoin. De nombreuses difficultés persistent encore dans l'attitude des jurys et dans les modes de notation malgré la qualité de la note de cadrage nationale de la DGCS et les notes de procédures locales des DRJSCS.

La réingénierie de 2012 a organisé la certification en 3 épreuves, mais avec les 3 disciplines contributives du DC2 non compensables, elle comporte 6 notes distinctes.

Les épreuves constitutives du DC1, des disciplines du DC2, et du DC3 sont organisées en cours de formation à la discrétion des établissements de formation dans la mesure où la circulaire ne précise pas les modalités d'évaluation.

De leur côté, les jurys ne sont constitués que des examinateurs du mémoire. Les examinateurs qui ont fait passer les épreuves en cours de formation n'y participent pas, ce qu'ils regrettent fortement.

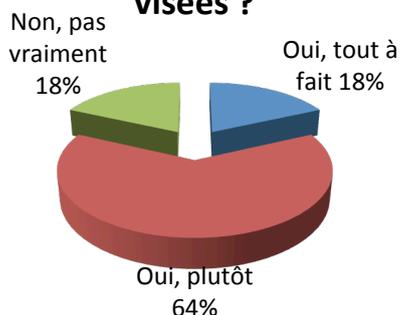
### 5.1 Organisation des épreuves

#### **Les taux de réussite**

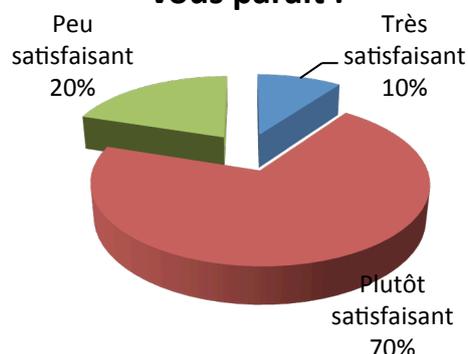
**2006** : 56,3%

**2011** : 54,5% (hors VAE) sachant qu'il s'agit du rapport entre les candidats présentés et les reçus. L'hémorragie due au « calage » devant le mémoire (20 à 30 %) serait à prendre en compte pour avoir la réalité des taux de succès qui visiblement n'ont pas progressé depuis la création du diplôme.

**Les épreuves de certification permettent-elles de vérifier l'acquisition des compétences visées ?**



**L'équilibre entre épreuves en cours de formation et épreuves finales vous paraît :**



**NB : attention, réponses portant sur des effectifs faibles**

## 5.2 Cohérence des épreuves / formations.

Les indicateurs de compétence permettent d'apprécier le positionnement professionnel et le passage à 3 DC contribue à relever le niveau du diplôme.

**DC1 :** Le dossier de pratique professionnelle, composé de trois documents et appréciations, n'est noté qu'à l'occasion de la soutenance ce qui fait regretter à certains membres jurys que l'écrit (20 pages) ne soit pas noté. La réingénierie a allégé ce DC en supprimant le « rapport permettant le repérage du MF dans son cadre institutionnel et interinstitutionnel (3 pages) »

**DC2 :** La réingénierie introduit le concept de mémoire d'initiation à la recherche alors qu'à la création du diplôme, l'hypothèse devait être vérifiée. Les premiers jurys n'avaient validé que très peu de candidats et les universitaires se refusaient à remonter les notes lorsque les candidats prétendent à un master. In fine, c'est le mémoire qui délivre le diplôme dans la mesure où les épreuves en cours de formation sont réussies à 100%, alors qu'il ne « pèse » qu'un quart du DC 2.

Les formateurs font remarquer également que le DC2 évalue des connaissances disciplinaires et une capacité à problématiser, à réfléchir et à s'exprimer oralement (le mémoire et sa soutenance) compétences qui ne sont pas le cœur de métier de la médiation familiale. « Ça ressemble à un copier-coller du DEASS »

**DC 3 :** Intérêt des étudiants et des employeurs pour un exercice qui les conduit à s'adresser à des publics auxquels ils doivent présenter la médiation familiale. La rencontre permet, d'une part, d'en assurer la promotion qui lui manque, d'autre part, aux étudiants d'échanger avec des professionnels d'autres catégories – greffiers, magistrats, avocats, associations. Seul l'écrit est noté, sans soutenance, et l'évaluation du stage au sein duquel l'exercice a été réalisé n'est pas constitutive de la certification.

Les jurys et les DRJSCS sont préoccupés par la grande diversité des modalités d'évaluation en cours de formation. Malgré les efforts d'harmonisation des jurys et l'élaboration de grilles de notation, les évaluations sont encore très disparates et risquent de mettre en cause le caractère « étatique » du diplôme au profit de spécificités régionales.

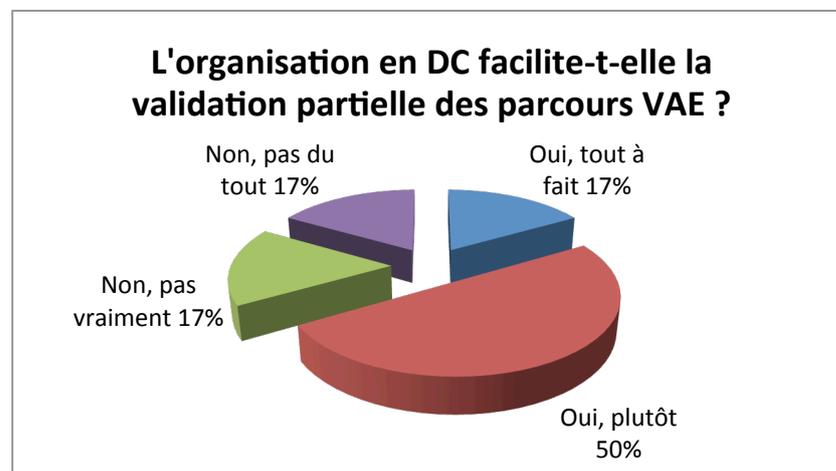
Certains jurys estiment que le niveau du diplôme est trop élevé pour l'accès à des emplois partiels avec des compétences dont l'utilisation hors du cadre de la médiation familiale n'est pas évidente.

Seuls deux diplômés commentent la certification. Pour le premier, « *les jurys sélectionnés sont parfois très "fermés" sur leur domaine de compétence ou leurs idées quand il s'agit d'un formateur non responsable de la filière ou de médiateurs familiaux un peu "obtus" !* ». Le deuxième note son « *passage en dernier après un retard de 2 heures pour l'oral* » et un « *manque de patience et d'impartialité du jury* ».

## LA VAE

Le livret de VAE est apprécié pour sa capacité à rendre compte des compétences nécessaires à l'exercice du métier, mais, comme pour l'admission à la formation, les professionnels et les jurys considèrent que la recevabilité manque de rigueur.

La construction en DC facilite la validation partielle, selon la vingtaine de formateurs et de tuteurs répondants, comme le montre le graphique ci-dessous.



**NB : attention, réponses portant sur des effectifs faibles**

## 6 SYNTHÈSE ET PRÉCONISATIONS

La réingénierie de 2012 est encore trop récente pour que l'on puisse en distinguer les effets et c'est la référentialisation du diplôme et sa structuration en domaines de compétences dont les employeurs, les formateurs et les médiateurs familiaux, peuvent parler.

Il s'agit d'une formation dont la qualité et le niveau sont reconnus par tous les acteurs de l'emploi et de la formation mais qui, dénuée de caractère générique ne conduit actuellement qu'à l'étroit exercice de la médiation familiale. La spécificité de la médiation familiale, délimitée par les référentiels du diplôme, est en effet discutée par d'autres acteurs, tels que les avocats ou les professionnels libéraux, qui se considèrent aussi médiateurs familiaux.

Le diplôme de médiateur familial trouve ainsi difficilement sa place, tant dans le champ social que dans l'appareil de formation. Les médiateurs familiaux ne se reconnaissent pas comme travailleurs sociaux, voire s'emploient à s'en distinguer et les établissements de formation sont peu enclins à organiser des formations dont l'exploitation est difficile à équilibrer et dont les résultats sont nettement en retrait par rapport aux autres diplômes.

Les compétences dont il atteste permettent d'accéder à un emploi dont le périmètre est très étroit et soumis à une forte concurrence d'autres professionnels pratiquant diverses formes de médiation familiale. Seule la prestation CAF exige la détention de ce diplôme. Les prescripteurs n'y sont pas tenus.

De fait, il s'agit plus d'un mode d'intervention que d'un métier ou d'une profession, puisque la pratique peut s'exercer en affinant les compétences de travailleurs sociaux, d'éducateurs, de psychologues ou d'avocats.

Dans le contexte d'une réorganisation et d'une simplification des diplômes de travail social, la faiblesse des flux de candidats, la persistance d'un faible taux de succès, l'absence de caractère générique, l'étroitesse des emplois auquel il conduit, posent la question de son maintien en tant que diplôme d'Etat autonome.

Son financement, qui reste de l'ordre de la formation continue, va peser de plus en plus lourd sur les fonds de formation.

Ces perspectives incitent à rechercher comment les compétences spécifiques dont le diplôme atteste pourraient permettre aux médiateurs familiaux d'élargir leur offre de service à d'autres cadres d'emploi. Il s'agit d'examiner comment les compétences d'écoute, d'analyse, de posture de tiers, de régulation des conflits, de désinhibition ou de stimulation de l'expression, sont réutilisables dans les politiques publiques qui organisent la régulation des relations sociales.

Cette réflexion pourra prendre en compte l'importance donnée à la médiation dans les projets de loi, d'une part sur la famille, d'autre part sur la prévention des procédures judiciaires.

Une ouverture plus large des débouchés sur l'ensemble des fonctions de médiation (sociale, scolaire, conventionnelle, judiciaire et pas seulement familiale) ainsi qu'un élargissement des référentiels du diplôme permettraient d'inscrire la médiation sociale, au sens plus large du terme, comme une orientation « spécialisée » d'un diplôme unique de niveau II.

## **ANNEXE : LE COMITÉ DE PILOTAGE**

Estelle BACHER	UNIFAF
Diane BOSSIERE	UNAFORIS
Hélène DOLGOROUKY	UNIOPSS
Joëlle GARELLO	SNAEC SO
Valérie GOSSEAUME	CEREQ
Françoise-Marie GUILLET	DGESIP
Annick KARPOWICZ	UNAFORIS
Catherine KERNEUR	DGESIP
Patricia LEJALLÉ	UNAFORIS
Sofia SAMOUILHAN	UNIFAF
Alain DENIS	CFDT
Jean-Marie FAURE	CFTC
Philippe LEJEUNE	DPJJ
Michel THIERRY	CSTS
Didier TRONCHE	UNIFED
Didier VINCHES	UNAFORIS