

Rapport d'activité 2025

Développement social

Médiation familiale

230 avenue de Colmar
67100 STRASBOURG
03 88 22 71 60

1. EDITO
2. MISSIONS ET PRESTATIONS DELIVRÉES
3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE
4. DÉMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION
5. RESSOURCES HUMAINES
6. CONCLUSION



1. EDITO

Dans le cadre de ses différentes missions, protection de l'Enfance, suivi socio judiciaire, l'ARSEA a pu constater la nécessité de soutenir les couples en séparation pris dans des conflits préjudiciables aux adultes et aux enfants. La séparation, si elle est le plus souvent une période de turbulences pour le couple et la famille, doit pouvoir être gérée par les adultes pour préserver les enfants et leur permettre de continuer à profiter de leurs deux parents. Pour certains adultes, la rupture dans le couple vient marquer un échec avec son lot d'émotions.

L'ARSEA a pu constater à quel point les effets des conflits parentaux peuvent être préjudiciables pour les enfants lorsqu'ils deviennent l'enjeu du conflit. Il arrive aussi que les tensions entre les parents empêchent l'enfant d'avoir des contacts avec le parent chez qui il ne vit pas.

L'enfant peut aussi être pris dans un conflit de loyauté qui bloque son élan vers un de ses parents ou le positionne en soutien d'un parent, le plus souvent celui qu'il perçoit comme le plus fragile. Autant d'effets qui peuvent compromettre l'évolution d'un enfant et rendre sa vie difficile. Il n'est pas rare que le Juge des Enfants soit saisi pour une situation d'enfant dans un tel contexte.

La médiation familiale qui offre aux adultes un espace de parole pour réfléchir et organiser la séparation, faire la part des choses entre ce qui appartient au conjugal et ce qui relève de la parentalité, peut permettre d'éviter tous ces écueils. Lorsque les parents se saisissent de cet espace et se donnent le temps de cheminer vers une séparation et acceptent de tenir compte des besoins de chacun, cette période qui reste une étape de turbulences familiales sera moins douloureuse. Trouver des solutions qui conviennent à tous, c'est aussi imaginer un avenir différent mais possible, ouvrir vers de nouvelles perspectives. C'est aussi pouvoir se faire confiance quant à l'exercice commun de l'autorité parentale et garantir à l'enfant qu'il pourra rester à sa place d'enfant.

Le travail avec les parents et les adolescents est un axe qui nous paraît tout aussi essentiel.

En dehors des conflits des adolescents avec un de leur parent dans le cadre d'une séparation, la période de l'adolescence avec son lot de transformations et turbulences est une période qui peut fragiliser les relations parents – enfants.

Si c'est la question des enfants qui a été la porte d'entrée vers la médiation familiale pour l'ARSEA, l'association reste sensible à toutes les formes de médiation telles les médiations familiales entre parents et jeunes adultes, entre des grands-parents et leur enfant concernant les petits enfants, mais aussi dans le cadre de succession difficile ou encore dans une situation conflictuelle avec une personne vulnérable.

Renouer le dialogue, permettre à chacun de se sentir entendu dans ses demandes et préserver la relation sont autant de point qui peuvent être travaillés en médiation familiale.

L'ensemble de ces constats a conduit l'ARSEA à proposer à la CAF du Bas-Rhin, la création d'un service de médiation familiale. Le comité stratégique des services aux familles de la CAF a validé ce projet le 21/09/21 pour une ouverture en 2022.

Le service de médiation familiale a démarré son activité en février 2022.

2. MISSIONS ET PRESTATIONS DELIVRÉES

2.1 L'activité

Types de médiations familiales proposées :

- Les divorces et les séparations,
- Les conflits familiaux autour du maintien des liens grands-parents/petites enfants,
- Les conflits familiaux entre parents et jeunes adultes,
- Les conflits parents-adolescents,
- Les situations conflictuelles concernant des personnes dépendantes, âgées, vulnérables, handicapées...,
- Personnes qui font face à une succession conflictuelle.

Cadre d'intervention

Les médiations familiales seront exercées dans un cadre extra judiciaire et/ou judiciaire en matière civile :

- Dans le cadre d'une procédure judiciaire : le Juge aux Affaires Familiales peut après avoir recueilli l'accord des personnes, ordonner une médiation familiale. Le juge peut aussi enjoindre les personnes à participer à un entretien d'information sur le contenu et le déroulement d'une médiation familiale. Après cet entretien, les personnes décideront si elles s'engagent ou non dans un processus de médiation. Depuis peu, le fait de ne pas se rendre à cet entretien d'informations est sanctionné par une amende. Les avocats rendent leur client attentif à cette nouvelle donnée qui peut avoir comme effet une augmentation du nombre d'entretien d'information dans le cadre d'une injonction. Depuis octobre 2022, la même possibilité s'offre au Juge des Enfants, mais en l'absence de financement, la quasi majorité des services de médiation familiale du Plateau médiation familiale 67 a décidé de ne plus accepté de médiation familiale dans ce cadre. Le nouveau référentiel national de financement partenarial des services de médiation familiale « exclut du financement les médiations familiales ordonnées en matière de protection de l'enfance et d'assistance éducatives » (extrait du nouveau référentiel en vigueur depuis le janvier 2025). A l'occasion du dépôt d'une requête auprès du JAF, les personnes sont invitées par courrier du TJ à expérimenter la voie amiable par le biais d'une médiation familiale.
- Dans le cadre conventionnel : les personnes qui connaissent une période de conflit au sein de la famille peuvent aussi solliciter un service de médiation familiale suite à une recherche d'information sur internet, orientées par un professionnel (avocats, médecin, travailleur social) ou sur les recommandations d'une connaissance.

Activités liées à la médiation familiale :

- Des réunions d'information collectives en direction des partenaires et/ou du public en coordination avec le plateau départemental de la médiation familiale. Elles permettent de présenter les objectifs généraux de la médiation familiale, les situations auxquelles elle peut répondre, le rôle du médiateur...
- Des actions de promotion et de sensibilisation de la médiation familiale auprès de différents partenaires, sont organisées par le service. Mais aussi des actions de promotion pour un public plus large qui est susceptible de faire appel à un service de médiation familiale ou d'en parler à des connaissances.
- Des entretiens d'informations préalables personnalisés en présence d'une ou des parties qui permettent aux personnes de s'engager en toute connaissance dans une médiation familiale, de repérer si cela peut répondre à leur demande et leur situation ou de réfléchir à une orientation différente si la médiation familiale n'est pas adaptée à la situation. Cet entretien préalable est aussi le moment pour le médiateur d'expliquer les règles de la médiation familiale.
- Des séances de médiation familiale : temps d'écoute, d'échanges et de repérage des besoins favorisant la reprise du dialogue, l'apaisement des conflits et la recherche de solution communes, acceptables par tous.

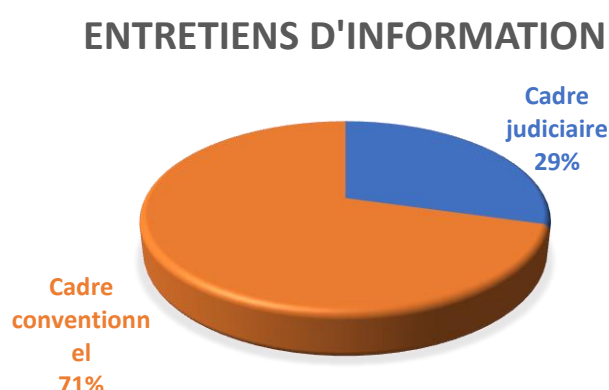
Le service de médiation familiale est habilité pour une activité annuelle prévisionnelle de 50 médiations familiales et 320 entretiens (entretiens préalables, séances de médiation et séance de promotion), pour un équivalent temps plein.

Le service de médiation familiale de l'ARSEA est composé de deux médiatrices à mi-temps, soit 1ETP.

Les entretiens d'information préalable

Entre janvier 2025 et décembre 2025, un total de **204 entretiens d'information préalable** a été réalisé par le service de médiation familiale :

- **144 entretiens** d'information préalable à la médiation familiale **dans un cadre conventionnel** ;
- **60 entretiens** d'information préalable à la médiation familiale **dans un cadre judiciaire** (57 sur décision et 3 sur invitation écrite)



On peut noter une augmentation significative du nombre d'entretien d'information dans le cadre conventionnel et une évolution plus légère pour le cadre judiciaire. Notre hypothèse est que le travail de promotion de la médiation familiale porte ses fruits, même s'il est difficile d'en mesurer les effets. La connaissance de la médiation familiale par nos collègues facilite peut-être certaines orientations vers notre service. De manière générale, le nombre de médiation familiale conventionnelle a progressé au niveau du Plateau MF 67.

Les processus de médiations familiales

A l'issue des entretiens d'information préalables à la médiation familiale, 48,5 processus de médiation familiale ont été engagés en 2025 :

- 34,5 processus dans le cadre conventionnel, soit 60 séances de médiation au total
- 14 processus dans le cadre judiciaire, soit 32 séances de médiation au total

D'après ces chiffres, dans le cadre conventionnel, le nombre moyen de séances pour un processus est de 1,8 séances alors que dans le cadre judiciaire, ce nombre moyen est à 2,4 séances à l'inverse de l'année précédente. Nous pouvons poser l'hypothèse que dans les médiations judiciaires plus longues, les personnes viennent travailler non pas le cadre puisqu'il est fixé par le juge mais les modalités de l'exercice conjoint de l'autorité parentale. Cette moyenne n'est pas forcément représentative de l'ensemble des médiations familiales tant judiciaires que conventionnelles.

Le nouveau référentiel national de financement partenarial des services de médiation familiale indique que les médiations navette ou les co-médiation sont comptabilisées à 1,5, ce qui explique ces chiffres décimaux pour les totaux.

Pour 2025, le nombre d'entretiens d'information a augmenté, ainsi que le nombre de processus.

Il reste un décalage important entre le nombre d'entretiens d'information et le nombre de processus de médiations familiales engagées. Dans les situations de séparation mais aussi lorsque l'un souhaite une modification dans l'exercice de l'autorité parentale, la demande de médiation n'est pas toujours partagée par les deux parents. Parfois la seconde personne vient pour dire qu'elle ne souhaite pas de médiation familiale ou ne vient pas du tout.

De plus, certaines médiations familiales, telles que les médiations parent/ado ou avec les personnes vulnérables nécessitent davantage d'entretiens préalables.

Il nous semble que la volonté du monde judiciaire d'aller vers une résolution amiable des conflits a des effets, et on peut penser que lorsque les avocats et les magistrats vont dans le sens de la MF, cela soutient davantage les personnes dans l'engagement d'un processus.

L'issue des médiations

En 2025, **48.5 médiations ont été engagées**.

Au 31/12/2025, **27 processus de médiations étaient terminés** et **21.5 toujours en cours**.

Dans le cadre conventionnel, 3 médiations familiales ont donné lieu à un accord écrit, 5 à un accord oral, 4 sans accord, dont une avec un apaisement, une avec une reprise de la communication et deux sans évolution.

Dans le cadre judiciaire, 2 ont donné lieu à un accord écrit, 3 à un accord oral, et 4 sans accord, dont 2 avec apaisement de la situation et 2 sans évolution.

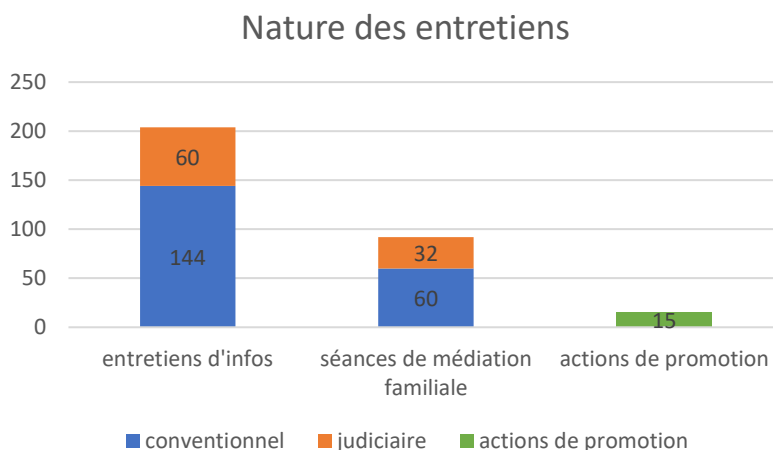
Dans le cadre conventionnel, certaines personnes viennent avec l'idée d'organiser la suite et de la cadrer par un accord écrit, quand d'autres souhaitent travailler la question de la communication et de la coparentalité.

D'autre part, dans le cadre conventionnel encore, les situations sont plus diversifiées (parents/ados, vulnérabilité, parents/jeunes adultes) et les personnes sont moins dans la recherche d'accords écrits.

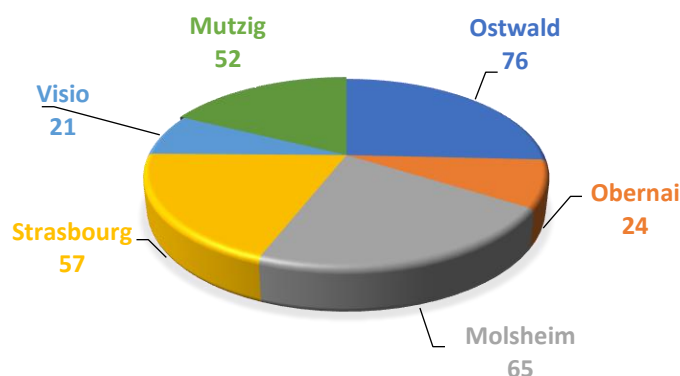
Si souvent la procédure judiciaire met à mal la confiance entre les personnes (parce que chacun aura défendu son point de vue ou produit des attestations contre l'autre), il arrive toutefois que certaines personnes se saisissent de l'espace de médiation pour renouer un dialogue et trouver des accords.

Répartition de la totalité des entretiens

Globalement, nous avons effectué un ensemble de **296 entretiens** (informations et séances), auquel nous pouvons ajouter **15 actions de promotions** de la médiation familiale, soit un total de **311 entretiens**.



La répartition géographique des entretiens



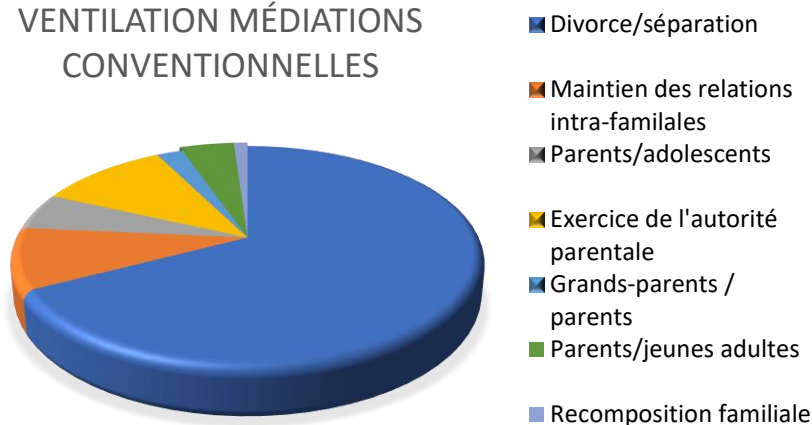
Pour l'année 2025, la majorité des entretiens a toujours lieu à Ostwald, mais le nombre de rendez-vous à Strasbourg et à Molsheim a fortement augmenté. La possibilité d'un nouveau lieu de rdv à Molsheim avec une amplitude horaire plus large y a probablement contribué. D'autre part, l'impossibilité de proposer des rdv à Obernai depuis la rentrée a peut-être participé à un déplacement des rdv sur Molsheim.

On peut observer une baisse significative du nombre de rdv à Ostwald qu'on peut mettre en lien avec l'augmentation du nombre de rdv à Strasbourg.

Le nombre de médiations en visio a augmenté en lien avec la distance géographique entre les personnes mais aussi pour sécuriser des personnes qui s'imaginent difficilement ensemble dans le même espace.

La ventilation des médiations familiales

VENTILATION MÉDIATIONS CONVENTIONNELLES



La quasi-totalité des médiations judiciaires ordonnées par le TJ de Saverne et de Strasbourg concernait les divorces et les séparations. 5 médiations familiales judiciaires sur les 14 concernaient l'exercice de l'autorité parentale.

Pour les médiations conventionnelles, la ventilation est un peu plus diversifiée : divorce/séparation, parents/adolescents, parents/jeunes adultes, maintien des relations intrafamiliales, recomposition familiale, On peut supposer que la promotion de la médiation familiale permet aux personnes d'envisager cette démarche pour des problématiques plus variées, même si on observe un décalage dans le temps entre les actions de promotion et les effets sur le nombre de demandes.

Les personnes qui se retrouvent en difficulté dans leur situation familiale prennent davantage des informations sur internet pour essayer de sortir de la crise familiale.

3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

3.1 Vie de l'établissement

Le service de médiation familiale fait partie du plateau médiation familiale au même titre que les autres services de médiation familiale conventionnés du département. Les médiatrices mettent à disposition du plateau leurs plages horaires pour favoriser la prise de rendez-vous.

Alors que des rendez-vous étaient possibles tous les jeudis matin au Centre Médico- Social d'Obernai depuis juin 2022, cette possibilité n'est plus d'actualité puisque le CMS ne dispose plus de bureau pour un tel accueil. D'autres lieux sont en cours de recherche pour répondre à une demande existante sur ce secteur.

Le nouveau référentiel national de financement partenarial des services de médiation familiale qui « constitue un cadre commun de référence pour les gestionnaires de services de médiation familiale ainsi que pour les membres du comité des financeurs dans le cadre du comité départemental des services aux familles » « exclut le recours à la médiation familiale dans le cas de violences intrafamiliales, ». Ce même référentiel « applique aux médiations familiales conventionnelles les mêmes principes qu'aux médiations familiales judiciaires. » (extraits du nouveau référentiel). Le référentiel précise que la violence peut être actuelle, passée ou alléguée. Pour être en adéquation avec ce référentiel tout en ne fermant pas la porte à toutes les médiations familiales, le service participe avec les autres services de médiations familiales du Plateau et la Caf à des réunions de réflexion. Ce travail a pour objectif de définir un cadre sécurisant pour chacun, dans le respect du cadre réglementaire et des personnes. Plusieurs réunions ont déjà eu lieu et ce travail doit être finalisé pour l'été 2026 en s'enrichissant des formations sur la question de la violence et des médiations navette programmées d'ici juin 2026.

Concernant les lieux de rendez-vous, le service a la possibilité d'accueillir des personnes en médiation familiale dans des nouveaux locaux à Molsheim. Les lundis et mardis après-midi, GALA met à la disposition des médiatrices un bureau au centre ville de Molsheim (rue de la Boucherie). L'amplitude horaire de 12h à 19h répond davantage aux besoins des personnes que les créneaux de la mairie qui ferme à 17h15.

En 2025, le service a fait l'acquisition d'un nouveau logiciel pour faciliter la gestion administrative et financière des médiations familiales.

4. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION

Etat des lieux des chantiers qualité et description des actions entreprises

Si l'ARSEA est connue pour ses activités dans le cadre de la protection de l'enfance et celle du handicap, le travail de promotion de ce nouveau service est indispensable. Un travail d'information et d'explication est engagé tant au niveau du service que celui du plateau. C'est un travail qui va s'inscrire dans la durée et dont les effets sont parfois difficilement mesurables, mais aussi avec un effet différé. Ces actions de promotion nécessitent d'être réitérées régulièrement, la connaissance de la médiation familiale progresse mais reste à parfaire.

Le travail de promotion de la médiation familiale reste une nécessité, même si le nombre de personnes qui s'informent sur internet dans les moments de crise familiale augmente. Le service de l'ARSEA entame sa 4^{ème} année d'existence, il a certainement gagné en visibilité, mais une progression reste nécessaire.

Les médiatrices participent à l'animation de stages de responsabilisation parentale organisés par l'ARSEA, où la médiation familiale est présentée aux personnes. La connaissance de cette démarche peut leur permettre de recourir à un tiers lorsque des tensions apparaissent dans le cadre familial.

Au cours de l'année 2025, les médiatrices familiales ont travaillé avec le service de communication de l'ARSEA pour réaliser une courte vidéo présentant le service et la médiation familiale. Ce projet est en voie de finalisation.

D'autres actions ont été menées avec le Plateau (Maison des Adolescents, CMS du centre-ville) ou en direct. Au total, 15 actions de promotion de la médiation familiale ont été réalisées, et 192 personnes ont été concernées par ces actions de promotion.

Les médiatrices familiales ont participé aux différentes actions organisées par les Tribunaux Judiciaires de Strasbourg et Saverne : réunions avec des magistrats, des avocats et des greffiers à Saverne, intervision au TJ de Saverne et de Strasbourg, journée d'accès au droit.

Par ailleurs, les deux médiatrices familiales participent à un groupe d'analyse de la pratique avec Pierre Grand, à raison de 5 jours de 7 heures par année. Dans ces groupes d'analyse de la pratique il y a des médiateurs d'autres services du plateau mais aussi des professionnels en libéral, ce qui permet un partage de pratique plus large et la confrontation à des logiques différentes entre le libéral et les services conventionnés.

5. RESSOURCES HUMAINES AU 31.12.2025

Répartition personnel par catégorie et type de contrat (en équivalent temps plein)

	TOTAL	Encadrement	Administratif	Médiatrice scolaire	Para médical	Médical	Services Généraux
CDI	1,45	0,25	0,20	1			
CDD temporaire							
CDD remplacement							
Contrats aidés							
Maitres							
TOTAL	1,45	0,25	0,20	1			

Au niveau des moyens humains, le service de médiation familiale a démarré le 15 février 2022 avec une médiatrice à mi-temps, et une seconde médiatrice a été embauchée à compter du 1er septembre 2022, toujours à mi-temps (0,68 ETP sur l'ensemble de l'année). Le temps dévolu au secrétariat représente 0,25 ETP et l'encadrement du service 0,20 ETP.

6. PERSPECTIVES 2026

Une des médiatrices a intégré le groupe de promotion de la médiation familiale du plateau médiation 67.

En 2026, le plateau médiation 67 fête ses 10 ans d'existence, plusieurs manifestations sont prévues pour marquer cet anniversaire : un « world café », un ciné débat et une conférence, les deux médiatrices du service y participeront.

Toujours dans le cadre de la promotion de la médiation familiale, une médiatrice organise un webinaire avec une collègue d'un autre service sur le thème des « 1000 premiers jours ». Et une médiatrice participe à un podcast des « défricheurs » sur le thème de la médiation parents-ado.

La recherche de nouveaux locaux à Obernai reste un projet pour 2026.

A la fin de l'année 2026, ou en début d'année 2027, le service de médiation familiale déménagera dans les nouveaux bâtiments construits par l'ARSEA à Ostwald et bénéficiera d'espaces dédiés aux entretiens de médiation familiale.