

Partenarial

La lettre de la Caf de l'Ardèche



ALLOCATIONS
FAMILIALES

Caf
de l'Ardèche

EDITO

Aider les familles dans leur rôle de parent...

La Branche famille a été nommée Chef de file de la politique de soutien à la parentalité, ainsi la Caf de l'Ardèche pilote la coordination départementale des dispositifs existants et rassemble les partenaires autour de cette thématique.

En créant la commission départementale de soutien à la parentalité, la Caf de l'Ardèche, en partenariat avec le Conseil Général et la Msa, entend répondre aux besoins et attentes des parents, en structurant progressivement l'offre sur l'ensemble du département et en rendant les parents acteurs de ces dispositifs.

L'un de ces dispositifs est la Médiation familiale. Ce service, mal connu des familles, mérite d'être promu.

Vous trouverez dans l'article qui suit toutes les informations et coordonnées des structures financées en partie par la Caf de l'Ardèche.

Ce journal attire aussi votre attention sur l'accueil du jeune enfant porteur de handicap.

Si l'offre de service pour l'accueil des jeunes enfants est considérable dans notre département, l'accueil des enfants porteurs de handicap n'est pas si simple.

Le pôle ressources handicap, créé en 2012, accompagne parents et professionnels sur ce sujet.

Emmanuel ROUIT, Directeur par intérim

↳ EDITO

↳ DOSSIER

La Médiation familiale

↳ ACTUALITE

Commission
départementale de
soutien à la parentalité

Départ de Jean-Claude
MANCIPOZ, Directeur de
la Caf de l'Ardèche

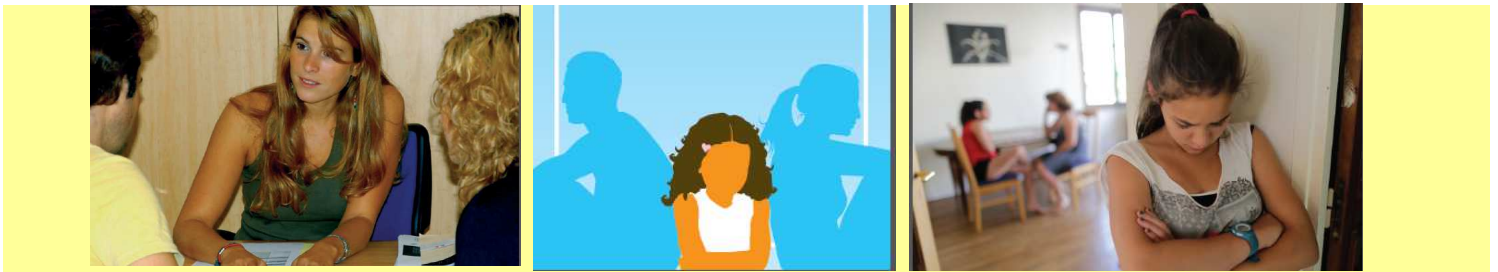
...

↳ ENTRE NOUS

Pôle Ressources
Handicap
Interview de Cécile
MAZOYER

↳ PRATIQUE

Enquête de satisfaction
allocataires



DOSSIER

LA MEDIATION FAMILIALE

Qu'elle soit spontanée, à l'initiative des parents, ou judiciaire, à l'initiative du juge des affaires familiales ou du juge des enfants, la médiation familiale constitue « *un processus de construction ou de reconstruction du lien familial axé sur l'autonomie des personnes concernées par des situations de rupture ou de séparation, dans lequel un tiers impartial, indépendant, qualifié et sans pouvoir de décision, le médiateur familial, favorise à travers l'organisation d'entretiens confidentiels, leur communication, la gestion de leur conflit dans le domaine familial entendu dans sa diversité et dans son évolution* »¹.

¹ Définition adoptée par le Conseil national consultatif de la médiation familiale en 2002.

Le partenariat autour de la médiation familiale

Pour le département de l'Ardèche, le Comité Départemental de pilotage de la médiation familiale a été mis en place en 2007 avec la participation du magistrat en charge de la Vie associative près la Cour d'Appel de Nîmes, d'un Juge aux Affaires Familiales du Tribunal de Grande Instance de PRIVAS, de la DDASS, de la MSA et des Caf. En 2009, le Conseil Général rejoint cette instance. Toutes ces institutions participent au financement.

Aujourd'hui, cette instance s'inscrit dans la commission départementale de soutien à la parentalité dont la première séance a eu lieu le 26 novembre 2014.

Pour favoriser le développement de l'offre de médiation familiale dans un contexte financier contraint, une convention cadre départementale relative à la médiation familiale et aux espaces de rencontres a été renouvelée en 2014.

Ce protocole départemental doit permettre de promouvoir en commun ces deux dispositifs.

Il vise à formaliser les engagements mutuels de chaque partenaire et mieux mobiliser les acteurs, notamment ceux du monde judiciaire ainsi que les collectivités territoriales. Cette articulation espace rencontre et médiation familiale, permet de modéliser les accords entre les parents à la sortie des espaces rencontres via la médiation familiale.

Ces dispositifs sont pilotés par la CAF, en partenariat avec le magistrat en charge de la Vie associative près la Cour d'Appel de Nîmes, le Juge aux Affaires Familiales du Tribunal de Grande Instance de PRIVAS, la DDCSPP, la MSA. Ce comité accorde un agrément aux services de médiation familiale en fonction des besoins de terrain et sous réserve que les conditions nécessaires au versement de la prestation de service soient remplies à savoir :

- une fonction d'accueil-secrétariat, clairement identifiée et distincte de la fonction de médiation
- une fonction de médiation familiale (0,50 Etp au minimum pour le service et 0,25 par médiateur)
- une fonction d'encadrement, clairement identifiée et distincte de la fonction de médiation
- s'engager dans une démarche d'évaluation.

Les médiateurs doivent être titulaires du diplôme d'Etat de médiateur familial et suivre une analyse de la pratique avec un professionnel expérimenté.

Quel rôle joue la médiation familiale?

Un médiateur familial, professionnel formé à la gestion des conflits, propose aux familles et aux parents séparés dans l'intérêt de l'enfant :

- un espace neutre et protégé où le dialogue en présence d'un tiers impartial et qualifié redevient possible.

- Une aide pour rétablir une communication apaisée et constructive.

Les solutions trouvées peuvent faire l'objet d'un accord écrit, qui sera ensuite homologué par le juge aux affaires familiales

Les situations suivantes peuvent relever de la médiation familiale :

- les situations de divorces, les séparations afin de favoriser la coparentalité ;
- les conflits familiaux autour du maintien des liens grands-parents/petits-enfants ;
- les conflits familiaux entre parents et jeunes adultes ;
- les autres situations (les successions conflictuelles ; les médiations concernant une personne dépendante, âgée ou handicapée ; etc.).

Quel est le coût de ce dispositif ?

La participation familiale doit être calculée selon le barème fixé par la Cnaf en fonction des revenus de chaque partie.

Ont été agréés :

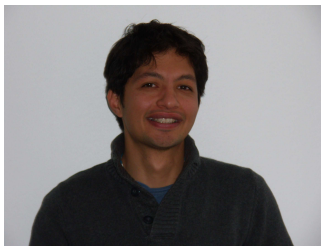
Le Service **Accueil Ecoute Médiation Familiale**, basé à Valence constitué en groupement solidaire d'associations étendu au CIDFF 07 et à CADE 07. Les points d'accueil sont situés sur Annonay et Aubenas.

Prise de rendez-vous
au 04 75 82 19 04

le mardi, jeudi matin et vendredi.

L'association **Couples et Familles** dont le siège est situé à Annonay. Les points d'accueil sont situés à Annonay, Tournon et Privas.

Prise de rendez-vous
au 04 75 67 91 92



Grégory TORRES,
Coordonnateur départemental
Caf de l'Ardèche

Commission départementale de soutien à la parentalité

Le 26 novembre dernier, la première commission départementale de soutien à la parentalité s'est tenue sur Privas, en présence du Conseil Général, de la Msa, de la Caf et bien d'autres partenaires. Une cinquantaine de participants était présent.

Les principaux débats ont porté sur :

- Sous-commission bi-départementale LAEP Ardèche/Drôme
- Le Label Parents 07 : cette démarche de labellisation vise à assurer une coordination et une animation de la politique de soutien à la parentalité via un projet territorial global et structurant à partir de réseaux locaux maillant le département à l'échelle des intercommunalités
- Le Forum départemental parentalité du 3 octobre 2015 à Saint Peray

Cette Commission, pilotée par la Caf, permet de coordonner les actions en faveur de la parentalité et de la petite enfance, sur l'ensemble du territoire Ardéchois.

Application mobile du Caf.fr – Mon Compte

Cette application est un franc succès. 9 mois après son lancement, l'application mobile « Caf – Mon Compte » a atteint plus d' **1 million de téléchargement**. Les commentaires sont positifs et accordent une note globale de 4/5.

CAF.FR

**MAINTENANT DISPONIBLE
EN FORMAT POCHE !**



APPLICATION MON COMPTE DISPONIBLE POUR SMARTPHONE ANDROID ET IPHONE

ENQUETE DE SATISFACTION ALLOCATAIRES

La dernière enquête de satisfaction allocataires a eu lieu en 2011. Elle a permis de constater que 94 % des allocataires était globalement satisfait des services rendus par leur Caf.

Un baromètre de satisfaction allocataires annuel est désormais en place. L'Institut Csa a été mandaté par la Caisse nationale des AF pour mener cette enquête.

Un courrier a été adressé à 60 000 allocataires sur toute la France, leur indiquant qu'ils pourraient être contactés pour répondre à un questionnaire sur leurs relations avec leur Caf. L'Institut Csa a pris contact soit par courriel soit par téléphone avec 10 000 allocataires entre le 22 septembre et le 31 octobre 2014.

Les résultats ne sont pas encore connus.

Changement de Direction à la Caf de l'Ardèche



Jean-Claude MANCIPOZ a été nommé Directeur de la Caf du Haut-Vivarais le 1^{er} février 2007. Dès cette date, il a inscrit à son programme de travail le regroupement des 2 Caf du département : Annonay et Aubenas, ce qui lui a valu d'être nommé Directeur de la Caf de l'Ardèche le 7 novembre 2011.

Parmi ses réussites on peut noter la création de plusieurs emplois sur le département, avec notamment l'atelier de régulation de la charge (ARC) : 5 emplois en CDI, et plus récemment l'embauche de 11 jeunes en emploi d'avenir : 6 sur Aubenas affectés au plateau téléphonique régional et 5 sur Annonay pour le traitement des aides au logement en soutien aux Caf en difficultés et l'accueil du Service national de gestion de la paie (Sngp) pour la région Rhône-Alpes. En 2016, la Caf de l'Ardèche gèrera plus de 4000 paies pour les Caf de La Loire, de la Drôme, de l'Isère, de la Savoie et de la Haute-Savoie, du Rhône et bien sûr de l'Ardèche.

Outre cette fusion, Jean-Claude MANCIPOZ s'est investi dans les partenariats ardéchois en matière d'accueil du jeune enfant, avec la réactivation de la Commission départementale de l'accueil du jeune enfant, ou encore de soutien à la parentalité, avec la création et l'accueil du poste de coordonnateur départemental de la parentalité.

A ce jour, Jean-Claude MANCIPOZ a cessé ses fonctions de Directeur de la Caf de l'Ardèche. **C'est Emmanuel ROUIT qui lui succède en tant que Directeur par intérim.**



FAVORISER L'ACCUEIL DES ENFANTS EN SITUATION DE HANDICAP AUX MODES D'ACCUEIL DE LA PETITE ENFANCE : LE PÔLE RESSOURCES DÉPARTEMENTAL « MON ENFANT ME SEMBLE DIFFÉRENT »

Interview de **Cécile MAZOYER**, Coordinatrice du Pôle Ressources Handicap (Conseil Général)

La question de l'accueil des enfants en situation de handicap constitue une préoccupation départementale pour les acteurs institutionnels (CAF, Conseil général, MSA) qui travaillent en partenariat avec l'APAJH (Association pour adultes et Jeunes handicapés).

Emanation de ce travail partenarial le **Pôle Ressources Handicap départemental « Mon enfant me semble différent »** est en place depuis le 1^{er} janvier 2012.

Il s'adresse aux professionnels de la petite enfance et aux familles pour favoriser et accompagner l'accueil des enfants de moins de 6 ans en situation de handicap dans les structures d'accueil collectif, chez les assistants maternels et en accueils de loisirs.

Il met en lien les établissements de soins spécialisés et les structures petite enfance, pour faciliter l'accueil et accompagner les familles vers une prise en charge adaptée à leur enfant.

Il cherche à informer et sensibiliser l'ensemble des professionnels de la petite enfance autour du handicap et à faire évoluer les regards face à la différence.

Pour ce faire, le Pôle Ressources dispose de plusieurs outils dont la malle Handispensable, qui se compose de livres, jeux, DVD, matériel sensoriel ou moteur, en direction des tout petits et des adultes. La malle est présentée par deux professionnelles du Pôle Ressources et circule sur toute l'Ardèche avec succès. Une fois présentée et installée, elle est laissée à disposition plusieurs semaines dans les structures petite enfance afin d'aborder la différence en équipe, mais aussi avec les enfants.

Pourquoi avoir créé un pôle ressources départemental ?

La politique départementale Petite Enfance est au cœur des préoccupations des élus. Les travaux de la CDAJE en 2010 et 2011 mettent en avant la question de l'accueil de l'enfant en situation de handicap dans les structures petite enfance.

Dans cette dynamique, un vrai travail partenarial s'engage au niveau départemental pour les acteurs institutionnels, CAF, Conseil Général, MSA et APAJH.

Le constat qui est fait :

- ✓ Des parents dépités par un accueil pas vraiment à la mesure de leurs attentes.
- ✓ Des équipes en difficulté face à l'accueil de l'enfant en situation de handicap.

- ✓ Une aide financière CG peu utilisée.
- ✓ Des familles isolées, en souffrance.

Un numéro vert est mis à disposition de tous, parents et professionnels, pour accompagner l'accueil de l'enfant en situation de handicap en structure petite enfance.

Je coordonne ce Pôle Ressources Handicap 07, situé à Annonay au siège de l'APAJH. Je réponds aux appels, suit les dossiers et reste disponible pour toute demande en lien avec cette problématique.

Qui sollicite le plus ce pôle : les professionnels, les familles ?

Ce sont essentiellement des professionnels qui sollicitent le PRH07. Equipes de crèches, de centres de loisirs, responsables de relais d'assistantes maternelles et assistantes maternelles, médecins ou infirmières de PMI.

Peu de familles ont appelé à ce jour le numéro vert.

Le PRH07 n'est pas encore connu de tous, identifié en tant qu'aide possible.

Aujourd'hui encore beaucoup de parents d'enfants en situation de handicap ne savent pas, n'imaginent pas ou n'osent pas demander une place pour leur enfant différent dans une structure Petite Enfance.

Chaque enfant, quelle que soit sa situation, doit pouvoir bénéficier d'une place en accueil collectif si c'est le choix de sa famille.

Cet accueil en structure Petite Enfance va l'accompagner dans une première socialisation et peut répondre aux parents qui travaillent ou qui ont besoin de temps de répit, de temps pour les frères et sœurs ou pour eux même.

C'est l'un des enjeux actuels du PRH07 : se faire connaître et faciliter la démarche aux familles, souvent en souffrance.

Quelles sont les actions menées auprès des professionnels ?

Des journées de sensibilisations au handicap ainsi que des soirées en équipe (en EAJE ou en RAM) ont été organisées en 2013 pour permettre à chacun de s'interroger sur le handicap et ce que l'accueil d'un enfant différent peut impliquer dans une structure en termes de difficultés, d'adaptations nécessaires mais

aussi d'enrichissement et de découverte. Ces journées ont également permis de faire découvrir la malle Handispensable. Des soirées de sensibilisation en direction des centres de loisirs sont en projet pour 2015.

Où trouver une liste des accueils ouverts aux enfants porteurs de handicap ?

Les PMI, le guichet unique, les RAM sont, sur la plupart des territoires, en mesure de donner ce type d'information aux familles qui en feraient la demande.

Quel handicap est concerné par ce pôle ?

Tous les handicaps sont concernés. Le Pôle Ressources n'a pas vocation de mettre en place un suivi médical ou thérapeutique spécifique pour chaque enfant, mais de faciliter son accueil en structure petite enfance quelle que soit la difficulté, d'accompagner et d'orienter vers un lieu de soins adapté si nécessaire.

Est-ce que des professionnels du PRH07 se déplacent chez les familles, les professionnels... ?

Des professionnels de CAMSP, mandatés par le PRH07, peuvent être amenés à intervenir dans les structures ou au domicile de l'enfant selon les besoins. Toujours sous couvert de l'accord de la famille, voire même en sa présence, une observation pourra être proposée à la crèche ou chez l'assistante maternelle. Cette observation devra permettre de rassurer la structure sur le développement de l'enfant, d'aider l'équipe et la famille dans l'accompagnement de cet enfant, et si nécessaire au vu des observations, d'orienter la famille vers un lieu de soins adapté.

Si la demande vient d'une professionnelle petite enfance (équipe de crèche ou assistante maternelle) mais que les parents ne souhaitent pas une observation ni une rencontre avec le PRH, les professionnels de soins pourront rencontrer la personne en demande ou l'ensemble de l'équipe, en dehors de la présence de l'enfant, pour mener avec eux une réflexion autour de leurs difficultés et donner éventuellement des pistes qu'ils pourront explorer sur le terrain auprès de l'enfant.

Lettre trimestrielle destinée aux partenaires de la Caisse d'allocations familiales de l'Ardèche

Directeur de publication : Emmanuel ROUIT, Directeur par intérim

Rédaction : service Communication, Caf Ardèche – site Annonay (04 75 69 43 33)

N°ISSN : EN 1773-9365 – Impression : Caf Ardèche