



Ministère délégué à la Famille

Rapport du groupe de travail

**"SERVICES A LA FAMILLE
ET SOUTIEN A LA PARENTALITE"**

RAPPORT DE PROPOSITIONS REMIS A

Jean-François MATTEI
*Ministre de la santé, de la famille
et des personnes handicapées*

Christian JACOB
Ministre délégué à la famille

Présidente

Françoise de PANAFIEU
*Députée de la 16^e circonscription de Paris,
Maire du 17^e arrondissement*

Rapporteur

Hubert BRIN
*Président de l'Union nationale
des associations familiales*

Secrétaire

Luc MACHARD
Délégué Interministériel à la Famille

Remerciements

Le présent rapport est issu des réflexions du groupe de travail relatif aux services à la famille et à la parentalité mis en place le 22 octobre 2002 par M. Christian JACOB, Ministre délégué à la famille, dans la perspective de la prochaine conférence de la famille. Conformément au souhait exprimé par le Ministre dans la lettre de mission, ce groupe réunissait l'ensemble des partenaires institutionnels et associatifs de la politique familiale intervenant dans le champ de la parentalité.

Selon les termes mêmes de la lettre de mission, il lui était demandé « d'émettre des propositions ayant pour objectifs de dégager les conditions d'une information accessible et claire pour les parents, notamment en utilisant l'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication, de poser les conditions d'une meilleure couverture territoriale tout en favorisant l'articulation des dispositifs et des actions, de déterminer les dispositifs dont l'efficacité serait améliorée par une professionnalisation des intervenants, de mettre en avant les conditions dans lesquelles le financement pourrait être rationalisé, rendu plus efficient et facilité pour les associations, notamment les plus petites et les plus innovantes et, enfin, de définir les conditions d'une évaluation extérieure et régulière des dispositifs et des actions ».

Dans un premier temps, le groupe de travail a procédé à vingt-quatre auditions afin de dresser un état de l'existant aussi complet que possible, compte tenu de l'étendue du champ des services à la famille et à la parentalité, en mettant en lumière les expériences innovantes d'ores et déjà conduites par les différents partenaires.

Dans un second temps, s'appuyant sur l'existant et sur ces expériences, le groupe a été amené à formuler un certain nombre de propositions, ambitieuses mais réalistes, dans le souci d'aider les familles dans leur vie quotidienne en favorisant leur accès à une offre de service diversifiée et de qualité.

Nous remercions vivement les membres du groupe pour leur présence assidue, la qualité de leur réflexion et leur participation à la rédaction de ce rapport. Mettant à profit leur expérience de terrain, ils ont fortement contribué au pragmatisme des propositions retenues, qui font une large place à l'expérimentation et au partenariat local. Nous leur savons gré d'avoir veillé, tout au long des travaux, à ce que les besoins des familles soient pris en compte dans leur diversité et leurs spécificités, afin de proposer des réponses adaptées à leurs attentes.

Nous tenons tout particulièrement à remercier l'ensemble des personnalités auditionnées, et plus largement toutes celles ayant contribué à la réflexion du groupe, pour la richesse de leurs interventions et de la documentation fournie, qui a été d'un précieux soutien au groupe de travail, notamment pour lui permettre d'appréhender l'existant.

Nous témoignons à tous notre profonde reconnaissance pour l'engagement dont ils ont fait preuve dans l'intérêt des familles.

La Présidente,
Françoise de PANAFIEU,
Députée de Paris et Maire du XVII^e arrondissement

Le Rapporteur,
Hubert BRIN,
Président de l'Union
nationale des associations familiales

Le Secrétaire,
Luc MACHARD,
Délégué interministériel à la Famille

Sommaire du rapport

Remerciements	1
Sommaire	3
Synthèse	5
Avant-propos	8
<u>Proposition n° 1 : Améliorer l'accès des familles à l'information par le développement de "points info famille"</u>	12 à 24
1.1. Impulser, par un appel à projet et la mise en œuvre d'un fonds de soutien, le développement de "points info famille" au niveau local	18
1.2. Rédiger un projet de charte encadrant le contenu des "points info famille"	20
1.3. Prévoir une procédure de labellisation des "points info famille"	22
1.4. Créer et déposer un logo qui facilite pour les familles le repérage des "points info famille"	24
<u>Proposition n° 2 : Consolider et développer une offre de services de qualité pour mieux répondre aux besoins des familles</u>	25 à 45
2.1. Reconnaître et professionnaliser les médiateurs familiaux	29
2.2. Développer les réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents grâce à la mise en place d'un système d'information partagée	31
2.3. Promouvoir le développement de l'accompagnement à la scolarité et accroître la qualification des accompagnateurs	33
2.4. Valoriser et encadrer le développement du parrainage	36
2.5. Professionnaliser le conseil conjugal et familial et mieux l'articuler avec la médiation	38
2.6. Pérenniser le fonctionnement des "Espaces-rencontre pour le maintien des relations enfants-parents"	41
2.7. Développer l'intervention des associations d'aide aux familles à domicile	43
2.8. Mieux permettre au parent d'assumer ses responsabilités de particulier employeur	45

Proposition n° 3 : Mieux réguler la création, le développement et l'implantation des services au niveau local **46 à 64**

- 3.1. Regrouper les comités de pilotage existants au sein d'un comité départemental partenarial d'animation des services aux familles 50
- 3.2. Etablir un diagnostic partenarial territorial sur l'offre existante et les attentes des familles, limité, dans un premier temps, au champ du soutien à la parentalité 52
- 3.3. Favoriser un meilleur maillage territorial 54
- 3.4. Simplifier les démarches des associations, optimiser les politiques de financement 56
- 3.5. Un processus continu et indépendant d'évaluation des services proposés aux familles 59
- 3.6. Développer le partenariat local pour améliorer l'accueil des jeunes enfants 62

Proposition n° 4 : Développer les nouvelles technologies de l'information et de la communication au service des familles **65 à 78**

- 4.1. Garantir aux familles l'accès à une information harmonisée sur l'ensemble des sites du champ de la famille, par le recours au procédé du "co-marquage" avec la Documentation française, opérateur du site service-public.fr 68
- 4.2. Promouvoir le développement des téléservices ou téléprocédures à destination des familles par la création d'un fonds de soutien 70
- 4.3. Créer un portail "services aux familles" 71
- 4.4. Mettre en œuvre des mesures d'accompagnement des familles à l'appropriation d'Internet 73

Proposition n° 5 : Accompagner la mise en œuvre des propositions retenues **75**

- 5.1. Créer un comité de suivi 76

Synthèse

Les services aux familles et à la parentalité occupent une place de plus en plus importante dans la politique familiale. Selon le CREDOC¹, 67 % de la population estime aujourd'hui souhaitable, pour mieux aider les familles, de leur fournir davantage d'aides en nature sous forme d'équipements et de services.

Pour répondre à ces attentes, le Ministre délégué à la famille, M. Christian JACOB, a chargé Mme de PANAFIEU, députée et maire du XVII^{ème} arrondissement de Paris, de constituer un groupe de travail, représentatif de l'ensemble des acteurs des services à la famille et à la parentalité, a demandé à M. BRIN, Président de l'UNAF, d'en être le rapporteur, et a chargé M. MACHARD, Délégué interministériel à la famille, d'en assurer le secrétariat, afin d'émettre des propositions dont le cadre était fixé par lettre de mission.

Le groupe de travail a ainsi été conduit à formuler un certain nombre de propositions autour de quatre axes principaux : l'accès à l'information, la promotion de l'usage de l'Internet au service des familles, l'amélioration des dispositifs de soutien à la parentalité existants et le renforcement du partenariat local.

L'accès à l'information constitue une difficulté majeure pour les familles. De ce constat, s'appuyant sur les expériences innovantes conduites par différents acteurs ("maisons de la famille", "espace famille", "Relais Familles"...), le groupe de travail a retenu la nécessité de promouvoir le développement de "lieux-ressource" qui, en s'appuyant sur les technologies de l'information, mettraient une information exhaustive, validée et actualisée à la disposition des familles qui seraient ainsi orientées vers les services les plus à même de répondre à leurs attentes.

Pour favoriser l'essaimage et la mutualisation de ces expériences, le groupe de travail suggère donc de mettre ces différents lieux en réseau, sous le label "point info famille", et de soutenir leur création là où ils feraient défaut grâce à des appels à projets s'appuyant sur la création d'un fonds de soutien.

Les "points info famille" pourraient s'appuyer sur les technologies de l'information en construisant un "site départemental", permettant d'accéder notamment à une information personnalisée et actualisée sur les services offerts localement, véritable base de données de toutes les informations détenues par les acteurs locaux. Ces sites départementaux, eux-mêmes fédérés en un "portail famille", permettraient également d'accéder à une information dépassant l'intérêt local grâce au partenariat du co-marquage.

Pour garantir la qualité du service offert par les "points info familles" identifiés par un logo commun, une procédure de labellisation de ces lieux pourrait être prévue sur la base d'un

¹ Etude parue dans « Consommation et modes de vie », n°141, 28 février 2000.

cahier des charges et d'une charte définissant des principes généraux communs (qualité, proximité, simplicité), des principes d'organisation (notamment un socle minimum commun d'information) et des règles de bonne pratique. Après une évaluation des lieux les plus innovants, des propositions d'amélioration du dispositif d'ensemble pourraient être faites dans la perspective de la conférence de la famille 2004.

Le groupe de travail a souhaité, par ailleurs, que le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication puisse être davantage mis au service des familles.

Par le recours au procédé dit du co-marquage et en coopération avec la Documentation française, opératrice du site service-public.fr, tous les partenaires de la politique familiale pourraient mettre à disposition l'information qu'ils détiennent et en retour bénéficier de celle ainsi mutualisée, pour permettre aux familles d'accéder à une information harmonisée et actualisée sur l'ensemble des sites du "champ famille", et notamment les sites départementaux fédérés dans le "portail famille".

Le développement des téléservices, qui permettent aux familles de simplifier leurs démarches, pourrait être favorisé, par la création d'un fonds de soutien à destination des acteurs associatifs. Évaluées, les expériences ainsi retenues serviraient de base à l'extension, sur des critères de qualité et de sûreté, de ces procédures.

Pour pouvoir toucher le plus grand nombre de familles, des mesures d'accompagnement pourraient aider les parents à s'approprier l'usage d'Internet. Les acteurs de la politique familiale ont montré leur intérêt à organiser, dans un premier temps à titre expérimental, des stages de formation à l'Internet à destination des familles en utilisant la méthode conçue par le centre de liaison de l'enseignement et des moyens de l'information (CLEMI).

Les dispositifs de soutien à la parentalité, en particulier, se sont beaucoup développés au cours des dernières années, souvent avec l'appui actif des pouvoirs publics. Il convient de continuer à les accompagner et à en soutenir le développement pour en améliorer la portée, tout en assurant une évaluation externe, indépendante et régulière des actions portant ces services.

Amélioration de la formation ou professionnalisation des intervenants (médiation familiale, conseil conjugal, accompagnement à la scolarité), reconnaissance juridique des espaces-rencontres pour le maintien des liens enfants-parents (nouvelle dénomination des lieux d'accueil pour l'exercice du droit de visite), meilleur encadrement et élaboration d'une charte (parrainage), mutualisation de l'information et élaboration d'un système d'information partagé (réseaux de parents) sont, à cet égard, suggérés par le groupe.

Pour mettre en œuvre les propositions au niveau local, le groupe de travail propose de s'appuyer sur les comités de pilotage départementaux déjà existants (REAAP, accompagnement à la scolarité, conseil départemental de la famille, de l'enfance et de l'adolescence), en les regroupant au sein d'un comité d'animation départemental des services aux familles, afin de

renforcer et fédérer encore mieux qu'aujourd'hui l'indispensable et riche partenariat au niveau local.

Ce comité aurait en outre pour mission d'assurer un meilleur maillage territorial des dispositifs de soutien à la parentalité en s'appuyant sur un diagnostic territorial partagé, qui favoriserait la cohérence et l'articulation entre les dispositifs et entre les actions. En son sein émergeraient les acteurs qui créeraient la base de données destinée à alimenter le site départemental et donc le "portail famille" et les "points info". Sur son avis, le préfet procéderait à la labellisation de ces lieux.

La mise en place d'un comité des financeurs, émanation du comité d'animation départemental, permettrait de faciliter les démarches des associations en matière de demande de financement par la mise en place d'un dossier unique de subvention. Bénéficiant de 1 % des sommes allouées aux actions, il pourrait assumer ses responsabilités de mise en œuvre d'une évaluation externe et indépendante des actions menées localement, au besoin en recourant à des compétences extérieures, en vue d'assurer leur qualité et d'appuyer leur pérennité sur des critères incontestables.

Enfin, le groupe de travail se propose d'assumer pleinement la responsabilité des mesures qui seront retenues parmi et à partir des propositions qu'il a souhaité formuler, en suggérant la constitution d'un groupe de suivi, de sélection des projets, d'évaluation des expérimentations conduites et des décisions mises en œuvre.

Dans une société marquée, en particulier, par l'évolution des rôles des pères et des mères au sein de la famille, la mobilité des personnes, l'essor constant de l'emploi féminin et par la diversification des formes de vie familiale (ruptures, recompositions, accroissement de la monoparentalité...), les services à la famille et à la parentalité prennent une importance particulière. Ils tendent ainsi à occuper une place croissante au sein de la politique familiale.

Par commodité, nous utiliserons dans le présent rapport le terme "services" aux familles, tout en sachant que celui-ci n'est en l'occurrence pas totalement approprié, notamment en ce qu'il ne permet pas de rendre compte de la réalité et de la spécificité des démarches à l'œuvre dans le champ du soutien à la parentalité. La caractéristique commune de ces démarches est en effet qu'elles se situent en dehors de toute activité commerciale. Le principe est au contraire celui de la gratuité ou d'une participation conforme aux ressources. Une autre de leur spécificité est qu'elles sont mises en œuvre essentiellement par les acteurs associatifs et également par les pouvoirs publics ou des entreprises, qui peuvent en particulier les impulser et les soutenir. Même lorsqu'elles font intervenir des professionnels, ces démarches innovantes tendent à estomper le clivage traditionnel prestataire/client (ou usager). C'est le cas en particulier des réseaux de parents qui reposent sur l'entraide et le soutien mutuel entre parents.

Cette nouvelle dimension de la politique familiale comporte de très fortes spécificités, par le nombre et la diversité des acteurs qu'elle mobilise, par la place centrale qu'elle accorde aux initiatives et aux acteurs locaux. D'emblée, le groupe de travail a souhaité soumettre sa réflexion à un certain nombre de principes afin de garantir le respect de ces spécificités et de définir des références communes permettant de "mieux servir" les familles.

Les acteurs privilégiés des services aux familles sont en premier lieu les familles elles-mêmes. Les services aux familles ne s'inscrivent pas, en effet, dans une logique d'assistance. Le rôle des familles ne saurait se réduire à celui de simple usager ou de consommateur passif. Les familles ont au contraire un rôle d'initiative important, voire fondamental. Cette place centrale des familles doit être préservée et même renforcée. Leur implication et leur participation actives doivent être systématiquement recherchées dans l'expression de leurs besoins, dans la définition des réponses à apporter et dans l'évaluation de la satisfaction, de la qualité et de la pertinence des services apportés, voire dans l'expression de la réponse.

Dans ce cadre, le groupe de travail a entendu préserver la nécessaire **diversité** des services aux familles et à la parentalité **tout en améliorant leur cohérence**. Cette diversité résulte de l'apparition au fil du temps de nouveaux besoins liés aux évolutions de la société. Elle est le reflet des attentes des familles, elles-mêmes très variées : de la recherche de solutions pour mieux concilier vie familiale et vie professionnelle, à des réponses aux problèmes liés à l'exercice de l'autorité parentale, de la gestion des situations familiales parfois complexes aux préoccupations

relatives à la scolarité des enfants, autant de questions qui nécessitent une réponse adaptée à chaque situation.

Cette diversité concerne également les acteurs impliqués dans les services aux familles et à la parentalité : caisses d'allocations familiales, communes, départements, services déconcentrés de l'Etat et associations, avec chacun son histoire, sa culture, ses priorités. L'action publique dans ce domaine s'appuie sur ces acteurs et considère leur diversité comme une source de richesse, en s'inscrivant résolument dans une logique de réseaux et de partenariat. La nécessité de laisser la place à la diversité des approches et aux actions nouvelles et innovantes constitue un impératif.

Rejetant toute hypothèse d'uniformisation, qui serait à la fois irréaliste et contraire à l'intérêt des familles, le groupe de travail a souhaité, par ses propositions, organiser et faire vivre cette richesse autour de références et de valeurs communes, tout en œuvrant pour mieux satisfaire les attentes des familles.

Un second principe a structuré la réflexion du groupe : la nécessité de privilégier une démarche fondée sur la **proximité**. Lorsqu'ils répondent aux attentes des familles, les services à la famille et à la parentalité sont pour la plupart issus d'initiatives locales et s'inscrivent dans des territoires clairement identifiés, les "territoires de vie" : le quartier ou l'arrondissement, le village, la commune, plus rarement le département. Cette position privilégiée leur permet d'être en phase avec les attentes des familles, d'évoluer avec elles, de prendre en compte les spécificités locales. Les besoins des familles ne sont en effet pas les mêmes en zone urbaine et en milieu rural, dans un quartier défavorisé situé dans la banlieue d'une grande ville ou en centre-ville. Les réponses à y apporter seront, elles aussi, nécessairement différentes et ne peuvent être recherchées qu'au niveau local le plus adapté, à l'écoute, en relation étroite et permanente avec les familles.

Mais toute démarche de proximité suppose un maillage territorial relativement serré conforme aux bassins de vie des familles et aux territoires de projet des acteurs. Elle implique donc de veiller à ce qu'aucune partie d'un territoire ne reste à l'écart, en suscitant des dynamiques locales lorsqu'elles font défaut. De là découle l'importance de la coordination et du partenariat entre les différents acteurs de la politique familiale : associations, organismes sociaux, collectivités locales et Etat.

La problématique de la proximité rejoint l'attachement du groupe au principe de l'**universalité**. Les services à la famille et à la parentalité ne sauraient, en effet, être réservés à une catégorie de familles en particulier, mais doivent être au contraire accessibles à toutes les familles, quels que soient leurs revenus, leur lieu de résidence ou leur origine. Il convient en particulier de combattre une idée reçue qui voudrait que ces services soient destinés exclusivement à des populations en difficulté. Tous les parents, en dehors de toute notion de difficulté, peuvent se poser des questions sur l'exercice de leurs responsabilités parentales et ressentir le besoin, à un moment donné, d'être écoutés, soutenus et confortés dans leur rôle de parent. L'exigence d'universalité ne peut pas non plus être réduite au problème du coût de ces services pour les familles, même s'il convient, bien évidemment, de veiller à ce que ces coûts soient proportionnés aux capacités contributives de chacune d'entre-elles de façon à n'en exclure aucune. Elle soulève

en effet d'autres problèmes : celui, déjà évoqué, du maillage territorial ou encore celui, tout aussi central, de l'accès à l'information.

Cette exigence d'universalité n'a de sens que si elle s'accompagne d'une garantie de **qualité**, quatrième principe sur lequel les membres du groupe ont souhaité insister. Le recours à ce type de service implique en effet très souvent de la part des familles qu'elles acceptent d'ouvrir leur intimité à un tiers (médiateur, accompagnateur, parrain...) et suppose donc l'établissement d'une relation de confiance. Cette relation sera d'autant plus facile à établir que des assurances seront données aux familles sur la qualité des services qui leur sont proposés, à la fois en termes d'éthique, d'évaluation et de professionnalisation des personnels d'intervention.

Ces principes, en plein accord avec la lettre de mission adressée par M. JACOB, ministre délégué à la famille à Mme de PANAFIEU, présidente du groupe, à Hubert BRIN, rapporteur et à Luc MACHARD, secrétaire, définissent un objectif pour la politique familiale à travers l'affirmation du droit à bénéficier, pour toutes les familles, d'une offre de services diversifiée et de qualité.

Le groupe de travail a conscience du caractère ambitieux d'un tel objectif, tant le champ des services à la famille et à la parentalité est vaste. Les besoins des familles englobent en effet tous les aspects de la vie quotidienne : non seulement la garde d'enfants et le soutien à la parentalité mais également le logement, la consommation, les loisirs, la culture, la santé, la prise en charge des personnes âgées dépendantes, la fiscalité, les transports, le droit... Il serait bien entendu irréaliste, voire impossible, de prétendre couvrir immédiatement ce champ dans sa totalité. Des choix s'imposaient. Dans certains des domaines précités, des initiatives ont d'ores et déjà été prises pour en simplifier et en faciliter l'accès : les CLIC pour la prise en charge des personnes âgées dépendantes, les maisons de la justice pour l'accès au droit, le portail www.impots.fr pour la fiscalité, les maisons des services publics pour les démarches administratives, le réseau des CIDF qui offrent une information générale et globale sur l'accès aux droits... Le groupe de travail souhaite s'appuyer sur ces démarches et les mettre en réseau entre elles et avec les initiatives suggérées dans le rapport, pour en compléter l'apport à l'égard des familles.

Aussi le groupe de travail a-t-il décidé de circonscrire le champ de ses propositions, au moins dans une première étape, à deux catégories de services essentiels pour les familles : les services favorisant la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle (garde d'enfants, loisirs) et les dispositifs de soutien à la parentalité. Concernant la première catégorie, il est rappelé que trois groupes de travail (relatifs aux métiers de la petite enfance, aux liens famille – entreprise et à l'allocation unique d'accueil du jeune enfant) ont vocation à aborder cette question. Celle-ci est donc essentiellement vue dans le présent rapport sous l'angle de l'accès à l'information et du maillage territorial, la question de la professionnalisation ou de la formation des personnels d'intervention et de la solvabilisation de la demande ressortissant de la compétence des autres groupes.

Compte tenu de la très grande diversité des acteurs impliqués dans ces deux domaines, une large part de la réflexion du groupe de travail a porté sur la place devant revenir à chacun, notamment sur le rôle respectif des pouvoirs publics, d'un côté, de la branche famille et de la

Mutualité Sociale Agricole (MSA), d'un autre, des associations, enfin. Il s'est en particulier attaché à dégager les conditions d'une meilleure articulation entre les interventions de ces acteurs et d'un partenariat plus confiant et plus étroit au niveau local, pour mieux répondre, réellement ensemble, aux attentes des familles. Ainsi, le rôle de l'Etat, loin de se substituer à celui des associations, des organismes sociaux, est bien celui de soutenir leurs initiatives, d'organiser entre eux la coopération, de mettre en place l'évaluation des actions menées et, lorsque c'est nécessaire, de donner l'impulsion en s'appuyant sur l'autonomie, les identités des associations et leur volonté de travailler de concert.

Par ailleurs, le groupe de travail a pris le parti de s'appuyer, chaque fois que possible sur l'existant. Les auditions ont montré en effet que pour répondre aux problèmes soulignés par la lettre de mission (de maillage territorial, d'accès à l'information...) des expériences innovantes, mais peu nombreuses, étaient déjà conduites localement par certaines associations ou étaient mises en œuvre dans le cadre de certains dispositifs. Il ne s'agit pas de proposer un modèle unique, dans lequel ces expériences devraient se fondre, mais d'organiser leur mutualisation et leur diffusion sur l'ensemble du territoire, dans le respect du tissu associatif existant, pour mieux satisfaire les besoins des familles.

Dans le même esprit, le groupe de travail a souhaité réserver une large place dans ses propositions à l'expérimentation.

Fort de ces principes et de cette méthode, le groupe de travail formule plusieurs propositions qu'il soumet au Ministre délégué à la famille.

Pour améliorer l'accès des familles à l'information sur les services existants, il suggère la mise en place sur tout le territoire de "points info famille" clairement identifiés. Il propose également de mobiliser les nouvelles technologies de l'information et de la communication autour, notamment, de la création d'un "portail famille" Internet.

Le groupe de travail propose, par ailleurs, de consolider et de développer l'offre de services existante pour mieux répondre aux besoins des familles.

Il souhaite également que soit assuré un développement harmonieux et équilibré de ces services sur l'ensemble du territoire grâce à un renforcement du partenariat local.

AMELIORER L'ACCES DES FAMILLES A L'INFORMATION PAR LE DEVELOPPEMENT DE "POINTS INFO FAMILLE"

Les travaux du groupe montrent que la question de l'accès à l'information se pose comme une difficulté majeure pour les familles. Cette question, déjà identifiée dans la lettre de mission, a été soulevée à de multiples reprises au cours des auditions par les associations, les institutions et les élus.

Ce sujet est d'autant plus préoccupant que le dispositif des services aux familles présente une grande complexité :

- de très nombreux acteurs y participent : ministère de la famille, caisses d'allocations familiales (CAF), caisses de MSA, centres communaux d'action sociale (CCAS), conseils généraux, mairies, écoles, associations parmi lesquelles les associations familiales, les associations de professionnels de l'aide aux familles...
- de nombreuses actions sont menées en direction des familles : réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents, accompagnement à la scolarité, médiation familiale, aide aux familles à domicile, parrainage, lieux d'accueil pour l'exercice du droit de visite, lieux d'accueil enfants-parents, conférences, groupes de parole, maisons des parents, services téléphoniques, consultations... De plus, ces actions sont menées dans des cadres d'intervention différents (volontariat, injonction du juge...);
- les acteurs intervenant auprès des familles n'ont pas tous la même vocation (professionnels, bénévoles, parents...).

Il en résulte des zones de recouvrement et des spécificités pas toujours clairement établies, la vocation de chacun des dispositifs n'étant pas totalement identifiée par les familles.

Il ressort de cette complexité que le dispositif de soutien à la famille et la parentalité est peu lisible pour les principaux intéressés. Trop souvent, les familles confrontées à une difficulté sont démunies et ignorent à quel service s'adresser.

De ce constat a émergé la nécessité de promouvoir le développement de lieux qui rassemblent les informations susceptibles de répondre au souci des familles d'être bien orientées. Ces lieux doivent leur permettre d'accéder à une information globale sur l'offre de services et, ainsi, de simplifier leurs démarches au quotidien.

I – De nombreuses initiatives ont été prises au cours des dernières années pour faciliter l'accès des familles à l'information sur les services qui leur sont offerts.

1. Un certain nombre de structures existantes, dont le développement a été impulsé par l'Etat ou les collectivités locales, répondent déjà en partie à cet objectif.

- les **maisons des services publics**² ont ainsi pour mission de faciliter les démarches des usagers et d'améliorer la proximité des services publics sur le territoire. Elles réunissent des services publics relevant de l'Etat ou de ses établissements publics, des collectivités territoriales ou de leurs établissements publics, des organismes de sécurité sociale ou d'autres organismes chargés d'une mission de service public ;
- les **maisons de la justice et du droit**³, lieux de proximité ouverts à tous les habitants, doivent promouvoir une justice plus proche, plus accessible, plus rapide et plus compréhensible. Lieu d'accueil, d'écoute, d'orientation et d'information, elles proposent à la fois un accueil et une écoute, une assistance pour accomplir certaines démarches, des permanences d'information, des consultations juridiques ;
- les **centres locaux d'information et de coordination**⁴ sont des lieux d'accueil de proximité, d'écoute et de soutien pour les personnes âgées et leurs familles, des centres de ressources pour les professionnels et des lieux de coordination des dispositifs et d'animation des réseaux existants ;
- plusieurs CCAS, ainsi que des municipalités, ont également pu créer des maisons de la parentalité (comme à Metz) ou des maisons de la famille en partant le plus souvent d'un regroupement des modes d'accueil de la petite enfance et en favorisant dans ces lieux la rencontre des parents.

² Loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations et décret n° 2001-494 du 6 juin 2001.

³ Décret n° 2001-1009 du 29 octobre 2001 modifiant le code de l'organisation judiciaire et relatif aux maisons de justice et du droit.

⁴ circulaire DAS/RV2 n° 2000/310 du 6 juin 2000 et circulaire DGAS/AVIE/2C du 18 mai 2001.

2. Les caisses d'allocations familiales et la mutualité sociale agricole ont également pris des initiatives à destination des familles pour simplifier leurs démarches et favoriser leur accès à l'information

L'action des CAF en matière d'accès à l'information se concrétise principalement par la décentralisation, très appréciée des allocataires, des points de contact : antennes de travail social, mini CAF, services administratifs, bornes interactives... De même, la MSA contribue à l'accueil de proximité des familles en milieu rural au moyen d'antennes décentralisées.

D'autre part, quelques CAF offrent des lieux ressource où les familles peuvent s'informer des services existants, où elles peuvent échanger entre elles et avec des professionnels. Elles ont ainsi ouvert des "maisons de la famille", des "boutiques familles", "espaces familles" qui, sous des dénominations diverses, assurent le même rôle dans plusieurs départements. Ces lieux peuvent proposer des informations en libre accès, un accueil personnalisé pour permettre d'identifier les besoins et d'orienter les familles, des animations (conférences, groupes de parole...), des interventions de conseil conjugal, de médiation familiale, un conseil juridique... On peut citer, à titre d'exemple, les expériences menées par les CAF de Mont-de Marsan, de Brive et de Grenoble. Plus ancien dans sa conception, peut-être également cité le journal "vie de familles" diffusé par les CAF à près de 10 millions de foyers, au moins 3 fois par an, et qui comporte outre des informations générales, des encarts spécifiques à chacune des CAF abonnées.

3. Enfin, et sans pouvoir être exhaustif, de nombreuses actions en ce sens peuvent être répertoriées au niveau associatif

- certaines UDAF ont ainsi créé des structures comparables, appelées "maisons de la famille", qui sont des lieux d'information, d'échange et de rencontre à destination des familles ;
- le développement des "Relais Familles" par les associations Familles Rurales qui sont des lieux d'accueil, d'écoute, d'information et d'action de proximité, procèdent de la même démarche ;
- le réseau national des 120 Centres d'Information sur les Droits des Femmes⁵ informe, oriente et accompagne le public dans les domaines de l'accès aux droits, la vie familiale et la parentalité, la lutte contre les violences sexistes, la vie sociale, l'accès à l'emploi, à la formation et à la création d'entreprise, la santé et la sexualité ;
- les Ecoles des Parents et des Educateurs proposent des services téléphoniques, des sites Internet, des espaces ressource et des accueils souples et diversifiés comme les Interservices Parents, les Maisons des Parents, le Café des Parents, les conférences-débats...

⁵ arrêté ministériel du 14 février 1997

II – Pour favoriser l’essaimage et la mutualisation de ces initiatives, il pourrait désormais être envisagé de mettre en réseau les dispositifs existants

Ces initiatives constituent un terreau qui pourrait se révéler fécond. En ce sens, la volonté des membres du groupe est bien de **privilégier l’existant et de le valoriser**, d’utiliser l’expérience de chacun selon son champ d’action pour favoriser le développement des points d’information. Cependant, à l’image de nombreux services aux familles, ces expériences sont **inégalement réparties sur le territoire** et sont fortement liées à l’engagement d’un acteur local. Aussi semble-t-il nécessaire, afin de développer une offre équitable et de promouvoir un égal accès des familles à ces services, d’impulser la création de nouveaux “points info famille” dans les territoires où ils font défaut, autour d’un partenariat constructif, source de pérennité des expériences. Un autre enjeu sera de permettre aux “points info famille” existants de s’inscrire dans un partenariat plus large que le cadre particulier dans lequel ils ont souvent vu le jour.

Proximité et simplicité de la réponse sont les objectifs qu’il convient de fixer à ces structures, leur contenu devant répondre aux attentes des familles et, comme cela a été dit en introduction, tout d’abord à leurs attentes en matière de parentalité. Leur objectif est de favoriser l’accès de toutes les familles à l’information et de simplifier leurs démarches quotidiennes en leur proposant des **points d’information** accessibles, susceptibles de les orienter rapidement et efficacement vers les structures les plus à même de trouver une solution aux questions posées. Ils doivent être conçus avant tout comme des lieux d’aiguillage, en mesure de fournir aux familles des réponses rapides et complètes, par la mise en réseau des acteurs du champ du soutien à la parentalité et des informations que chacun d’entre eux détient.

Loin de fixer un modèle unique, les “points info famille” peuvent, selon l’engagement des acteurs, proposer des services évolutifs qui peuvent aller de l’information, en premier lieu, à l’apport de professionnels, dans un deuxième temps, jusqu’à, éventuellement, une gestion personnalisée de certains dossiers, dans un troisième.

1. Les “points info famille” devraient d’abord être conçus comme des lieux d’information offrant aux familles une documentation complète et actualisée sur les services auxquels elles peuvent avoir accès.

Les “points info famille” doivent ainsi s’inscrire dans une logique de réponse à une demande d’information. Ils doivent apporter une réponse de qualité à un besoin de proximité, permettre de faciliter la vie quotidienne des familles et constituer, pour les professionnels et les bénévoles un lieu de mise en commun et de diffusion d’informations. En cela, ils s’inscrivent dans une logique de territoire. La territorialisation doit en effet aider à identifier les besoins locaux et contribuer à susciter des réponses adaptées.

L’enjeu de la simplification réside d’abord dans une information exhaustive. Un préalable serait de constituer une base de données, sans doute départementale, sur l’ensemble des dispositifs localement disponibles en faveur des familles, et de l’actualiser. Ce travail se ferait à l’impulsion du comité d’animation départemental, présenté ci-dessous. Cette base de données pourrait, par exemple, rassembler à chaque échelon : les coordonnées de tous les partenaires de la

politique familiale, des informations sur les droits des familles, les conditions des prestations légales, leur barème, la liste des modes de garde de la petite enfance, les éléments d'information relatifs au statut de particulier employeur, les modalités de prise en charge des personnes handicapées, la liste des services aux familles existant sur le territoire (médiation familiale, parrainage, aide aux familles à domicile, services d'accompagnement des CIDF, associations de parents d'enfants handicapés et de personnes handicapées...) et toutes les informations que le porteur de projet estimerait utile de mettre à disposition des familles. Cette base de données informatisée serait le support du site local des services aux familles. Ces "points info" devraient donc prévoir des accès Internet et faciliter leur utilisation par les familles.

2- Les "points info famille" auraient pour mission d'orienter les familles vers les dispositifs d'aide aux familles et à la parentalité les plus adaptés à leurs besoins spécifiques.

Le champ des services aux familles étant très vaste et très riche, l'ambition de ces lieux doit être d'orienter. Les "points info famille" n'auront ainsi pas vocation, au moins dans un premier temps, à pouvoir répondre à toutes les questions que se posent les familles, mais devront être en mesure d'indiquer aux familles les modalités les mieux adaptées et les lieux les plus pertinents pour trouver cette réponse.

L'objectif de ces lieux n'est pas de se substituer aux associations et organismes institutionnels (associations, CAF, MSA, réseaux..) qui répondent actuellement à certains besoins mais d'orienter les familles vers ces dispositifs. Selon les problèmes rencontrés, les familles pourraient être orientées vers les professionnels et services compétents ou correspondant à leur besoin spécifique : REAAP, maisons de la justice et du droit, ludothèques, associations de parrainage, CIDF, accompagnement à la scolarité, associations diverses (aide aux familles à domicile, garde d'enfant, aide aux personnes handicapées...), maisons des services publics, CLIC...

3-Les "points info famille" pourraient, enfin, le cas échéant, proposer directement aux familles un certain nombre de services

S'ils en ont les moyens, ces lieux-ressource pourraient proposer aux familles un certain nombre de services pratiques, par exemple une aide à la recherche d'un mode de garde adapté, en rassemblant l'ensemble des offres et des demandes dans ce domaine, un lien avec les centres de loisirs, les centres culturels, des annonces diverses. Pourraient également être organisés des conférences, des débats, des animations. Il pourrait être proposé aux familles des interventions de conseil conjugal, de médiation familiale...

Sous réserve que ces services ne soient pas déjà proposés dans des lieux proches, en particulier des maisons de services publics ou de la justice et du droit, et que les "points info famille" soient en mesure d'y souscrire, il pourrait être également envisagé d'y organiser des permanences pour répondre à des besoins plus spécifiques : des professionnels pourraient épauler les familles dans leurs démarches administratives, les aider à rédiger des courriers, des CV, des professionnels de différentes administrations ou d'associations tels que les personnels de la CAF, de la MSA, des CCAS, travailleurs sociaux, juristes, psychologues, membres des REAAP,

puéricultrice, médecins... ainsi que des membres d'associations seraient en mesure de répondre aux nombreuses questions que peuvent se poser les familles (mariage, PACS, maternité, enfant, prestations familiales, RMI, nationalité, divorce, formation, pensions, tutelle, décès, problèmes de handicaps...).

Le groupe de travail propose donc :

- de s'appuyer sur les expériences déjà menées dans ce champ, de les valoriser et les accompagner et d'impulser par une politique volontariste, dans tous les territoires où ces structures n'ont pas émergé, leur essor au plus près des besoins des familles ;
- d'élaborer une charte encadrant leur contenu autour de valeurs et référentiels communs ;
- de mettre en œuvre une procédure de labellisation des "points info famille" ;
- de créer et de déposer un logo afin d'en faciliter le repérage par les familles.

1.1. Impulser, par un appel à projet et la mise en œuvre d'un fonds de soutien, le développement des "points info famille" au niveau local

Dans un premier temps et pour créer une dynamique, la création de ces lieux pourrait notamment s'appuyer sur les villes moyennes et sur l'intercommunalité.

Constat

Les "points info famille" devront répondre aux attentes des familles en matière d'information mises en exergue par le diagnostic local établi par l'instance d'animation départementale (proposition n° 3.1.).

Un ou plusieurs membres du comité d'animation se verront accorder par les autres la légitimité, seuls ou en partenariat, de stocker, d'actualiser, d'organiser la mise à disposition de l'information mise en commun.

Les modalités pratiques selon lesquelles les informations détenues par chaque acteur seront validées, actualisées et mises à disposition de l'animateur du "point info" seront établies par les partenaires, qui en décideront au regard des compétences et des circonstances locales. Les expériences déjà existantes en la matière pourront nécessiter un accompagnement et un soutien.

Dans ce contexte, l'Etat a vocation à impulser, coordonner, évaluer.

Outre l'indispensable volonté de coopération des acteurs, le levier financier peut, dans toute la mesure du possible, contribuer à aider au démarrage des actions.

Objectif

Soutenir les projets existants et favoriser l'émergence de lieux d'information à destination des familles au niveau local afin d'en tirer, au bout d'un an, les enseignements et de dégager les caractéristiques du ou des dispositifs les plus appropriés (sous la forme, par exemple, d'un guide des bonnes pratiques), notamment les modalités selon lesquelles les nouvelles technologies de l'information et de la communication peuvent être utilisées à la constitution de la base de données, en vue de la diffusion de l'information.

Proposition

Impulser et soutenir, par un appel à projets financé par un fonds de soutien, dans les communes ou intercommunalités candidates, l'émergence de lieux d'information à destination des familles qui permettent un accès centralisé à l'information en vue d'orienter les familles, selon leur demande, vers les dispositifs ou institutions les plus à même de répondre à leurs attentes ;

Soutenir les projets déjà développés localement et leur apporter, si leurs porteurs en font la demande, un appui, un accompagnement et éventuellement un apport financier.

Le groupe de travail propose de s'appuyer prioritairement sur le potentiel que représentent les structures déjà existantes localement.

Le développement de lieux nouveaux reposerait en particulier sur les villes moyennes de plus de 10 000 habitants, tout en gardant une attention particulière au milieu rural, fortement demandeur, où des initiatives ont pu être répertoriées. Comme elles le font déjà, les municipalités pourront conclure des partenariats ou déléguer à des associations la mise en œuvre de ces initiatives.

Les maires seraient les acteurs centraux de cette expérimentation mais des initiatives pourraient également émaner des organismes de sécurité sociale, des CCAS ou des associations. Les mairies pourraient être les lieux privilégiés d'implantation des "points info famille". Ces derniers pourraient également s'intégrer à des structures existantes telles que les "Relais Familles", les centres sociaux, les maisons de la famille, les relais assistantes maternelles ou toute autre structure d'accueil déjà implantée sur le territoire considéré. Ils s'appuieraient sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication, et pourraient expérimenter, le cas échéant, le recours à un service téléphonique gratuit.

L'appel à projet reposerait sur l'élaboration d'une charte, qui pourrait être rédigée très rapidement et dont le contenu pourrait être ultérieurement amélioré au regard des expériences menées sur le terrain.

Un fonds de soutien d'un montant prévisionnel d'un million d'euros pourrait être mis en place pour soutenir les initiatives locales. Il permettrait de simplifier les circuits de financements. Ce fonds aurait vocation à apporter une aide à l'investissement initial, à financer des actions ponctuelles de formation, du matériel, des logiciels, afin de favoriser le démarrage de l'action ou de soutenir des projets existants (acquisition d'un logiciel, formation de l'accueillant...).

Un ensemble de projets parmi les plus innovants ferait l'objet d'une évaluation approfondie au cours de la première année de mise en œuvre. Ce travail pourrait aboutir à la formulation de propositions relatives aux dispositifs les plus appropriés lors de la conférence de la famille 2004.

Mise en œuvre

L'accompagnement des projets locaux serait assuré par un comité de suivi, dont les missions et la composition sont détaillées dans la proposition relative au suivi et à l'évaluation des mesures proposées.

1.2. Rédiger un projet de charte encadrant le contenu des “points info famille”

Constat

S'appuyant sur des initiatives locales, il importe que les futurs “points info famille” reposent sur un socle partagé d'exigences, de critères et de valeurs.

Les objectifs généraux communs, affirmés ci-dessus peuvent s'articuler autour des trois grands principes rappelés dans l'avant-propos : **proximité, qualité, simplicité.**

Outre les caractéristiques générales développées précédemment, les points info doivent répondre à des exigences de qualité qui pourraient être reprises par une charte.

- l'information mise gratuitement à disposition des familles doit être claire pour tous, facile d'accès, et actualisée. En ce sens, la documentation fournie par les différents partenaires doit être complète et opérationnelle car il s'agit d'un outil fondamental dans les relations avec les familles ;
- pour des demandes relevant d'un certain niveau d'expertise ou de conseil, la qualité de la réponse doit être garantie par la présence de professionnels, qui devront être des travailleurs sociaux ayant des capacités d'écoute et de conseil auprès des familles plus fragilisées, formés aux techniques de l'information et de la communication. Une attention particulière devra être portée à la formation à l'écoute des personnels accueillants de ces structures ;
- l'exigence de qualité renvoie également à la nécessité d'affirmer des règles de bonnes pratiques ;
- enfin, doit être garantie aux usagers, au-delà de la qualité de l'information fournie, la qualité des services proposés, ce qui renvoie à leur évaluation (proposition n°3.5.).

La proximité répondra aux exigences du maillage territorial établi par le diagnostic local. Il est nécessaire, afin de garantir leur accessibilité pour les familles, de penser les “points info famille” en terme de proximité, voire de micro-proximité. L'éloignement géographique ne doit pas démotiver les familles, particulièrement celles en difficulté : ces lieux doivent se situer au cœur des territoires de vie des familles.

Que ce soit en milieu rural ou en milieu urbain, il est indispensable que la localisation du “point info famille” le rende accessible à tous. En ce sens, ce lieu doit privilégier une localisation d'accès facile, une bonne accessibilité des locaux, en particulier aux personnes handicapées, un repérage aisé dans la commune (proposition n°1.5. sur la création d'un logo), et doit s'organiser autour d'un service d'accueil et de permanences aux horaires suffisamment larges. Ces lieux doivent également avoir un aspect convivial afin que les familles se sentent accueillies et puissent réellement s'exprimer.

Enfin, le développement de ces projets nécessite de mettre en œuvre une concertation de manière à associer tous les partenaires et acteurs institutionnels. En ce sens, la commission partenariale proposée doit favoriser cette coopération entre l'ensemble des acteurs.

Au-delà, il semble nécessaire de promouvoir la mise en réseau des "points info famille". Cette mise en réseau pourrait, dans de nombreux départements, s'appuyer sur les réseaux d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents sur le plan partenarial, d'une part, et, pour les moyens techniques, sur les technologies de l'information et de la communication, d'autre part.

Ce socle de principes et d'exigences a vocation à être travaillé avec l'ensemble des partenaires autour d'un projet de charte qui permettrait de favoriser le développement des "points info famille" sur l'ensemble du territoire. Seront associés à ce travail d'élaboration l'ensemble des acteurs institutionnels et associatifs intervenant dans le champ des services à la famille et du soutien à la parentalité, afin que le contenu de la charte repose sur des principes largement partagés. Tous ces acteurs devront réfléchir ensemble afin d'établir une charte tenant compte des possibilités de mise en œuvre, et pourront à cet égard s'appuyer, pour certains aspects, sur la charte des réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents.

Objectif

Définir un cadre de référence aux futurs "points info famille".

Identifier des valeurs partagées.

Clarifier les objectifs et les missions.

Proposition

Rédiger un projet de charte relative aux "points info famille" définissant des objectifs généraux communs, des principes d'organisation, et des règles de bonne pratique.

Tester l'opérationnalité de cette charte lors de l'expérimentation mentionnée ci-dessus et en adapter le contenu au regard des expériences menées localement.

Mise en œuvre

Un projet de charte pourrait être rédigé afin de donner un premier cadre à l'essor des projets locaux et à la constitution des dossiers de demande de financement. Cette charte serait par la suite amendée et complétée à partir des expériences menées localement. Ce travail pourrait revenir au comité de suivi prévu à la proposition n° 5.1. qui présenterait un projet au contenu plus étoffé pour la conférence de la famille 2004.

1.3. Prévoir une procédure de labellisation des “points info famille”

Constat

Si l’initiative locale est privilégiée dans le développement des “points info famille”, l’Etat, sur l’avis des acteurs concernés, doit être le garant de la qualité du service rendu aux familles. Il doit en particulier garantir aux usagers qu’ils auront accès à un socle minimum de qualité, quelle que soit leur situation géographique, en favorisant un maillage du territoire cohérent.

Le recours à une procédure de labellisation permettrait ainsi :

- la reconnaissance du rôle du “point info famille” et de sa fonction ;
- la validation du projet présenté ;
- le contrôle de la qualité des informations destinées aux familles et des services proposés dans le “point info famille”, et la reconnaissance de cette qualité ;
- l’appartenance à un réseau qui favoriserait les échanges d’expériences, l’élaboration de standards communs et permettrait la mutualisation de ressources. Les membres de ce réseau seraient tenus de faire circuler régulièrement entre eux des informations sur leurs actions ;
- l’acceptation de procédures d’évaluation extérieures et indépendantes.

L’attribution du label reposerait sur l’adhésion aux principes de la charte définie dans la proposition précédente (proposition n° 1.3.) et sur un cahier des charges qui préciserait l’ensemble des exigences relatives à l’octroi du label et serait élaboré par les acteurs du champ des services à la famille.

A l’occasion de l’élaboration de la charte et du cahier des charges, les différents partenaires concernés devront évaluer l’opportunité qu’il y aurait à mettre en place immédiatement une labellisation à plusieurs niveaux selon la nature du service mis à la disposition des familles, afin de prendre en compte la diversité des structures susceptibles de répondre d’ores et déjà au service recherché. Au regard des missions assignées à ces lieux, trois niveaux pourraient éventuellement être envisagés :

- niveau 1 : une mission d’accueil, d’écoute, d’information et d’aiguillage vers les services ou structures compétents ;
- niveau 2 : un accueil plus personnalisé visant à mieux prendre en compte la situation particulière de chaque famille ;
- niveau 3 : une offre de services personnalisés de traitement de certaines situations.

Objectif

Développer des “points info famille” offrant une qualité d’information et de services homogène sur l’ensemble du territoire national.

Proposition

Prévoir une procédure de labellisation des “points info famille”.

Cette labellisation pourrait revenir au préfet, qui s’appuierait fortement pour l’instruction des projets sur l’instance partenariale prévue dans la proposition n° 3.1, et prendrait sa décision à partir d’un avis argumenté de ce comité.

Le label serait attribué pour une durée limitée et son renouvellement serait soumis à l’évaluation de l’activité du “points info famille” en direction des usagers.

Mise en œuvre

Circulaire destinée aux préfets.

1.4. Créer et déposer un logo qui facilite pour les familles le repérage des “points info famille”

Constat

Les “points info famille” ont pour objectif de simplifier les démarches des familles en rassemblant en un même lieu l’information disponible. Afin de rendre ce dispositif le plus efficace possible et lui permettre de remplir cet objectif, il est important de ne pas négliger l’accessibilité et le bon repérage de ces lieux. Il semble également nécessaire de mener une campagne de communication et d’information nationale dans le but de faire connaître à l’ensemble des familles l’existence de ces lieux.

A cet égard, l’attribution d’un logo commun aux “points info famille” permet un repérage clair et facilité sur l’ensemble du territoire. De plus, il favorise une communication plus aisée sur le dispositif et une meilleure lisibilité pour les usagers comme pour les institutions et les partenaires.

Objectif

Faciliter le repérage des “points info famille” au niveau local.

Diffuser largement l’information sur l’existence de ces lieux.

Proposition

Créer et déposer un logo commun aux “points info famille”. Ce logo ne sera pas exclusif du logo du porteur de projet qui pourra, s’il le souhaite, conserver en parallèle sa signalétique propre.

Mise en œuvre

Comité d’animation départemental (proposition n° 3.1).

CONSOLIDER ET DEVELOPPER UNE OFFRE DE SERVICES DE QUALITE POUR MIEUX REpondre AUX BESOINS DES FAMILLES

Au cours des dernières années, de nouveaux services aux familles sont apparus ou se sont développés, dans le champ du soutien à la parentalité, aux côtés des services traditionnels d'accueil des jeunes enfants : médiation familiale, parrainage, conseil conjugal, lieux d'accueil pour l'exercice du droit de visite, réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents... Ces services visent en partie à répondre aux problèmes liés à l'évolution de la cellule familiale (augmentation des divorces, familles monoparentales ou recomposées...), mais aussi à appuyer tous les parents, à un moment ou à un autre, en leur apportant un soutien à l'exercice effectif des responsabilités parentales.

Les services proposés aux familles sont l'occasion d'étayer – par l'information, l'écoute, la médiation – les liens familiaux (renforcement et préservation des liens au sein du couple, des liens parents-enfants et des liens avec les ascendants...) et de susciter des solidarités familiales ou de voisinage. Une étude du CREDOC (« Consommation et modes de vie » n° 141, 28 février 2000) confirme que plus de deux Français sur trois estiment souhaitable, pour mieux aider les familles, de leur fournir davantage d'aides en nature sous forme d'équipements et de services. Même si les prestations monétaires demeurent à l'évidence indispensables pour la plupart des familles, il est essentiel de développer ces services souvent soutenus en grande partie par les budgets d'aide ou d'action sociale, et dans lesquels le secteur associatif a pris une part déterminante.

Cette nouvelle manière d'appréhender les politiques en direction des familles illustre la modernisation des relations entre l'Etat et la société. Les familles demandent que celui-ci, dans des démarches partenariales innovantes, facilite et accompagne la mise en œuvre des responsabilités familiales et parentales.

Une politique familiale moderne passe donc aujourd'hui en particulier par le développement d'une offre de services souple, diversifiée et de qualité sur l'ensemble du territoire.

I – Au cours des dernières années, plusieurs dispositifs se sont développés pour soutenir et accompagner les parents dans l'exercice de leurs responsabilités parentales, indépendamment de toute situation de “crise” de la cellule familiale.

Tous les parents peuvent avoir des moments de doute et se poser des questions sur leur rôle, leur place, leurs compétences en tant que mère, père, parents.

La famille, quelles que soient les configurations qu'elle adopte dans nos sociétés modernes, se place toujours comme le premier maillon structurant de l'enfant, qui trouve et doit trouver en son sein sécurité, équilibre, éducation, affection.

Mais les parents peuvent parfois momentanément perdre leurs repères. Le “métier” de parent est en effet difficile, aujourd’hui peut-être plus encore qu’hier. Il ne s’apprend pas toujours spontanément. Les parents peuvent ainsi souhaiter être accompagnés à certains moments ou à certaines étapes de leur vie.

Plusieurs démarches visent à aider les parents dans des situations conjugale ou familiale qui peuvent demander l’intervention d’un tiers.

Le conseil conjugal permet un accompagnement des familles, en leur procurant une information ciblée et professionnelle, notamment dans le domaine de la sexualité, mais aussi en aidant à développer leurs capacités relationnelles. En effet, le conseiller conjugal et familial, lors d’entretiens, facilitera l’échange et l’expression des souffrances vécues dans des situations de difficulté conjugale, parentale ou familiale. Il n’hésitera pas à orienter la personne ou les personnes vers d’autres travailleurs sociaux spécialisés ou d’autres techniciens selon la difficulté exposée.

Les réseaux d’écoute, d’appui et d’accompagnement des parents permettent aux parents, par l’échange et le dialogue, de s’entraider, de retrouver les références un moment perdues ou plus simplement de se trouver confortés dans leur rôle de parents.

Dans le cas de parents se sentant temporairement fragilisés dans leur fonction parentale, les réseaux ont vocation à les réorienter vers les professionnels compétents qui contribueront à restaurer la confiance, à médiatiser la parole, à leur permettre de trouver l’appui qu’ils attendaient.

Les actions très variées des réseaux d’écoute, d’appui et d’accompagnement des parents, portées par les associations, se déroulent dans les lieux fréquentés par les parents qu’il s’agisse des crèches, des ludothèques, des centres sociaux, des écoles, et peuvent prendre la forme de groupes de parole, réunions débats, conférences, cafés de parents, théâtres - forums...

Dans le contexte particulier des relations familles/école, il est apparu nécessaire en 2001 de moderniser la charte de l’accompagnement à la scolarité pour remettre les parents au centre de la démarche.

Le contrat local d’accompagnement à la scolarité, qui met en œuvre à la fois une aide aux devoirs et une remédiation du dialogue entre les familles et l’école, a ainsi orienté son action plus spécifiquement sur la nécessité de mieux associer les parents. En effet, la conjonction des éléments familiaux, scolaires, de dialogue avec les enseignants et l’établissement est la condition pour que l’accompagnement à la scolarité ait des résultats durables et pertinents.

Le parrainage, encore trop peu connu et qui doit s’accompagner de garanties particulières, peut permettre, en soutien à la parentalité, de créer et développer des réseaux de solidarités familiales autour d’un enfant dans une démarche de volontariat partagé entre parents

(ou représentant légal de l'enfant), enfant et parrain. Il s'agit également d'une modalité de soutien à la parentalité à appuyer.

Enfin, l'aide aux familles à domicile, notamment le travail des techniciens d'intervention sociale et familiale, vise à ce que les enfants et les parents maintiennent ou retrouvent un équilibre dans leur relation et dans l'organisation de la vie familiale à domicile.

II – Ce besoin de soutien et d'accompagnement doit être renforcé dans les situations de séparation.

La question du soutien à la parentalité se pose différemment dans un contexte de conflit, de séparation ou de difficultés de relation qui perdureraient au-delà de la séparation.

Le couple évolue lui aussi, à deux niveaux, le couple amoureux, d'une part, dans un projet de vie commune, s'épouse ou se contente d'une vie « maritale » et, d'autre part, le couple parental s'associe pour toute la vie des enfants communs. Lorsque le premier se délite, le second se doit de survivre. Au temps de la rupture, les concubins ou les époux se déchirent parfois, mais les parents doivent toujours exercer l'autorité parentale et prendre en commun les décisions concernant l'éducation de leurs enfants.

Cet art difficile de s'éloigner l'un de l'autre tout en restant toujours responsable de ses enfants ne s'exécute pas avec la même facilité par tous les parents.

Aussi, de nouvelles démarches ont-elles été conçues pour aider les couples à faire face à ces situations.

Combattant les idées toutes faites comme celle qu'il est banal et facile de se séparer, alors que toute une famille est en jeu, les travailleurs sociaux, les spécialistes de la psychologie, les praticiens du divorce ou de la séparation, les associations familiales... cherchent à promouvoir ces outils que sont la médiation familiale, le conseil conjugal et familial, les lieux d'accueil pour l'exercice du droit de visite, les réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents.

Ces dispositifs reposent sur les deux idées maîtresses selon lesquelles l'intérêt des enfants passe par la responsabilisation des parents, et par un exercice commun de cette responsabilité, idées renforcées par la loi du 4 mars 2002 sur l'autorité parentale qui rappelle l'égalité des parents en droits et en devoirs à l'égard de leurs enfants et leur obligation à une véritable coparentalité.

Le développement de ces services doit être accompagné et soutenu afin de leur donner une assise juridique, d'améliorer leur accessibilité et de garantir leur qualité.

La médiation familiale est un « processus de construction ou de reconstruction du lien familial axé sur l'autonomie des personnes concernées par... la séparation dans lequel un tiers... sans pouvoir de décision, le médiateur familial favorise leur gestion du conflit par l'organisation d'entretiens confidentiels ». Ainsi, les parents, en devenant les premiers acteurs dans la résolution de leurs conflits font-ils l'apprentissage du respect mutuel et de la coparentalité. Lorsque la médiation familiale aboutit à des accords parentaux, ces derniers perdureront beaucoup plus aisément puisqu'ils seront l'expression de la volonté commune et non celle, extérieure, du juge.

Les lieux-rencontres se sont développés pour pallier les blocages qui peuvent subsister après la séparation et assurer l'exercice effectif du droit de visite dans toutes ces hypothèses de difficultés majeures comme peuvent l'être, les violences familiales, la maladie mentale d'un parent, la rupture des liens familiaux suite à une longue incarcération par exemple... Ainsi, les enfants peuvent-ils « accéder » à l'autre parent.

Pour répondre toutefois à des besoins manifestes des familles, l'ensemble de ces dispositifs différents par leurs intervenants, leur nature et leur finalité spécifique, mérite d'être renforcé, soit par la professionnalisation de leurs intervenants, ainsi en ce qui concerne les médiateurs familiaux et les conseillers conjugaux et familiaux, soit en les institutionnalisant comme les espaces-rencontres dont l'existence juridique fait encore défaut.

Le problème du financement reste enfin l'une des préoccupations majeures de ces dispositifs et la recommandation d'un financement pluriannuel, sous réserve d'une évaluation extérieure et indépendante positive, constituerait une solution commune de nature à faciliter leur fonctionnement. La proposition n° 3.4. du rapport prévoit ainsi la mise en place d'un comité des financeurs, en promouvant le recours à des critères clairs d'attribution des financements et, dans la mesure du possible et sous réserve des résultats de l'évaluation, à un conventionnement pluriannuel des associations.

Pour soutenir le développement des dispositifs de soutien à la parentalité existants, trois orientations ont émergé :

- donner à ces services une reconnaissance juridique quand ceux-ci n'en bénéficient pas encore (espaces-rencontre pour le maintien des relations enfants-parents) ;
- les faire mieux connaître des familles (parrainage, services proposés aux particuliers employeurs) ;
- garantir leur qualité, d'une part, par une évaluation des actions menées, d'autre part, par l'amélioration de la formation des bénévoles et des salariés.

2.1. Reconnaître et professionnaliser les médiateurs familiaux

La médiation comme mode de résolution de situations conflictuelles est née aux Etats-Unis, puis elle a été expérimentée dans les litiges familiaux au Québec. Cette pratique a inspiré, dans les années 1980, un certain nombre de travailleurs sociaux français qui l'ont développée de manière empirique, désignés notamment par des juges aux affaires matrimoniales puis par des juges aux affaires familiales, sans fondement juridique spécifique.

Puis, la loi du 8 février 1995 a instauré la médiation pour faciliter la réalisation d'accords dans les litiges judiciaires de toute nature, le décret du 22 juillet 1996 réglementant cette procédure qui exige l'accord des parties et l'intervention d'un tiers, le médiateur. Un groupe de travail présidé par Mme Sassier, directrice générale de l'UNAF, s'est réuni en 2001, afin de dresser un bilan de fonctionnement de la médiation familiale, et d'en proposer des évolutions ; il a rendu son rapport en juin 2001. Enfin, la loi du 4 mars 2002 a fait entrer la médiation familiale dans le code civil sous l'article 373-2-10 qui permet au juge, dans toute situation familiale (couple marié, divorcé, en concubinage ou séparé) conflictuelle d'ordonner une médiation familiale ou d'enjoindre aux parents de rencontrer un médiateur familial qui les informera sur l'objet et le déroulement de cette mesure.

Mais la médiation familiale s'est développée aussi hors cadre judiciaire, notamment grâce au travail effectué par les diverses associations et par les caisses d'allocations familiales.

La médiation familiale n'est pas un dispositif qui relève de l'aide sociale, mais une démarche qui allie intervention privée et intervention publique.

La médiation familiale vise à restaurer la communication, à préserver des liens entre les personnes et plus particulièrement entre les membres d'une même famille. Elle s'inscrit dans la prévention de la dégradation des liens, mettant en œuvre des processus nouveaux de liaison. C'est à ce titre que la médiation de prévention doit être renforcée afin d'éviter autant que possible que les conflits familiaux ne dégénèrent et ne se figent dans un débat judiciaire.

Dans les situations de séparation, la médiation familiale favorise l'exercice en commun de l'autorité parentale et l'affirmation d'une responsabilité durable des parents quelle que soit l'histoire de leur couple.

Encore peu répandue, cette pratique, qui va indéniablement dans le sens de l'intérêt des familles en promouvant l'écoute et le respect réciproques comme la responsabilisation égale des deux parents, et en mettant au jour des solutions mieux acceptées puisqu'elles sont élaborées par ces derniers et non imposées par un juge, mérite d'être étendue sur l'ensemble du territoire comme à toutes les difficultés familiales.

Dans cet objectif, le conseil national consultatif de la médiation familiale a été créé par arrêté du 8 octobre 2001 et installé le 6 novembre 2001. Il a d'abord défini la médiation familiale comme un processus de construction ou de reconstruction du lien familial, axé sur l'autonomie et

la responsabilité des personnes concernées par des situations de rupture ou de séparations 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.

Par ailleurs, il a préconisé la professionnalisation de la médiation familiale dont le succès repose sur les capacités du médiateur, en suggérant des impératifs de formation et d'agrément des centres de formation, ainsi que la création d'un diplôme spécifique.

Objectif

Dispenser une formation à la médiation familiale de qualité sur l'ensemble du territoire en faisant bénéficier les médiateurs familiaux d'une qualification validée par les pouvoirs publics, première étape vers la construction d'un statut professionnel ;

Veiller à préserver l'équilibre financier et la pérennisation des services de médiation familiale, notamment en favorisant l'attribution de financements dans le cadre de conventions pluriannuelles.

Proposition

Le conseil national consultatif de la médiation familiale a préconisé la création d'un "certificat d'aptitude aux fonctions de médiateur familial", diplôme national qui sera délivré par le ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité, par l'intermédiaire des DRASS. La formation exigée sera théorique et pratique et entrera dans le champ de la formation continue. Il s'agira d'un diplôme professionnel ou d'une spécialisation de métier pour des professionnels en activité. Des équivalences seront prévues.

Il serait souhaitable que la partie de la formation susceptible d'ouvrir à des équivalences soit offerte aux conseillers conjugaux et familiaux. Cette proposition d'organiser un tronc commun de formation entre médiation familiale et conseil conjugal vise à unifier une formation théorique destinée à des professionnels qui exerceront demain des métiers familiaux mieux organisés.

La qualité de la formation, les exigences demandées pour l'obtention de ce diplôme comme la formation continue par la suite sont des gages sérieux pour obtenir une médiation familiale de qualité.

Mise en œuvre

La parution des textes relatifs à la formation, à l'agrément des centres de formation et au diplôme de médiateur familial est attendue pour le premier semestre de l'année 2003. La mise en œuvre du "certificat d'aptitude aux fonctions de médiateur familial" est subordonnée à l'ouverture des crédits nécessaires.

2.2. Développer les réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents grâce à la mise en place d'un système d'information partagée

Constat

Les réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents visent à permettre aux parents de se rencontrer dans des lieux (centres sociaux, école, crèches...) et autour des activités (groupe de parole, conférence-débat...) les plus diverses, avec ou sans l'appui de professionnels du secteur (médiateurs familiaux, travailleurs sociaux...), pour renforcer par le dialogue et par l'échange leur capacité à exercer pleinement leur responsabilité parentale. Très dynamiques dans certains départements, ils constituent l'une des composantes essentielles de la politique de soutien à la parentalité.

Evoquée en 1998, à l'occasion d'un conseil de sécurité intérieure, cette démarche novatrice et partenariale a été adoptée en 1999 lors de la conférence de famille et mise en place par la circulaire du 9 mars 1999. Elle mobilise largement les administrations, les organismes sociaux, les mouvements familiaux et associatifs, rassemblés, sous la présidence du Délégué interministériel à la famille, au sein d'un comité national de pilotage, qui se réunit environ une fois par an, et d'un groupe restreint. Au niveau départemental, les comités d'animation sont dotés de pilotes ou de copilotes, essentiellement les DDASS, les CAF et les UDAF. Ce comité d'animation se double d'un comité des financeurs.

Les actions des réseaux se structurent autour d'une charte, élaborée en 1999 et définissant les principes fondateurs des réseaux, et de circulaires interministérielles annuelles (famille, ville, éducation nationale) fixant des orientations prioritaires. Ainsi la circulaire interministérielle du 20 mars 2001 a-t-elle fixée comme orientation prioritaire la facilitation des relations entre les familles et l'école.

La cellule nationale d'appui technique créée en 1999 auprès de la délégation interministérielle à la famille pour impulser la création des réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents et en soutenir le développement a été dissoute début 2002.

La restauration d'une capacité nationale d'animation conditionne la poursuite des travaux engagés en vue de véritablement mettre en réseau les parents, les porteurs de projets et les pilotes, d'une part, de poursuivre la mise en place d'un système de remontée d'information partagée déjà engagé (remontée d'information quantitative sur les actions relatives aux relations entre les familles et l'école, qualitative sur les attentes et les préoccupations des parents, ébauche d'un panorama général de l'ensemble des actions des réseaux) puis d'évaluation des actions, d'autre part.

Objectif

Promouvoir le développement des réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents en assurant leur mise en réseau effective ainsi qu'une meilleure mutualisation et une actualisation régulière des informations relatives aux actions.

Poursuivre l'élaboration d'un système d'information partagé et mettre en place une démarche d'évaluation qualitative et quantitative des actions conduites sur le terrain.

Proposition

Grâce à une capacité nationale partenariale d'animation, le développement des réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents passe en premier lieu par l'organisation d'un système d'information partagé, mis à la disposition de tous les acteurs, au premier rang desquels les parents.

Dans cette perspective, il paraît nécessaire de reprendre la démarche de remontée d'information initiée par le groupe restreint qui en a chargé la cellule nationale d'appui technique appuyée par la DIF.

Reconfiguré, le site www.familles.org a vocation à mutualiser l'ensemble des actions conduites sur le terrain, à donner aux parents et aux acteurs toutes les informations attendues sur le soutien à la parentalité, les réseaux, les actions conduites, les manifestations organisées...

Enfin, une dynamique d'évaluation des actions menées localement dans le cadre des réseaux serait un facteur de lisibilité et de pérennité des actions les plus efficaces et de qualité.

Mise en œuvre

Inscrire ces orientations dans la prochaine circulaire interministérielle annuelle relative aux réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents.

2.3. Promouvoir le développement de l'accompagnement à la scolarité et accroître la qualification des accompagnateurs

Constat

L'accompagnement à la scolarité est un dispositif partenarial et interministériel, dont le comité national de pilotage, piloté par la délégation interministérielle à la famille, associe le ministère des affaires sociales (DGAS et DPM), le ministère de la jeunesse et de l'éducation nationale (DESCO), le ministère de la ville (DIV), la CNAF et le FASILD. Il a vocation à s'inscrire dans le cadre du contrat éducatif local (CEL), lorsqu'il existe, et à participer au projet éducatif local.

Ce dispositif est financé par l'Etat (direction générale de l'action sociale, direction de la population et des migrations, délégation interministérielle à la ville) et par les grands organismes (CNAF, FASILD). Les actions sur le terrain sont le plus souvent portées par des associations. Des comités départementaux placés auprès des préfets en assurent l'animation.

Jusqu'en 2000, les pouvoirs publics finançaient trois dispositifs d'accompagnement scolaire visant des publics distincts par les tranches d'âge auxquelles ils appartenaient et par leur origine (étrangère ou non). Une circulaire interministérielle de juin 2000 a fusionné ces dispositifs qui, désormais, n'en forment plus qu'un : le contrat local d'accompagnement scolaire (CLAS).

En juin 2001, l'accompagnement scolaire a été relancé avec l'élaboration d'une charte nationale de l'accompagnement à la scolarité, qui reprend les grands principes de la charte de 1992, tout en renforçant, notamment, la place des familles. L'objectif de cette charte est d'associer au mieux les parents à l'accompagnement à la scolarité, pour que cet accompagnement ne soit pas seulement une aide aux devoirs mais pour que ces actions permettent une remédiation du dialogue entre les familles et l'enseignant, entre les familles et l'école, grâce à l'action de l'accompagnateur scolaire, qui doit être en mesure aussi d'accompagner la famille tout en aidant le jeune. La conjonction des éléments familiaux, scolaires, de dialogue est la condition pour que l'accompagnement à la scolarité ait des résultats possibles, durables et pertinents.

Parallèlement à cette charte, un guide de l'accompagnement à la scolarité, composé de fiches pratiques, était largement diffusé pour soutenir les acteurs de terrain dans leurs actions. Dans la continuité de la charte et du guide, une première rencontre de l'accompagnement à la scolarité a été organisée à Paris en décembre 2001 afin de favoriser les échanges avec et entre les acteurs.

Une enquête, conduite en 2000, recensait 2000 opérateurs impliqués dans ce dispositif autour de 3700 projets, et des dizaines de milliers d'intervenants, le plus souvent bénévoles, touchant plus de 100 000 enfants. Ce chiffre sous-estime cependant le nombre d'enfants bénéficiant d'un accompagnement scolaire dans la mesure où il ne prend en compte que les actions financées sur des fonds d'Etat et entrant dans le cadre des CLAS. Or, un grand nombre de

collectivités locales, et notamment de communes, financent également de telles actions, sans que l'on dispose toutefois d'une réelle visibilité sur celles-ci.

Objectif

Développer l'accompagnement à la scolarité, notamment en milieu rural, pour qu'il touche un plus grand nombre d'enfants ;

Renforcer la qualité des interventions en permettant à l'Etat de mieux accompagner la formation des formateurs ;

Mieux informer les familles de l'existence de cette démarche, faciliter leur accès et les amener à assurer elles-mêmes, ou davantage, l'accompagnement à la scolarité de leurs enfants. Il est en effet indispensable de favoriser l'implication au quotidien des parents, avec leurs moyens, dans la scolarité de leurs enfants, cette implication constituant un vecteur primordial de l'intégration et de la réussite scolaire.

Sensibiliser les établissements scolaires et développer des partenariats afin qu'ils reconnaissent l'accompagnement à la scolarité comme complémentaire à l'école et de favoriser une cohérence éducative autour de l'enfant.

Proposition

Le dispositif de l'accompagnement à la scolarité répond à des besoins évidents de la part des familles. Il est donc important de le conforter tout en renforçant la qualité.

Dans cette perspective, cinq axes de travail pourraient être privilégiés :

- un développement des actions, en particulier en zone rurale ;
- une plus grande implication des partenaires concernés qui pourraient inscrire leurs actions dans le cadre des CLAS, au premier rang desquels les collectivités locales ;
- une meilleure information des familles et des acteurs locaux concernés sur les actions menées ;
- un engagement financier plus fort de l'Etat notamment en faveur de la formation des formateurs associatifs, qui assurent la formation des accompagnateurs ;

- un partenariat volontariste avec les établissements scolaires, tout en maintenant le caractère extérieur et complémentaire à l'enseignement de l'accompagnement à la scolarité.

Mise en œuvre

Le comité national de pilotage est en cours d'élargissement aux représentants des collectivités locales ou de leurs établissements publics et des grandes associations et mouvements d'éducation populaire.

S'agissant du maillage territorial et du renforcement, il reviendra au comité départemental d'animation des services aux familles (proposition n° 3.1.) de prendre les mesures adéquates, en lien étroit avec les autorités académiques.

Le comité départemental partenarial d'animation veillera à renforcer ses actions en matière d'animation et de soutien aux animateurs et porteurs de projet.

Circulaire interministérielle de l'accompagnement à la scolarité

Comité national de pilotage de l'accompagnement à la scolarité

2.4. Valoriser et encadrer le développement du parrainage

Constat

Le parrainage permet, en soutien à la parentalité, de créer et développer des réseaux de solidarités familiales autour d'un enfant dans une démarche de volontariat partagé entre parents ou représentant légal de l'enfant, enfant et parrain. Dans cette relation affective privilégiée, basée sur la confiance, le parrain apporte à l'enfant un soutien, une présence, une ouverture et un accompagnement.

Pendant longtemps, le parrainage est apparu aux pouvoirs publics comme une proposition privilégiée à faire à certains enfants confiés à l'aide sociale à l'enfance afin de leur offrir une expérience de vie familiale. Il connaît une évolution très sensible depuis une dizaine d'années et est désormais considéré comme un mode d'accompagnement souple, parfois en dehors de toute notion de "difficulté".

Il s'agit toutefois d'une modalité d'aide à la parentalité au demeurant mal connue et sous-utilisée, freinée en particulier par un manque de connaissance, de reconnaissance et de cadre qui ne facilite pas l'engagement des professionnels. A ce jour, en effet, la seule reconnaissance "officielle" du parrainage réside dans les circulaires (notamment les circulaires "Veil") prises dans les années 70 par les ministres en charge de la famille pour inciter les services déconcentrés (DDASS) à promouvoir ce type de prise en charge de l'enfant.

En 2001, un groupe de travail, présidé par Mme Marie-Dominique Vergez, Présidente du Tribunal pour enfants de Créteil, a été chargé de réfléchir aux moyens de relancer cette forme d'accompagnement.

Le rapport issu des travaux de ce groupe insiste sur la nécessité de promouvoir un parrainage diversifié dans ses formes afin de s'adapter à la situation de chaque enfant, dans le respect d'une éthique claire et cohérente.

Objectif

Faire connaître et développer le parrainage.

Etablir des repères clairs permettant :

- de définir le parrainage et ses modalités ;
- d'assurer la cohérence des pratiques au-delà de leur nécessaire diversité et d'en ouvrir le champ, notamment en direction de la prévention des isolements familiaux et sociaux ;

Promouvoir des références communes.

Proposition

Un certain nombre des propositions contenues dans le rapport précité pourraient être mises en œuvre, en particulier :

- la mise en place d'un cadre national autour d'une charte d'éthique ;
- l'élaboration d'un guide pratique du parrainage en veillant à en assurer la diffusion.

Mise en œuvre

Relancer la création d'un comité de suivi du parrainage, proposée par le rapport. Celui-ci serait chargé de proposer, d'engager et d'évaluer toutes les actions nécessaires au développement du parrainage.

2.5. Professionnaliser le conseil conjugal et familial et mieux l'articuler avec la médiation

Constat

Le conseil conjugal et familial exerce des activités d'information, de prévention, et d'éducation à la vie relationnelle, affective, sexuelle et familiale, par des entretiens individuels et des animations auprès de groupes.

Les conseillers conjugaux et familiaux présents dans des établissements d'information, de consultation ou de conseil familial créés par le décret du 24 avril 1972, les centres de planification ou d'éducation familiale (CPEF)⁶, les centres hospitaliers... mais aussi au sein de nombreuses associations, exercent leurs activités dans plusieurs directions : l'information, l'éducation et la prévention (sexualité, contraception et MST), la prise en charge des femmes sollicitant une IVG, l'accueil des personnes victimes d'agressions sexuelles mais aussi les entretiens de conseil conjugal et familial.

La première mission est de recevoir et informer toute personne qui trouve dans l'entretien individuel un espace de parole et dans les entretiens collectifs le partage de préoccupations communes avec un sentiment de solidarité qui peut en découler : mineur(e)s venues consulter, entretien social en faveur des femmes souhaitant pratiquer une IVG, aides aux victimes...

Les entretiens visent également à aider les personnes, jeunes et adultes, en vue de développer leurs capacités personnelles et relationnelles. Le conseiller conjugal et familial « tient conseil » avec la ou les personnes (le couple notamment) en demande lors d'entretiens, dans des situations de difficulté conjugale, parentale ou familiale. Les problèmes de communication dans la famille ou dans le couple, la violence conjugale sont les sujets majeurs abordés. La reconnaissance des souffrances vécues doit en faciliter la reconstruction. Le conseiller conjugal et familial oriente la personne ou les personnes vers d'autres travailleurs sociaux spécifiques ou d'autres techniciens selon la difficulté exposée.

De son côté, la médiation familiale présuppose d'abord un conflit entre deux personnes alors que le conseil conjugal peut être individuel ou bien s'adresser à un groupe de personnes sans lien entre elles autre que l'intérêt porté au thème développé. De plus, la médiation familiale implique des facultés égales d'expression de la part des deux protagonistes, ce qui n'est pas le cas dans le conseil conjugal. Ainsi dans certaines hypothèses, les violences conjugales interdisent la médiation familiale, car le conjoint victime ne peut parvenir à être à égalité avec le conjoint violent. La médiation familiale demande aux parties de trouver elles-mêmes la solution au litige, le médiateur tiers impartial les aidant dans l'écoute et l'expression réciproques. Le

⁶ Décret n° 92-784 du 6 août 1992

conseil conjugal permet l'expression des souffrances ou dispense une information mais n'a pas pour finalité première de résoudre un litige de manière consensuelle ni autrement.

Le Conseil Supérieur de l'Information Sexuelle créé par la loi du 11 juillet 1973 a notamment travaillé en 2002 sur le conseil conjugal et familial ; il préconise l'amélioration de la formation des conseillers.

Objectif

L'accès au conseil conjugal et familial pourrait être développé pour favoriser :

- la prévention dans sa dimension collective (information sur la sexualité, prévention des violences, éducation au respect...)

- l'accompagnement de l'individu, du couple ou de la famille en vue de permettre aux personnes de trouver elles-mêmes une issue ou une forme d'aide adaptée ;

L'information donnée collectivement implique la maîtrise de l'animation de groupes. En revanche, l'individu, le couple ou la famille, doivent trouver dans les entretiens une écoute professionnelle. Il convient donc d'améliorer la qualité de l'écoute comme celle de l'information pour que l'intervenant soit mis en mesure de favoriser l'évolution des relations internes aux couples et aux familles.

- la formation prévue par l'arrêté du 23 mars 1993 pour les conseillers conjugaux et familiaux intervenant dans les centres de planification ou d'éducation familiale pourrait être améliorée.

Proposition

Développer la formation des conseillers conjugaux et familiaux,

Créer le diplôme national de conseil conjugal et familial

Mieux définir l'articulation entre conseil conjugal et médiation familiale

La formation au conseil conjugal et familial doit prendre en compte les évolutions sociales et réglementaires constatées. L'objectif est de créer une qualification nationalement reconnue, donnant à ses détenteurs un diplôme ou une qualification reconnus par les pouvoirs publics. Les situations vécues par les personnes rencontrées et le contexte devenant constamment plus complexe, les membres du CSIS estiment nécessaire d'élever la qualification des CCF en

conséquence : une réflexion autour des contenus et du volume de la formation tenant compte des évolutions récentes (lois, mœurs, techniques et instruments ...) pourrait être engagée.

Mise en œuvre

Elaboration d'un nouveau texte normatif sur la formation et le diplôme proposés, en s'appuyant sur les réflexions que le Conseil supérieur de l'information sexuelle devrait poursuivre à cet égard.

2.6. Pérenniser le fonctionnement des “Espaces-Rencontre pour le Maintien des Relations Enfants-Parents”

Les “Espaces-Rencontres pour le Maintien des Relations Enfants-Parents” étaient précédemment désignés “Lieux d’Accueil pour l’Exercice du Droit de Visite”.

Constat

Les Espaces-Rencontre pour le maintien des relations enfants-parents fondent leur action sur :

- la reconnaissance du lien de filiation,
- le droit de chaque enfant, à construire et à maintenir une relation avec chacun de ses deux parents,
- le droit pour chaque parent d’avoir accès à son enfant et d’exercer auprès de lui ses responsabilités.

Perdre le contact avec l’un de ses parents peut gravement affecter l’enfant dans son développement et la construction de son identité. Les Espaces-Rencontre⁷ ont donc pour objectif l’établissement, la reprise ou le maintien des relations entre l’enfant et le parent dont il est séparé.

La difficulté de certaines situations de séparation rend nécessaire un accompagnement. Lorsqu’il n’existe pas d’autre possibilité, les Espaces-Rencontre permettent cet accompagnement qualifié de la relation en lui offrant un cadre et des conditions de sécurité physique, psychique et morale.

En 2000, 11346 enfants (76 lieux) ont pu rencontrer un parent avec lequel ils ne vivent pas.

Les Espaces-Rencontre ont réalisé jusqu’à présent leur activité sans que le recours accru des parents à leurs services ait fait l’objet d’une formalisation légale ou administrative, et ceci alors même que ce recours s’opérait généralement suite à une décision judiciaire.

⁷ Dans ce texte, l’expression «Espace-Rencontre» sera utilisée pour désigner les « Espaces-Rencontre pour le Maintien des Relations Enfants-Parents »

Les modalités du recours aux Espaces-Rencontre doivent donc être formalisées afin d’asseoir la légitimité de leur action et d’offrir des garanties à leurs usagers.

D’autre part, même si les Espaces-Rencontre parviennent à obtenir des concours nombreux, les modes de financement actuels de ces structures, reposant sur plusieurs acteurs, aux exigences variables, restent précaires. Cela induit des démarches de recherche de financement complexes et lourdes et une situation d’insécurité, qui nuit en particulier aux possibilités de concevoir de nouveaux projets. Il convient donc de les soutenir dans la recherche d’engagements pérennes.

Objectif

Clarifier les modalités de recours aux lieux d’accueil, leurs objectifs et la nature de leur intervention pour mieux asseoir la légitimité de leur action, impulser un meilleur maillage territorial et favoriser une pérennisation des financements.

Proposition

Dans une première étape, assurer une reconnaissance juridique aux “Espaces-Rencontres pour le maintien des relations enfants-parents” constitue un préalable. Ainsi, dans le respect de leur code de déontologie, ils pourront être désignés, en qualité de tiers personne morale, et, sauf meilleur accord, pour permettre, par leur intervention, l’application, par les parents, des décisions de justice relatives à la rencontre de l’enfant et de son parent.

Mise en œuvre

Pourrait être mis en place un groupe de travail réunissant les ministères concernés (justice, famille...), la CNAF et les principaux financeurs, la fédération des Espaces-Rencontre et des juristes connaissant bien ces structures et leur utilisation sur le terrain, ayant pour mission de réfléchir en particulier à la reconnaissance juridique des Espaces-Rencontre et aux modalités d’une pérennisation de leur financement.

2.7. Développer l'intervention des associations d'aide aux familles à domicile

Constat

Les services d'aide et d'intervention à domicile contribuent à la mise en œuvre des politiques d'action sociale et familiale menées notamment en matière d'aide sociale à l'enfance, de protection maternelle et infantile, de soutien à la parentalité et de lutte contre les exclusions.

Par une aide à la vie quotidienne et à l'éducation des enfants, les techniciens de l'intervention sociale et familiale accompagnent les familles vers la résolution de leurs problèmes et les aident à faire face à une situation momentanément perturbée.

Leur mission vise à ce que les enfants et les parents maintiennent ou retrouvent un équilibre dans leur relation et dans l'organisation de la vie familiale à domicile.

L'intervention de ces professionnels permet une présence régulière au domicile de la famille et un suivi continu de celle-ci. Le caractère préventif de leur intervention constitue une alternative à une prise en charge plus lourde (centres maternels, hospitalisation de la mère, placements des enfants...).

La filière des métiers de l'aide à domicile se constitue. Leurs formations ont fait l'objet d'un réexamen en 1999 (décret n°99-779 du 9 septembre 1999 relatif à la formation et à l'emploi de technicien de l'intervention sociale et familiale) et en 2002 (décret n°2002-410 du 26 mars 2002 portant création du diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale).

Les prestations d'aide et d'intervention à domicile sont financées principalement par les conseils généraux au titre de la protection maternelle et infantile ou de l'aide sociale à l'enfance ainsi que par les organismes de sécurité sociale au titre de leur action sociale selon des critères d'intervention qui leur sont propres.

Le secteur de l'aide aux familles à domicile est confronté :

- à des difficultés de recrutement de professionnels et plus particulièrement de techniciens de l'intervention sociale et familiale. En conséquence, les associations ne peuvent répondre que partiellement aux besoins des familles et sont dans l'incapacité d'atteindre les enveloppes d'heures fixées avec les financeurs, fragilisant leurs situations financières et mettant en péril la pérennité de ces structures ;
- à des modalités de financement horaire ne tenant pas compte du travail d'équipe et partenarial nécessaire à un accompagnement de qualité des familles.

Objectif

Favoriser l'accès des familles à ce dispositif d'aide et d'accompagnement

Proposition

Mieux faire connaître et rendre plus attractifs les métiers d'aide et d'intervention à domicile.

Développer les actions d'aide aux familles autour de la périnatalité, plus particulièrement autour de la naissance du premier enfant.

Faire évoluer les modes de financement des associations d'aide à domicile.

Mettre en place le dispositif de la Validation des Acquis d'Expériences (VAE) pour l'obtention du diplôme de TISF.

Mise en œuvre

Convention d'objectifs et de gestion de la CNAF 2001-2004 (dans le cadre de l'objectif d'adaptation des interventions aux évolutions des besoins des familles).

Arrêté et circulaire du ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité pour la VAE.

2.8. Mieux permettre au parent d'assumer ses responsabilités de particulier employeur

Constat

Différentes mesures sont à l'étude pour que les parents aient la liberté du choix du mode de garde pour leurs enfants.

Il importe de placer les familles qui ont recours à un mode de garde individuelle en situation de faire face à leurs obligations en tant que particuliers employeurs.

Objectif

Faciliter l'exercice du rôle des familles employeurs, dans leurs démarches d'accès,

Leur apporter une meilleure identification de l'offre de services adaptés,

Les aider à faire face à leurs obligations.

Proposition

Mieux identifier les attentes du particulier employeur en vue d'y répondre de manière appropriée.

Intégrer dans l'information qui sera mise à la disposition des familles celles relatives au statut de particulier employeur.

Mise en œuvre

Comité départemental partenarial d'animation.

Mis en place des "points info famille".

Création du "portail famille".

MIEUX REGULER LA CREATION, LE DEVELOPPEMENT ET L'IMPLANTATION DES SERVICES AU NIVEAU LOCAL

Pour répondre aux besoins des familles, le secteur associatif a été amené à créer de nouveaux services, initiatives que sont souvent venus conforter les pouvoirs publics. Le développement de ces nouveaux services a répondu à de réelles attentes et doit relever de nouveaux défis : meilleure lisibilité pour les acteurs et les familles, maillage territorial plus serré, garantie accrue de qualité des services proposés.

Tout en respectant l'autonomie des associations, il apparaît indispensable de promouvoir une meilleure régulation de l'offre de service par un renforcement du partenariat au niveau local.

I – Les services aux familles et à la parentalité se caractérisent par leur grande diversité, tant par les dispositifs et les actions qu'ils recouvrent que par les acteurs qui les mettent en œuvre.

1. Ces services couvrent un champ étendu.

Pour ne s'en tenir qu'aux services en faveur de la petite enfance, de l'enfance et de l'adolescence et du soutien à la parentalité, qui font plus précisément l'objet du présent rapport, et sans prétendre à l'exhaustivité, on peut notamment citer :

- dans le domaine de la petite enfance, de l'enfance et de l'adolescence : les modes d'accueil collectif de la petite-enfance (crèches, halte-garderies, multi-accueil...), les relais assistantes maternelles, les centres de loisirs, les centres de vacances, les ludothèques, les maisons des jeunes et de la culture, les maisons de l'adolescence, les points accueil écoute jeunes, les centres de planification et d'éducation familiale, les services de la protection maternelle et infantile, centres d'action médico-sociale précoce et services d'éducation et de soins spécialisés à domicile...

- dans le domaine du soutien à la parentalité : les réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents, la médiation familiale, le conseil familial et conjugal, l'accompagnement à la scolarité, le parrainage, les lieux d'accueil pour l'exercice du droit de visite, les relais ou maisons de la famille, les maisons vertes – lieux d'accueil enfants-parents, les cafés des parents...

Aux yeux des familles, les spécificités de chacun de ces services ne sont pas toujours clairement établies.

2. Ces services sont soutenus par de nombreux acteurs.

En tant que porteurs de projets, nombreuses sont les associations qui jouent un rôle moteur dans le développement des services offerts aux familles : les associations familiales et les UDAF, l'UNIOSS, la Fondation de France, les fédérations de parents d'élèves, le réseau fédéré des Ecoles des Parents et des Educateurs, les associations de médiation familiale, les associations d'aide à domicile, les centres d'information sur les droits des femmes, les associations de professionnels de la petite enfance, les associations de parents d'enfants handicapés...

L'Etat, les collectivités locales et les organismes sociaux (CAF, MSA, FASILD) interviennent essentiellement en tant que financeurs mais aussi parfois en tant qu'acteurs.

S'agissant de l'Etat, de nombreux ministères participent à un titre ou à un autre au financement des services aux familles : ministère délégué à la famille, ministère délégué à la ville, ministère délégué à la parité et à l'égalité professionnelle, ministère de la jeunesse et de l'éducation nationale, ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité, ministère des sports.

Concernant les collectivités locales, les plus impliquées sont les départements et surtout les communes auxquelles il convient désormais d'ajouter les établissements publics de coopération intercommunale. Les niveaux de compétence n'apparaissent pas toujours très clairement et sont parfois source de complexité, en particulier pour les associations lorsqu'elles doivent présenter des demandes de financement. Ainsi, dans certaines communes, les contrats temps libre sont-ils signés au niveau de l'agglomération alors que les contrats enfance restent de la compétence de la commune.

Certaines des personnalités auditionnées ont enfin relevé des difficultés d'articulation entre les interventions de la CAF et de la MSA en milieu rural.

3. La pratique des cofinancements est généralisée

Compte tenu de la diversité des financeurs potentiels, les projets portant des services à la famille et à la parentalité bénéficient dans la plupart des cas de financements de plusieurs institutions ou organismes.

Pour une même action, les porteurs de projets sont ainsi souvent contraints d'envisager plusieurs demandes de financements, d'identifier les financeurs puis d'entreprendre de multiples démarches. Celles-ci sont d'autant plus complexes que les dossiers de demande de financements sont loin d'être harmonisés et que les critères d'octroi diffèrent, parfois fortement, d'un organisme à l'autre, voire peuvent se révéler contradictoires. De plus, ces critères ne sont pas toujours affichés de manière suffisamment transparente.

Par conséquent, les délais pour mettre en place une action sont souvent très longs, plusieurs mois, voire plusieurs années et demandent outre du temps de véritables compétences administratives.

Plusieurs des personnalités auditionnées ont également évoqué le problème de la pérennité des financements, nécessaire pour permettre aux actions de s'inscrire dans le temps, si l'évaluation en est positive, ce qui est souvent une condition de leur réussite et de leur qualité, en particulier pour les services de soutien à la parentalité.

II – Tout en préservant cette diversité et l'autonomie des associations, il serait indispensable de renforcer les partenariats locaux.

1. L'égalité d'accès à ces services sur l'ensemble du territoire n'est pas assurée.

Il existe de grandes disparités territoriales dans l'implantation des services aux familles et à la parentalité. Or, ces différences ne sont pas toujours justifiées par des éléments de diagnostic ou des spécificités locales.

Ces inégalités territoriales concernent tous les services et touchent particulièrement les zones rurales et les quartiers en difficulté.

L'absence de pilotage d'ensemble fait que certains dispositifs peuvent faire localement défaut et ne pas être offerts aux parents, alors même qu'ils répondent à de réels besoins.

Certains dispositifs sont dotés de comités départementaux de pilotage. C'est le cas notamment des réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents ou de l'accompagnement à la scolarité. Mais il n'existe aucune régulation globale pour les services à la famille et à la parentalité. Dans le domaine de la petite enfance, des progrès ont été réalisés vers une meilleure coordination des acteurs et des actions au niveau local grâce à la mise en place des schémas pluriannuels de développement des services d'accueil des enfants de moins de six ans, d'une part, et des commissions départementales d'accueil des jeunes enfants, d'autre part. Cependant, ces dispositifs devraient être réellement mis en œuvre.

2. L'articulation et la complémentarité entre les dispositifs sont encore peu développées.

Des chevauchements peuvent exister entre les différents outils de coordination locale. Ainsi, les contrats éducatifs locaux, dispositif interministériel, et les contrats temps libre des CAF couvrent-ils partiellement le même champ, celui de l'organisation du temps périscolaire et des loisirs des adolescents. Des articulations pourraient donc être recherchées.

De même, la pratique des diagnostics territoriaux est-elle largement répandue. Les contrats locaux d'accompagnement à la scolarité, les contrats-enfance et les schémas territoriaux d'action sociale des CAF et des MSA, les CCAS, entre autres, prévoient la réalisation de tels diagnostics. Au terme des travaux du groupe, l'élaboration d'un diagnostic territorial global et partagé par tous les acteurs paraîtrait cependant souhaitable.

3. Une meilleure visibilité et une évaluation extérieure et indépendante constitueraient des gages de qualité et de pérennité des actions

Le nombre d'actions menées localement et leur contenu sont mal connus. Cette difficulté à connaître la réalité des actions peut être un facteur de démotivation voire de désengagement pour les financeurs.

Par ailleurs, ce manque d'évaluation ne permet pas de donner aux familles des garanties sur la qualité des services qui leurs sont proposés et aux financeurs des critères clairs pour la reconduction des financements.

Comme cela leur incombe au demeurant, certains financeurs évaluent les actions qu'ils financent, mais beaucoup trop rarement et de manière isolée. Un système d'évaluation partagé, régulier, indépendant, reste à construire autour d'outils communs d'évaluation.

Ce constat appelle plusieurs propositions d'amélioration :

- **assurer un meilleur maillage territorial** en renforçant le pilotage départemental des services aux familles et à la parentalité à travers l'instauration d'un comité d'animation départemental, qui s'appuierait, pour remplir cette mission, sur un diagnostic territorial partagé des besoins des familles et des services existants ;
- **simplifier les démarches des associations** par la mise en place d'un comité des financeurs et d'un dossier unique pour les demandes de financement ;
- **garantir la qualité des services aux familles** grâce à l'élaboration d'un système partagé d'évaluation.

3.1. Regrouper les comités de pilotage existants au sein d'un comité départemental partenarial d'animation des services aux familles

Constat

La coordination et l'articulation entre les différents dispositifs de soutien à la parentalité n'est pas toujours suffisamment assurée, alors que ces démarches sont bien souvent complémentaires.

De nombreux acteurs sont en effet concernés, soit en tant que promoteurs d'actions ou de dispositifs, soit en tant que financeurs : CAF et MSA, DDASS, CCAS, UDAF, associations ayant une compétence reconnue dans le champ des services à la famille, chacun développant ses propres initiatives sans nécessairement rechercher des partenariats avec d'autres acteurs engagés dans des démarches proches. Inversement, un même dispositif peut donner lieu à l'intervention de plusieurs acteurs sans coordination entre ceux-ci.

Le relatif éclatement du paysage des services à la famille et à la parentalité constitue également un obstacle à l'accessibilité à ces derniers. Aucun acteur ne dispose en effet d'une vision d'ensemble des services proposés et de leur implantation sur un territoire donné. L'information que reçoivent les familles est donc souvent parcellaire. Par conséquent, ces services restent peu ou mal connus des familles, qui parfois en ignorent l'existence même ou les missions respectives ou, encore davantage, ignorent les modalités par lesquelles elles pourraient y avoir accès dans leur ville ou leur village.

Objectif

Mettre en cohérence les dispositifs de service aux familles et de soutien à la parentalité en renforçant le partenariat entre les différents acteurs.

Assurer un meilleur maillage territorial.

Organiser l'information des familles sur la nature, les lieux, les horaires des services proposés, en vue notamment de permettre à certains acteurs de mettre en place des sites Internet départementaux et des "points info famille".

Proposition

Il paraît souhaitable de rassembler au sein d'une même instance l'ensemble des partenaires institutionnels et associatifs intervenant dans le champ des services à la famille et à la parentalité. Aussi pourrait-il être envisagé de regrouper l'ensemble des comités de pilotage existants au niveau départemental (comité de pilotage des REAAP, de l'accompagnement à la scolarité, conseil départemental de la famille, de l'enfance et de l'adolescence) au sein d'un même comité d'animation départemental. Dans un premier temps, ce comité aurait ainsi vocation à

couvrir l'ensemble des dispositifs de soutien à la parentalité et pourrait donc se substituer aux comités d'animation déjà existants, permettant ainsi une harmonisation des dispositifs et une simplification des démarches d'animation. Il semble en effet préférable de ne pas multiplier les comités départementaux d'animation et de développer une cohérence dans l'animation des dispositifs afin que ces instances soient de véritables lieux de rencontre où les acteurs pourront s'investir.

Compte tenu de l'ampleur du champ des dispositifs de soutien à la parentalité et dans un souci de simplicité et de pragmatisme, il pourrait être envisagé, dans une première étape, une expérimentation de coordination départementale s'appuyant sur les REAAP et les CLAS dans les départements où ils fonctionnent de manière suffisamment dynamique.

Dans le même esprit, le champ du comité d'animation départemental des services aux familles pourrait, à ce stade, se limiter au soutien à la parentalité. Ultérieurement, si tous les partenaires locaux le souhaitent, le comité d'animation départemental a vocation à étendre son champ d'analyse, d'impulsion et de structuration de l'information à tous les champs sur lesquels les familles nourrissent des attentes en termes d'information, d'orientation ou de meilleur maillage territorial.

Ce comité d'animation départemental pourrait regrouper, notamment, sous l'égide du préfet : le conseil général, l'inspection d'académie, la direction départementale de la jeunesse et des sports, la DDASS, la CAF, la CMSA, le CCAS, le CIDF, les représentants des communes, les délégués départementales chargées du droit des femmes, l'UDAF et les associations ayant acquis une compétence reconnue dans le domaine des services aux familles et du soutien à la parentalité.

Il aurait pour mission :

- d'établir, en s'appuyant d'abord sur les modalités de diagnostic existantes, un diagnostic local et territorialisé des attentes et des besoins des familles ;
- de développer et d'actualiser une base de données sur l'ensemble des services aux familles et de soutien à la parentalité existants dans le département en vue, notamment, de mettre en place les "points info famille";
- en fonction de ce diagnostic, de mettre en œuvre une régulation de l'offre de services fondée sur les attentes des familles, en impulsant, par exemple par des appels à projets, la création de services qui feraient défaut ou, au contraire, en invitant des porteurs de projets similaires à se rapprocher et à coopérer ; cette régulation devra s'effectuer dans le respect de la diversité des approches et des actions nouvelles innovantes ;
- de suivre et d'accompagner les actions mises en œuvre ;
- de permettre au préfet de procéder à la labellisation des "points info famille" en lui donnant les moyens appropriés ;
- de veiller à l'évaluation extérieure et indépendante des actions et des services, notamment au sein du comité des financeurs qui tiendra compte de cette évaluation lors de l'examen des demandes de reconduction des financements.

Mise en œuvre

Circulaire interministérielle.

3.2. Etablir un diagnostic partenarial territorial sur l'offre existante et les attentes des familles, limité dans un premier temps au champ du soutien à la parentalité

Constat

L'action sur un territoire est pleinement efficace lorsqu'elle s'appuie sur un diagnostic local partagé en vue de coordonner l'ensemble des réponses et d'impliquer chaque partenaire dans un ensemble cohérent.

A l'heure actuelle, aucun acteur ne dispose d'un panorama général des services offerts aux familles et des actions de soutien à la parentalité. La visibilité de chaque acteur se limite le plus souvent aux seuls dispositifs qu'il met en œuvre ou bien aux seules actions qu'il finance. Lorsqu'un état des actions menées est dressé, celui-ci, s'il n'est pas actualisé en permanence, se trouve très vite dépassé : alors que certaines actions disparaissent après seulement quelques mois d'existence, d'autres se créent ou évoluent dans leur contenu. Il est par conséquent très difficile de connaître le nombre et le contenu des actions menées sur le terrain. L'information, lorsqu'elle existe, est parcellaire et répartie entre de nombreux acteurs. Cette situation empêche une information complète des familles sur les services dont elles peuvent bénéficier, rendant l'accessibilité à ces derniers difficile. Elle est source de difficultés pour les différents financeurs, qui n'ont qu'une visibilité imparfaite sur ce qu'ils subventionnent. Elle peut constituer un frein à un développement équilibré des dispositifs de services aux familles et de soutien à la parentalité.

Par ailleurs, les besoins des familles ne sont pas toujours analysés avec suffisamment de précision. Ils peuvent en effet varier, parfois très fortement, en fonction des spécificités locales. A n'en pas douter, les attentes des familles sont différentes selon qu'elles résident en zone rurale ou urbaine, dans une grande ville ou dans une ville moyenne, en centre-ville ou en zone périurbaine. Les caractéristiques sociologiques entrent aussi en ligne de compte : taux de chômage, taux de divortialité, présence plus ou moins importante de familles issues de l'immigration... L'ensemble de ces éléments devraient conduire à ce que certains dispositifs (ici la médiation familiale, là l'accompagnement à la scolarité) soient davantage développés ou que certains types d'actions, répondant à des besoins locaux clairement identifiés et insuffisamment satisfaits, soient privilégiés. Or, faute d'une analyse assez fine de la situation locale, le développement des services et des dispositifs de soutien à la parentalité est parfois déconnecté des besoins des familles et ne répond donc qu'imparfaitement à leurs attentes.

Pourtant, plusieurs acteurs, tels les CAF, les CCAS, sont tenus de réaliser un diagnostic préalable à leurs actions des besoins sociaux de la population. Il est donc souhaitable de s'appuyer sur ces études existantes. Pour autant, les diagnostics ne sont pas toujours réalisés ou le sont de façon parcellaire. Surtout, aucun des acteurs impliqués dans les services aux familles et à la parentalité ne dispose, à lui seul, des moyens ni de la capacité nécessaires pour réaliser un diagnostic global et pour le maintenir actualisé.

Objectif

Mieux connaître la nature, le nombre, la répartition territoriale, le contenu et la qualité des actions et services aux familles existants, en matière de soutien à la parentalité dans un premier temps.

Connaître le plus précisément possible les attentes des familles afin d'adapter le contenu de l'offre de services proposés, au plus près des réalités du terrain.

Proposition

Le comité d'animation départemental pourrait être chargé d'établir un diagnostic territorial partenarial et partagé. Il s'appuierait sur la mise en commun des diagnostics existants, sur les différents schémas directeurs des grands organismes et des collectivités ou groupements de collectivités ainsi que sur les évaluations de certaines actions des réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents déjà amorcées par la cellule nationale d'appui technique.

Ce diagnostic territorial devrait permettre :

- d'une part, de constituer une base de données sur l'ensemble des services existants et actions mises en œuvre au niveau local dans le champ du soutien à la parentalité. Cette base de données devrait être régulièrement actualisée et pourrait être mise à la disposition des "points info famille" ainsi qu'être rendue disponible en ligne sur les sites départementaux du portail "services aux familles" ;
- d'autre part, d'approfondir la connaissance des attentes des familles

La réalisation de ce diagnostic, qui devrait être aussi exhaustif que possible, serait facilitée par la réunion au sein des comités départementaux d'animation de l'ensemble des partenaires institutionnels, financiers, associatifs, qui permettrait une mutualisation de l'information dont chacun de ces acteurs dispose en propre. Lorsque les informations disponibles se révéleraient soit dépassées, soit trop lacunaires, des actions de remontée d'information pourraient être menées, à l'instar de celle réalisée en 2001-2002 dans le cadre des réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents. Les porteurs de projet avaient alors été directement interrogés, par l'intermédiaire des têtes de réseau, et des questionnaires leur avaient été adressés.

Ce double diagnostic fournirait un point d'appui au comité départemental partenarial d'animation dans sa mission de régulation du développement de l'offre de services aux familles et à la parentalité afin que celle-ci réponde au mieux aux besoins et aux attentes des familles exprimées au niveau local.

Mise en œuvre

Comité départemental partenarial d'animation des services aux familles.

3.3. Favoriser un meilleur maillage territorial

Constat

Le développement des services aux familles et des actions de soutien à la parentalité dépend le plus souvent du dynamisme et de l'engagement des acteurs locaux, porteurs de projet et financeurs, mais n'est pas toujours suffisamment lié aux besoins des familles. Il en résulte localement des distorsions entre l'offre de services et les attentes des familles.

Il existe ainsi des inégalités importantes d'accès aux services selon les territoires, en particulier en zone rurale ainsi que dans les quartiers défavorisés. Alors que certains services sont localement sur-représentés, d'autres font au contraire défaut ou ne répondent pas à une logique de proximité, bien qu'ils correspondent parfois à de réels besoins.

Des outils de planification de l'offre de services ont été créés pour assurer une meilleure cohérence territoriale, mais ceux-ci ne sont pas toujours suffisamment détaillés, ni articulés. Les caisses d'allocations familiales, notamment, disposent au travers des contrats enfance et des contrats temps libres d'instruments performants dans le domaine de la garde d'enfants et des loisirs. Une meilleure articulation de ces dispositifs, et en particulier du second, avec d'autres, notamment les contrats éducatifs locaux et les contrats d'accompagnement à la scolarité, serait cependant souhaitable. Elle fait d'ailleurs expressément partie des objectifs visés par l'Etat et la CNAF dans la convention d'objectifs et de gestion 2001-2004. Les schémas directeurs d'action sociale des CAF, qui se déclinent sous la forme de plans d'action, constituent un autre outil de planification intéressant, qui pourrait être étendu au-delà des interventions des CAF.

Une approche partenariale de la régulation de l'offre de services aux familles et à la parentalité reste donc à construire afin d'assurer une plus grande cohérence territoriale de cette offre, au plus près des besoins des familles.

Objectif

Mieux organiser le développement des services, en adéquation avec les attentes et les besoins des familles.

Impulser la création des services dont le diagnostic révélerait l'utilité et qui ne seraient pas disponibles ou ne correspondraient pas au maillage souhaité.

Proposition

A partir de l'étude de l'existant et des besoins des familles réalisée grâce au diagnostic territorial, des plans d'action locaux pourraient être élaborés avec l'ensemble des partenaires représentés au sein du comité d'animation départemental. Ces plans d'action définiraient

notamment des priorités en termes de services qu'il conviendrait plus spécifiquement de développer pour répondre aux besoins locaux. Ils organiseraient également l'articulation entre les différents dispositifs intervenant dans un même domaine et inciteraient, dans le respect des identités associatives et de l'initiative parentale, au rapprochement des actions qui seraient proches à la fois par leurs objectifs, leurs modalités et leur implantation. Après une réflexion méthodologique, ils s'appuieraient nécessairement sur les schémas territoriaux existants dans le domaine des services à la famille (schémas d'action sociale des CAF...) en s'articulant avec eux.

Pour promouvoir le développement de services faisant défaut et répondant à un besoin identifié, le comité d'animation départemental devrait pouvoir émettre des appels à projets, la sélection des dossiers retenus revenant au comité des financeurs.

La création de ce comité des financeurs constituera à cet égard un levier pour favoriser une meilleure cohérence des actions et un meilleur maillage territorial. Il lui reviendra, en effet, d'évaluer, pour chaque nouvelle demande de subvention, l'opportunité de financer l'implantation de nouveaux services, en veillant à éviter la multiplication de certains services alors que d'autres feraient défaut.

Mise en œuvre

Comité départemental partenarial d'animation des services aux familles.

3.4. Simplifier les démarches des associations, optimiser les politiques de financement

Constat

Les services aux familles bénéficient le plus souvent de cofinancements : Etat, caisses d'allocations familiales, MSA, FASILD, collectivités locales. Au sein même des financements accordés par l'Etat, il convient de distinguer ceux relevant des DDASS, de la politique de la ville ou encore de la politique de la jeunesse. De même, l'intervention des collectivités locales est-elle segmentée en fonction des différents niveaux territoriaux : commune, agglomération, conseil général, conseil régional.

Ces cofinancements sont source de complexité pour les associations qui doivent assumer des démarches lourdes, complexes et répétées. Les porteurs de projet ne savent pas toujours à quels organismes ou à quelles institutions ils doivent s'adresser. La multiplicité des financeurs potentiels impose aux associations de monter plusieurs dossiers pour une même action. Ces démarches sont fortement consommatrices de temps et d'énergie. Ainsi, les délais pour la mise en place d'une action sont-ils souvent très longs, plusieurs mois, voire parfois plusieurs années.

Les critères d'attribution des financements ne sont pas toujours énoncés clairement, ce qui se traduit pour les associations par un manque de transparence. Par ailleurs, ces critères varient d'un financeur à l'autre. Cette situation complique singulièrement l'action des porteurs de projet, confrontés à une multiplicité d'interlocuteurs aux exigences divergentes et parfois même contradictoires.

Les associations sont également nombreuses à déplorer la précarité des financements et l'incertitude pesant chaque année sur leur renouvellement, qui fragilisent les actions en menaçant leur pérennité. Les actions de soutien à la parentalité ne pouvant donner leur plein effet que sur le long terme, il est difficile de penser ces actions avec l'appréhension de leur remise en cause, même si une évaluation régulière doit permettre de s'assurer à différents stades de la qualité de l'action.

On ne peut enfin exclure que certains projets bénéficient, pour la même action, de multifinancements qui auraient pu contribuer à financer d'autres actions.

Objectif

Simplifier les démarches des associations.

Garantir une plus grande cohérence des financements et améliorer la visibilité des pouvoirs publics sur les actions qu'ils financent.

Promouvoir une plus grande stabilité des financements pour les associations et garantir la pérennité des projets profitables aux parents, en ayant le souci de soutenir les structures ayant déjà mis en place des services aux familles.

Disposer d'un levier pour impulser un meilleur maillage territorial.

Disposer d'un levier pour mettre en œuvre des démarches de remontée d'information et d'évaluation.

Dégager les conditions d'une plus grande transparence dans l'attribution des financements.

Favoriser les cofinancements et éviter les multifinancements.

Proposition

L'abandon des logiques de guichet qui prévalent sur certains territoires est un enjeu pour tous les acteurs. L'instauration d'un dialogue unique avec l'ensemble des financeurs correspond à une attente forte des porteurs de projet. La création, dans chaque département d'un comité des financeurs pourrait permettre d'y répondre. Pour créer des synergies entre le diagnostic, le maillage souhaité et la procédure de labellisation des "points info famille", ce comité pourrait être constitué sous la forme d'un sous-groupe du comité d'animation départemental.

Il associerait l'ensemble des partenaires financiers et favoriserait leur coopération. Il procéderait à la sélection des dossiers sur la base de critères d'attribution clairs et connus des porteurs de projet, établis conformément aux priorités définies par le comité d'animation départemental sur le fondement du diagnostic territorial, afin d'assurer une meilleure prise en compte de l'existant et des besoins des familles dans l'attribution des financements. Il harmoniserait les exigences des différents partenaires, de façon à les rendre plus lisibles pour les associations, notamment les plus petites, qui seraient mieux aidées dans leurs démarches. Il permettrait d'éliminer les doubles financements, de clarifier le niveau de participation de chacun des financeurs et d'améliorer leur visibilité, contribuant ainsi à remotiver les moins engagés d'entre eux.

La création de ce comité constituerait également une mesure de simplification pour les associations. Il aurait en effet pour mission de centraliser l'ensemble des demandes de financement, grâce à la mise en place, elle aussi très attendue par les associations, d'un "dossier unique". Le comité des financeurs aurait ainsi vocation à devenir le seul interlocuteur des associations dans leurs démarches de recherche, puis de demande, de financement.

Pour garantir une plus grande sécurité financière aux porteurs de projets, le comité des financeurs pourrait aussi favoriser, chaque fois que possible, l'octroi de financements sur une base pluriannuelle. Il privilégierait le recours à des conventions sur une base pluriannuelle et verserait,

dans toute la mesure du possible, une partie des subventions allouées le plus tôt possible dans l'année.

Lors de l'examen des demandes de reconduction des financements, le comité des financeurs sera invité à tenir compte des résultats des évaluations qu'il aura conduites ou contribué à conduire.

Mise en œuvre

Circulaire interministérielle.

Concertation avec les associations d'élus et les têtes de réseau des financeurs concernés.

3.5 Un processus continu et indépendant d'évaluation des services proposés aux familles

Constat

Les services à la famille et à la parentalité souffrent d'un déficit d'évaluation. Or, celle-ci est indispensable pour pouvoir garantir la qualité et la pérennité des actions. Aussi, la mise en place d'une évaluation régulière, extérieure et indépendante des services proposés aux familles est-elle aujourd'hui souhaitable dans l'intérêt de l'ensemble des acteurs concernés.

L'évaluation des services aux familles pourrait également permettre de remédier au manque de visibilité des financeurs sur le contenu des actions qu'ils financent. Il est en effet très difficile de savoir avec précision quel est le nombre de familles touchées par les actions de soutien à la parentalité et suivant quelles modalités, les attentes de ces familles, et dans quelle mesure, celles-ci sont satisfaites. Le nombre exact d'actions financées demeure lui-même incertain. Cette incertitude ne peut que provoquer chez les financeurs des doutes, voire les inciter au désengagement. Les démarches de remontées d'informations engagées dans le cadre de certains dispositifs ont certes permis d'améliorer la connaissance quantitative des actions menées sur le terrain mais ne permettent pas en revanche de les appréhender sous un angle plus qualitatif. Celles-ci doivent donc aujourd'hui trouver un prolongement dans l'élaboration d'un système d'évaluation partagée.

La mise en place d'un tel système serait dans l'intérêt des porteurs de projets eux-mêmes – qui mettent parfois en place des démarches d'auto-évaluation – pour lesquels le retour de ces évaluations externes et indépendantes pourrait constituer une modalité de soutien et d'accompagnement en leur permettant de réajuster ou de réorienter, le cas échéant, leurs actions afin de mieux répondre aux attentes des familles.

Objectif

Initier dans ce secteur une démarche d'évaluation régulière, extérieure aux porteurs de projet et indépendante.

Proposition

L'évaluation recouvre une double modalité :

- l'évaluation interne, qu'il faut appuyer (par la généralisation des enquêtes de satisfaction auprès des familles concernées par les actions, par l'élaboration et la mise à disposition des porteurs de projet d'outils d'évaluation...);
- l'évaluation externe et indépendante, qui pourrait être conduite par le comité des financeurs, qui ont au demeurant cette responsabilité.

L'évaluation fait notamment partie des obligations et des responsabilités qui incombent à l'Etat. Ainsi les DRASS sont-elles compétentes pour assurer le contrôle et l'évaluation des conventions d'objectifs et de gestion, notamment celles conclues entre la branche famille et l'Etat. Les services déconcentrés de l'Etat (DDASS ou DRASS) ont vocation à se ressaisir du processus d'évaluation des services à la parentalité, en coopération avec tous les autres financeurs.

Ainsi, l'expérience d'autres acteurs représentés au sein du comité des financeurs pourrait-elle être utilement mobilisée. La branche famille, notamment, a une forte tradition d'évaluation des actions qu'elle finance. La mise en place d'un comité des financeurs devrait ainsi conduire à l'élaboration de modalités d'évaluation communes et à éviter la juxtaposition des mécanismes d'évaluation.

Toutefois, les financeurs peuvent dans certains cas ne pas se sentir suffisamment qualifiés pour mener à bien cette évaluation. C'est pourquoi il conviendrait de leur donner les moyens de recourir, le cas échéant, à des compétences extérieures. Ainsi, le comité des financeurs devrait-il avoir la possibilité de déléguer, sur la base d'un cahier des charges strict et d'objectifs déterminés, l'élaboration de la méthodologie de l'évaluation, voire sa mise en œuvre, à des organismes privés ou associatifs ayant développé des compétences dans ce domaine.

Pour assurer l'effectivité de l'évaluation, et notamment pour permettre de financer le recours à des organismes extérieurs, il conviendrait de prévoir celle-ci le plus en amont possible. Il pourrait être ainsi envisagé d'affecter une fraction (par exemple 1 %) des financements à l'évaluation des actions, sans amputer les financements actuellement accordés aux associations. Elle serait mutualisée dans un fonds départemental de soutien à l'évaluation à la disposition du comité des financeurs.

Les actions de soutien à la parentalité ne peuvent produire des effets que sur la durée. Il est par conséquent nécessaire d'inscrire leur régulière évaluation dans le long terme. Le comité des financeurs pourrait ainsi promouvoir l'élaboration de conventions pluriannuelles entre les financeurs et les associations autour de la notion de projet et d'évaluation comme le recommande une circulaire du Premier ministre du 2 décembre 2000 relative aux conventionnements pluriannuels entre l'Etat et les associations.

L'article 9 du modèle de convention pluriannuelle figurant en annexe de la circulaire dispose ainsi que « l'évaluation des conditions de réalisation des projets ou des actions auxquels l'Etat a apporté son concours, sur un plan qualitatif comme quantitatif, est réalisée dans les conditions définies d'un commun accord entre l'administration et l'association. »

Cette évaluation, à la fois quantitative et qualitative, devrait, notamment, permettre d'apprécier :

- la conformité de l'action menée avec les principes de la charte, si elle existe, à laquelle cette action se rattache ;

- la démarche entreprise et les résultats obtenus au regard des objectifs, qui devront, plus qu'aujourd'hui, être clairement inscrits dans la convention ;
- l'impact de l'action sur le tissu social et familial ;
- le bon usage des fonds publics au regard de l'action conduite.

Une réflexion pourrait par ailleurs être engagée sur l'opportunité de prolonger cette démarche d'évaluation par une éventuelle labellisation. Dans un autre contexte, les services d'aide aux familles à domicile se sont ainsi engagés depuis 1997 dans une démarche volontaire de normalisation et de certification qualité. Un référentiel normatif (« NF Services aux Personnes ») a été publié en septembre 2000 par l'AFNOR et un ensemble de procédures et d'outils d'évaluation et de contrôle qualité ont été validés, dont par exemple l'appréciation de la satisfaction de l'utilisateur.

Mise en œuvre

Comité des financeurs émanant du comité d'animation départemental des services aux familles.

3.6. Développer le partenariat local pour améliorer l'accueil des jeunes enfants

Constat

Les modes d'accueil des jeunes enfants, malgré leur développement continu au cours des dernières années et la mise en œuvre depuis deux ans de plusieurs plans de soutien à l'investissement (à travers le Fonds d'investissement pour la petite enfance puis l'Aide exceptionnelle à l'investissement), ne répondent encore qu'insuffisamment aux besoins exprimés par les familles.

L'accueil des enfants de moins de six ans se caractérise par la multiplicité des institutions et des acteurs concernés (communes, CAF, services de PMI des conseils généraux, associations gestionnaires et professionnelles...) et par l'hétérogénéité des règles et des financements. L'offre en matière de modes d'accueil est ainsi marquée par de fortes disparités territoriales, au détriment notamment des zones rurales et des quartiers défavorisés.

Dans son récent avis sur la fécondité et l'accueil du jeune enfant en France, le Haut Conseil de la population et de la famille s'est fait l'écho de ce problème en jugeant prioritaire de réduire les inégalités territoriales en matière d'accueil des jeunes enfants afin de garantir à toutes les familles l'égalité d'accès aux modes de garde.

Plusieurs initiatives ont été prises au cours de ces dernières années pour favoriser une meilleure régulation territoriale de l'offre de garde de jeunes enfants.

La loi "famille" du 29 juillet 1994 a ainsi institué des schémas pluriannuels de développement des services d'accueil des enfants de moins de six ans, qui sont aujourd'hui codifiés à l'article L. 214-2 du code de l'action sociale et des familles. Ces schémas sont élaborés, à titre facultatif, par les communes en concertation avec les associations et les organismes concernés sur les orientations générales. Ils sont adoptés par les conseils municipaux.

Ces schémas ont un triple objectif :

- ils dressent l'inventaire des modes d'accueil existants, en y incluant les places d'école maternelle ;
- ils recensent l'état et la nature des besoins en matière d'accueil des jeunes enfants ;
- enfin, ils précisent les perspectives de développement ou de redéploiement des équipements et services d'accueil de la petite enfance qui apparaissent nécessaires, ainsi que le calendrier et le coût prévisionnel de ces opérations.

Par ailleurs, l'article 83 de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, codifié par l'article L. 214-5 du code de l'action sociale et des familles, a institué une commission départementale de l'accueil des jeunes enfants. Présidée par le président

du conseil général, elle est définie comme une instance de réflexion, de conseil, de proposition et de suivi concernant toute question relative à l'organisation, au fonctionnement et au développement de l'accueil des jeunes enfants.

Le décret n° 2002-798 du 3 mai 2002 en a précisé les objectifs, la composition et les missions.

La commission départementale de l'accueil des jeunes enfants a ainsi pour objectifs d'instituer, au niveau départemental, un lieu d'échange, de réflexion, d'analyse partagée des besoins et de proposition afin notamment de favoriser l'élaboration par les décideurs locaux de politiques globales et cohérentes, de soutenir les porteurs de projets dans la création de nouveaux modes d'accueil adaptés aux besoins des familles, d'organiser l'information et l'orientation des parents sur l'ensemble des dispositifs et des prestations mis en place pour les aider à concilier vie familiale et vie professionnelle et d'améliorer la qualité des différents modes de garde ainsi que leur articulation et leur complémentarité.

Elle rassemble, outre le président du conseil général, le président de la caisse d'allocations familiales, qui en assure la vice-présidence, des représentants des collectivités territoriales, des services de l'Etat, d'associations ainsi que des gestionnaires, des professionnels et des usagers des structures d'accueil des jeunes enfants.

Elle examine chaque année un rapport sur l'état des besoins et de l'offre d'accueil des enfants de moins de six ans, établi par les services du conseil général et de la caisse d'allocations familiales, et un rapport du préfet sur les schémas de développement pluriannuels pré-cités adoptés par les communes du département.

Il semblerait cependant que seule une minorité de départements ait mis en place cette commission.

Enfin, la caisse nationale des allocations familiales expérimente dans vingt-cinq départements depuis octobre 2001 des contrats CAF – conseils généraux. Inspirés de la démarche des contrats-enfance passés entre les CAF et les communes, ces contrats départementaux visent prioritairement à améliorer la qualité de l'accueil individuel et à favoriser la coordination des modes d'accueil individuels et collectifs. Ils prévoient également de développer l'information et l'orientation des familles, d'organiser l'observation sociale partagée et d'améliorer l'implantation et la distribution de l'offre. Ces contrats s'appuient sur les commissions départementales de l'accueil des jeunes enfants

Objectif

Favoriser l'accès des familles à l'ensemble des modes de garde sur tout le territoire.

Proposition

Les outils d'une meilleure régulation territoriale de l'offre d'accueil des jeunes enfants existent mais restent insuffisamment mis en œuvre. Il s'agit donc désormais de mieux les mobiliser en incitant les acteurs concernés à s'en saisir.

Dans cette perspective, il pourrait être envisagé :

- de demander aux préfets de dresser un bilan de la mise en œuvre dans leur département des schémas pluriannuels de développement des services d'accueil des enfants de moins de six ans, d'une part, et des commissions départementales de l'accueil des jeunes enfants, d'autre part, et des difficultés éventuellement rencontrées ;
- d'inciter les conseils généraux et les municipalités, par l'intermédiaire de leurs associations représentatives respectives ainsi que de l'association nationale des directeurs d'action sociale et de santé (ANDASS), à mettre en place ces dispositifs, notamment en voyant avec elles selon quelles modalités concrètes l'Etat pourrait soutenir, le cas échéant, les collectivités locales dans leur mise en œuvre ;
- de valoriser les premières démarches entreprises en ce sens en invitant les présidents de conseils généraux et les caisses d'allocations familiales à communiquer au niveau national les bonnes pratiques repérées dans le cadre de la mise en œuvre de ces deux dispositifs afin d'en permettre la mutualisation ;
- de mettre à la disposition des commissions départementales de l'accueil des jeunes enfants et des communes des outils d'observation et de pilotage de l'offre existante.

Le groupe de travail témoigne de son vif intérêt pour l'expérience des contrats CAF – conseils généraux menée par la CNAF et, après évaluation et réflexion, pour son éventuelle généralisation.

Mise en œuvre

Circulaire destinée aux préfets.

Concertation avec les associations d'élus et l'ANDASS.

Internet est de plus en plus présent dans les foyers, soulevant des enjeux de plusieurs ordres. Ce phénomène peut en effet aggraver les inégalités sociales, les inégalités scolaires et engendrer des difficultés particulières (prédominance du commercial, contenus traumatisants, difficulté à préserver les données personnelles...).

I - Internet est de plus en plus présent dans les foyers.

Après l'entreprise et l'université, les NTIC arrivent dans les foyers. C'est une révolution et elle est loin d'être achevée.

Selon une étude publiée en février 2003, un quart des foyers français (24 %) disposait d'un accès à Internet fin 2002, contre 22 % un an plus tôt, mais la progression du taux de connexion à l'Internet ralentit.

Près de 36 % des foyers étaient équipés d'un micro-ordinateur en 2002, soit une hausse de trois points par rapport aux 33 % enregistrés un an plus tôt. Toutefois, selon une étude annuelle de l'institut GFK pour le magazine SVM (spécialisé dans l'informatique), la France n'atteint pas encore la moyenne européenne (41 %).

L'Internet "haut débit" a déjà séduit un quart des internautes français, soit 1,5 millions de foyers.

Un ménage sur deux sera bientôt équipé d'un ordinateur. On peut par conséquent s'attendre à ce que, d'ici un ou deux ans, plus de la moitié des ménages soit connectée. Il est cependant difficile de présumer les pratiques et les usages qui se développeront alors, tout comme d'en prévoir les conséquences sociales, économiques et politiques. Cependant, les sondages montrent que cette révolution suscite des espoirs, des craintes et provoque des changements.

II – L'entrée d'Internet dans les foyers doit être accompagnée

Outre que le coût d'équipement et de la connexion est encore prohibitif pour bien des familles, Internet reste un outil peu familier pour beaucoup d'entre elles, qui n'ont pas été appelées à utiliser l'ordinateur, et *a fortiori* à se connecter sur un réseau comme le net, si leur métier ne les y a pas incité. Certaines familles peuvent avoir des réticences à accepter un nouvel outil, un nouvel environnement, un nouveau rapport avec une machine spécifique.

De plus, son usage n'est pas immédiat. Des obstacles de tous ordres peuvent dissuader l'utilisateur potentiel de s'initier au maniement de l'ordinateur d'abord, au branchement sur le net ensuite.

Cette difficulté de certains d'entre nous à accéder culturellement et financièrement à Internet et aux outils qui en permettent l'accès peut contribuer, compte tenu de la place que ce médium prend dans nos sociétés, à aggraver un certain nombre d'inégalités ou d'exclusions. Exclusion économique, exclusion sociale, exclusion d'une certaine forme de citoyenneté, exclusion d'un possible débat démocratique, exclusion de la modernité qui, en bien ou en mal, est en train de s'élaborer autour d'Internet.

Par ailleurs, une révolution pédagogique est en marche dont on ne sait quel impact elle aura sur les contenus, les modes de transmission, les supports, les pédagogies, et surtout de quel accompagnement bénéficieront les parents pour ne pas être, pour certains d'entre eux, dans l'incapacité de suivre effectivement la scolarité de leur enfant. Si la révolution pédagogique attendue se produit, elle ne peut qu'affecter les contenus, les savoirs, les manières d'apprendre et de faire les devoirs à la maison, les modes de sélection, le rôle et l'image du maître, la représentation de l'institution scolaire.

Internet n'en demeure pas moins un outil incomparable d'accès à l'information et à la culture, une fenêtre ouverte sur le monde permettant des échanges de culture, et un moyen de réduire les inégalités lorsqu'il est bien utilisé.

III – Les efforts faits pour mettre Internet au service des familles méritent d'être prolongés et amplifiés

Plusieurs acteurs interviennent aujourd'hui dans le secteur de l'Internet à destination des familles. Le secteur privé développe un marché qui répond en partie à certaines attentes des parents. Le développement de l'administration électronique est aujourd'hui au cœur des priorités du gouvernement en tant que levier important de modernisation de l'Etat.

Par ailleurs, tous les acteurs de la politique familiale (associations, collectivités locales, CAF...) s'engagent pour développer grâce aux technologies de l'information et de la communication de nouvelles formes de services et offrent aux familles des informations à la fois institutionnelles et pratiques.

Pourtant, aucun site ne propose une information généraliste concernant les services auxquels les familles pourraient accéder localement, qu'il s'agisse du droit, du logement, du soutien à la scolarité, des loisirs, de la santé, de la consommation ou du soutien à la parentalité...

Ce constat renvoie à plusieurs questions : la volonté pour les acteurs de partager l'information qu'ils détiennent, la compilation de cette information, sa validation, son actualisation, son stockage, ses modalités de diffusion en vue de satisfaire au mieux les attentes des familles.

Les acteurs publics, associatifs ainsi que la branche famille s'accordent sur la nécessité de réunir leurs moyens et leurs efforts pour mieux satisfaire les besoins des familles en matière d'information.

A cet égard, la Documentation française, opérateur du site service-public.fr, dispose déjà d'une masse de données de qualité sur le secteur familial qu'il serait possible de mutualiser grâce au procédé du co-marquage. Ce procédé suppose que tout partenaire qui le rejoint s'engage à fournir l'information dont il dispose, en veillant à sa qualité et, en retour, peut utiliser l'information apportée par les autres partenaires dans les mêmes conditions pour en mettre, tout ou partie, gratuitement à disposition des familles, sans doute autour d'une charte de qualité et d'éthique exigeante.

Outre les attentes en matière d'information, les besoins des familles s'expriment aussi au regard des facilités offertes par les téléprocédures. Parmi les 50 % de Français favorables à l'e-administration, 89 % souhaitent des démarches entièrement en ligne par téléprocédures. Par ailleurs, 79 % des Français sont favorables à la mise en place d'un service administratif personnalisé et sécurisé sur Internet et 73 % à une carte électronique pour toutes leurs démarches administratives.

Partant de ce constat, les membres du groupe ont été amenés à formuler un certain nombre de propositions :

- assurer une meilleure information des familles, en veillant à la mutualisation, l'harmonisation et à l'actualisation régulières de l'information actuellement disponible sur les sites du champ "famille", grâce au procédé du co-marquage ;
- simplifier les démarches des familles et réduire les délais de traitement des dossiers de toute nature qu'elles ont à gérer, par le développement des téléservices ;
- favoriser l'accès des familles à l'information en réunissant sur un même portail toute l'information disponible sur les services aux familles, en ayant pour objectif un accès personnalisé permettant d'apporter à chaque famille, en étroite relation avec le développement des "points info famille", une réponse adaptée en fonction de ses attentes et de son lieu de vie ;
- faciliter l'appropriation de l'Internet par les familles grâce à la mise en œuvre de mesures d'accompagnement.

4.1. Garantir aux familles l'accès à une information harmonisée sur l'ensemble des sites du champ de la famille, par le recours au "co-marquage" avec la Documentation française, opérateur du site service-public.fr

Constat

Les sites Internet des différents acteurs de la politique familiale (associations dont les associations familiales, caisses d'allocations familiales...) offrent des informations précieuses à la fois institutionnelles et pratiques pour les familles. Celles-ci doivent être régulièrement actualisées et complétées.

Par ailleurs, la Documentation française, opérateur du site service-public.fr, dispose également d'une grande masse d'informations, de qualité, sur le secteur familial qu'il serait possible de mutualiser grâce au procédé du co-marquage, défini ci-dessous.

Objectif

Créer un fonds d'information mutualisé permettant à chaque partenaire d'offrir gratuitement aux familles une grande masse d'information, fiable et actualisée.

Proposition

Grâce à ce procédé, les acteurs de la politique familiale pourraient accéder à un fonds d'information commun, mutuellement enrichi, avant de mettre tout ou partie de ce fonds à la disposition des familles, pour lesquelles cette information serait gratuite. La Documentation française, opérateur public du site officiel service-public.fr, pourrait ainsi recueillir l'ensemble des informations fournies par les partenaires du dispositif.

L'ouverture du co-marquage aux différents acteurs de la politique familiale permettrait ainsi à la fois d'enrichir et de mutualiser l'information disponible sur les services aux familles, notamment au niveau local, et d'en assurer un accès plus large en multipliant les canaux de diffusion.

Mise en œuvre

Le ministère délégué à la famille pourrait conclure un accord-cadre avec le secrétariat général du gouvernement (SGG) et le ministère de la fonction publique, de la réforme de l'Etat et de l'aménagement du territoire.

Chacun des acteurs du champ des services à la famille pourrait se voir alors proposer par la Documentation française la conclusion d'une "convention d'adhésion", serait appelé à

abonder le contenu de service-public.fr par des données locales ou spécifiques créées ou gérées sous sa responsabilité et pourrait en retour les diffuser sur les pages co-marquées.

Cet accord définirait les conditions dans lesquelles les acteurs de la politique familiale peuvent obtenir de la Documentation française, opérateur du site www.service-public.fr, des licences leur permettant d'utiliser les données propres de service-public.fr, ainsi que celles apportées par l'ensemble des autres partenaires, pour une diffusion sur leur site Internet institutionnel.

4.2. Promouvoir le développement des téléservices ou téléprocédures à destination des familles par la création d'un fonds de soutien

Constat

Un Français sur deux est favorable aux démarches administratives en ligne. Parmi ceux-ci, 89 % souhaitent pouvoir effectuer des démarches entièrement en ligne par téléprocédures. Par ailleurs, 79 % des Français sont favorables à la mise en place d'un service administratif personnalisé et sécurisé sur Internet et 73 % sont favorables à une carte électronique pour toutes leurs démarches administratives.

Les acteurs de la politique familiale ont pris des initiatives innovantes visant à mettre en ligne de telles actions, qui doivent être soutenues et développées.

Objectif

Soutenir les initiatives des associations et d'autres acteurs publics en faveur du développement des téléservices.

Proposition

En vue de répondre à une forte attente, la mise en place d'un fonds de soutien, qui pourrait s'élever à un million d'euros, pour aider à l'investissement en faveur du développement des téléservices à destination des familles pourrait être envisagée.

Les opérations financées par ce fonds auraient vocation à être mutualisées et capitalisées et à donner lieu à une évaluation rigoureuse en vue de permettre la diffusion aux acteurs de la politique familiale d'informations sur les expériences de téléprocédures conduites.

Mise en œuvre

Après expertise et décision du comité de suivi (voir proposition n° 5.1.), un appel d'offres pourrait permettre de retenir les projets les plus innovants et de leur attribuer des crédits imputés sur le fonds de soutien en vue d'en soutenir le lancement.

4.3. Créer un portail “services aux familles”

Constat

Il existe de nombreux sites Internet ayant vocation à répondre aux interrogations des familles et fournissant une information généraliste sur le champ de la famille. Pourtant, aucun site ne propose une information concernant les services auxquels les familles pourraient accéder localement. Confrontées à une difficulté spécifique, les familles ne sont donc pas en mesure aujourd’hui d’avoir accès, sur un même site, à l’ensemble des services qui peuvent leur être proposés dans leur commune, leur département ou au niveau national.

Ce constat renvoie à la question de l’accès à l’information et à la nécessité de regrouper, ici dans un lieu virtuel, l’information à destination des familles pour les aiguiller efficacement vers les dispositifs susceptibles de répondre à leurs attentes.

Objectif

Donner aux familles, grâce à un site unique, dénommé “portail famille”, intégrant notamment les sites départementaux, la possibilité d’avoir accès à une information personnalisée sur les services de proximité qui peuvent leur être proposés en fonction de la spécificité de leur demande.

Proposition

Il est proposé de créer un portail partenarial dédié aux services aux familles, dans le souci de leur garantir un égal accès aux informations et services, en dehors de tout objectif commercial. Ce portail regrouperait un site national, des sites départementaux et des liens vers l’ensemble des sites nationaux ou locaux.

Le site national aurait vocation à donner un premier niveau d’information général sur ce que sont les services aux familles, leur vocation et leurs objectifs. Il permettrait également aux internautes désirant une information plus personnalisée d’accéder aux sites départementaux.

Sur les sites départementaux, l’ambition est que, à terme, les internautes aient la possibilité, en mentionnant leur code postal, de connaître les associations proposant, à cet endroit ou à proximité, les services aux familles qui ont motivé leur intérêt. Le cas échéant, il leur serait proposé un lien vers les sites Internet de ces associations pour accéder à des informations complémentaires ou même à des services en ligne (voir proposition n° 4.2.)

De plus, ce portail pourrait mettre en ligne un contenu éditorial relatif aux questions familiales en établissant des points d’actualité et en donnant des informations, régulièrement actualisées, sur les services en faveur des familles. Ultérieurement, une lettre électronique serait

disponible afin d'informer les abonnés des nouveautés survenues sur le portail ou sur les sites partenaires.

Ce portail constituerait également un outil précieux sinon indispensable, au service des "points info famille" afin de leur permettre d'informer et d'orienter au mieux les familles s'adressant à eux.

Mise en œuvre

Le ministère délégué à la famille serait l'opérateur du site national. Il assurerait son animation de manière partenariale, en lien avec les acteurs, institutionnels et associatifs, de l'ensemble du secteur.

Les comités d'animation départementaux seraient par ailleurs chargés de désigner en leur sein un ou plusieurs opérateurs pour assurer la création et l'animation de chaque site départemental. Il reviendrait à ce ou à ces derniers, en lien avec les autres membres du comité d'animation départemental, de constituer une base de données numérique sur l'ensemble des informations utiles et des services proposés aux familles dans le département et de maintenir, en veillant aux aspects de sécurité, cette base régulièrement actualisée.

4.4. Mettre en œuvre des mesures d'accompagnement des familles à l'appropriation d'Internet

Constat

Dans un contexte où toutes les familles ne sont pas familières des techniques informatiques et des usages de l'Internet, 72 % des parents ont le sentiment que leurs enfants connaissent et maîtrisent mieux l'Internet qu'eux-mêmes. Si, pour la plupart d'entre eux, ils pensent qu'il est important de prendre le temps de discuter avec les enfants de ce qu'ils font sur l'Internet, ils estiment souvent ne pas avoir la culture nécessaire pour engager ce dialogue.

Pourtant, 98 % des parents connectés pensent que la pratique de l'Internet par leurs enfants est essentielle pour leur avenir tandis que 62 % de ces mêmes parents se déclarent préoccupés par l'utilisation que font ou que pourraient faire leurs enfants de l'Internet.

Il ne saurait donc y avoir de développement de la société en réseau sans appropriation familiale et sociale de ses enjeux et des techniques qui en permettent la maîtrise.

Objectif

Accompagner et soutenir les familles à l'appropriation et l'usage d'Internet.

Proposition

Outre le développement souhaitable des espaces publics numériques parentaux, des initiatives pourraient être prises pour développer la formation des parents à l'usage d'Internet, en s'appuyant, par exemple, sur la méthode de formation d'adultes mise au point par EDUCAUNET et destinée aux enseignants, aux éducateurs et aux parents. Cette méthode pourrait être diffusée sous la forme d'un coffret multimédia auprès des acteurs qui en feraient la demande (au seul prix de la reproduction du matériel) pour assurer le montage des stages expérimentaux à destination des familles.

Un guide des bonnes pratiques serait établi, à la suite de ces stages, pour mutualiser les expériences et en assurer le développement.

Mise en œuvre

A titre d'expérimentation, une première action pourrait porter sur l'organisation d'une trentaine de stages de formation à l'Internet à destination des parents d'ici à l'été 2004. S'appuyant sur tous les acteurs de la politique familiale, la délégation interministérielle à la famille, en lien avec le centre de liaison de l'enseignement et des moyens d'information (CLEMI) du ministère de

l'éducation nationale et l'ensemble des acteurs intéressés, assurerait l'organisation de ces stages expérimentaux.

D'autre part, le coffret pédagogique et les supports de formation pourront être accessibles en ligne sur le site services aux familles. Cette démarche aurait vocation à alimenter et à mettre à jour le contenu des modules de formation en fonction des résultats de l'évaluation des différentes formations qui seront mises en place par les partenaires de la politique familiale.

En formulant les propositions qui précèdent, le groupe a conscience du caractère ambitieux de la démarche.

Ambition partenariale, tout d'abord, de voir tous les acteurs coopérer, mutualiser les informations qu'ils détiennent et déléguer la mission à certains d'entre eux de mettre en œuvre, qui le site départemental, qui les "points info famille".

Ambition institutionnelle, ensuite, de voir l'Etat, les collectivités locales, les financeurs s'inscrire dans une logique d'impulsion, de coordination, de simplification et d'évaluation, dans le respect de la diversité et de l'apport de chaque partenaire.

Ambition locale de parvenir à impulser et pérenniser des mesures d'animation, de mise en réseau, de maillage, de synergies entre actions menées par différents porteurs de projet, entre un nombre élevé d'acteurs, riches d'une grande diversité.

Ambition technique. Créer un système d'information local, d'une part, national, d'autre part, partagé, validé, actualisé, de qualité, en marquant une volonté forte de s'appuyer sur les technologies de l'information et de la communication, en y associant le plus grand nombre possible de partenaires, constitue un défi.

Pour celles des propositions qui seront retenues, le groupe propose qu'elles soient impulsées, accompagnées, évaluées par un comité de suivi reflétant la richesse partenariale, s'engageant ainsi dans une évaluation de la confrontation, toujours féconde, des propositions aux réalités du terrain, dans l'intérêt des familles.

5.1. Créer un comité de suivi

Constat

La mise en œuvre des mesures proposées, l'expérimentation relative aux "points info famille", les appels à projet à conduire appellent la mise en place d'une impulsion, d'un suivi et d'une évaluation.

Ce suivi devrait consister à :

- mettre en œuvre un appel à projet pour favoriser le développement des "points info famille" et sélectionner les projets susceptibles de recevoir un financement,
- mettre en œuvre un appel à projet pour favoriser le développement des téléprocédures au bénéfice des familles,
- répartir les crédits du fonds de soutien,
- élaborer une première version de la charte et un cahier des charges encadrant les "points info famille",
- sélectionner parmi les projets financés les plus innovants et les évaluer,
- formuler à la suite de cette évaluation des propositions concernant la généralisation des "points info famille" lors de la conférence de la famille 2004, adapter le contenu de la charte et du cahier des charges et élaborer des fiches de bonnes pratiques,
- évaluer les expériences de mise en œuvre des téléprocédures impulsées avec l'aide du fonds.

Objectif

Assurer, dans un cadre partenarial, la bonne mise en œuvre des décisions qui auront été prises concernant les "points info famille" et les services mis à disposition des familles grâce aux NTIC, à la suite de ce rapport, lors de la conférence de la famille 2003.

Prolonger la réflexion du groupe de travail et élaborer des recommandations dans la perspective de la conférence de la famille 2004.

Proposition

Un groupe de suivi partenarial, intégrant en particulier des associations localement engagées dans des projets, pourrait être mis en place à l'occasion de la conférence de la famille 2003 pour assurer le suivi du développement des "points info famille" et des projets relatifs aux NTIC.

Il lui appartiendrait, dans la perspective de la conférence de la famille 2004, de dresser un bilan de la mise en œuvre des mesures retenues, en proposant le cas échéant, des adaptations. Il aurait également pour mission d'évaluer et de tirer les enseignements des expérimentations mises en place et de dégager les conditions de leur éventuelle généralisation.

Il pourrait enfin étudier l'opportunité d'élargir le "point info famille" et le "portail famille" à d'autres domaines (logement, personnes âgées, consommation...) en recherchant des articulations avec les dispositifs existants dans ces secteurs.

Mise en œuvre

Lettre de mission du Ministre chargé de la famille et des autres ministres concernés.



Ministère délégué à la Famille

Composition du groupe de travail

"SERVICES A LA FAMILLE ET SOUTIEN A LA PARENTALITE"

PRESIDENTE : Mme Françoise de PANAFIEU
Députée de Paris, Maire du XVIIème Arrondissement

RAPPORTEUR : M. Hubert BRIN
Président de l'UNAF

SECRETAIRE : M. Luc MACHARD
Délégué interministériel à la famille

DIRECTIONS OU ORGANISMES	REPRESENTANTS
DELEGATION INTERMINISTERIELLE AUX PERSONNES HANDICAPEES	M. Patrick GOHET Délégué interministériel
DIRECTION GENERALE DE L'ACTION SOCIALE	Mme Joëlle VOISIN Sous-Directrice des âges de la vie
	Mme Laure NELIAZ Bureau de l'enfance et de la famille
DIRECTION DE LA SECURITE SOCIALE	M. Mostefa MESSAOUDI Chef du bureau accès aux soins, prestations familiales et accidents du travail
DIRECTION GENERALE DES COLLECTIVITES LOCALES	M. Lucien GIUDICELLI Chef du bureau de la formation professionnelle
UNION NATIONALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES	Mme Sophie MAGGIANI
CAISSE NATIONALE D'ALLOCATIONS FAMILIALES (CNAF)	Mme Nicole PRUD'HOMME Présidente
	M. Tahar BELMOUNES Directeur de l'action sociale
	Mme Véronique DELAUNAY-GUIVARCH Direction de l'action sociale
CAISSE CENTRALE DE LA MUTUALITE SOCIALE AGRICOLE	Mme Jeannette GROS Présidente
	M. Bernard CREPEAU Administrateur à laCCMSA
	M. Gérard SOUMET Directeur de l'action sanitaire et sociale et des services aux personnes
	M. Bruno LACHESNAIE Sous-directeur du département développement social et des services aux personnes
	Mme Véronique SERVE Chargée de mission

CONFEDERATION SYNDICALE DES FAMILLES (CSF)	Mme Etienne GUEHLIN Présidente
	Mme Brigitte MASURE Secrétaire générale adjointe
	Mme Myriam NAEL Secrétaire confédérale en charge des questions d'éducation
CONSEIL NATIONAL DES ASSOCIATIONS FAMILIALES LAÏQUES	Mme Michèle FOURNIER-BERNARD Présidente
	M. André GUINVARCH
FAMILLES RURALES FEDERATION NATIONALE	Mme Marie-Claude PETIT Présidente
	Mme Marie-Françoise PELLOUX-PRAYER Vice-présidente, responsable du pôle vie familiale
	Mme Geneviève GABILLAUD Responsable du pôle vie familiale
ASSOCIATION FAMILIALE PROTESTANTE	M. Pierre Patrick KALTENBACH Président
FAMILLES DE FRANCE	M. Henri JOYEUX Président
	M. Philippe VAUR
CONFEDERATION NATIONALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES CATHOLIQUES	M. Paul de VIGUERIE Président
UNION DES FAMILLES LAÏQUES	M. Bernard TEPER Président
	M. Nicolas POMIES
FEDERATION NATIONALE DES PARTICULIERS EMPLOYEURS	Mme Marie-Béatrice LEVAUX Présidente
UNION NATIONALE INTERFEDERALE DES ŒUVRES ET ORGANISMES PRIVES SANITAIRES ET SOCIAUX (UNIOPSS)	M. Jean-Michel BLOCH-LAINE Président
	Mme Francine FENET Conseiller technique
FEDERATION NATIONALE D'AIDE ET D'INTERVENTION A DOMICILE (FNAID)	M. Pierre REYBET-REGAT Président
	M. Michel GATE Délégué général
UNION NATIONALE DES ASSOCIATIONS DE SOINS ET SERVICES A DOMICILE (UNASSAD)	Mme Christiane MARTEL Présidente
	M. Jean-Pierre EGGERMONT Directeur Réseau
FEDERATION NATIONALE D'AIDE A DOMICILE ADESSA	M. Guy MAURIES Président
	Mme Elisabeth MERLE Directrice Général
UNION NATIONALE DES ADMR (ASSOCIATION D'AIDE A DOMICILE)	Mme Danièle DUMAS Présidente
	M. Pierre DEBONS Directeur Adjoint
ASSOCIATION DES MAIRES DE FRANCE	M. Daniel HÖEFFEL Président de l'AMF
	Mme Isabelle VOIX Chargée d'études
ASSEMBLEE DES DEPARTEMENTS DE FRANCE	M. Jean PUECH Président de l'ADF
UNION NATIONALE DES CENTRES COMMUNAUX D'ACTION SOCIALE (UNCCAS)	M. KANNER Président de l'UNCCAS
	M. Daniel ZIELINSKI Délégué général
	Mme GENET Directrice du CCAS de Metz
MAGISTRAT	Mme Marie-Dominique VERGEZ Présidente du Tribunal pour Enfants de Créteil

FEDERATION NATIONALE DES ECOLES DES PARENTS ET DES EDUCATEURS	M. Philippe GUTTON Président
	Mme Lydie SOCIAS Directrice
FEDERATION DES ESPACES-RENCONTRE POUR LE MAINTIEN DES RELATIONS ENFANTS-PARENTS (NOUVELLE DENOMINATION DES LIEUX D'ACCUEIL POUR L'EXERCICE DU DROIT DE VISITE)	M. Jean GRECHEZ Président
	Mme Caroline KRUSE Psychothérapeute
FEDERATION NATIONALE DE LA MEDIATION FAMILIALE	Mme Mylène GUERIN Présidente
	M. Roger LECONTE Vice-Président
	Mme Claire LECONTE Secrétaire générale
SOCIOLOGUE	M. Alain BOUREGBA Directeur d'un Relais Enfant/Parent
CENTRE NATIONAL D'INFORMATIONS DU DROIT DES FEMMES ET DES FAMILLES (CNIDFF)	Mme Jacqueline PERKER Présidente
	Mme Annie GUILBERTEAU Directrice
CONSEILLER JURIDIQUE	Mme Martine BERNARD
REPRESENTANT DE LA CONFEDERATION FORCE OUVRIERE A LA CNAF	M. Patrick BRILLET
REPRESENTANT DE LA CFDT A LA CNAF	Mme Marie-Christine FOIN
REPRESENTANT DE LA CGT A LA CNAF	Mme Marie-Joëlle CHANOUX
	Mme Françoise SEIROLLE
REPRESENTANT DE LA CFTC A LA CNAF	Mme Marie-Madeleine PATTIER

ELUS MEMBRES DU GROUPE

M. LIONEL LUCA	Député des Alpes Maritime
MME CHANTAL BOURRAGUE	Députée de la Gironde
MME BRIGITTE LE BRETON	Députée du Calvados
M. RENE COUANAU	Député d'Ille et Vilaine
M. LOUIS DE BROISSIA	Sénateur de la Côte d'Or
M. JEAN-CLAUDE CARLE	Sénateur de Haute Savoie
M. PIERRE-CHRISTOPHE BAGUET	Député des Hauts de Seine
M. JEAN-PIERRE DELHOM	Maire de Bérat (31)
MME FRANÇOISE MOUNIER	Maire adjoint de Saint Lo (50)