

# Centre de Médiation asbl

◆ « CENTRE DE MEDIATION »

◆ « ACCES AU DROIT »

Rapport d'activités

2003

## **TABLE DES MATIERES :**

<b>TABLE DES MATIERES :</b>	<b>2</b>
-----------------------------	----------

<b>« Centre de Médiation »</b>	<b>3</b>
--------------------------------	----------

1. PRESENTATION	3
2. BILAN ET ANALYSE DES CHIFFRES	5
3. PROCESSUS DE MEDIATION	8
4. EVOLUTION DES DOSSIERS	12
5. ACTIONS REALISEES EN 2003	14
6. ORIENTATIONS	16

<b>« Accès au Droit »</b>	<b>18</b>
---------------------------	-----------

1. MISSIONS ET OBJECTIFS	18
2. FORME DE LA DEMANDE	19
3. EVOLUTION DES DEMANDES DANS LE TEMPS	20
4. PROFIL DES USAGERS	21
5. COMMENT LE DEMANDEUR A-T-IL EU CONNAISSANCE DE L'EXISTENCE DU SERVICE ?	24
6. QUELLE A ETE L'INTERVENTION DU SERVICE ?	25
7. LES PREOCCUPATIONS ET PROBLEMES DES DEMANDEURS D'INFORMATIONS ET D'AIDE	25
8. PERSPECTIVES POUR 2004	27

# « Centre de Médiation »

## 1. PRESENTATION

### 1.1 Mission

Créée en 1998, l'a.s.b.l. « Centre de Médiation » a pour objet, conformément à l'article 2 de ses statuts :

1. de gérer un ou plusieurs Services de Médiation ainsi que toutes autres activités en rapport avec la médiation
2. d'établir et de maintenir des contacts réguliers avec les autorités et des tiers en vue de conclure des accords ou conventions
3. d'aider les personnes ayant un différend, à établir ou rétablir la communication entre elles et à rechercher, avec l'aide d'un ou plusieurs médiateurs, leurs propres solutions à leur conflit, suivant un processus facultatif
4. de promouvoir le concept de la médiation
5. de favoriser et d'organiser des formations de médiateurs
6. de rechercher, faciliter et entretenir les contacts avec des organismes ayant des objectifs similaires.

*Conformément à la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.  
Et vu le règlement grand-ducal du 28 janvier 1999 portant exécution du chapitre 1 de la loi précitée pour ce qui concerne l'agrément gouvernemental à accorder aux gestionnaires de services pour jeunes.*

***L'agrément a été accordé à l'organisme gestionnaire « Centre de Médiation asbl ».***

### 1.2 Public – Cible

Depuis le début, l'action du Centre de Médiation s'adresse prioritairement à des situations conflictuelles dans lesquelles des **jeunes** sont directement ou indirectement impliqués.

### 1.3 Demandes d'interventions

Au cours de l'année 2003, le Centre de Médiation a poursuivi ses interventions dans les mêmes domaines que les années précédentes, à savoir :

- ✓ **les relations parents - enfants** : il s'agit ici de faciliter le dialogue entre les adolescents et leur(s) parent(s) voire de le rétablir

- ✓ **la médiation pour mineurs** : elle est de loin l'activité la plus importante du Centre de Médiation pour l'instant. Il continue en effet sa collaboration avec le Parquet du tribunal de la jeunesse de Luxembourg entreprise en 1998. Par l'intermédiaire de Mme le Procureur d'Etat Adjoint chargé de la protection de la jeunesse, le Centre de Médiation reçoit certains dossiers de primo délinquance et a pour mission d'offrir la médiation au mineur mis en cause et à la victime dans un but de responsabilisation du mineur et de réparation de la victime
- ✓ **la médiation pénale** : le Centre de Médiation assure également des médiations pénales. En application de la loi du 6 mai 1999 le Procureur d'Etat a la possibilité de recourir à une médiation pénale, préalablement à sa décision sur l'action publique, afin :
  - d'assurer la réparation du dommage causé ; ou
  - de mettre fin au trouble résultant de l'infraction ; ou encore
  - de contribuer au reclassement de l'auteur de l'infraction.
- ✓ **la médiation dans les relations de couples** : que ce soit au niveau de la communication au sein du couple ou dans le cadre du divorce par consentement mutuel

#### 1.4 Structure actuelle du Centre de Médiation :

Le Centre de Médiation de Luxembourg est donc une association sans but lucratif, son comité est composé de : un président ; un vice-président ; un trésorier ; un secrétaire et de plusieurs autres membres. Toutes ces personnes constituent donc le conseil d'administration de l'association, conseil d'administration qui se réunit deux à trois fois par an. Parmi ce conseil est constitué un Bureau, ce dernier est composé de quatre membres du comité à savoir : le président ; le vice-président ; le trésorier et le secrétaire.

Le Bureau se réunit à raison d'une fois par mois et est chargé de la gestion journalière du Centre de Médiation.

Le Centre de Médiation a fonctionné jusqu'en 2000 avec une personne chargée de la coordination du Centre et de ces dossiers. Le rôle de cette personne était donc d'établir les premiers contacts avec les personnes intéressées et ensuite d'organiser les rencontres en entretien individuel d'abord et puis les rencontres en médiation. Le coordinateur de l'époque était juriste et médiateur. Cette personne a démissionné en fin de l'année 2000.

Depuis 2001, le Centre de Médiation fonctionne avec un coordinateur, médiateur et un juriste.

Le rôle du coordinateur du Centre de Médiation est le même que décrit plus haut et, conformément à l'article 2 des statuts de l'asbl, s'ajoute la tâche de la promotion de la médiation.

Le rôle du juriste est donc de gérer un service d'informations juridiques qui s'intitule « Accès au Droit » mais également d'informer les médiateurs sur les aspects pénaux des dossiers ; intervenir dans certaines médiations en tant qu'expert « impartial » soit à la demande des médiateurs soit à la demande des médiés et il est également médiateur à part entière.

A ces deux personnes s'est ajoutée en 2002 une secrétaire à plein temps. Le rôle de cette personne est donc de s'occuper du secrétariat et de la comptabilité des deux services du Centre de Médiation (service Médiation et service accès au Droit). Et 2003 a vu une assistante sociale - médiatrice rejoindre l'équipe des permanents du Centre de Médiation.

L'assistante social coopère avec les deux services :

- Donne des conseils d'orientation aux usagers
- Crée des liens avec des services pouvant accueillir des jeunes dans le cadre d'œuvre philanthropique
- Fait le suivi des accords élaborés en médiation
- Intervient en tant que médiateur
- Participe à la promotion de la médiation
- Fait le suivi social dans le cadre de la participation du Centre de Médiation au Wunnengshellef
- ...

Cette structure permet aux médiateurs de se consacrer pleinement à la médiation, étant donné que tous les contacts qu'ils soient téléphoniques ou écrits émanent du secrétariat/coordination.

## 2. BILAN ET ANALYSE DES CHIFFRES

### 2.1 Les demandes de médiation au 31 décembre 2003

#### *Nombre et origines des demandes :*

*Tableau 1 : origine des demandes*

<b>Origine</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Accès au Droit	48	23.30%
Association	12	5.83%
Avocat	2	0.97%
Centre de Médiation	4	1.94%
Ministère	4	1.94%
Parquet Majeur	42	20.39%
Parquet Mineur	82	39.81%
Police	1	0.49%
Presse / Media / Internet	5	2.43%
Relation	4	1.94%
SCAS	1	0.49%
SPOS / Ecole	1	0.49%
<b>TOTAL</b>	<b>206</b>	<b>100%</b>

Commentaire : En chiffre absolu le nombre de dossiers ( 206 ) ouverts au cours de l'année 2003 montre une continuité par rapport à 2002 (213).

Nous pouvons remarquer que si l'on additionne les demandes de médiations « volontaires » c'est-à-dire celles émanant soit du Service « Accès au Droit », soit des rubriques autre que « Parquet » (mineur ou majeur) nous arrivons à un taux de 40 % de demandes volontaires. Ce qui est un léger recul par rapport à 2002 (46 %) mais qui peut s'expliquer par le fait qu'en 2003 un dossier ne fut ouvert qu'après la participation à un entretien individuel préalable or les années précédentes un dossier fut ouvert dès la prise de contact et ce changement de computation n'influence que les dossiers volontaires.

**Nombre de personnes concernées :**

- a) - Personnes ayant pris l'initiative d'une demande de médiation ou auteurs d'une infraction - **DEMANDEURS**
- b) - Partenaires concernés par une demande de médiation ou victimes d'une infraction - **PARTENAIRES**

*Tableau 2 : demandeur / partenaire*

<b>Demandeur/Partenaire</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Demandeur	<b>267</b>	<b>55.74%</b>
Partenaire	<b>212</b>	<b>44.26%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>479</b>	<b>100%</b>

**Age des personnes concernées :**

*Tableau 3 : âge des personnes concernées*

<b>Age</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Moins de 16 ans	<b>117</b>	<b>42.24%</b>
De 16 à 18 ans	<b>48</b>	<b>17.33%</b>
De 18 à 26 ans	<b>33</b>	<b>11.91%</b>
De 26 à 35 ans	<b>16</b>	<b>5.78%</b>
De 35 à 45 ans	<b>31</b>	<b>11.19%</b>
De 45 à 55 ans	<b>18</b>	<b>6.50%</b>
De 55 à 65 ans	<b>3</b>	<b>1.08%</b>
Plus de 65 ans	<b>11</b>	<b>3.97%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>

Commentaire : Le tableau ci-dessus reprenant l'âge des personnes concernées ne reprend bien sûr que ceux dont nous avons connaissance et dans le cas présent cela ne reprend que 58 % de ces personnes. Nous remarquons donc que parmi les données en notre

possession **59,57 % sont des mineurs** d'âge et **71,48 % sont des jeunes de moins de 26 ans.**

Rappelons qu'il s'agit ici des personnes directement concernées. Ces chiffres confirment donc que la population cible du Centre de Médiation sont bien les jeunes (*cfr. 1.2. Public cible*)

## 2.2 Nature des conflits

Tableau 4 : nature des conflits

Nature	N	%
Vol	53	23.14%
Coups et Blessures	32	13.97%
Relations Enfants / Parents	26	11.35%
Relations couple	25	10.92%
Endommagement	19	8.30%
Droit de Visite	17	7.42%
Injures	14	6.11%
Menaces	7	3.06%
Divorce par Consentement Mutuel	6	2.62%
Pension Alimentaire	5	2.18%
Relations Familiales	4	1.75%
Non-représentation d'enfant	3	1.31%
Relations Voisinage	3	1.31%
Conflit dans le domaine du travail	2	0.87%
Violation de domicile	2	0.87%
Violation de la Vie Privée	2	0.87%
Autres	9	3.93%
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>	<b>100%</b>

Commentaire : Le nombre total de la nature des conflits (229) est plus important que le nombre de dossiers (206), cela est dû au fait que dans bon nombre de dossiers la nature du conflit n'est pas unique. Le poste le plus important reste les vols ( 23 % ). La rubrique « relations parents-enfants » représente 11.4 %. De plus si l'on additionne les pourcentages des rubriques à caractère « familial » nous arrivons à un total de 37,5 %. Ce pourcentage reflète donc les 40 % de dossiers « volontaires ».

### 3. PROCESSUS DE MEDIATION

#### 3.1 Principes directeurs du Centre de Médiation :

La médiation que le Centre de Médiation de Luxembourg voulait (et veut toujours) proposer, est une procédure facultative qui requiert l'accord libre et exprès des personnes concernées, de s'engager dans une action – la médiation – avec l'aide d'un tiers indépendant et neutre – le médiateur- , spécialement formé à cet « art »<sup>1</sup>. La médiation ne peut être imposée. Elle est acceptée, décidée et réalisée par l'ensemble des protagonistes.

Accepter la médiation, c'est, pour chacune des parties, accepter de s'engager de bonne foi dans la recherche de ce qui peut leur permettre, avec l'aide du médiateur, de s'établir en nouvelle relation - ce que Madame Jacqueline Morineau appellera « catharsis »<sup>2</sup>.

Ni le Centre de Médiation, ni le médiateur n'ont le pouvoir ou l'autorité de contraindre les partenaires à créer des liens ou à accepter un quelconque accord. Si un accord est réalisé, il est le fait et la volonté de ceux auprès desquels le médiateur « a conçu la création possible d'un lien et le réalise ».

*Le Centre de Médiation de Luxembourg souscrit à la « Charte de la Médiation » élaborée par le Centre National de la Médiation de Paris, et a fait une adaptation de leur Code de Déontologie.*

Rappelons pour mémoire que le processus de médiation peut comporter **quatre étapes** :

- ◆ **L'entretien individuel** : Toute personne concernée par un conflit est invitée à venir à un entretien individuel, si elle le désire, au cours duquel il lui sera expliqué les objectifs de la médiation et demandé son accord sur le principe d'une participation à la médiation.
- ◆ **La rencontre en médiation** : Après accord de tous les partenaires d'un conflit de participer à une médiation ( directe ou indirecte ), celle-ci est organisée dans l'optique d'établir ou de rétablir la communication entre eux et de trouver une solution à leur litige.
- ◆ **Formalisation par écrit des termes d'un éventuel accord.**
- ◆ **Vérification, si nécessaire, des accords.**

---

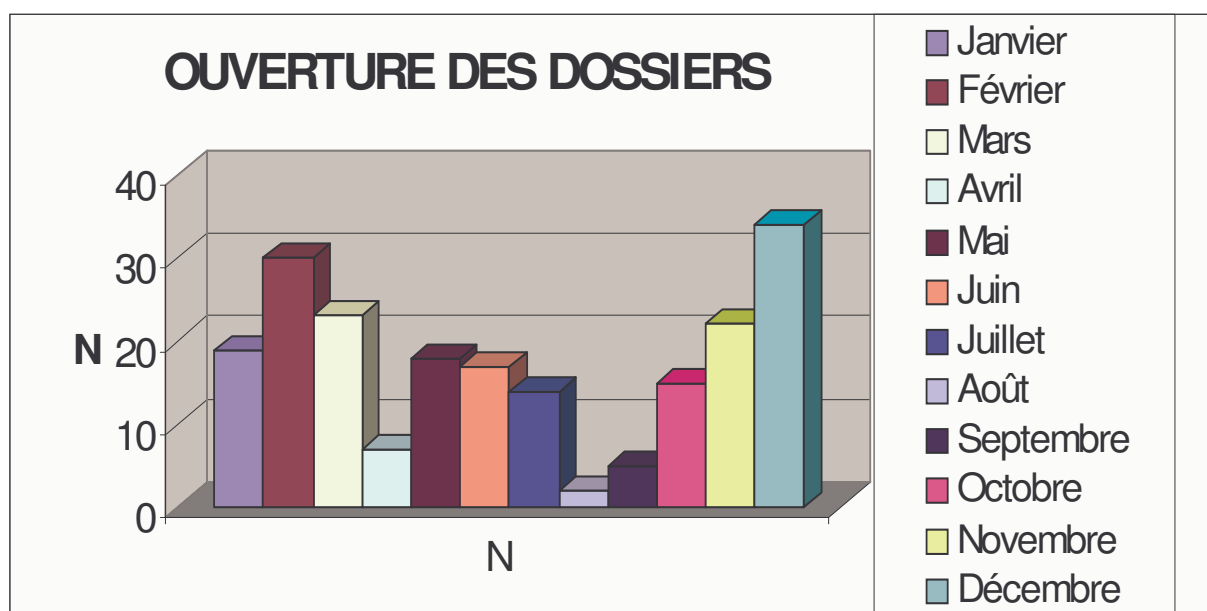
<sup>1</sup> J. LEVESQUE, « *Méthodologie de la médiation familiale* », éd. Érès et Edisem, 1998, p. xvii

<sup>2</sup> J. MORINEAU, « *L'esprit de la médiation* », Ed. Érès, 1998, p.85

### 3.3 Médiations et résultats obtenus (des 148 dossiers clos en 2003)

Tableau 5 : ouverture des dossiers

OUVERTURE	N	%
Janvier	19	9.22%
Février	30	14.56%
Mars	23	11.17%
Avril	7	3.40%
Mai	18	8.74%
Juin	17	8.25%
Juillet	14	6.80%
Août	2	0.97%
Septembre	5	2.43%
Octobre	15	7.28%
Novembre	22	10.68%
Décembre	34	16.50%
<b>TOTAL</b>	<b>206</b>	<b>100%</b>



Commentaire : l'afflux de dossiers enregistré durant les mois de novembre et décembre 2003 (56 dossiers ouverts) explique qu'au 31 décembre 2003, nous avons encore 58 dossiers non clôturés.

Tableau 6 : raisons de clôture

DOSSIERS CLOS	N	%
Médiation avec accord	61	41.20%
Médiation sans accord	6	4.10%
Pas de médiation : Accord avant médiation	12	8.10%
Pas de médiation : Cessation du trouble avant méd.	6	4.10%
Pas de médiation : demande sans suite	4	2.70%
Pas de médiation : Ne reconnaît pas les faits	1	0.70%
Pas de médiation : Non-Présentation Demandeur	10	6.80%
Pas de médiation : Non-Présentation Partenaire	13	8.80%
Pas de médiation : Pas d'intérêt	5	3.40%
Pas de médiation : Refus Demandeur	10	6.80%
Pas de médiation : Refus Médiateur	2	1.40%
Pas de médiation : Refus Partenaire	18	12.20%
<b>TOTAL CIT.</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

Tableau 7 : médiation directe ou indirecte

Médiation	N	%
Directe	59	88.06%
Indirecte	8	11.94%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Tableau 8 : les accords

Accord	N	%
Accord écrit	40	50.63%
Accord oral	21	26.58%
Accord avant médiation	12	15.19%
Cessation du trouble avant médiation	6	7.59%
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

Commentaire :

- ⇒ **Refus de la médiation** : Sont considérés comme refus de la médiation, les cas où l'un des partenaires déclare formellement refuser la médiation.
- ⇒ **Accord de médiation** : Par accord de médiation, nous entendons tout accord formel, verbal et même partiel qui est convenu entre partenaires d'un conflit, lors d'une médiation.
- ⇒ **Résultats obtenus** :
  - **Sur les 148 dossiers clos, il y a eu 67 qui sont arrivés en médiation soit 45,3 %**
  - **Sur les 67 médiations, 61 se sont soldées par un accord soit 91 %.**

Tableau 9 : durée de traitement

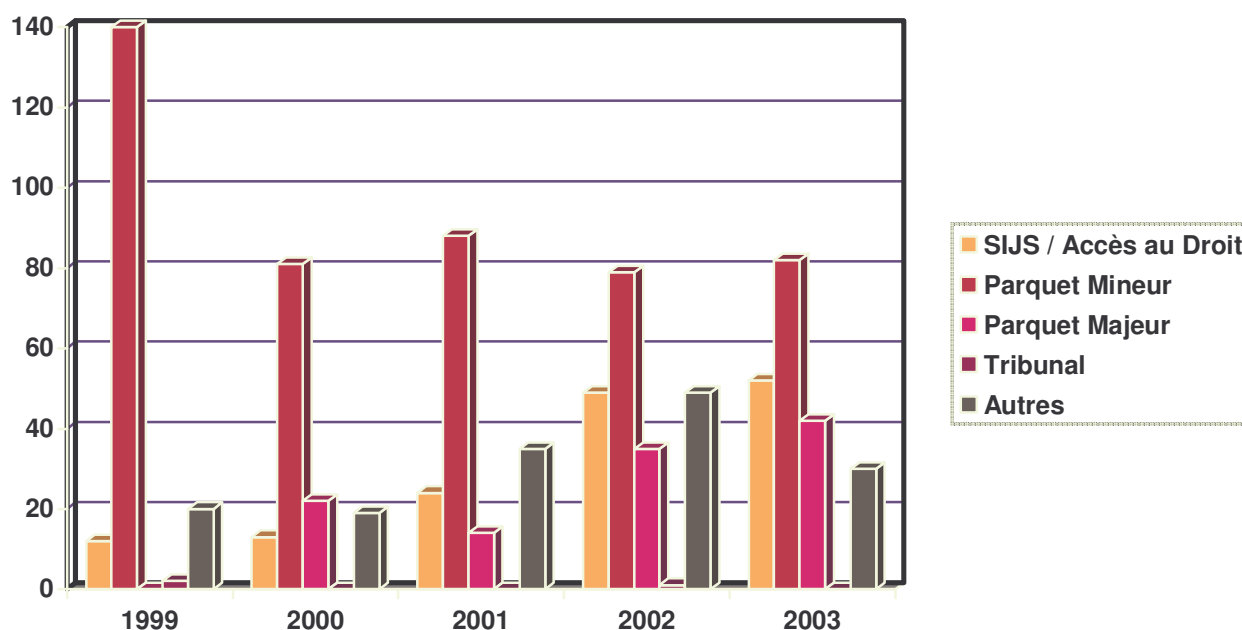
Durée	N	%
Moins de 4 semaines	29	19.59%
De 4 à 8 semaines	40	27.03%
De 8 à 12 semaines	29	19.59%
De 12 à 16 semaines	22	14.86%
De 16 à 20 semaines	14	9.46%
Plus de 20 semaines	14	9.46%
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

Commentaire : Il est intéressant de noter que cette année encore la médiation a permis un traitement rapide des dossiers. **Sur les 148 dossiers clôturés, 98 ont été traités dans un délai de trois mois, soit 66 %**. La durée de traitement prise en compte est celle qui va de la date de réception du dossier par le Centre de Médiation à la date de la médiation ou à la date du classement. Elle ne comprend pas le suivi des dossiers, également assuré par le Centre de Médiation, et qui, lui, est nécessairement plus long. Ce suivi concerne plus particulièrement la médiation pour mineurs et la médiation pénale. Il consiste à contrôler les engagements pris par les partenaires à la médiation ( ex : paiement de somme d'argent étalé sur plusieurs mois, travail à effectuer par le mis en cause....).

#### 4. EVOLUTION DES DOSSIERS

**Remarque** : Les statistiques mises à disposition se rapportant à l'année **1999** seront citées à titre informatif, il ressort en effet que ces statistiques ne peuvent être prises en compte et ce pour deux raisons :

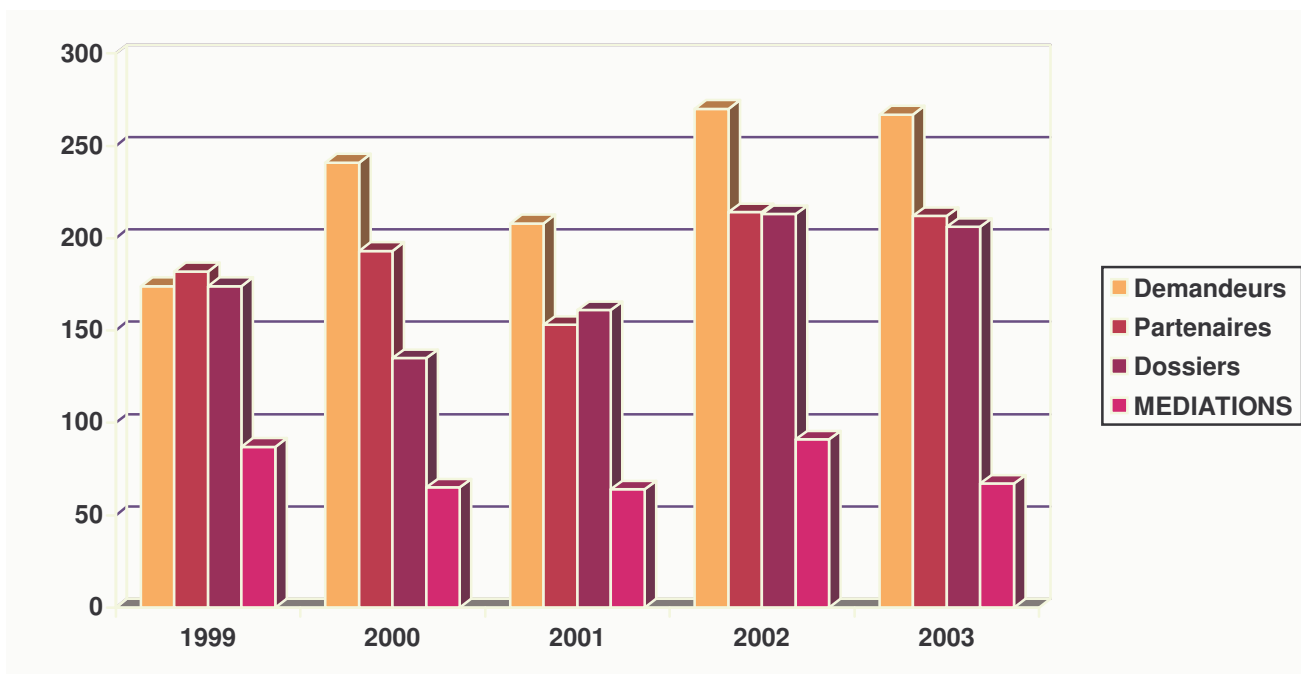
- Le nombre de dossiers correspond exactement au nombre de demandeurs, en effet un dossier fut ouvert par demandeur et non par affaire.
- Les chiffres mis à disposition renseignent sur le nombre de médiations mais pas sur les refus de médiation ni sur ces motifs.



Le Centre de Médiation existe donc depuis 1998, si nous nous attardons sur l'évolution des dossiers d'un point de vue quantitatif, nous remarquons que le nombre de dossiers provenant du Parquet Mineur est assez stable, en ce qui concerne ceux provenant du Parquet Majeur par contre il y a une augmentation continue (ces dossiers sont transmis au Centre de Médiation dans le cadre de la loi du 6 mai 1999 sur la médiation pénale). En ce qui concerne les demandes « volontaires » nous remarquons donc une légère baisse – qui peut s'expliquer par le nouveau mode de computation de dossiers (cfr. commentaire du *Tableau 1 : origine des demandes*) mais les demandes provenant du service « Accès au Droit » montrent une légère augmentation.

Le graphique suivant nous montre également l'évolution du nombre de dossiers, de médiés et des médiations effectuées.

Nous remarquons donc après l'augmentation continue de 1999 à 2002 qu'il y a un pallier en 2003 (sauf en ce qui concerne le nombre de médiations qui est revu quelque peu à la baisse).



« Entre

**Ce que je pense**

**Ce que je veux dire**

**Ce que je crois dire**

**Ce que je dis**

**Ce que vous avez envie d'entendre**

**Ce que vous croyez entendre**

**Ce que vous entendez**

**Ce que vous avez envie de comprendre**

**Ce que vous croyez comprendre**

**Ce que vous comprenez**

**Il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer.**

**Mais essayons quand même... »**

Bernard WERBER, « *L'Encyclopédie du Savoir Relatif et Absolu* »,  
Editions Albin Michel, 2000

## 5. ACTIONS REALISEES EN 2003

En application des points 4, 5, et 6, de l'article 2 des statuts de l'association, le Centre de Médiation a organisé les activités suivantes :

### 5.1 Promotion du concept de la médiation

Voici un listing des différentes activités

1. Nous avons été interviewé par des journaux et radios
2. Dans le cadre de notre collaboration avec le SCRIPT, nous avons organisé une formation d'initiation à la médiation pour les personnes des lycées
3. Dans le cadre du projet PEER MEDIATION, le centre de Médiation collabore avec le SNJ et le SCRIPT
4. Dans le cadre du projet PEER MEDIATION, le centre de Médiation est intervenu en tant que formateur des élèves
5. LTAM - projet de sensibilisation à la médiation dans des classes de 8<sup>èmes</sup> ;
6. Projet avec la « Cellule Friddensförderung » de la CARITAS
7. FORMATION « Paix et non-violence » avec Caritas – *Centre de Médiation co-formateur*
8. Conférence publique de Paul SCHROEDER - organisé par le LT Grevenmacher
9. Initiation à la médiation dans des classes de 8<sup>e</sup> du LT Grevenmacher
10. En collaboration avec le service médiation de la Fondation Pro Familia, nous avons organisé une rencontre avec les magistrats dans le domaine familial.
11. Projet Comité d'Accompagnement pour la Paix – Caritas et autres services intéressés
12. Formation continue pour nos médiateurs avec M. Alain GILLE-NAVES
13. Formation continue pour nos médiateurs avec Mme Jocelyne POURVEUR
14. Participation à la journée de la Paix
15. Participation de Mme RIBEIRO à la journée intensive à la Pratique de la Médiation – Paris (F)
16. Dans le cadre des stages pour le Master Européen en Médiation, les deux Paul (SCHROEDER & DEMARET) ont eu l'occasion de visiter plusieurs instances de médiation hors de nos frontières et d'y établir des contacts.
17. Elisabeth RIBEIRO a représenté le Centre de Médiation lors du séminaire international organisé par le European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice et qui s'est tenu à Lisbonne (P)
18. Elisabeth RIBEIRO et Paul DEMARET ainsi que Jos BEWER et Francine HOFFMANN ont participé au colloque « Médiation de Quartier – de l'esprit à l'évaluation » qui s'est tenu à Charleroi (B)
19. Elisabeth RIBEIRO et Paul DEMARET ont participé au Symposium Grande Région : « Jeunes et violence – réalités, images, défis »
20. Rencontre – échange avec trois services de médiation de Strasbourg (F)
21. Rencontre – échange avec le service de médiation « Emergence » de Thionville (F)

22. Paul SCHROEDER a fait un rapport sur la médiation juvénile au Luxembourg dans le cadre du projet GROTIUS II CRIMINAL PROGRAMME de la Commission Européenne.
23. Ces projets européens furent discuter à Bologne (I) en présence des experts des pays concernés – Paul SCHROEDER et Paul DEMARET y ont représenté le Luxembourg.
24. Paul SCHROEDER et Paul DEMARET sont intervenus :
  25. au symposium international « Médiation pénale et justice restauratrice » qui s'est tenu à Sion (CH)
  26. au symposium « Violences et climat scolaires » organisé par l'Université de Luxembourg et le CPOS et qui s'est tenu à Luxembourg
  27. au colloque « Une approche européenne de la médiation » organisé par l'Université de Luxembourg et qui s'est tenu à Luxembourg

- Conférence publique le 15 mai 2003 :

**LA MEDIATION DANS TOUS SES ETATS**

***Par M. Alain GILLE-NAVES***

***Médiateur et formateur***

- Conférence publique le 02 décembre 2003 :

**LA MEDIATION**

**« ENTRE VENGEANCE ET PARDON... »**

***Par Mme Jocelyne POURVEUR***

***Master Européen en Médiation et Victimologue***

## **5.2 Formations continues**

Nous avons organisé deux journées de formation continue pour nos médiateurs :

- mai 2003 – « La place de l'avocat dans la médiation » par M. Alain GILLE-NAVES
- décembre 2003 – « Le médiateur face à la maltraitance » par Mme Jocelyne POURVEUR

Dans le cadre de la formation continue, les deux Paul (SCHROEDER & DEMARET) du Centre de Médiation ont participé à tous les regroupements de formation dans le cadre du Master Européen en Médiation, tous les stages requis ont également été effectués. Pour l'obtention du titre de Master Européen en Médiation les deux Paul doivent encore défendre leur mémoire en mars 2004.

Elisabeth RIBEIRO a quant à elle été admise à la formation universitaire pour l'obtention Diplôme Universitaire en Médiation – cette formation est organisée par l'Université du Luxembourg.

## **5.3 Contacts avec des organismes ayant des objectifs similaires que le Centre de Médiation**

- Le Centre de Médiation est membre du **European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice (EFVOM&RJ)**, dans ce cadre Elisabeth

RIBEIRO a représenté le Centre de Médiation lors de la troisième conférence internationale du Forum. Cette conférence s'est déroulée à Lisbonne (P). Elisabeth a également représenté le Centre de Médiation lors de l'Assemblée Générale du **EFVOM&RJ**.

- Collaboration avec le service de Médiation socio-familiale de la **Fondation PRO FAMILIA** dans le cadre de la médiation familiale, nous avons présenté un projet pour la médiation familiale aux magistrats luxembourgeois.
- Collaboration avec la « Cellule Fridensförderung » de la **Fondation CARITAS** dans le cadre du projet : « promotion de la paix et de la non-violence ». Projet qui a, entre autres, mis en place des formations pour les professionnels du secteur socio-éducatif, lors de ces formations le Centre de Médiation était co-formateur.
- Jos BEWER est membre **Association Internationale Francophone des Intervenants auprès des familles séparées – AIFI**
- Le Centre de Médiation et plus particulièrement le service « Accès au Droit » est membre de la **Coalition Nationale pour les Droits de l'Enfant**

## 6. ORIENTATIONS

### 6.1 Promotion de la médiation

Si l'on peut se satisfaire du fait que petit à petit la médiation commence à être plus connue et cela se remarque dans nos chiffres vu que 40 % des dossiers que nous avons ouverts, cette année, sont des demandes volontaires et ce malgré notre nouveau mode de computation (cfr. *commentaire du Tableau 1 : origine des demandes*).

Il est évident que nos efforts doivent se poursuivre pour faire connaître et reconnaître la Médiation et le Centre de Médiation.

Si la médiation est, certes, une des méthodes de gestion de conflits, l'un des champs d'action de la médiation se trouve en amont du conflit, pour le prévenir, en facilitant les relations et en développant des liens sociaux. En examinant les origines des demandes qui sont adressées au Centre, il est évident que cet aspect de la médiation n'a pas encore trouvé la place qu'il mérite dans notre société démocratique, où chaque citoyen doit avoir la possibilité de faire son choix et prendre ses décisions en connaissance de cause. Dans cette perspective, il reste de toute évidence un grand travail d'information et de promotion de l'esprit de médiation à accomplir auprès de nos concitoyens et surtout auprès des jeunes, qui finalement constitueront notre société de demain. Apprendre, inculquer cet esprit de médiation aux jeunes devrait, à notre sens, faire partie intégrante d'un programme d'éducation à la citoyenneté.

Compte tenu de ces réflexions, il nous semble primordial de poursuivre au cours de l'année 2004 le travail de promotion de la médiation entamé l'année dernière en :

- ◆ s'adressant prioritairement au grand public par voie de presse, conférences etc...
- ◆ réalisant des projets de formation et de sensibilisation pour des jeunes
- ◆ participant activement au projet « promotion de la paix et de la non-violence »
- ◆ collaborant avec d'autres services de médiation

- ◆ participant au projet de « médiation scolaire » mis en place en collaboration par le SCRIPT ( **S**ervice de la **C**oordination de la **R**echerche et de l'**I**nnovation **P**édagogique et **T**echnologique ) et le S.N.J. ( **S**ervice **N**ational de la **J**eunesse )
- ◆ réalisant une vidéo éducative et pédagogique expliquant le déroulement et le processus la médiation telle que nous la pratiquons
- ◆ ...

## 6.2 Formation à la médiation

Le projet d'une formation en médiation d'une qualité scientifique reconnue est à présent réalité. Le Centre Universitaire de Luxembourg organise depuis l'automne 2002 des formations universitaires en médiation. Ces formations sont des formations continues professionnelles et le Centre Universitaire a proposé deux voies de formation : d'une part le Certificat en Médiation (CM - +/-150 heures) et d'autre part le Diplôme Universitaire en Médiation (DUM - +/-250 heures). Les détenteurs du Diplôme Universitaire en Médiation auront le loisir de continuer et de s'inscrire pour le Master Européen en Médiation. Faut-il souligner que M. Bewer – président du Centre de Médiation s'est beaucoup investi pour la réalisation et le suivi de ce projet.

Le Conseil Scientifique des formations universitaires en Médiation a d'ailleurs décidé à l'unanimité que cette première promotion sera la « **Promotion Jos Bewer** ».

Dans le cadre de ces formations, le Centre de Médiation a accueilli 18 stagiaires à raison de 40 hrs de stage (certificat) ou 50 heures de stage (diplôme). Ce qui représente donc plus de 600 heures de stage proposées aux stagiaires. Les étudiants du Certificat ont terminé leur stage et il nous reste encore à gérer les étudiants du Diplôme ainsi que les 7 stagiaires de la nouvelle promotion.

Comme par le passé, le Centre de Médiation entend organiser cette année encore différents cycles de formation continue et de supervision. Un module en médiation familiale est d'ores et déjà prévu.

## 6.3 Fonctionnement

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2003, le Centre de Médiation fonctionne avec quatre personnes salariées : une secrétaire chargée du courrier et de la comptabilité ; une assistante sociale pour le service « Accès au Droit » et le service « Médiation » ; un juriste chargé du service « Accès au Droit » ; et un coordinateur chargé des activités du Centre de Médiation.

Parmi les médiateurs collaborant avec le Centre de Médiation certains ont dû mettre un frein à leur activité de médiation. Des nouveaux médiateurs désirant collaborer avec nous ont été recrutés parmi les étudiants participant aux formations universitaires. Ceci toujours dans un souci d'exercer une médiation de qualité avec des médiateurs pouvant justifier d'une formation adéquate et reconnue.

## « Accès au Droit »

### 1. MISSIONS ET OBJECTIFS

*Depuis sa création en 1992 le Service Informations Juridiques et Sociales (SIJS) a traité plus de 5.200 demandes d'informations. L'objectif du SIJS était de mettre à la disposition des enfants, des jeunes et de tous ceux qui sont en contact avec les jeunes (parents et professionnels) un lieu où ils pourront obtenir toutes les informations juridiques nécessaires à la connaissance de leurs droits et obligations réciproques et de soutenir les enfants et les jeunes dans leurs démarches d'instauration dans leurs droits.*

Avec son intégration au Centre de Médiation sous la dénomination « Accès au Droit », le Service a élargi son champs d'intervention à tout usager – mineur ou majeur - ayant besoin d'informations juridiques, et ceci dans tous les domaines de la vie quotidienne pouvant engendrer un conflit : famille, voisinage, travail, loisirs, etc. Ensemble avec l'utilisateur, le Service déterminera quelle sera la réponse la plus appropriée au problème donné : médiation, action en justice, orientation vers une administration ou un service spécialisé. On constate effectivement que souvent, les gens sont désarmés lorsqu'ils se retrouvent dans une situation conflictuelle pour laquelle ils ne voient aucune issue. Dans ces cas, il importe de dessiner les différentes options qui se présentent à l'utilisateur pour faire face à son problème, de sorte à ce qu'il puisse faire un choix éclairé quant aux possibilités pour trouver une solution au conflit.

Bien évidemment, les droits de l'enfant, des jeunes et de la famille resteront toujours la préoccupation première du Service « Accès au Droit ». Le champ d'intervention ressort clairement de nos statistiques. En effet, la majorité des demandes concernent le droit de la famille, la plupart du temps dans le cadre de situations de divorce ou lors de conflits au sein d'une famille.

L'intégration du Service au Centre de Médiation a également été justifiée par la possibilité de créer des synergies entre l'information juridique et la médiation. En effet, de nombreux conflits ont une dimension juridique qu'on ne peut pas ignorer dans la recherche d'une solution. Comme tous les médiateurs du Centre de Médiation ne sont pas des juristes, le Service « Accès au Droit » permet de fournir rapidement les renseignements nécessaires aux médiateurs et aux partenaires d'une médiation. Trois formes d'intervention sont possibles :

1. Le Service « Accès au Droit » rédige une note au dossier qui contient des informations juridiques destinées aux médiateurs. Ces informations ne seront pas forcément utilisées dans les séances de médiation, mais permettent aux médiateurs une meilleure compréhension des implications juridiques d'une affaire. Les notes au dossier sont surtout utilisées dans le cadre des médiations pénales.
2. En cas de besoin, les médiateurs peuvent s'adresser au Service « Accès au Droit » en dehors des séances de médiation pour obtenir une réponse aux questions juridiques qu'ils se posent.
3. Avec l'accord des partenaires de la médiation, le juriste du Service « Accès au Droit » peut intervenir dans le cadre d'une médiation, en tant qu'expert, afin de fournir une information simultanément à toutes personnes présentes. Cette intervention, qui se limite à des informations objectives (p.ex. le contenu d'un texte de loi), permet de progresser dans la médiation puisque les parties puissent intégrer cette information dans leur négociation. En aucun cas, le juriste ne prend position par rapport aux intérêts de l'une ou de l'autre partie et en aucun cas, il n'intervient en tant que médiateur. Après avoir donné l'information souhaité, il se retire de la séance de médiation.

Les missions du Service « Accès au Droit » peuvent donc être résumées comme suit:

- Informer tout usager sur ses droits et devoirs, notamment en matière de droit familial, droit civil et pénal, droit du travail ;
- Faire connaître aux jeunes, aux parents et aux professionnels du secteur socio-éducatif les droits de l'enfant ;
- Soutenir le jeune dans ses démarches pour faire valoir ses droits ;
- Renseigner les partenaires d'une médiation sur les lois en vigueur;
- Conseiller les médiateurs du Centre de Médiation.

Afin d'avoir une idée plus précise sur le public qui vient s'informer auprès du Service « Accès au Droit », une nouvelle grille statistique a été utilisée à partir de janvier 2002. Le questionnaire qui a été élaborée comprend 47 questions et fournit des informations quant au profil des personnes impliquées dans un conflit donné et quant à l'intervention du Service. Il est évident que tous les renseignements contenus dans le questionnaire ne peuvent pas être obtenus dans tous les cas, notamment lorsque la demande est faite par téléphone et qu'elle concerne une brève information d'ordre général. Ceci explique le nombre parfois important de non réponses et il faut donc voir ces renseignements tirés du questionnaire comme des tendances et non pas comme des chiffres absolues et scientifiquement exactes.

## **2. FORME DE LA DEMANDE**

Sur les 525 demandes d'informations en 2003, 273 (52 %) ont eu lieu par téléphone et 237 demandeurs (45,1 %) sont venus en consultation au bureau. 11 demandes (2,1 %) ont été traitées par courrier ou e-mail, et 4 demandes concernaient des formations ou conférences données par le personnel du Service « Accès au Droit ».

### 3. EVOLUTION DES DEMANDES DANS LE TEMPS

#### 3.1 Evolution de 1993 à 2003

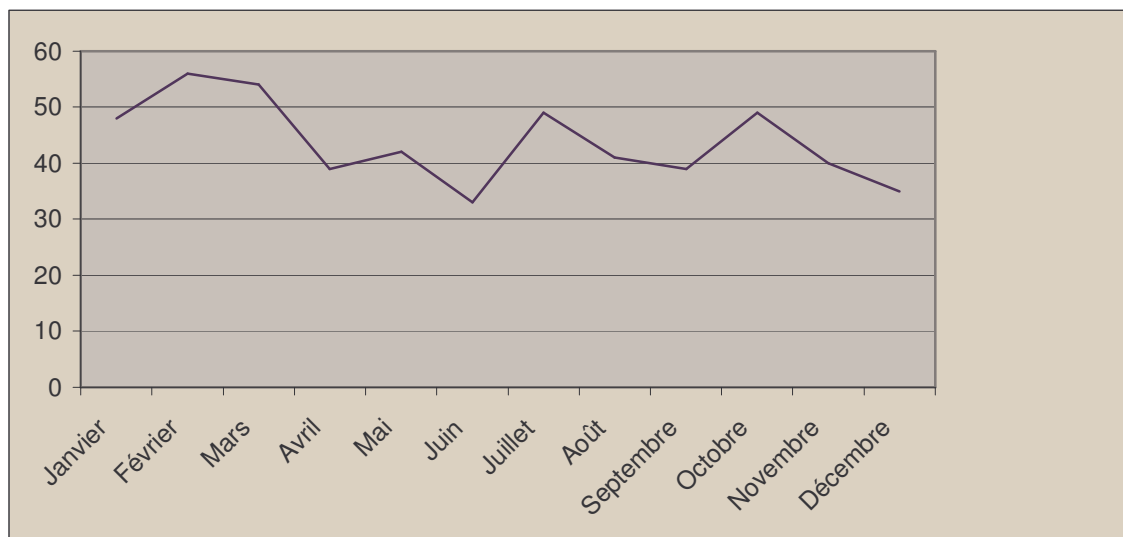
1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
151	206	336	359	472	619	660	552	612	676	525

Par rapport à 2002, le Service a enregistré en 2003 une baisse des demandes d'informations de 22,3%.

Deux facteurs sont essentiellement à l'origine de cette situation :

- Comme il était à prévoir, le départ en retraite de l'initiateur du service, Monsieur Jos Bever n'a pas pu être compensé complètement.
- La participation du juriste à la formation du Master Européen en Médiation a entraînée de nombreuses absences au cours de l'année 2003, de sorte qu'un certain nombre de demandes n'a pas pu être traité. Vu que la formation vient d'être achevée, une meilleure disponibilité pourra être assurée en 2004.

#### 3.2 Evolution des demandes au cours de l'année 2003



Le tableau reproduit ci-dessus montre que la demande d'informations est relativement constante au cours de l'année, avec un léger creux pour les mois avril à mai et des pics aux mois de février, juillet et octobre. La moyenne est de 43,75 demandes par mois.

## 4. PROFIL DES USAGERS

### 4.1 Demandeurs

En 2003, 357 des 525 demandes (68 %) ont été formulées par des femmes, contre 163 demandes faites par des hommes (31 %). Une demande a été faite au nom d'une personne morale et 4 demandes par un groupe de personnes.

293 usagers (55,8 %) étaient de nationalité luxembourgeoise. Parmi les demandeurs étrangers, 58 étaient des Portugais (11 %), 32 des Français (6,1 %), 18 des Belges (3,4 %), 17 des Allemands (3,2 %) et 29 personnes (5,5 %) étaient originaires d'autres pays européens (y compris futurs membres de l'UE et pays balkaniques). 8 usagers avaient la nationalité de pays africains (1,5 %) et 12 personnes venaient d'autres pays (2,3 %). La nationalité de 58 personnes (11 %) n'a pas été relevée.

Presque la moitié des demandeurs appartenait à la tranche d'âge de 27 à 55 ans (47,4 %). Presque un tiers des usagers était des jeunes adultes de 18 à 26 ans (32,6 %). 4 % avaient plus de 55 ans, tandis que les enfants et les adolescents (moins de 18 ans) ne représentaient que 4,8 % des usagers. Pour 59 personnes (11,2 %), l'âge n'a pas pu être déterminé.

Concernant la situation familiale des demandeurs, on constate que 176 personnes étaient célibataires, 133 étaient mariées, 75 étaient séparées ou divorcées de leur conjoint et 30 vivaient en concubinage. 8 personnes ont déclaré être veuves et 6 qu'elles se sont remariées. Pour 97 personnes, la situation familiale n'a pas pu être déterminée.

PROFESSION	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	89	17,0%
Artisan, agriculteur, commerçant	7	1,3%
Cadre	3	0,6%
Profession libérale	5	1,0%
Employé	105	20,0%
Ouvrier	55	10,5%
Chomeur	11	2,1%
Retraité	10	1,9%
Etudiant / élève	117	22,3%
Invalide , pensionné	6	1,1%
Sans profession / RMGiste	59	11,2%
Prof. du secteur socio-éducatif	44	8,4%
Fonctionnaire	13	2,5%
Autres	1	0,2%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>525</b>	<b>100%</b>

Dans 44 cas, des professionnels du secteur socio-éducatif (éducateurs, assistants sociaux etc.) ont eu recours au Service « Accès au Droit » pour obtenir des informations juridiques de toutes sortes. Une partie importante des demandes provient d'élèves ou d'étudiants (117).

Dans 36 cas, le demandeur était accompagné d'une deuxième personne. Le lien entre les deux demandeurs était le suivant :

Epoux	13 demandes
Famille	11
Couple non marié	8
Parent et enfant	2
Amis	1
Connaissance	1

#### 4.2 Personnes concernées

Dans 67% des cas (352 sur 525), les demandeurs sont venus parce qu'ils avaient un conflit ou un problème avec une autre personne. 32,8% des demandes concernaient des informations d'ordre général.

Dans 193 cas, la personne concernée était un homme, contre 130 femmes. Dans 29 cas, le demandeur avait un problème avec une personne morale (société, administration, ...).

Dans les cas où l'âge des personnes concernées a pu être déterminé, 181 personnes concernées avaient entre 27 et 55 ans, 40 entre 18 et 26 ans et 13 avaient plus de 55 ans. 59 personnes concernées étaient des mineurs, dont 11 qui avaient moins de 12 ans. Dans 59 cas, l'âge n'a pas pu être déterminé.

165 des personnes concernées étaient des Luxembourgeois, 44 des Portugais, 19 des Français, 8 des Belges et 8 des Allemands. 15 personnes étaient des ressortissants d'autres pays européens, 5 venaient de pays africains et 8 d'autres pays. Dans 80 cas, la nationalité n'a pas pu être déterminée.

Concernant la situation familiale des personnes concernées, on constate que 88 personnes étaient célibataires, 107 étaient mariées, 51 étaient séparées ou divorcées de leur conjoint et 25 vivaient en concubinage. Dans 9 cas, la personne concernée était veuve et dans 7 cas, elle s'est remariée. Pour 65 personnes, la situation familiale n'a pas pu être déterminée.

Dans 48 cas, une deuxième personne était concernée par la demande d'informations. Le lien entre les deux personnes concernées était le suivant :

Epoux	24 demandes
Parent et enfant	6
Famille	12
Couple non marié	4
Couple séparé ou divorcé	1
Amis	1

#### 4.3 Lien entre le(s) demandeur(s) et la (les) personne(s) concernée(s)

Le tableau suivant nous renseigne sur le lien qui existe entre les demandeurs d'informations juridiques ou sociales et les personnes concernées par le problème. Les 172 non réponses correspondent au nombre de demandes d'informations générales où il n'y avait pas de personne concernée en cause.

<b>LIEN</b>	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	172	32,8%
Parent(s)/enfant	101	19,2%
Epoux	56	10,7%
Couple séparé/divorcé	51	9,7%
Couple non marié	14	2,7%
Famille	32	6,1%
Amis/Connaissance	15	2,9%
Voisins	4	0,8%
Profession/particulier	45	8,6%
Locataire/propriétaire	14	2,7%
Employeur/employé	11	2,1%
Professeur/élève	0	0,0%
Administration	6	1,1%
Ne se connaissent pas	2	0,4%
Autre	2	0,4%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>525</b>	<b>100%</b>

#### 4.4 Enfants impliqués

Dans les situations où il y existait un problème entre un couple (marié, séparé/divorcé ou non marié), nous avons voulu savoir si des enfants sont indirectement concernés par le problème de leurs parents.

Sur les 121 demandes qui concernaient un conflit entre époux, couples séparés, divorcés ou non mariés, 113 impliquaient des enfants. 8 couples n'avaient pas d'enfants.

Au total 177 enfants âgés entre 1 et 18 ans étaient impliqués. L'âge des enfants était réparti comme suit :

Age	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Nb.	5	2	6	7	3	16	4	10	3	18	5	10	10	9	10	5	14	19

## 5. COMMENT LE DEMANDEUR A-T-IL EU CONNAISSANCE DE L'EXISTENCE DU SERVICE ?

Le tableau ci-dessous indique les différents modes de connaissance du Service.

Mode de connaissance	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	5	1,0%
Centre de Médiation	62	11,8%
Association	67	12,8%
Relation	149	28,4%
Justice	0	0,0%
Police	1	0,2%
Avocats	1	0,2%
Internet/Dépliant	22	4,2%
Administration	69	13,1%
Assistant(e) social(e)	53	10,1%
SPOS/CPOS	23	4,4%
Médecin	0	0,0%
Médias	5	1,0%
Enseigne/Annuaire	67	12,8%
Autre	1	0,2%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>525</b>	<b>100%</b>

La rubrique « Centre de Médiation » regroupe les usagers qui ont été dirigés du Service de Médiation vers le Service « Accès au Droit », ainsi que les personnes qui connaissaient déjà le Service « Accès au Droit » et qui sont revenues pour une autre consultation. 67 personnes ont été envoyées par d'autres associations du secteur socio-éducatif (CIJ, Maisons pour Jeunes, Wunraum fir Studenten, Centre médico-social, etc.). La rubrique « Relation » contient les personnes qui ont eu connaissance du Service par le bouche à oreille. 69 usagers ont été mis en contact avec notre Service par d'autres administrations publiques (p.ex. Ministère de la Famille). 22 personnes ont indiquées qu'elles ont pris connaissance de notre Service

sur internet ou par notre dépliant. 67 usagers ont trouvé nos coordonnées dans l'annuaire téléphonique.

## 6. QUELLE A ETE L'INTERVENTION DU SERVICE ?

Intervention	Nb. cit.
Info droits	435
Orientation vers la médiation	139
Orientation vers un juriste (Avocat, Notaire)	66
Orientation vers un service social (Centre médico-social, Office social, ...)	58
Orientation vers une autre association	18
Orientation vers le CPOS ou SPOS	26
Orientation vers l'Administration de l'Emploi	13
Orientation vers la Sécurité Sociale	4
Orientation vers un médecin	5
Orientation vers une autre administration	22
Orientation vers la Police	8
Orientation vers la Justice	39
Orientation vers l'Ordre des Avocats (Demandes d'assistance judiciaires)	42
Autres orientations	6
Courriers	11
Autres informations	36

La tableau montre que l'intervention première du Service est de fournir des renseignements juridiques et sociales. Ensuite, il s'agit de diriger l'utilisateur vers la structure la plus appropriée pour prendre en charge son problème. Dans 139 cas, la médiation a été proposée comme mode de règlement du conflit. Dans 66 cas, l'utilisateur a été orienté vers un juriste de son choix, dans 42 cas, le Service a orienté l'utilisateur vers l'Ordre des Avocats pour faire une demande d'assistance judiciaire. Dans 39 affaires, l'utilisateur a été dirigé directement vers la Justice, la plupart du temps vers le Tribunal de la Jeunesse ou le Parquet, parfois vers la Justice de Paix. 39 personnes ont été orientées vers l'administration compétente pour traiter leur affaire. Dans 11 cas, le Service « Accès au Droit » a fait un courrier pour soutenir l'utilisateur dans sa démarche. Dans 36 demandes, le Service a fourni des informations d'ordre général.

## 7. LES PREOCCUPATIONS ET PROBLEMES DES DEMANDEURS D'INFORMATIONS ET D'AIDE

Les tableaux ci-dessous permettent de se faire une idée des problèmes et difficultés que rencontrent nos usagers et à propos desquels ils sollicitent des informations ou une aide.

Les 63 types de questions ou de problèmes relevés dans ce tableau ont été abordés à 1557 reprises en 200 (1186 fois en 2001 et 1770 fois en 2002). Suivant la fréquence des demandes, on peut relever par ordre décroissant :

Questions abordées par ordre d'importance	2003	2002	2001	2000
		(ancien Classement)		
1. Médiation	<b>158</b>	148 (3.)	123 (1.)	82 (4.)
2. Pension alimentaire	<b>118</b>	89 (5.)	58 (7.)	17 (11.)
3. Procédure judiciaire (civile et pénale)	<b>105</b>	168 (1.)	120 (2.)	102 (1.)
4. Logement	<b>67</b>	67 (9.)	62 (5.)	78 (5.)
5. Divorce et garde d'enfants	<b>91</b>	125 (4.)	73 (4.)	61 (6.)
6. Autorité et relations parentales	<b>87</b>	155 (2.)	118 (3.)	95 (2.)
7. Droit de visite	<b>70</b>	85 (6.)	46 (10.)	42 (8.)
8. Bourse d'études-participation des parents	<b>65</b>	84 (7.)	59 (6.)	93 (3.)
9. Droit des jeunes	<b>43</b>	43 (13.)	54 (8.)	31 (13.)
10. Assistance judiciaire	<b>46</b>	75 (8.)	40 (11.)	20 (16.)
11. Scolarisation	<b>39</b>	49 (12.)	24 (14.)	41 (9.)
12. Protection de la jeunesse	<b>38</b>	4 (52.)		
13. Délinquance/ Infractions pénales	<b>37</b>	40 (15.)	23 (15.)	22 (15.)
14. Placement	<b>30</b>	36 (17.)	47 (9.)	52 (7.)
15. Domicile – Mise à la porte du domicile parental	<b>25</b>	28 (18.)	17 (17.)	25 (14.)

En analysant les deux tableaux, on constate que les questions relatives au droit familial (divorce, droit de garde et de visite, pension alimentaire etc. ...) se sont établies en haut du tableau. Si on prend en considération le fait que les usagers sont informés systématiquement sur les différentes possibilités qui s'offrent à eux pour trouver une solution à leur problème, on comprend pourquoi les rubriques relatifs à la médiation et à la procédure judiciaire se trouvent en tête de liste. Depuis 2001, de nouvelles rubriques tiennent compte de l'ouverture du Service à de nouveaux usagers. Ainsi, en 2003, 37 demandes ont concerné le droit civil, 8 le droit public ou administratif, 6 le harcèlement moral, 15 les relations de couple et 1 la protection des consommateurs.

Nombre de demandes par sujet	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
A.S.B.L	7	13	12	8	11	11	6	3
Abandon de famille	-	3	1	1	7	3	4	1
<i>Accouchement/X : avortement : grossesse</i>			7	10	6	6	21	9
Adoption	6	4	6	7	7	3	6	4
Argent de poche	3	2	1	2	8	4	3	21

<i>Assistance – aide sociale</i>			2	17	16	17	24	<b>19</b>
<b><i>Assistance judiciaire</i></b>	10	20	9	13	20	40	75	<b>46</b>
Audition d'un mineur en justice		9	1	4	5	1	5	<b>8</b>
<b><i>Autorité et relations parentales</i></b>	53	47	83	113	95	118	155	<b>87</b>
Bail et loyer / Copropriété	10	9	4	9	12	11	25	<b>24</b>
<b><i>Bourse d'études – participation des parents</i></b>	57	58	103	101	93	59	84	<b>65</b>
Changement de nom	1	1	1	2	10	6	3	<b>1</b>
Chômage	8	10	13	10	11	4	6	<b>10</b>
Cohabitation	10	9	4	8	4	2	9	<b>5</b>
Contrat d'apprentissage	5	11	9	8	8	8	-	<b>-</b>
Délinquance – infractions pénales	10	11	10	28	22	23	40	<b>37</b>
Désaveu – recherche de paternité	2	5	3	10	12	6	4	<b>8</b>
<b><i>Divorce et garde d'enfants</i></b>	28	45	35	64	61	73	125	<b>91</b>
Domicile - mise à la porte du domicile parental	39	38	21	29	25	17	28	<b>25</b>
Drogues	5	7	7	12	14	14	13	<b>11</b>
<b><i>Droit civil – autres</i></b>							60	<b>14</b>
Droit civil – contrats						13	21	<b>12</b>
Droit civil – prescriptions						1		
Droit civil – responsabilité	6	18	11	11	11	12	14	<b>7</b>
Droit civil – trouble de voisinage						5	7	<b>4</b>
<b><i>Droit commercial / Droit des affaires</i></b>			4	-	-	1	1	<b>4</b>
<b><i>Droit de visite</i></b>	6	18	27	32	42	46	85	<b>70</b>
Droit des étrangers, des réfugiés	3	16	4	14	11	21	11	<b>4</b>
<b><i>Droit du travail</i></b>	16	32	33	46	38	40	43	<b>23</b>
Droit fiscal	2	2	5	1	2	5	5	<b>1</b>
Droit public / Droit administratif							12	<b>8</b>
<b><i>Droits des jeunes</i></b>	71	59	63	60	31	54	43	<b>52</b>
Enfant illégitime	5	13	11	20	7	8	5	<b>3</b>
Etat civil							3	<b>1</b>
Filiation							7	<b>8</b>
Formation			11	13	2	7	9	<b>1</b>
Fugue	3	14	5	10	13	7	8	<b>9</b>
Grâce (demande en)	-	-	2	1	-	-	1	
Harcèlement moral / Mobbing							9	<b>6</b>
<b><i>Jeux de hasard</i></b>			1	-	1	-	1	<b>-</b>
<b><i>Liberté de consc. Et de religion, vie privée</i></b>			4	5	1	-	6	<b>3</b>
<b><i>Logement</i></b>	52	48	65	85	78	62	67	<b>95</b>
Loisirs – Sorties – Sports	10	19	8	8	13	11	7	<b>13</b>
Maltraitements d'enfants	5	9	15	18	14	9	14	<b>9</b>
Mariage:- autorisation – contrat	8	8	4	4	4	-	6	<b>11</b>
<b><i>Médiation</i></b>			12	56	82	123	148	<b>158</b>
Naturalisation – option	2	4	3	3	2	2	1	<b>-</b>
<b><i>Pension alimentaire</i></b>	11	29	16	17	37	58	89	<b>118</b>
<b><i>Placement</i></b>	16	23	29	38	52	47	36	<b>30</b>
Prestations sociales et tutelle aux prest. Soc.	11	27	32	26	37	32	51	<b>16</b>
<b><i>Procédure judiciaire</i></b>	21	30	55	60	102	120	168	<b>105</b>
- Procédure civile							141	<b>91</b>
- Procédure pénale							27	<b>14</b>
Protection de la Jeunesse							4	<b>38</b>
Protection du consommateur						3	4	<b>1</b>
Relation couple							12	<b>15</b>
Rémunération	2	15	10	14	11	5	10	<b>11</b>
<b><i>RMG</i></b>					6	1	8	<b>14</b>
Saisie sur salaire	-	4	6	1	7	3	4	<b>3</b>
<b><i>Scolarisation</i></b>	10	26	25	31	41	24	49	<b>39</b>
<b><i>Service volontaire</i></b>			2	3	-	-	1	<b>-</b>
Sexualité, abus sexuel – prostitution	5	9	8	7	8	12	10	<b>6</b>
Succession	4	7	3	10	2	11	21	<b>14</b>
Surendettement	-	7	2	4	10	14	16	<b>8</b>
Tutelles mineurs et majeurs	-	6	11	5	6	3	18	<b>22</b>
Autres sujets							12	<b>2</b>
<b>Total des sujets abordés</b>	<b>523</b>	<b>730</b>	<b>817</b>	<b>1059</b>	<b>1128</b>	<b>1186</b>	<b>1770</b>	<b>1557</b>

## 8. PERSPECTIVES POUR 2004

Le Service « Accès au Droit » intervient dans trois domaines différents : 1) Au niveau de l'information ; 2) dans le domaine de la prévention et l'intégration sociale et 3) au niveau de la formation. Un examen attentif de son action dans ces trois domaines permettra de fixer ses priorités pour l'avenir.

### L'information

Faciliter l'accès au droit aux personnes non averties, telle est la mission principale du Service « Accès au Droit ». Pour ce faire, le Centre de Médiation a relevé le défi de rééditer le livre «Jeunes, vos Droits et Devoirs», paru en 1994 sous l'impulsion du Service Informations Juridiques et Sociales. L'objectif de la réédition, intitulée « Droits de tous – Droits pour tous », consiste à mettre à la disposition des familles un ouvrage qui permettra à chaque membre de la famille de connaître ses droits. La première partie de cette nouvelle édition prévue en trois volumes a été présentée au public le 30 mai 2001 lors d'une conférence de presse au Ministère de la Famille. Il s'agit de la bande dessinée « ECH OCH ! Billergeschichten iwwert Kannerrechter» qui est destinée plus particulièrement aux enfants de jusqu'à 12 ans. Les deux autres volumes sont actuellement en cours de réalisation et s'adresseront respectivement aux jeunes de 13 à 18 ans et aux adultes.

### La prévention et l'intégration sociale.

Si, à l'origine, le travail du « Service Informations Juridiques et Sociales » consistait essentiellement à faire connaître les droits des jeunes, celui-ci est devenu progressivement subsidiaire par rapport aux demandes de conseils et de médiation.

Avec l'engagement d'une assistante en janvier 2003, l'équipe du Service « Accès au Droit » est au complet. La présence d'une assistante sociale permet une prise en charge efficace des demandes d'ordre social et du suivi social des usagers. C'est dans ce contexte que le Centre de Médiation est devenu membre de l'association « Wunnengshëllef », afin de pouvoir mieux répondre aux demandes de jeunes où la rupture avec les parents est consommée et qui sont à la recherche d'un logement.

En 2003, 6 demandes en obtention d'un logement ont été introduites auprès de « Wunnengshëllef ». 1 demande a abouti à un logement. 3 demandeurs ont trouvé entre-temps un autre logement de leur propre initiative et 2 demandes sont en attente. Les personnes concernées étaient dans 2 cas des jeunes filles et dans une affaire deux frères. 3 demandes ont été formulées par de jeunes couples, dont 2 avec un enfant. Dans tous les cas, les demandeurs se trouvaient dans une situation financière précaire (sans emploi, travail temporaire, élèves et étudiants sans soutien financier de la part de leurs parents) et en rupture avec leur milieu familial. Dans 2 dossiers, une tentative de médiation a été entreprise sans succès avec les parents.



Les critères pour que l'assistante sociale du Centre de Médiation accepte d'assurer le suivi dans le cadre d'une demande en logement chez « Wunnengshëllef » sont les suivants :

Le demandeur doit avoir entre 18 et 26 ans, se trouver dans une situation financière précaire, accepter d'élaborer un projet de vie réalisable (p.ex. terminer ses études etc.) et avoir la motivation de réaliser leur projet. Les élèves doivent se trouver en rupture avec leur milieu familial et ne pas disposer de soutien de la part de leur parents qui leur permettrait de trouver un logement sur le marché privé. De plus, les demandeurs ne doivent pas être déjà pris en charge par un autre service social (p.ex. SPOS).

### La formation

L'organisation de formations et de conférence est un autre moyen utile pour faciliter l'accès au droit et de faire plus largement connaître les droits de l'enfant et des jeunes. Le Service « Accès au Droit » continuera son étroite collaboration avec le Service National de la Jeunesse dans ce domaine. En 2003, le Service a dispensé les formations et conférences suivantes :

- Formations pour CAT;
- Formations pour les employés des PIC ;
- Formations pour le projet Equal.

Des interventions similaires sont également prévues pour l'année 2004.

Luxembourg, mars 2004