



**Centre de Médiation**

Fondé en 1998

# Centre de Médiation asbl

## Rapport d'activités

# 2012

---

**Centre de Médiation asbl**

**- agrément 200207/05 -**

Galerie Kons (3<sup>ème</sup> étage), 24-26 Place de la Gare L-1616 Luxembourg

Tél. : +352 / 27 48 34 \* Fax : +352 / 27 48 34 – 59 \*

Site : [www.mediation.lu](http://www.mediation.lu) \* E-mail : [info@mediation.lu](mailto:info@mediation.lu)



## **TABLE DES MATIÈRES**

<b>TABLE DES MATIÈRES.....</b>	<b>3</b>
<b>1. PRÉSENTATION.....</b>	<b>5</b>
1.1. MISSION.....	5
1.2. STRUCTURE DU CENTRE DE MÉDIATION.....	5
1.3. PUBLIC CIBLE.....	8
<b>2. ACCÈS AU DROIT.....</b>	<b>9</b>
<b>3. MÉDIATION.....</b>	<b>11</b>
3.1. PRINCIPES DIRECTEURS DU CENTRE DE MÉDIATION.....	11
3.2. INTERVENTIONS.....	12
<b>4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2012.....</b>	<b>13</b>
4.1. UNE MÉDIATION DE QUALITÉ.....	13
4.2. PROMOTION DU CONCEPT DE LA MÉDIATION.....	15
4.3. FORMATION CONTINUE.....	16
4.4. CONTACTS AVEC DES ORGANISMES AYANT DES OBJECTIFS SIMILAIRES QUE LE CENTRE DE MÉDIATION.....	16
<b>5. ORIENTATIONS POUR 2013.....</b>	<b>17</b>
<b>6. LES CHIFFRES.....</b>	<b>21</b>
6.1. LA MEDIATION EN CHIFFRES.....	21
6.1.1. LES DOSSIERS OUVERTS - <i>durant l'exercice 2012</i> .....	21
6.1.2. L'EVOLUTION DES DOSSIERS.....	28
6.1.3. L'ACTIVITE DE MEDIATION – <i>les actes posés durant l'année 2012</i> .....	31
6.2. ACCÈS AU DROIT EN CHIFFRES.....	37
6.2.1. Forme de la demande.....	37
6.2.2. Evolution des demandes dans le temps.....	37
6.2.3. Profil des usagers.....	38
6.2.4. Comment le demandeur a-t-il eu connaissance de l'existence du Service ?.....	42
6.2.6. Les préoccupations et problèmes des demandeurs d'informations et d'aide en fonction de l'âge.....	46
<b>7. CONCLUSIONS.....</b>	<b>51</b>
7.1. ACCÈS AU DROIT.....	51
7.2. MEDIATION.....	53
<b>8. ANNEXES.....</b>	<b>55</b>
8.1. ANNEXE #1 : Concept « initial » - réunion d'information.....	57
8.2. ANNEXE #2 : Attestation de présence à la réunion d'information.....	63



# « Centre de Médiation asbl »

## **1. PRÉSENTATION**

### **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.

En 2001, le Service Informations Juridiques et Sociales (SIJS) a été intégré au Centre de Médiation asbl sous la dénomination « Accès au Droit ».

*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. STRUCTURE 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 Exécutif, 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 ses 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/médiateur.

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 juridiques des dossiers (notamment des dossiers pénaux) ; 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 asbl (service Médiation et service Accès au Droit). En 2003, une assistante sociale - médiatrice a rejoint l'équipe des permanents du Centre de Médiation.

Et depuis le 1<sup>er</sup> avril 2009, nous disposons d'un poste « psychologue » à raison de 20 heures par semaine. Madame Emanuela FORESTI est entrée en fonction en juin 2011 (depuis octobre 2011 en formation pour l'obtention du Master en Médiation).

*Durant l'année 2012, le Centre de Médiation asbl a dû relever un défi de taille au niveau de son personnel. En effet, Madame Denise KLEIN secrétaire à plein temps depuis 2002 a quitté notre Centre en août 2012 pour une retraite bien méritée.*

*Le passage de témoin fut préparé dès la mi-juin 2012 avec le recrutement de Madame Géraldine SILVA MARTINS.*

*Madame Géraldine SILVA MARTINS est engagée à temps plein en tant que secrétaire du Centre de Médiation asbl depuis le premier septembre 2012.*

### **Les ressources humaines en résumé :**

Au niveau des ressources humaines, nous avons donc :

- Les membres de l'asbl Centre de Médiation
- Les permanents (4 postes à plein temps et 1 poste à mi-temps)
- Les médiateur(trice)s – intervenant dans le cadre des dossiers en médiation et travaillant en vacation (+/- 25 médiateur(trice)s).

### **La structure en résumé :**

Le Centre de Médiation asbl dispose de deux services :

- le service « Médiation »
  - Organisation des rencontres en médiation
  - Promotion de la médiation auprès du grand public
  - Formation :
    - Initiation / sensibilisation à la médiation pour les professionnels désirant mieux connaître la médiation et/ou désirant connaître l'un ou l'autre outil de la médiation pour en faire l'application au quotidien

- Participation aux formations universitaires (Master en Médiation)
    - Accueil de stagiaires dans le cadre des formations en médiation
  - Recherche en collaboration avec l'Université de Luxembourg
- le service « Accès au droit »
  - Informations juridiques
  - Informations sociales
  - Informations sur des questions d'ordre psychologique
  - Formation sur la thématique des droits et devoirs
  - Suivi social dans le cadre du « Wunnengshëllef »<sup>1</sup>
  - Accompagnement des enfants de parents séparés ou divorcés - lorsque ces parents participent à une médiation au sein de notre asbl -

### La répartition des tâches :

Une analyse de la répartition des tâches accomplies par les permanents du Centre de Médiation asbl a permis de mettre en évidence qu'il y a un manque de plus ou moins un poste mi-temps pour que les missions attribuées puissent être réalisées.

<i><u>Occupation horaire par tâche (annuel)</u></i>			
<i>Tâche</i>	<i>Répartition Actuelle</i>	<i>Répartition Nécessaire</i>	<i>Manque</i>
<b>Administration</b>	876	950	74
<b>Médiation</b>	432	600	168
<b>Gestion Dossiers Médiation</b>	696	950	254
<b>Accès au Droit</b>	3096	3300	204
<b>Wunnengshëllef</b>	480	480	0
<b>Peer-Mediation</b>	72	90	18
<b>SNJ</b>	60	80	20
<b>Formation</b>	180	200	20
<b>Gestion stagiaires</b>	24	100	76
<b>Promotion</b>	84	120	36
<b>ALMA</b>	96	120	24
<b>AIFI</b>	36	40	4
<b>TOTAL</b>	<b>6132</b>	<b>7030</b>	<b>898</b>

<sup>1</sup> Voir « Interventions dans le cadre de l'association « Wunnengshëllef » - page 44

## **Les locaux :**

Depuis juin 2008, le Centre de Médiation asbl a déménagé tout en restant au sein de la Galerie Kons mais en disposant d'une plus grande superficie.

Nos locaux se composent comme suit :

- ✚ Un bureau pour la secrétaire et le coordinateur
- ✚ Un bureau pour l'assistante sociale (avec possibilité d'entretiens dans ledit bureau)
- ✚ Un bureau pour la juriste et psychologue (avec possibilité d'entretiens dans ledit bureau)
- ✚ Une salle d'attente
- ✚ Une « zone » salle d'attente à proximité du bureau secrétariat et coordination
- ✚ Une salle de réunion (ou de médiation) – Salle Jos Bewer –.
- ✚ Deux salles pour entretiens et médiations – Grande Salle – et – Petite Salle –.

*Début 2013, nous avons appris que le Centre de Médiation asbl devra quitter la Galerie Kons, au vu de l'augmentation du nombre de dossiers et de demandes à gérer, nous espérons que ce déménagement nous permettra d'avoir au moins une salle supplémentaire de médiation.*

### **1.3. PUBLIC CIBLE**

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

## 2. ACCÈS AU DROIT

Depuis sa création en 1992 le Service Informations Juridiques et Sociales (SIJS) a traité plus de 9'000 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 ; sociales et/ou psychologiques, 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 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 « Accès au Droit » 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 et que de toute façon il ne revient pas aux médiateur(trice)s de transmettre des informations juridiques dans le cadre de la médiation, le Service « Accès au Droit » permet de fournir rapidement les renseignements nécessaires aux partenaires d'une médiation.

L'offre a d'ailleurs été élargie par la présence d'une assistante sociale et d'une psychologue permettant ainsi une pluridisciplinarité dans les possibilités de réponses.

Le Centre de Médiation asbl est membre du Wunnengshellef asbl et dans ce cadre peut proposer à des jeunes un logement à prix modéré. La condition est que ledit jeune accepte un suivi social. Ce suivi est réalisé par l'assistante sociale du Centre de Médiation Madame Elisabeth RIBEIRO.

Lorsqu'un jeune décide ainsi de quitter sa famille pour voler de ses propres ailes, il arrive qu'une médiation s'impose au jeune et à ses parents afin que le lien familial ne soit pas rompu suite à la décision du jeune de « quitter » le domicile de son ou de ses parents. Nous remarquons donc une nouvelle fois la synergie existante entre les deux services.

Formes d'intervention 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, la 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 ont la possibilité d'intégrer cette information dans leur négociation. En aucun cas, la juriste ne prend position par rapport aux intérêts de l'une ou de l'autre partie et en aucun cas, elle n'intervient en tant que médiateur. Après avoir donné l'information souhaitée, elle se retire de la séance de médiation.
4. Cette même démarche est possible pour des questions relevant de la compétence de l'assistante sociale ou de la psychologue

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
- Informer tout usager sur le réseau social et/ou psychologique luxembourgeois
- 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
- Informer les médiateur(trice)s du Centre de Médiation au niveau juridique ; social et/ psychologique
- Permettre aux jeunes de bénéficier du Wunnengshellef (suivant les logements disponibles)
- Permettre l'accompagnement d'enfants de parents séparés ou divorcés (lorsque les parents sont en médiation au sein de notre association)

### 3. MÉDIATION

#### 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>2</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>3</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 (si souhaité par les médiés) des termes d'un éventuel accord.**
- ◆ **Vérification, si nécessaire et si possible, des accords.**

---

<sup>2</sup> J. LEVESQUE, « *Méthodologie de la médiation familiale* », éd. Érès et Edisem, 1998, p. xvii

<sup>3</sup> J. MORINEAU, « *L'esprit de la médiation* », Ed. Érès, 1998, p.85

## 3.2. INTERVENTIONS

Au cours de l'année 2012, 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 « réparatrice » pour mineurs : elle représente 4,79 % du nombre de dossiers ouverts en 2012 au Centre de Médiation. Le Centre de Médiation continue en effet sa collaboration avec le Parquet du tribunal de la jeunesse de Luxembourg entreprise en 1998. Le Centre de Médiation reçoit certains dossiers de primo délinquance et a pour mission d'offrir la médiation au mineur mis en cause ainsi qu'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.

*Notons que ce type d'intervention compte à raison de 26,03 % des dossiers reçus et que les autres activités du Centre de Médiation sont axées sur d'autres types d'intervention.*

- ✓ la médiation dans les relations de couples : que ce soit au niveau de la communication au sein du couple, au niveau d'une séparation ou dans le cadre du divorce par consentement mutuel.
  - ❖ Fin 2005, le Centre de Médiation asbl a mis en place (suite à la recherche menée par Mme Ribeiro<sup>4</sup>) un processus permettant l'accueil du jeune en médiation. Ce processus est accessible pour les jeunes à partir de 11-12 ans (dans certains cas le jeune peut être moins âgé).
  - ❖ Depuis 2006, des premières expériences se sont déjà déroulées.
  - ❖ Suite à l'arrivée de la psychologue au sein de notre équipe, un service d'accompagnement pour enfants de parents séparés ou divorcés a été conceptualisé et mis en pratique

---

<sup>4</sup> RIBEIRO ALVES E., « L'accueil de la parole de l'enfant en médiation familiale », Centre de Médiation asbl, 2008

## 4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2012

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 :

### 4.1. UNE MÉDIATION DE QUALITÉ ...

Dans le souci de proposer une médiation de qualité aux médié(e)s, le Centre de Médiation asbl tient à ne pas déroger aux principes de la médiation qui sont :

- Le médiateur est un tiers indépendant
- La médiation est un processus et celui-ci est accepté librement par les « parties »
- La médiation est un processus confidentiel
- Les solutions émanent de la volonté de tous les « médiés »
- Le médiateur doit être formé à la médiation

Afin de se donner les moyens de maintenir un haut niveau de qualité dans ses prestations le Centre de Médiation asbl a entrepris et continue à prendre des mesures adéquates :

- Au niveau de la pratique de la médiation proprement dite, la co-médiation est, également, un critère de qualité par rapport :
  - aux médié(e)s
  - aux médiateur(trice)s
  - mais également par rapport aux principes de la médiation
- Réunions médiateurs : +/- toutes les 6-8 semaines
- Supervision :
  - Individuelle : à la demande
  - Collégiale : +/- toutes les 6-8 semaines
- Protection des données : suite à la loi sur la protection des données, nous avons adapté les accords préalables à la médiation et nous y demandons aux médiés l'autorisation afin de pouvoir garder leurs données à des fins de recherche.
- Contrat avec médiateur(trice)s – depuis 2007 – règlementant :
  - l'acceptation de la Charte de la Médiation
  - l'acceptation du Code de déontologie
  - l'acceptation du Vademecum
  - la participation aux réunions des médiateur(trice)s (50% de présence)
  - la participation à de formations continues (8hrs/an)
  - le nombre minimum d'heures à prester annuellement (20 hrs/an)
- Réflexions et prises de décision continues concernant nos différents formulaires et courriers.

- Un élément incontournable à toute médiation est .... Le(la) médiateur(trice). Et qui dit médiation de qualité doit donc également dire médiateur(trice) de qualité. Au niveau des médiateur(trice)s vacataires, le contrat (voir plus haut) reprend certains critères mais au niveau de recrutement notre association se base sur une formation spécifique « solide » en médiation.
- En tant que membre du Conseil d'Administration de l'ALMA asbl, le Centre de Médiation asbl a participé aux travaux permettant l'élaboration de critères d'agrément pour la fonction de médiateur dans le cadre de l'ALMA asbl.
- Certains de ces critères furent repris au niveau législatif :
  - règlement grand-ducal du 17 août 2011 modifiant le règlement grand-ducal du 10 novembre 2006 portant exécution des articles 1er et 2 de la loi du 8 septembre 1998 (Mémorial A – N°187 du 30 août 2011)
  - règlement grand-ducal du 25 juin 2012 fixant la procédure d'agrément aux fonctions de médiateur judiciaire et familial, le programme de la formation spécifique en médiation et la tenue d'une réunion d'information gratuite

Tableau 1 : les différents agréments des médiateur(trice)s du Centre de Médiation asbl

<b>Médiateur(trice)s au CM (vacataires y compris)</b>	<b>Agréments</b>								
	<i>Médiation pénale</i>		<i>ALMA asbl</i>		<i>Médiation socio-familiale dans le cadre du CM asbl</i>		<i>Médiation civile et commerciale</i>		
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	
<b>Nombre</b>									
<b>29</b>	<b>28</b>	<b>96,55%</b>	<b>22</b>	<b>75,86%</b>	<b>26</b>	<b>89,66%</b>	<b>25</b>	<b>86,21%</b>	

- L'AIFI a quant à elle élaboré un Guide de bonnes pratiques en médiation familiale à distance et internationale<sup>5</sup>. Le Centre de Médiation asbl a souscrit à ce guide.
  - Notons que Mesdames MEYER ; RIBEIRO ; RISCH et WIETOR sont d'ores et déjà détentrices du Certificat Européen en Médiation Familiale Internationale – CEMFI - .
  - Un groupe de travail a été mis en place par l'AIFI dans le cadre de la médiation familiale internationale, avec notamment, pour but :
    - de faire des propositions au Bureau Permanent de La Haye.
    - d'établir un contenu pour une formation spécifique en médiation familiale internationale
    - *Ce groupe est constitué d'experts des différents pays représentés au sein de l'AIFI (France, Belgique, Canada, Suisse, Italie, Liban), Madame Elisabeth RIBEIRO y représente le Luxembourg.*
  - Mesdames MEYER et RIBEIRO participent à un groupe international dans le cadre d'une analyse de la pratique en médiation familiale internationale

<sup>5</sup> [Guide de bonnes pratiques en médiation familiale à distance et internationale](#)

## 4.2. PROMOTION DU CONCEPT DE LA MÉDIATION

Voici un relevé des différentes activités

- 1) Dans le cadre du projet PEER-MEDIATION, le Centre de Médiation poursuit sa collaboration avec le SNJ et le SCRIPT – Madame Diane MEYER y représente le Centre de Médiation asbl
- 2) Dans le cadre du projet PEER-MEDIATION, le Centre de Médiation intervient en tant qu'accompagnateur dans certains lycées – en la personne de Madame Diane MEYER
- 3) Le Centre de Médiation intervient dans de nombreuses classes pour sensibiliser les élèves à la médiation et au projet PEER-MEDIATION
- 4) Collaboration avec le SNJ (présentation du Centre aux stagiaires CIJ, école de Police, interventions dans le cadre de la formation continue des CAT)
- 5) Participation au programme de l' « Eltereschoul Janusz Korczack » (conférences et séminaires) – Monsieur Paul DEMARET
- 6) Les permanents du Centre de Médiation asbl proposent des formations d'initiation à la médiation présentées dans le cadre du programme de la formation continue SCRIPT
- 7) Les membres du Centre de Médiation asbl interviennent dans le cadre des formations universitaires en médiation de l'Université du Luxembourg
- 8) Mme Elisabeth RIBEIRO encadre le stage des étudiants des formations universitaires en médiation de l'Université du Luxembourg
- 9) Participation à des journées pédagogiques et en y animant des ateliers de sensibilisation à la médiation
- 10) Conceptualisation de l'aide que le Centre de Médiation asbl peut apporter dans le cadre de la mise en place de services de médiation au niveau communal
- 11) Participation au « Mini-Lënster 2012 » - Madame Emanuela FORESTI et Monsieur Paul DEMARET ont permis à des enfants d'avoir une « mini formation » en médiation afin de pouvoir être « médiateur(trice) » dans le cadre du « Mini-Lënster 2012 »
- 12) ***Le Centre de Médiation est reconnu comme un centre « ressource » pour la médiation au Luxembourg***

### 4.3. FORMATION CONTINUE

En 2010, nous avons proposé une journée de formation continue traitant de la médiation réparatrice.

En 2011, nous avons choisi une thématique plus généraliste également accessible à des participant(e)s non médiateur(trice)s. Cette formation continue avait pour but d'étoffer la boîte à outils de l'intervenant(e) psycho-social(e) en général et du (de la) médiateur(trice) en particulier en apportant l'outil de la programmation neuro-linguistique – PNL et l'intitulé en fut : « L'APPORT DE LA PNL DANS LA CONDUITE DES ENTRETIENS »

Pour 2012, une formation continue sur la thématique de la « Médiation Familiale Internationale » a été planifiée mais malheureusement la formatrice a dû annuler sa venue au Luxembourg au moment retenu et nous avons convenu de dates durant le 1er trimestre 2013.

### 4.4. CONTACTS AVEC DES ORGANISMES AYANT DES OBJECTIFS SIMILAIRES QUE LE CENTRE DE MÉDIATION

- Dans le cadre du projet « **PEER-MEDIATION** » collaboration avec le **SCRIPT** et le **SNJ**
- Le Centre de Médiation est membre du **European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice (EFVOM&RJ)**
- Collaboration avec le « **Centre de Médiation Socio-Familiale** » de la **Fondation PRO FAMILIA** dans le cadre de la médiation familiale
- Collaboration avec le service de Médiation socio-familiale « **Espace Parole** » du **CPF** dans le cadre de la médiation familiale, depuis fin 2012 ce service n'existe plus mais la collaboration se poursuit avec le FamilljenCenter- CPF.
- Le Centre de Médiation est membre de l'**ALMA asbl** – *association luxembourgeoise pour la médiation et les médiateurs agréés* – asbl créée en mai 2005. Au sein de l'ALMA, Mme Diane MEYER fait partie du Conseil d'Administration. De son côté M. Paul DEMARET représente le Centre de Médiation asbl au sein du CA de l'ALMA et a le poste de secrétaire.
- Collaboration avec l'**Association Internationale Francophone des Intervenants auprès des Familles Séparées – AIFI**. Paul DEMARET est le secrétaire de cette association internationale
- Accueil d'étudiant(e)s du Master en Médiation de l'Université du Luxembourg dans le cadre de leur stage
- Accueil d'étudiant(e)s du Diplôme Universitaire en Médiation Générale de l'Institut Universitaire Kurt Bösch – Sion (CH)

## 5. ORIENTATIONS POUR 2013

Le Centre de Médiation asbl tient à poursuivre sa multiple action à savoir :

- ❖ MEDIATION
- ❖ PROMOTION
- ❖ FORMATION
- ❖ RECHERCHE

### ***Au niveau interne :***

- Optimisation dans l'organisation des rencontres pour les entretiens individuels et également pour les rencontres en médiation
- Evaluation de la mise en application de loi portant sur la médiation civile et commerciale
- Organisation de formation continue
- Maintien de l'offre de « supervision collégiale »
- Maintien de l'offre de supervision individuelle
- ...

### ***Au niveau externe :***

- Poursuite de la collaboration avec :
  - le SNJ
  - le SCRIPT
  - l'Université de Luxembourg
  - FamilljenCenter – CPF
  - Pro Familia
  - ALMA – Association Luxembourgeoise pour la Médiation et les Médiateurs Agréés
  - AIFI – Association Internationale Francophone des Intervenants auprès des familles séparées
  - European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice (EFVOM&RJ)
  - ...

### ***Parmi les activités de promotion déjà en cours d'élaboration, nous avons :***

- Conceptualisation d'une formation en médiation répondant :
  - aux critères de formation prévus à l'article 9 du règlement grand-ducal du 17 août 2011 fixant les critères d'agrément pour exercer une activité de médiation socio-familiale,
  - aux critères de formation prévus par la loi sur la « médiation en matière civile et commerciale » du 24 février 2012
  - aux critères de formation initiale retenus pour l'obtention de l'agrément de l'ALMA asbl

**Plusieurs concepts sont à l'étude et à un état, plus ou moins, avancé :**

- **Concept projet de formation**

Le Règlement Grand-Ducal modifié du 10 novembre 2006 dispose dans son nouvel article 9 que les personnes qui entendent entreprendre une activité de médiation doivent disposer du personnel qualifié ayant suivi une formation complémentaire en médiation d'au moins 150 heures.

Il semblerait que le Règlement Grand-Ducal de la loi sur la « médiation en matière civile et commerciale » pourrait se diriger vers les mêmes critères en matière de formation en médiation.

Le besoin en professionnel de la médiation augmentera dans les années à venir sans que pour l'instant une alternative à la formation universitaire n'existe.

Il s'avère que le Centre de Médiation est de plus en plus sollicité par des personnes souhaitant se former en médiation mais pour lesquelles l'investissement dans une formation universitaire leur paraît disproportionnée par rapport à leur objectif.

En nous basant sur les statuts de l'ASBL Centre de Médiation, nous lisons au point 5. De l'article 2 :

(...)

**Art. 2.** L'association a pour objet:

(...)

5. de favoriser et d'organiser des formations de médiateurs

(...)

L'organisation de formations de médiateurs fait donc partie des statuts du Centre de Médiation asbl.

**Groupe cible :**

Notre concept de formation pourra permettre à des personnes ne remplissant pas les conditions d'admission à l'Université du Luxembourg de disposer d'une formation complète et de qualité dans le domaine de la médiation.

Notre groupe cible sera donc différent et complémentaire à celui ayant décidé de suivre le Master en Médiation :

- Par rapport aux critères d'admission
  - Pour la formation proposée par le Centre de Médiation asbl, un bac +3 n'est pas indispensable
- Par rapport à la durée
  - Nous souhaiterions proposer la formation sur 2 semestres (8 semestres pour le Master en Médiation)
- Certification
  - Les participant(e)s recevront un certificat (les étudiant(e)s ayant réussi leur formation à l'Université détiendront un Master en Médiation)

*Donc les personnes pourront faire leur choix de formation en tenant compte de ces différents critères.*

A priori le groupe cible sera principalement des professionnel(le)s désireux(ses) d'obtenir une formation complémentaire/supplémentaire.

- **Concept La place de l'enfant face à la séparation de ses parents**

En 2012, nous sommes passés à la phase de la mise en pratique dudit concept, cette mise en pratique continuera en 2013.

**Effets et objectifs visés :**

- Permettre à l'enfant de mieux vivre la séparation ou le divorce
- Faciliter l'acceptation de cette nouvelle constellation familiale
- Permettre à l'enfant de retrouver une place au sein de cette nouvelle constellation familiale et de comprendre cette place également
- Donner une opportunité aux les enfants de partager leur vécu et leur manière de vivre la séparation ou le divorce avec une personne formée
- Aider les enfants à mettre des mots sur leurs émotions et faciliter l'expression de celles-ci
- Le développement des ressources et compétences personnelles de l'enfant
- Fournir un environnement sécurisé et neutre, dans lequel les enfants peuvent exprimer et poser leurs questions en évitant de refouler leurs peurs, angoisses ou interrogations
- Offrir à l'enfant une écoute attentive et empathique de ses états émotionnels
- Ecouter les besoins et les souffrances des enfants
- Expliquer différentes notions : séparation, divorce, médiation, différentes modalités d'accès aux parents, recomposition familiale,...

**Groupe cible :** Les enfants à partir de l'âge de 4 ans, dont les parents sont en médiation, peuvent bénéficier de ce service.

**Premières expériences – premières observations**

- Présentation du projet dans 10 médiations
- Mise en place du projet dans 7 médiations
  - Dans certains cas, le projet n'a pas pu se mettre en place, à cause :
    - Incompatibilité des disponibilités entre les parents et la psychologue
      - Jours de travail fixes du premier employeur de la psychologue
      - Augmentation des heures supplémentaires prestées
- Les enfants et les parents tirent profit de ce projet
- Les enfants sont contents de voir que leurs deux parents sont présents
  - Ils voient leurs parents réunis autour d'une table (dans certaines séparations douloureuses, ce moment peut être plus que rare)
- Les enfants posent des questions à propos de la séparation, du divorce, de la( des) recomposition(s) familiale(s), de leurs droits
- Les enfants sont, la plupart du temps, heureux de transmettre un message à leurs parents
  - Les parents touchés, à la fois émus et surpris, par le message transmis
  - Ce processus rassure les parents



## 6. LES CHIFFRES

### 6.1. LA MEDIATION EN CHIFFRES

#### 6.1.1. LES DOSSIERS OUVERTS - *durant l'exercice 2012*

##### 6.1.1.1. Nombre et origine des demandes

Tableau 2 : origine des demandes

Origine	2006		2007		2008		2009		2010		2011		2012	
	N	Fréq.												
Accès au Droit	18	6,29%	9	4,13%	32	10,36%	16	4,65%	15	5,43%	21	7,95%	28	9,59%
Association	15	5,24%	11	5,05%	21	6,80%	25	7,27%	22	7,97%	15	5,68%	24	8,22%
Avocat	9	3,15%	7	3,21%	10	3,24%	12	3,49%	13	4,71%	7	2,65%	17	5,82%
Centre de Médiation	10	3,50%	8	3,67%	9	2,91%	14	4,07%	10	3,62%	8	3,03%	6	2,05%
Ministère	1	0,35%	2	0,92%	3	0,97%	7	2,03%	3	1,09%	3	1,14%	0	0,00%
Parquet Majeur	79	27,62%	56	25,69%	94	30,42%	109	31,69%	85	30,80%	73	27,65%	76	26,03%
Parquet Mineur	102	35,66%	89	40,83%	75	24,27%	91	26,45%	55	19,93%	28	10,61%	14	4,79%
Tribunal	17	5,94%	7	3,21%	23	7,44%	32	9,30%	32	11,59%	62	23,48%	71	24,32%
Presse / Media / Internet	21	7,34%	18	8,26%	26	8,41%	20	5,81%	16	5,80%	25	9,47%	24	8,22%
Relation	11	3,85%	7	3,21%	6	1,94%	7	2,03%	7	2,54%	9	3,41%	15	5,14%
SCAS	1	0,35%	3	1,38%	8	2,59%	7	2,03%	5	1,81%	3	1,14%	5	1,71%
SPOS / Ecole	2	0,70%	1	0,46%	2	0,65%	0	0,00%	5	1,81%	1	0,38%	5	1,71%
Loi MCC													4	1,37%
Autres							4	1,16%	8	2,90%	9	3,41%	3	1,03%
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100%</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>	<b>309</b>	<b>100%</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>	<b>276</b>	<b>100%</b>	<b>264</b>	<b>100%</b>	<b>292</b>	<b>100%</b>

##### 6.1.1.2. Types de Médiation

Tableau 3 : type de médiation

Type Médiation	2006		2007		2008		2009		2010		2011		2012	
	N	Fréq.												
Familiale	100	34,97%	71	32,57%	123	39,81%	135	39,24%	129	46,74%	153	57,95%	191	65,41%
Parquet « Mineur »	102	35,66%	89	40,83%	75	24,27%	91	26,45%	55	19,93%	28	10,61%	14	4,79%
Parquet « Majeur »	79	27,62%	56	25,69%	94	30,42%	109	31,69%	85	30,80%	73	27,65%	76	26,03%
Loi MCC (non familial)													1	0,34%
Autres	5	1,75%	2	0,92%	17	5,50%	9	2,61%	7	2,54%	10	3,79%	10	3,42%
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100%</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>	<b>309</b>	<b>100%</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>	<b>276</b>	<b>100%</b>	<b>264</b>	<b>100%</b>	<b>292</b>	<b>100%</b>

Le tableau nous indique que **70 %** des dossiers traités en médiation impliquent des jeunes de façon directe ou indirecte. Si cette remarque paraît évidente au niveau de

la médiation pénale « mineur », il nous paraît important de spécifier que dans le cadre de la médiation familiale, nous ne traitons que des dossiers où des jeunes sont directement ou indirectement impliqués.

Si cela n'est pas le cas, nous transmettons aux personnes les coordonnées des autres instances de médiation socio-familiale (Pro-Familia et FamiljenCenter-CPF).

Ce tableau nous montre que la **médiation pénale** (parquet majeur) représente **26 %** des dossiers traités, relevons que même dans le cadre de la médiation pénale nous retrouvons également des jeunes entre 18 et 26 ans c'ad notre public cible.

***Nous pouvons noter :***

- qu'au niveau des dossiers transmis par le Parquet Mineur, la baisse amorcée entre 2009 (26,45%) et 2011 (10%) s'est poursuivie et qu'à présent ces dossiers ne représentent plus que **5 %** des dossiers (alors qu'en 2007 ils représentaient 40% des dossiers).
- qu'au niveau des dossiers transmis par le Parquet Majeur, une légère baisse est également enregistrée en passant de 30,80% en 2010 à 26 % en 2012
- qu'au niveau du type « médiation familiale », l'augmentation relevée entre 2009 (39,24%) et 2011 (57,95%) s'est confirmée en 2012 (65,41%).
  - augmentation qui peut voir son explication par différents facteurs :
    - le nombre de dossiers transmis par le Tribunal Jeunesse et Tutelles qui avait montré une augmentation du simple au double en pourcentage entre 2010 (11,59%) et 2011(23,48%) a maintenu une légère progression en 2012 avec 24,48 % en 2012
    - nous remarquons également une augmentation du nombre de dossiers nous adressé
      - par le biais associatif (5,68% [N=15] en 2011 pour 8,22% [N=24] en 2012)
      - ainsi que par le biais d'avocats (2,65% [N=7] en 2011 pour 5,82% [N=17] en 2012)

### 6.1.1.3. Nature des demandes

Tableau 4 : nature des demandes

Nature	2006		2007		2008		2009		2010		2011		2012	
	N	Fréq.												
Relations Enfants / Parents	25	6,63%	27	8,77%	39	8,71%	33	5,95%	32	6,63%	16	3,55%	27	4,81%
Relations familiales							6	1,08%	3	0,62%	7	1,55%	12	2,14%
Relations couple	30	7,96%	20	6,49%	26	5,80%	23	4,14%	18	3,73%	19	4,21%	23	4,10%
Divorce par Consentement Mutuel	29	7,69%	9	2,92%	11	2,46%	5	0,90%	14	2,90%	19	4,21%	22	3,92%
Relations couple (séparé/divorcé)			16	5,19%	38	8,48%	60	10,81%	65	<b>13,46%</b>	91	<b>20,18%</b>	137	<b>24,42%</b>
Droit de Visite	35	9,28%	14	4,55%	45	10,04%	51	9,19%	57	11,80%	87	<b>19,29%</b>	108	<b>19,25%</b>
Pension Alimentaire	1	0,27%	1	0,32%	3	0,67%	6	1,08%	1	0,21%	0	0,00%	1	0,18%
Non-représentation d'enfant	1	0,27%	2	0,65%	1	0,22%	2	0,36%	2	0,41%	1	0,22%	0	0,00%
Vol	49	<b>13,00%</b>	35	11,36%	17	3,79%	19	3,42%	11	2,28%	7	1,55%	5	0,89%
Coups et Blessures	81	<b>21,49%</b>	66	<b>21,43%</b>	76	<b>16,96%</b>	106	<b>19,10%</b>	60	<b>12,42%</b>	50	11,09%	41	7,31%
Injures	44	11,67%	36	11,69%	49	10,94%	75	<b>13,51%</b>	52	10,77%	32	7,10%	36	6,42%
Menaces	22	5,84%	24	7,79%	34	7,59%	36	6,49%	43	8,90%	21	4,66%	18	3,21%
Endommagement	31	8,22%	41	<b>13,31%</b>	53	<b>11,83%</b>	52	9,37%	37	7,66%	27	5,99%	24	4,28%
Violation de la Vie Privée	5	1,33%	8	2,60%	10	2,23%	7	1,26%	5	1,04%	7	1,55%	5	0,89%
Relations Voisinage	4	1,06%	2	0,65%	24	5,36%	46	8,29%	36	7,45%	44	9,76%	78	13,90%
Conflit dans le domaine du travail	2	0,53%	2	0,65%	7	1,56%	8	1,44%	2	0,41%	4	0,89%	4	0,71%
Autres	18	4,77%	5	1,62%	15	3,35%	20	3,60%	45	9,32%	19	4,21%	20	3,57%
<b>TOTAL</b>	<b>377</b>	<b>100%</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>	<b>448</b>	<b>100%</b>	<b>555</b>	<b>100%</b>	<b>483</b>	<b>100%</b>	<b>451</b>	<b>100%</b>	<b>561</b>	<b>100%</b>

Commentaire : Le nombre total de la nature des conflits (561) est plus important que le nombre de dossiers (292), cela est dû au fait que dans la plupart des dossiers la nature du conflit n'est pas unique.

Nous avons remarqué en 2004 que les « coups et blessures » avaient détrôné les « vols » et 2005 avait confirmé ce résultat avec même une légère augmentation en termes de proportions.

En 2011, nous avons remarqué que l'item « Relations couple (séparé/divorcé) » arrivait en tête avec 20,18% suivi par « Droit de visite » avec 19,29%.

Pour 2012, le constat établi en 2011 est toujours valable et nous enregistrons même une augmentation au niveau de l'item « Relations couple (séparé/divorcé) » vu qu'en 2012 cela représente 24,42%. L'item « Droit de visite » avec un taux 19,25% montre une constance.

Alors que « Coups et blessures » se trouvait, en 2010, en seconde position avec 12,42%, nous l'avons retrouvons, en 2011, en troisième position avec 11,09%. Durant l'exercice 2012, le relègue en quatrième position avec une baisse significative vu que son pourcentage s'élève à 7,31%.

La troisième position lui a été ravie par « Relations de voisinage », nature que nous retrouvons dans nombre de dossiers que le Parquet Majeur nous transmet dans le cadre de la loi sur la médiation pénale.

#### 6.1.1.4. Les médiés

*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**
- c) - Dans certains cas les deux parties sont à la fois auteur et victime, ces cas de figures sont repris sous l'appellation - **DePa**

*Tableau 5 : demandeurs / partenaires*

			2008		2009		2010		2011		2012	
	N	Fréq.										
<b>Demandeur</b>	298	51,56%	325	42,93%	375	44,70%	281	42,38%	264	42,86%	296	43,79%
<b>DePa</b>	73	12,63%	150	19,82%	179	21,33%	115	17,35%	109	17,69%	78	11,54%
<b>Partenaire</b>	207	35,81%	282	37,25%	285	33,97%	267	40,27%	243	39,45%	302	44,67%
<b>TOTAL</b>	<b>578</b>	<b>100%</b>	<b>757</b>	<b>100%</b>	<b>839</b>	<b>100%</b>	<b>663</b>	<b>100%</b>	<b>616</b>	<b>100%</b>	<b>676</b>	<b>100%</b>

#### 6.1.1.4.1. L'âge des médiés

Tableau 6 : l'âge des médié(e)s

Âge	2006		2007		2008		2009		2010		2011		2012	
	N	Fréq.												
Moins de 16 ans	178	38,20%	124	33,97%	115	23,91%	201	35,89%	108	24,43%	46	13,94%	37	8,73%
De 16 à 18 ans	76	16,31%	75	20,55%	77	16,01%	58	10,36%	49	11,09%	41	12,42%	14	3,30%
De 18 à 26 ans	44	9,44%	34	9,32%	68	14,14%	61	10,89%	44	9,95%	43	13,03%	47	11,08%
De 26 à 35 ans	40	8,58%	27	7,40%	53	11,02%	52	9,29%	55	12,44%	47	14,24%	84	19,81%
De 35 à 45 ans	63	13,52%	43	11,78%	75	15,59%	92	16,43%	96	21,72%	80	24,24%	117	27,59%
De 45 à 65 ans	57	12,23%	47	12,88%	73	15,18%	81	14,46%	77	17,42%	73	22,12%	106	25,00%
Plus de 65 ans	8	1,72%	15	4,11%	20	4,16%	15	2,68%	13	2,94%	0	0,00%	19	4,48%
<b>TOTAL</b>	<b>466</b>	<b>100%</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>	<b>481</b>	<b>100%</b>	<b>560</b>	<b>100%</b>	<b>442</b>	<b>100%</b>	<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>424</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 représente **62,72 %** des médiés pour l'année 2012.

Nous remarquons donc que parmi les données en notre possession **12,03 % sont des mineurs** d'âge et **23,11 % sont des jeunes de moins de 26 ans**.

Rappelons qu'il s'agit ici des personnes **directement** concernées.

Notons également que le relevé concernant la nature des demandes (cf. **Tableau 4 : nature des demandes page 23**), que la problématique « Droit de visite » et l'item « Relations couple séparé/divorcé » sont propres à des conflits impliquant indirectement des jeunes (ou des enfants).

### 6.1.1.5. Les médiations et leurs résultats

Tableau 7 : raisons clôture

Raisons clôture	2007		2008		2009		2010		2011		2012	
	N	Fréq										
Médiation avec accord	72	34,95%	85	30,47%	87	30,42%	38	18,01%	24	10,62%	10	3,55%
Médiation avec accord + Comm. + Compréh. Mutuelle					8	2,80%	12	5,69%	14	6,19%	69	24,47%
Médiation avec accord + Communication					1	0,35%			2	0,88%	6	2,13%
Médiation avec accord + Compréhension Mutuelle					2	0,70%	1	0,47%	2	0,88%	1	0,35%
Médiation avec accord partiel	23	11,17%	26	9,32%	13	4,55%	5	2,37%	21	9,29%	10	3,55%
Médiation avec accord partiel + Comm. + Compréh. Mutuelle					2	0,70%	2	0,95%	7	3,10%	1	0,35%
Médiation avec accord partiel + Communication					2	0,70%			3	1,33%	2	0,71%
Médiation avec accord partiel + Compréhension Mutuelle						0,00%	1	0,47%	0	0,00%	1	0,35%
Médiation sans accord	11	5,34%	18	6,45%	32	11,19%	20	9,48%	18	7,96%	10	3,55%
Médiation sans accord + Comm. + Compréh. Mutuelle						0,00%	1	0,47%	0	0,00%	1	0,35%
Médiation sans accord + Communication					3	1,05%			1	0,44%	0	0,00%
Médiation sans accord + Compréhension Mutuelle						0,00%			0	0,00%	0	0,00%
Pas de médiation : Accord avant médiation	14	6,80%	18	6,45%	16	5,59%	9	4,27%	3	1,33%	9	3,19%
Pas de médiation : Cessation du trouble avant méd.	2	0,97%	7	2,51%	4	1,40%	2	0,95%	0	0,00%	5	1,77%
Pas de médiation : demande sans suite	1	0,49%	0	0,00%	3	1,05%	3	1,42%	1	0,44%	8	2,84%
Pas de médiation : Désaccord sur préalables	2	0,97%	1	0,36%	1	0,35%	1	0,47%	1	0,44%	1	0,35%
Pas de médiation : Ne reconnaît pas les faits	1	0,49%	1	0,36%	1	0,35%			0	0,00%	0	0,00%
Pas de médiation : Non-Présentation Demandeur	7	3,40%	17	6,09%	10	3,50%	2	0,95%	8	3,54%	7	2,48%
Pas de médiation : Non-Présentation Partenaire	20	9,71%	18	6,45%	33	11,54%	31	14,69%	17	7,52%	29	10,28%
Pas de médiation : Non-Présentation d'un médié					5	1,75%	9	4,27%	10	4,42%	14	4,96%
Pas de médiation : Pas d'intérêt	22	10,68%	7	2,51%	7	2,45%	11	5,21%	2	0,88%	10	3,55%
Pas de médiation : Refus d'un médié	9	4,37%	38	13,62%	19	6,64%	20	9,48%	16	7,08%	7	2,48%
Pas de médiation : Refus Demandeur	3	1,46%	2	0,72%	1	0,35%	3	1,42%	7	3,10%	6	2,13%
Pas de médiation : Refus Partenaire	18	8,74%	34	12,19%	33	11,54%	31	14,69%	25	11,06%	19	6,74%
Pas de médiation : Refus Médiateur	1	0,49%	7	2,51%	3	1,05%	2	0,95%	0	0,00%	0	0,00%
Pas de médiation : Autres démarches choisies							7	3,32%	2	0,88%	12	4,26%
Arrêt médiation : par un ou des médiés									2	0,88%	17	6,03%
Arrêt médiation : par les médiateur(trice)s									4	1,77%	8	2,84%
Report 2012									36	15,93%	0	0,00%
Report 2013											19	6,74%
<b>TOTAL</b>	<b>206</b>	<b>100%</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>	<b>286</b>	<b>100%</b>	<b>211</b>	<b>100%</b>	<b>226</b>	<b>100%</b>	<b>282</b>	<b>100%</b>

Tableau 8 : Les accords

Accord	2007		2008		2009		2010		2011		2012	
	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.
Accord écrit	37	38,95%	66	50,77%	80	54,42%	48	57,14%	41	51,90%	63	50,81%
Accord oral	24	25,26%	34	26,15%	35	23,81%	11	13,10%	32	40,51%	37	29,84%
Accord avant médiation	11	11,58%	16	12,31%	18	12,24%	9	10,71%	3	3,80%	9	7,26%
Cessation du trouble avant médiation	1	1,05%	7	5,38%	7	4,76%	5	5,95%	1	1,27%	5	4,03%
Pas d'intérêt	22	23,16%	7	5,38%	7	4,76%	11	13,10%	2	2,53%	10	8,06%
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>	<b>124</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 écrit ou verbal et même partiel qui est convenu entre partenaires d'un conflit, lors d'une médiation.
- ⇒ **Résultats obtenus** :
  - ✚ Sur les 263 dossiers clos, il y a eu 111 qui sont « arrivés » en médiation soit 42,20 %
  - ✚ Sur les 111 dossiers arrivés en médiation, 100 se sont soldés par un accord (total ou partiel) soit 90 %

**NB** : ces chiffres tiennent compte uniquement de notre activité en rapport avec les dossiers ouverts et clôturés durant l'année 2012.

## 6.1.2. L'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.

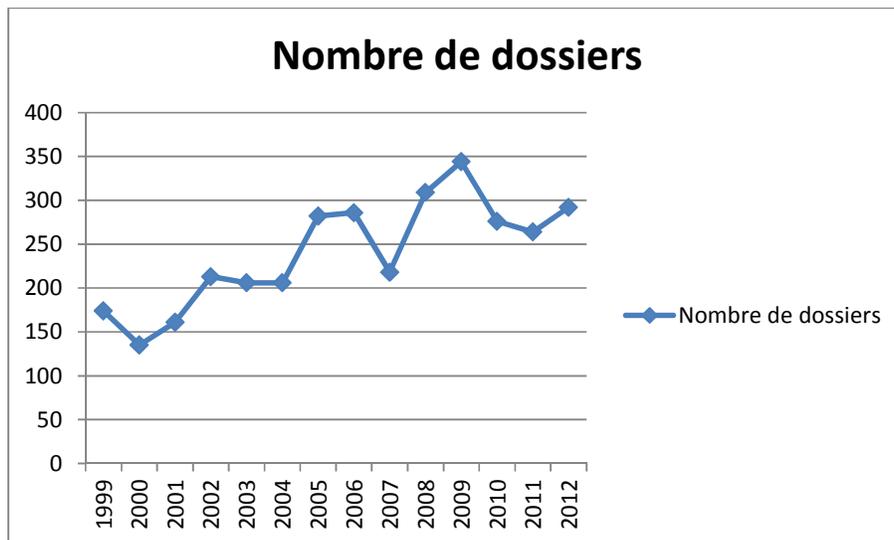


Figure 1 : nombre de dossiers

Tableau 9 : nombre annuel de dossiers suivant leur origine

Année	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Origine</b>														
Accès au Droit & Médiation	12	13	24	49	52	39	21	28	17	41	30	25	29	34
Parquet Mineur	140	81	88	79	82	77	94	102	89	75	91	55	28	14
Parquet Majeur	0	22	14	35	42	66	100	79	56	94	109	85	73	76
Tribunal	2	0	0	1	0	2	10	17	7	23	32	32	62	80
Autres	20	19	35	49	30	22	57	60	49	76	82	79	72	88
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>135</b>	<b>161</b>	<b>213</b>	<b>206</b>	<b>206</b>	<b>282</b>	<b>286</b>	<b>218</b>	<b>309</b>	<b>344</b>	<b>276</b>	<b>264</b>	<b>292</b>

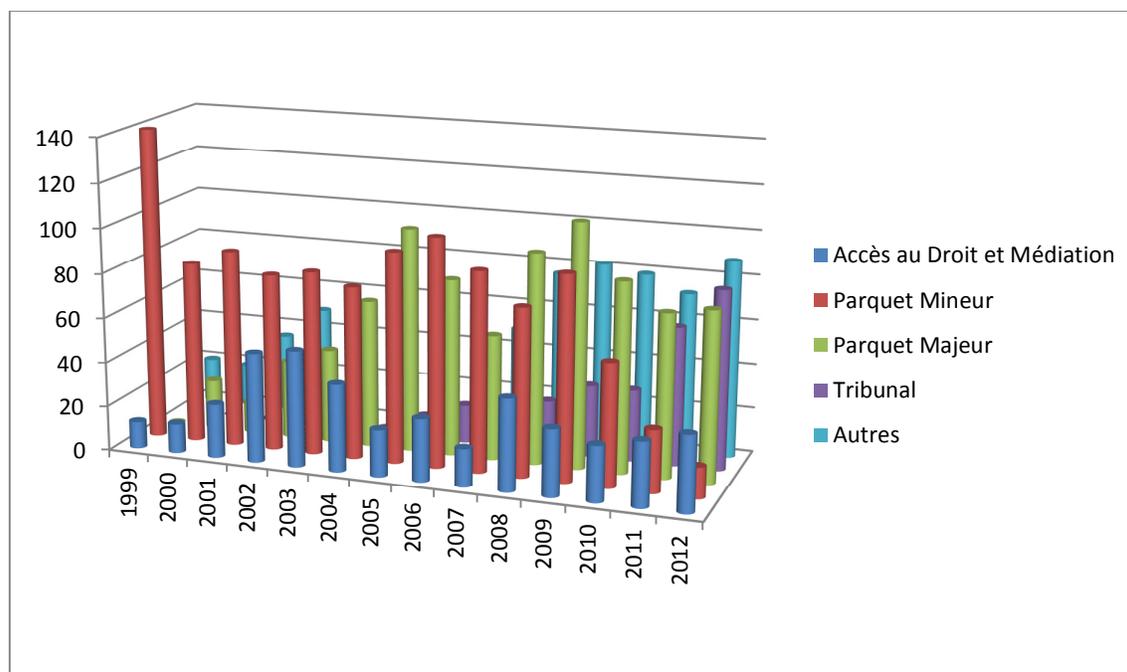


Figure 2 : nombre annuel de dossiers suivant leur origine

Le Centre de Médiation existe depuis 1998, si nous nous attardons sur l'évolution des dossiers d'un point de vue quantitatif, nous remarquons que le nombre de dossiers qui a été en augmentation continue jusqu'en 2009 avec un pic à 344 dossiers (mis à part l'année 2007), a montré en 2010 et 2011 une certaine stabilité autour des 270 dossiers. L'année 2012 enregistre une augmentation de 10% par rapport à 2011.



### 6.1.3. L'ACTIVITE DE MEDIATION – les actes posés durant l'année 2012

Tableau 10 : nombre de rencontres réalisées par année et par type de rencontre

Type / Année	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	TOTAL
Entretien Individuel	313	288	390	390	442	399	449	626	465	490	<b>4252</b>
Médiation	82	47	124	175	175	284	192	314	285	334	<b>2012</b>
Médiation Indirecte	11	2	14	12	9	3	5	15	7	22	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>406</b>	<b>337</b>	<b>528</b>	<b>577</b>	<b>626</b>	<b>686</b>	<b>646</b>	<b>955</b>	<b>757</b>	<b>846</b>	<b>6364</b>

Commentaire : le présent tableau reprend les entretiens et rencontres en médiations réalisées par année.

Les entretiens et médiations qui se sont déroulées durant l'année 2012 ne concernent pas uniquement les dossiers de 2012 mais également la poursuite du traitement des dossiers des années précédentes.

Et, en ce qui concerne les dossiers 2012, uniquement ceux qui sont clôturés au sein de nos relevés statistiques.

Ce tableau rend donc compte de l'activité de médiation exercée par année.

Nous remarquons que l'année 2012 a montré plus de rencontres qu'en 2011 (augmentation de près de 12% entre 2011 et 2012).

Si nous nous référons au **Tableau 7 : raisons clôture** (page26), nous constatons qu'il y a eu **médiation pour 111 dossiers « 2012 »**.

Or nous pouvons observer au niveau de l'activité de médiation (cf. **Tableau 10 : nombre de rencontres réalisées par année et par type de rencontre**) que **nous relevons 334 médiations**.

*Ceci peut s'expliquer de différentes manières :*

- ✚ Le traitement des dossiers non clos durant les années précédentes s'est poursuivi en 2012
- ✚ La complexité de certains dossiers notamment et surtout dans le domaine familial fait en sorte qu'une seule rencontre en médiation ne suffit pas.

## Nombre de rencontres par dossier :

Tableau 11 : nombre de rencontres en médiation par dossier

Nombre de rencontres	2010	2011	2012
1	91	62	54
2	26	24	24
3	18	17	21
4	3	5	12
5	4	5	7
6	4	5	6
7	2	1	3
8	2	1	0
9	2	1	1
10		1	2
11			
12			
13	1		
14			
15		1	
<b>Total Nombre rencontres</b>	<b>314</b>	<b>285</b>	<b>334</b>

## Nombre d'entretiens individuels et de rencontres en médiation :

Tableau 12 : nombre d'entretiens individuels par mois

Mois	2009	2010	2011	2012
Janvier	38	78	44	35
Février	42	70	48	34
Mars	42	100	44	52
Avril	44	71	25	28
Mai	30	33	47	30
Juin	44	69	20	38
Juillet	39	24	36	27
Août	20	16	28	29
Septembre	35	65	73	67
Octobre	56	36	29	40
Novembre	38	42	38	41
Décembre	21	22	33	69
<b>TOTAL</b>	<b>449</b>	<b>626</b>	<b>465</b>	<b>490</b>
<i>Moyenne / mois</i>	<b>37</b>	<b>52</b>	<b>39</b>	<b>41</b>

Tableau 13 : nombre de rencontres en médiation par mois

Mois	2009	2010	2011	2012
Janvier	19	27	21	32
Février	11	44	27	25
Mars	17	33	41	37
Avril	13	31	25	27
Mai	11	19	29	27
Juin	8	34	26	34
Juillet	31	28	19	21
Août	8	8	9	13
Septembre	23	23	24	26
Octobre	19	36	32	37
Novembre	20	34	21	30
Décembre	12	12	18	25
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>329</b>	<b>292</b>	<b>334</b>
<i>Moyenne / mois</i>	<b>16</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>28</b>

D'après les deux tableaux ci-dessus, nous pouvons relever que la moyenne mensuelle pour l'année 2012 a été de 41 entretiens individuels et de 28 rencontres en médiations.

L'activité des médiateur(trice)s du Centre de Médiation asbl a été en constante augmentation (mis à part un recul en 2011).  
Durant l'année 2012, nous notons que les médiateur(trice)s vacataires ont presté(e)s **2'032 heures** au Centre de Médiation asbl.

*Tableau 14 : nombre d'heures prestées par les médiateur(trice)s vacataires au CM*

Année	Heures
2004	516,50
2005	537,75
2006	902,50
2007	1069,25
2008	1395,25
2009	1604,00
2010	1888,75
2011	1692,75
2012	2032,50

### Nbre d'heures prestées par les médiateur(trice)s vacataires du CM asbl

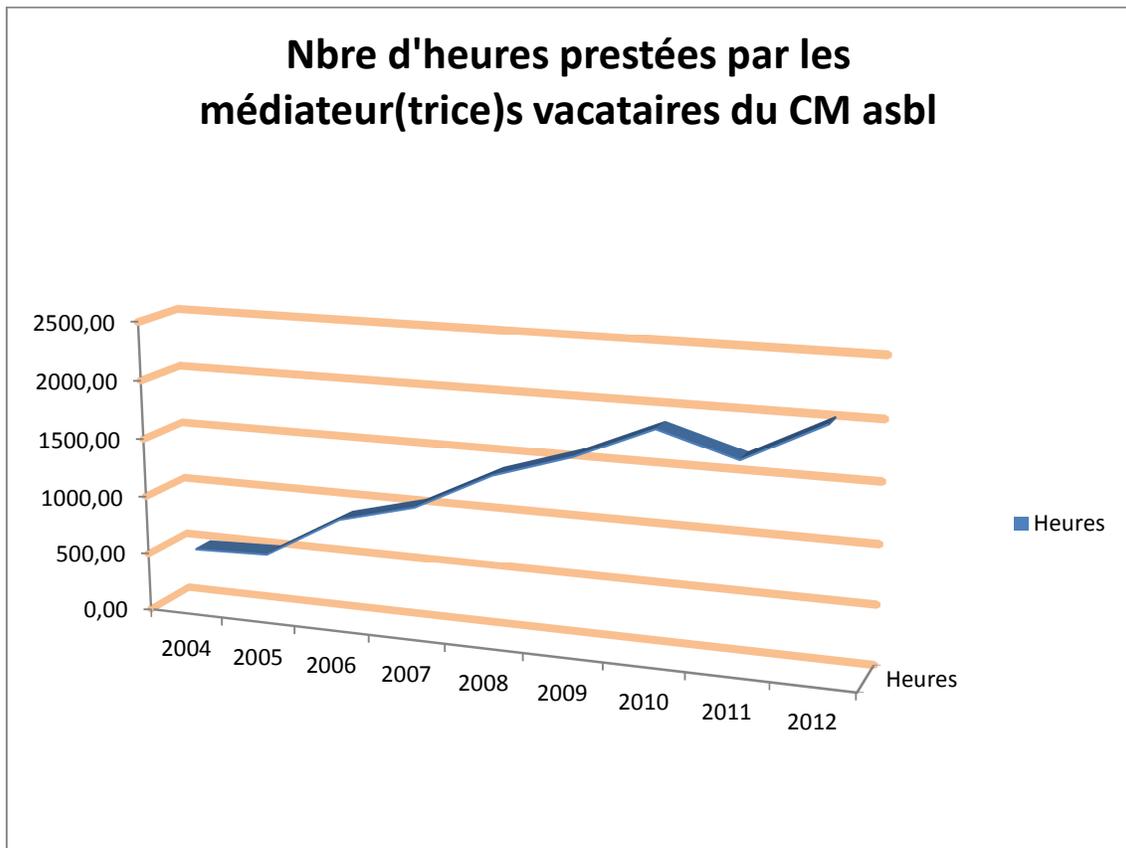


Figure 3 : nombre d'heures prestées par les médiateur(trice)s vacataires au CM



## 6.2. ACCÈS AU DROIT EN CHIFFRES

### 6.2.1. Forme de la demande

Sur les 1124 demandes d'informations en 2012, 479 (42.6%) ont eu lieu par téléphone et 544 demandeurs (48.4%) sont venus en consultation au bureau, 100 demandes (8.9%) ont été traitées par courrier ou e-mail.

570(50.7%) demandeurs se sont adressés à notre service pour des questions d'ordre sociales, 428(38.1%) pour des questions d'ordres juridiques et 130 (11.6%) pour des questions d'ordre psychologique.

### 6.2.2. Evolution des demandes dans le temps

#### 6.2.2.1. Evolution de 2002 à 2012

2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
676	525	607	692	551	719	1346	1444	933	1152	1124

Par rapport à 2011, nous constatons une constance du nombre de demande.

Pour assurer la qualité du service d'accès au droit, l'assistante sociale, la psychologue ou la juriste se prennent le temps nécessaire pour bien répondre aux questions sociales, psychologiques ou juridiques que les usagers posent.

Le temps investit dans une demande d'information sociale, psychologique ou juridique est parfois très long. Les informations assurées ensemble par la psychologue et l'assistante sociale ou la psychologue et la juriste ou l'assistante sociale et la juriste peuvent durer entre une heure et demi et deux heures.

Cela permet aux personnes qui ont besoin d'aide d'avoir simultanément les informations recherchées auprès de deux professionnelles.

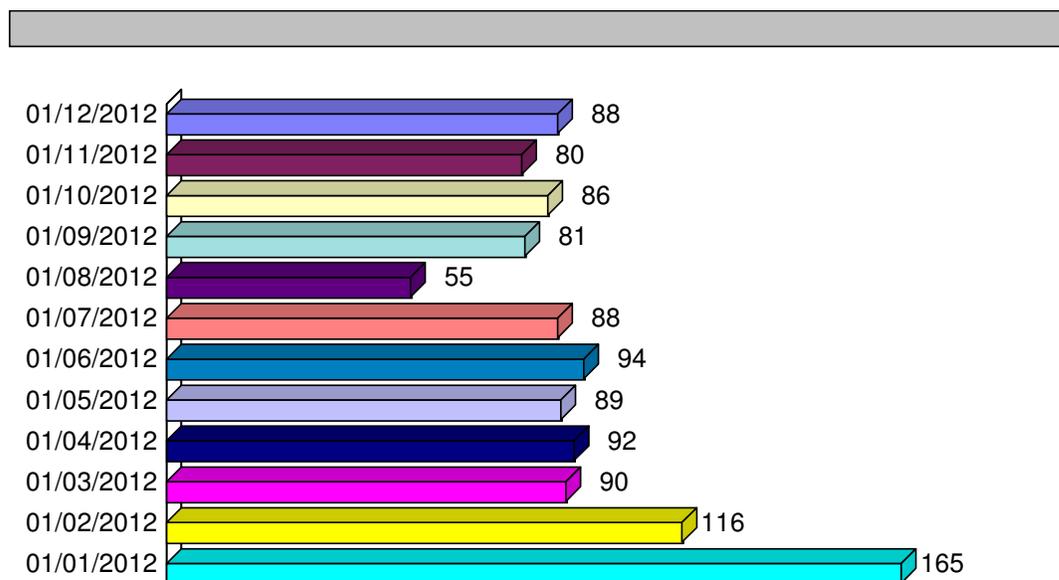
Les trois professionnelles de ce service peuvent aussi être sollicitées par les médiés ou médiateurs pour donner les informations utiles et parfois indispensables pour faire avancer la médiation lors de la rencontre en médiation.

L'assistante sociale aide à la coordination des dossiers de médiation et fait le suivi des jeunes ayant un logement auprès du « Wunnéngshëllef ».

La juriste quant à elle est aussi en charge de la médiation scolaire et assure des formations au sein du SNJ notamment.

Madame Emanuela FORESTI, Madame Diane MEYER et Madame Elisabeth RIBEIRO continuent leur travail de promotion du service « Accès au Droit ».

### 6.2.2.2. Evolution des demandes au cours de l'année 2012



Le tableau reproduit ci-dessus montre que la demande d'informations est relativement constante au cours de l'année, la moyenne est d'environ 93.66% demandes par mois.

### 6.2.3. Profil des usagers

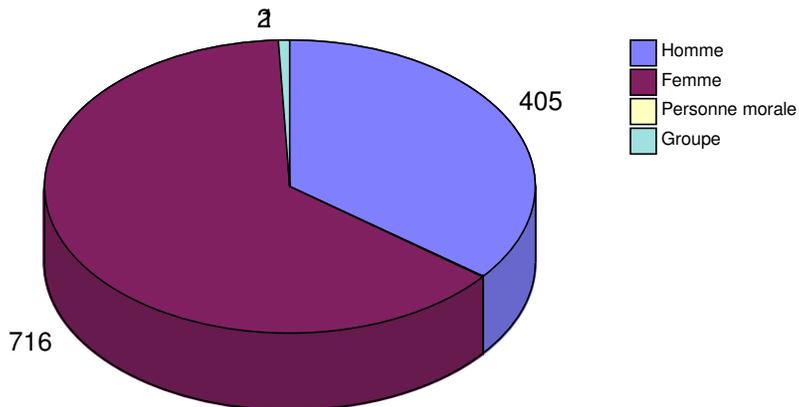
#### 6.2.3.1. Demandeurs

- **Le sexe:**

En 2012, 716 des 1124 demandes (63.7%) ont été formulées par des femmes, contre 405 demandes faites par des hommes (36.0%). 2 demandes ont été faite par une personne morale (0.2%) et 1 demande a été faite par un groupe (0.1%).

Le pourcentage de femmes qui s'adresse à notre centre est resté constant par rapport à l'année passée.

PERSONNALITÉ JURIDIQUE



- **La nationalité**

419 usagers (37.3 %) étaient de nationalité luxembourgeoise. Parmi les demandeurs étrangers, 231 étaient des Portugais (20.6 %), 66 des Français (5.9%), 59 des Cap-Verdiens (5.2%), 58 des Allemands (5.2%) et 55 personnes (4.9 %) étaient originaires d'autres pays européens, 40 étaient des belges (3.6%) 35 usagers avaient la nationalité de pays africains (3.1 %), 22 usagers étaient brésiliens (2.0%) et 24 personnes venaient d'autres pays (2.1 %). La nationalité de 115 personnes (10.2 %) n'a pas été relevée.

NATIONALITÉ	Nb. cit.	Fréq.
Luxembourgeoise	419	37,3%
Portugaise	231	20,6%
Non réponse	115	10,2%
Française	66	5,9%
cap-verdienne	59	5,2%
Allemande	58	5,2%
UE-Europe autres	55	4,9%
Belge	40	3,6%
Afrique	35	3,1%
Autre	24	2,1%
bresilienne	22	2,0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>1124</b>	<b>100%</b>

- **L'âge**

413 des demandeurs appartenait à la tranche d'âge de 18-26 ans. 491 des usagers étaient des adultes âgés entre 27-55 ans. 4.9 % avaient moins de 18 ans. 29 usagers avaient plus de 55 ans. Pour 9.3% personnes, l'âge n'a pas pu être déterminé.

Nous pouvons constater que nous avons 41.6% de jeunes jusqu'à 26 ans qui fréquentent notre service.

<b>AGE</b>	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	105	9,3%
< 12	5	0,4%
12-17	51	4,5%
18-26	413	36,7%
27-55	491	43,7%
>55	59	5,2%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>1124</b>	<b>100%</b>

- **La profession**

<b>PROFESSION</b>	Nb. cit.	Fréq.
Etudiant / élève	285	25,4%
Employé	213	19,0%
Sans profession	137	12,2%
Ouvrier	127	11,3%
RMGiste	77	6,9%
Invalide , pensionné	47	4,2%
Profession libérale	26	2,3%
Chomeur	22	2,0%
Fonctionnaire	15	1,3%
service volontaire (SNJ)	11	1,0%
Prof. du secteur socio-éducatif	10	0,9%
Retraité	7	0,6%
Artisan, agriculteur, commerçant	2	0,2%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>1124</b>	

La plus grande partie des demandes provient d'élèves ou d'étudiants, à savoir 25.4%.

### 6.2.3.2. Personnes concernées

Dans 18.3% des cas, les demandeurs sont venus parce qu'ils avaient un conflit ou un problème avec une autre personne.

Dans 118 cas sur 166, les personnes concernées étaient des jeunes.

<b>AGE3</b>	< 12	12-17	18-26	27-55	>55	<b>TOTAL</b>
<b>Personne concernée 1</b>						
Oui	46	43	29	45	3	<b>166</b>
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>43</b>	<b>29</b>	<b>45</b>	<b>3</b>	<b>166</b>

### 6.2.3.3. 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, sociales ou psychologiques et les personnes concernées par le problème.

10.9% des personnes concernées sont les parents des demandeurs. Beaucoup de jeunes s'adressent au service « Accès au Droit » lorsqu'ils ont des problèmes avec leurs parents.

<b>LIEN</b>	Nb. cit.	Fréq.
Parent(s)/enfant	122	10,9%
Epoux	36	3,2%
Famille	16	1,4%
Couple non marié	10	0,9%
Famille recomposée	10	0,9%
Couple séparé/divorcé	4	0,4%
Professeur/élève	2	0,2%
Amis/Connaissance	2	0,2%
Profession/particulier	1	0,1%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>1124</b>	

#### 6.2.4. 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.
Relation	406	36,1%
Police	109	9,7%
Association	103	9,2%
Internet/Dépliant	100	8,9%
Assistant(e) social(e)	57	5,1%
Centre de Médiation	51	4,5%
SPOS/CPOS	37	3,3%
Médecin	21	1,9%
Avocats	12	1,1%
SNJ	12	1,1%
Administration	6	0,5%
Autre	6	0,5%
Justice	5	0,4%
Médias	3	0,3%
Enseigne/Annuaire	0	0,0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>1124</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 problématique. La rubrique « Relation » signifie que les personnes ont eu connaissance du Service par le bouche à oreille (36.1%).

109 personnes ont été orientées vers notre service par la police. Nous constatons que la sensibilisation auprès des policiers porte ses fruits.

Notre service devient de plus en plus connu par le grand public.

### 6.2.5. Quelle a été l'intervention du Service ?

<b>Intervention</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréq.</b>
Info droits	426	37,9%
info sociale	412	36,7%
suivi W.H	137	12,2%
info psy	112	10,0%
Courrier	82	7,3%
orient. psy	65	5,8%
orientation foyer ETAPE	63	5,6%
Orient. Médiation	54	4,8%
Orient. Ordre des avocats (A.J.)	43	3,8%
Orient. Service soc.	24	2,1%
Orient. autre	22	2,0%
Orient. ADEM	15	1,3%
Orient. Foyer	11	1,0%
Orient. CPOS	9	0,8%
Orient. Juriste	9	0,8%
orientation avocat	5	0,4%
Orient. tribunal	4	0,4%
info psy en médiation	4	0,4%
orientation ONE	4	0,4%
info juridique en médiation	3	0,3%
Info autres	3	0,3%
info sociale en médiation	3	0,3%
Orient. assoc.	3	0,3%
Orient. Médecin	3	0,3%
Orient. Administration	3	0,3%
Orient. Police	2	0,2%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>1124</b>	

Le tableau montre que l'intervention première du Service est de fournir des renseignements juridiques, sociaux et psychologiques. Ensuite, il s'agit de diriger l'utilisateur vers la structure la plus appropriée pour prendre en charge son problème. Nous pouvons relever le nombre constant (7.3%) d'utilisateurs demandeurs d'informations relatives à leur courrier (rédaction et explications des courriers). Cela s'explique par les difficultés linguistiques d'un grand nombre de nos usagers.

## **Interventions dans le cadre de l'association « Wunnengshëllef »**

La présence d'une assistante sociale depuis janvier 2003 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 « Wunnéngshëllef », ceci afin de mieux pouvoir répondre aux demandes de jeunes où la rupture avec les parents a déjà eu lieu et qui sont à la recherche d'un logement.

### Conditions d'intervention :

Les critères pour que l'assistante sociale du Centre de Médiation accepte d'assurer le suivi dans le cadre d'une demande de logement chez « Wunnéngshëllef » 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 ce projet. Les élèves doivent se trouver en rupture avec leur milieu familial et ne pas disposer de soutien de la part de leurs parents ce 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).

### Nombre de demandes

En 2012, 4 demandes en obtention d'un logement ont été introduites auprès du « Wunnéngshëllef » :

- 1 jeune homme a eu un logement.
- 1 couple avec enfant a eu un logement
- 2 jeunes sont toujours en attente de logement

Le nombre de demandes de logement est en augmentation constante, nous n'arrivons pas à satisfaire toutes les demandes.

Une demande de logement est introduite au Wunnéngshëllef seulement s'il n'y a pas d'autre solution. Car le travail d'accompagnement social de ces dossiers est très long et c'est une grande charge de travail.

En septembre 2010, le Wunnéngshëllef a créé le foyer l'Etape. Depuis l'existence de ce foyer l'assistante sociale du Centre de Médiation travaille régulièrement avec l'équipe d'éducateurs de ce service. De sorte que les jeunes qui s'adressent à notre service peuvent avoir une réponse plus rapide à leur demande d'hébergement, ce qui constitue un avantage important par rapport à une demande classique auprès du « Wunnéngshëllef ». Le suivi de ces jeunes se fait par des interventions ponctuelles, ce qui est un travail moins coûteux en temps.

Pour l'année 2012, l'assistante sociale a orienté 63 jeunes au foyer l'Etape.

Pour toutes les demandes de logement auprès du « Wunnéngshëllef », le Centre de Médiation a proposé une médiation entre les jeunes et leur famille avec laquelle ils sont en rupture.

Suivi social des dossiers :

Durant l'année 2012 le Centre de Médiation a fait le suivi de :

- 2 jeunes filles avec enfant
- 4 jeunes filles sans enfant
- 1 couple avec enfant
- 2 jeunes hommes

Nombre de jeunes qui ont quitté le « Wunnéngshëllef » entre 2012 et 2013 :

- 1 jeune fille avec un enfant : a trouvé un emploi et a loué un appartement
- 1 jeune fille avec un enfant : a trouvé un appartement au fond de logement
- 1 jeune fille sans enfant : est partie à l'université
- 1 jeune fille sans enfant : est retourné à la maison car son projet d'apprentissage n'a pas aboutit
- 1 couple avec enfant : est retourné vivre chez les parents car le projet d'apprentissage n'a pas aboutit

Le suivi social des jeunes qui bénéficient d'un logement dure environ 3 ans.

L'assistante sociale est intervenue 137 fois dans le cadre du suivi social de ces dossiers « Wunnéngshëllef ».

Elle effectue un travail administratif pour régler certaines situations et travaille en collaboration avec différentes associations ou ministères.

Actuellement le service info sociale suit dans ce cadre:

- 2 jeunes filles sans enfant
- 2 jeunes hommes

Depuis le début de l'année 2013, 3 demandeurs sont en attente d'un logement auprès du « Wunnéngshëllef ».

## 6.2.6. Les préoccupations et problèmes des demandeurs d'informations et d'aide en fonction de l'âge

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 en fonction de l'âge.

<b>INFO1</b>	<b>AGE</b>	< 12	12-17	18-26	27-55	>55	<b>TOTAL</b>
Argent de poche		0	2	0	0	0	<b>2</b>
Assistance sociale		0	0	2	4	0	<b>6</b>
Bourse d'études - subsides postprimaire		0	1	25	3	1	<b>30</b>
Chomage		0	0	4	3	0	<b>7</b>
Contrat d'apprentissage		0	0	1	0	0	<b>1</b>
Formation		0	0	2	4	0	<b>6</b>
Fugue		0	2	1	0	0	<b>3</b>
Liberté de conscience et religion		0	1	0	2	1	<b>4</b>
Logement		0	6	118	28	2	<b>154</b>
Loisirs - sports - sorties		0	1	2	0	0	<b>3</b>
Médiation		0	2	4	26	4	<b>36</b>
Placement		0	4	5	4	1	<b>14</b>
Demande d'aide sociale-financière		0	0	15	26	0	<b>41</b>
Orientation scolaire		0	0	4	7	2	<b>13</b>
Service volontaire		0	1	7	2	1	<b>11</b>
Surendettement		0	0	1	7	1	<b>9</b>
RMG		0	0	3	11	0	<b>14</b>
problème à l'école		0	2	0	9	0	<b>11</b>
non applicable		0	0	3	13	1	<b>17</b>
avortement		0	0	1	1	0	<b>2</b>
grossesse		0	0	11	13	1	<b>25</b>
prostitution		0	0	6	7	0	<b>13</b>
adoption		0	0	0	0	0	<b>0</b>
participation financière des parents		0	0	4	1	0	<b>5</b>
Maltraitement d'enfant		0	0	2	4	0	<b>6</b>
Assistance judiciaire		0	0	9	11	1	<b>21</b>
courrier		0	0	6	73	3	<b>82</b>
Wunnengshellef		0	0	149	1	0	<b>150</b>
recherche de travail		0	2	36	10	0	<b>48</b>
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>24</b>	<b>421</b>	<b>270</b>	<b>19</b>	<b>734</b>

<b>INFO2</b>	<b>AGE</b>	< 12	12-17	18-26	27-55	>55	<b>TOTAL</b>
Abandon de famille		0	0	0	10	2	<b>12</b>
Abus sexuel		0	1	0	1	0	<b>2</b>
Audition d'un mineur en justice		0	1	1	0	0	<b>2</b>
Autorité parentale		0	0	4	14	1	<b>19</b>
Bail à loyer/Copropriété		0	0	11	39	9	<b>59</b>
Changement de nom		0	1	0	2	0	<b>3</b>
Cohabitation		0	0	6	3	1	<b>10</b>
Délinquance - infractions pénales		0	0	0	7	1	<b>8</b>
Désaveu - recherche de paternité		0	0	0	7	0	<b>7</b>
Divorce		0	0	4	98	9	<b>111</b>
Mise à la porte du domicile		0	9	40	23	3	<b>75</b>
Droit de visite		0	0	8	27	4	<b>39</b>
Droit du travail		0	0	7	8	2	<b>17</b>
Droit des jeunes		0	1	2	1	1	<b>5</b>
Responsabilité civile		0	0	1	6	0	<b>7</b>
Troubles de voisinage		0	0	3	26	11	<b>40</b>
Droit civil - autres		0	0	0	5	0	<b>5</b>
Droit commercial - droit des affaire		0	0	0	1	0	<b>1</b>
Droit communautaire		0	0	0	0	0	<b>0</b>
Droit des étrangers		0	0	0	2	0	<b>2</b>
Droit fiscal		0	0	0	3	1	<b>4</b>
Droit public & adm.		0	0	0	0	0	<b>0</b>
Filiation		0	0	1	0	0	<b>1</b>
Mariage		0	0	0	0	0	<b>0</b>
Naturalisation - option		0	0	0	0	0	<b>0</b>
Pension alimentaire (en cas de séparation)		0	8	33	51	5	<b>97</b>
Protection de la Jeunesse		0	1	2	4	0	<b>7</b>
Saisie sur salaire		0	0	3	2	2	<b>7</b>
Successions		0	0	1	3	1	<b>5</b>
Non applicable		0	0	0	0	1	<b>1</b>
Garde enfants		0	0	2	1	0	<b>3</b>
Reconnaissance d'un enfant		0	0	0	1	0	<b>1</b>
Droit des réfugiés/illégaux		0	0	1	0	1	<b>2</b>
Droit et procédures pénales		0	5	4	1	0	<b>10</b>
Litiges informatiques		0	10	12	9	0	<b>31</b>
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>37</b>	<b>146</b>	<b>355</b>	<b>55</b>	<b>593</b>

<b>INFO3</b>	<b>AGE</b>	< 12	12-17	18-26	27-55	>55	<b>TOTAL</b>
Relations parents-enfants		4	12	22	64	5	<b>107</b>
relations couple		0	0	7	44	6	<b>57</b>
relations fratrie		0	0	0	1	0	<b>1</b>
problèmes personnels		2	7	7	37	6	<b>59</b>
problèmes de comportement		0	0	0	16	0	<b>16</b>
éducation		0	1	0	21	3	<b>25</b>
sexualité		0	1	1	13	1	<b>16</b>
troubles alimentaires		0	0	0	0	0	<b>0</b>
troubles psychiques		0	0	1	1	1	<b>3</b>
Non applicable		0	1	0	0	2	<b>3</b>
droit de visite d'un point de vue psychologique		5	1	4	38	2	<b>50</b>
Garde alternée		5	1	1	21	1	<b>29</b>
harcèlement moral/mobbing		0	1	1	12	2	<b>16</b>
jeux de hasard/ jeux on-line		0	0	0	0	0	<b>0</b>
dépendance alcool		0	0	2	4	0	<b>6</b>
dépendance drogues		0	0	8	9	1	<b>18</b>
autres dépendances		0	0	0	1	0	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>25</b>	<b>54</b>	<b>282</b>	<b>30</b>	<b>407</b>

En analysant les trois tableaux, on constate que le public cible varie d'un type d'information à l'autre. En ce qui concerne les informations sociales, les demandeurs sont principalement les jeunes de moins de 26 ans. Les demandes adressées à notre assistante sociale concernent principalement le logement. Les publics cibles des informations juridiques et psychologiques sont prioritairement les personnes âgées entre 27 et 55 ans. Les questions qui reviennent le plus souvent concernant ce public cible sont les demandes par rapport au divorce et à la garde des enfants et la relation entre parents et enfants.

Les questions concernant la mise à la porte du domicile et par rapport à la pension alimentaire sont également des questions juridiques qui reviennent souvent de la part des jeunes de moins de 26 ans.

### 6.2.7. Tableau récapitulatif des questions abordées par ordre d'importance

Suivant la fréquence des demandes, on peut relever par ordre d'importance :

Questions abordées par ordre d'importance	2012	2011
1. Logement	167	143(2)
2. Wunnengshellef	152	
3. Relations parents-enfants	125	114(5)
4. Divorce	113	
5. Pension alimentaire(en cas de divorce)	98	137(3)
6. Courrier	87	
7. Mise à la porte du domicile	76	74 (6)
8. Problèmes personnels	64	62 (9)
9. Relations de couple	62	53(10)
10. Bail à loyer/Copropriété	59	69(8)
11. Droit de visite d'un point de vue psychologique	57	
12. Recherche de travail	56	
13. Demande d'aide sociale-financière	51	
14. Assistance judiciaire	50	26 (15)
15. Médiation	43	
16. Droit de visite	40	70 (7)
16. Troubles de voisinage	40	38 (11)
18. Garde alternée	30	
19. Bourse d'études – subsides post primaires	31	25 (16)
19. Litiges informatiques	31	



## 7. CONCLUSIONS

### 7.1. ACCÈS AU DROIT

L'objectif du service « Accès au droit » est de fournir tous types d'informations juridiques, sociales et psychologiques aux jeunes, parents, familles et tout autre demandeur.

Les questions qui sont abordées prioritairement concernent principalement les jeunes notamment la relation parents-enfants, logement, mise à la porte du jeune du domicile familial et pension alimentaire. Notre service va continuer à essayer d'aider les jeunes en détresse et en conflit, qui veulent partir ou doivent partir de leur maison, à trouver des solutions à leurs problèmes.

Ce type d'informations nécessite une plus grande disponibilité et une écoute plus approfondie de la part des intervenants du service. La pluridisciplinarité de notre travail en équipe est un atout qui permet d'avoir une vision globale de la situation.

On remarque à travers les chiffres du dernier tableau que la question du logement reste une préoccupation importante. Il n'est pas facile de trouver un logement au Luxembourg et surtout pour les jeunes, cette première étape vers leur indépendance est souvent mise en échec à cause d'un manque de logements sociaux.

La recherche de travail devient aussi de plus en plus un souci pour les jeunes et leurs parents. Le taux de chômage augmente et nous savons très bien que les jeunes ne sont épargnés. L'absence de revenu rend la recherche d'un logement aussi plus difficile.

Les litiges informatiques sont aussi plus d'actualité dans les demandes que nous recevons, ce qui peut bien s'expliquer par le fait que les jeunes passent beaucoup de temps sur les appareils informatiques et communiquent de plus en plus souvent à travers un support médiatisé.

En donnant des informations juridiques aux parents en instance de séparation ou de divorce sur leurs droits et obligations, le service « Accès au Droit » poursuit toujours le but de les aider à gérer leur conflit tout en respectant le droit et l'intérêt des enfants.

Promouvoir le droit des enfants et des jeunes restes toujours notre premier objectif tout comme la sensibilisation à la médiation auprès de ce public cible.

L'organisation de formations et de conférences est un autre moyen utile pour faciliter l'accès au droit.

Le service « Accès au Droit » continue son étroite collaboration avec le Service National de la Jeunesse.

En 2012, le service « Accès au droit » a dispensé plusieurs formations.

Des interventions similaires sont prévues pour l'année 2013.



## 7.2. MEDIATION

L'année 2012 a montré une augmentation de 10% du nombre de dossiers, nous estimons que cette augmentation n'a pas pour seule cause la loi de février 2012 relative à la médiation en matière civile et commerciale vu que le règlement grand-ducal fixant la procédure d'agrément aux fonctions de médiateur judiciaire et familial est daté du 25 juin 2012.

Dans le cadre de la présente loi, les premiers dossiers nous ont été transmis à la fin de l'été 2012.

L'analyse des chiffres montre que le Centre de Médiation asbl est toujours plus sollicité dans le champ de la médiation familiale (65% des dossiers ouverts en 2012).

Il se trouve que dans ce type de médiation, le traitement d'un dossier peut être plus long et plus coûteux vu que plusieurs rencontres en médiation y sont nécessaires.

La loi du 24 février 2012 relative à la médiation en matière civile et commerciale et son règlement grand-ducal du 25 juin 2012 a apporté une charge administrative supplémentaire au Centre de Médiation asbl qui dans un souci d'efficacité a mis tout en œuvre afin de regrouper les demandes d'agrément des médiateur(trice)s du Centre de médiation asbl avec pour résultat que 85 % des médiateur(trice)s du Centre de Médiation asbl sont détenteur(trice)s dudit agrément.

Ces démarches furent précédées par les démarches pour permettre aux médiateur(trice)s l'obtention de l'agrément pour la médiation socio-familiale délivré par le Ministère de la Famille et de l'Intégration dans le cadre de leur activité au sein de notre asbl – près de 90% de nos médiateur(trice)s en sont, à présent, détenteur(trice)s.

Toujours dans le cadre de la nouvelle législation, des mises à jour furent appliquées :

- Modifications de certains des documents
- Création d'autres
- Conceptualisation de la « réunion d'information »

Pour ce qui est de la réunion d'information et le concept élaboré par notre centre, la réalité veut que sa mise en pratique ne soit pas possible.

En effet, notre réflexion s'était orientée vers la mise en place de réunion « collective » qui n'est pas réalisable vu, que le flux de dossiers transmis ne rend pas opérationnel des réunions collectives.

En ce qui concerne l'impact sur le nombre de dossiers à traiter en médiation, nous estimons, a priori, qu'un apport de dossiers sera encore engendré.

*Cette augmentation prévisible de prestation au niveau des rencontres en médiation demande une plus grande disponibilité de nos médiateur(ric)e)s mais cela implique également un travail toujours accru au niveau du secrétariat-coordination pour l'organisation des divers rendez-vous.*

*Devrons-nous prévoir un recrutement de médiateur(trice)s ? Qu'en sera-t-il l'impact sur le travail administratif ?*

Rappelons qu'au point 1.2. « Structure du Centre de Médiation », nous attirons l'attention sur le fait qu'un poste mi-temps supplémentaire est nécessaire afin de pouvoir accomplir toutes nos missions.

Au niveau de nos différents concepts, celui concernant « La place de l'enfant face à la séparation de ses parents »<sup>6</sup> qui est un projet qui ne peut être mené que par notre psychologue, pose également la question de la disponibilité. Cette problématique fut déjà observée lors de nos premières expériences.

En effet, Madame Foresti est engagée à mi-temps au sein de notre association.

A nouveau un élément plaidant pour une augmentation des ressources humaines au sein de l'équipe des permanents du Centre de Médiation asbl.

Selon nous le passage pour notre psychologue d'un poste mi-temps à un poste plein temps pourrait avoir différents impacts non-négligeables :

- Meilleure disponibilité dans le cadre du service « Accès au Droit »
- Plus grande disponibilité au niveau de « La place de l'enfant face à la séparation de ses parents »
- Participation accrue aux tâches administratives du Centre de Médiation asbl (bien souvent incompatibles avec une présence avec un poste « mi-temps »)

Le Centre de Médiation asbl a conceptualisé un projet de formation pour médiateur(trice)s mais la question cruciale reste celle du financement respectivement celle de la gestion du risque financier.

Les différentes législations prévoient une formation complémentaire spécifique à la médiation d'au moins 150 heures.

Le besoin en professionnel de la médiation augmentera dans les années à venir sans que pour l'instant une alternative à la formation universitaire n'existe.

Il s'avère que le Centre de Médiation est de plus en plus sollicité par des personnes souhaitant se former en médiation mais pour lesquelles l'investissement dans une formation universitaire leur paraît disproportionnée par rapport à leur objectif.

Notre concept ne serait donc pas une concurrence à l'offre de Master en Médiation proposé par l'Université du Luxembourg mais bien une alternative qui pourrait rendre la médiation accessible aux personnes ne disposant du profil requis par les conditions de l'Université du Luxembourg ou pour permettre à des professionnels de pouvoir disposer d'une formation reconnue en médiation sans l'obtention d'un titre universitaire.

*Centre de Médiation asbl - 2013*

---

<sup>6</sup> Lorsque les parents participent au processus de médiation dans notre Centre

## 8. ANNEXES



**8.1. ANNEXE #1 : Concept « initial » - réunion d'information**

**RÉUNION D'INFORMATION**

**« Médiation en matière Civile et  
Commerciale »**

*Section 2. Dispositions relatives à la médiation familiale  
Art. 1251-17 de la loi du 24 février 2012*

## TABLE DES MATIÈRES

### Table des matières

<b>TABLE DES MATIÈRES.....</b>	<b>58</b>
<b>CADRE DE L'INTERVENTION.....</b>	<b>59</b>
<b>LA PROCÉDURE PROPOSÉE PAR LE CENTRE DE MÉDIATION asbl.....</b>	<b>60</b>
<b>LA RÉUNION D'INFORMATION.....</b>	<b>61</b>

## CADRE DE L'INTERVENTION

**La médiation en matière civile et commerciale est régie par la loi du 24 février 2012<sup>7</sup>.**

➤ **Titre II – De la médiation**

○ **Chapitre III – de la médiation judiciaire**

▪ **Section 2. Dispositions relatives à la médiation familiale**

**Art. 1251-17.** Lorsqu'il est saisi d'une demande relevant d'une des matières visées à l'article 1251-1, paragraphe (2), le juge peut proposer aux parties une mesure de médiation et il ordonne une réunion d'information gratuite faite par un médiateur agréé ou dispensé de l'agrément conformément à l'article 1251-3, paragraphe (1), alinéa 3. Les modalités de cette information sont fixées par règlement grand-ducal.

**Art. 1251-18.** Les parties s'accordent sur le nom du médiateur agréé ou dispensé de l'agrément conformément à l'article 1251-3, paragraphe (1), alinéa 3. En cas d'accord, le juge nomme le médiateur.

**Art. 1251-19.** Les dispositions des articles 1251-12, paragraphes (3) à (6), 1251-13, 1251-14, 1251-15 paragraphes (1) et (3) et 1251-16 sont applicables.

**Art. 1251-20.** A l'audience à laquelle l'affaire est réappelée et après avoir vérifié si l'accord n'est pas contraire à l'ordre public ou à l'intérêt des enfants, si le litige est susceptible d'être réglé par voie de médiation ou si le médiateur était agréé à cette fin par le ministre de la Justice, le juge homologue l'accord intervenu, fût-il partiel.

**Le règlement grand-ducal du 25 juin 2012 fixe la procédure d'agrément aux fonctions de médiateur judiciaire et familial, le programme de la formation spécifique en médiation et la tenue d'une réunion d'information gratuite<sup>8</sup>.**

---

<sup>7</sup> [Mémorial A – N° 37 du 5 mars 2012](#)

<sup>8</sup> [Mémorial A – N° 134 du 4 juillet 2012](#)

## LA PROCÉDURE PROPOSÉE PAR LE CENTRE DE MÉDIATION asbl

- Lors de l'audience au Tribunal le juge propose une médiation et ordonne une réunion d'information gratuite
    - Ordonnance – délai 1 mois
  - Les parties contactent le Centre de Médiation asbl
    - Le Centre de Médiation asbl propose la réunion d'information - tenue par un(e) médiateur(trice) agréé(e) –
      - Cela à raison de deux réunions par mois (deux semaines consécutives si possible)
        - Réunion d'information en « groupe »
          - Maximum 12 personnes
            - Attention de préférence demandeur et défendeur ne participeront pas à la même séance
    - Le Centre de Médiation asbl certifie la présence à la réunion d'information
- Si toutes les parties acceptent le principe de la médiation
  - Transmission d'adresses possibles *également hors CM*
- Si les personnes souhaitent poursuivre avec le Centre de Médiation asbl alors :
  - Le Centre de Médiation asbl cherche médiateur(trice) agréé(e) parmi ses vacataires
  - Le Centre de Médiation asbl informe le Tribunal
  - Le(la) médiateur(trice) agréé(e) est nommé(e) par le Juge
  - Début de la médiation

## LA RÉUNION D'INFORMATION

### A. LE CONTENU DE LA RÉUNION D'INFORMATION

#### a. Principes de la médiation :

- Intervention d'une tierce personne indépendante, multipartiale et formée à la médiation
- Rôle et posture du(de la) médiateur(trice)
- Démarche volontaire et consensuelle
- Confidentialité du processus
- Absence de pouvoir du médiateur
- Recherche active de solution(s) par les parties
- Solution librement acceptée par les parties

#### b. Quels effets peuvent apporter la médiation :

- Réappropriation du conflit par les médié(e)s
- Responsabilisation par rapport aux solutions
- Transformation des relations
- Offre la possibilité de passer d'une approche « destructive du conflit » à une approche « constructive du conflit »
- Offre la possibilité d'élaborer une solution « gagnant – gagnant »
- Offre la possibilité d'élaborer un accord « sur mesure »

#### c. Processus de médiation (l'exemple du Centre de Médiation asbl) :

- Un entretien individuel pour chaque médié(e) – par un(e) médiateur(trice)
- Ensuite les rencontres en médiation – les médié(e)s ensemble en présence de 2 médiateur(trice)s (*co-médiation*)

#### d. QUESTIONS / RÉPONSES

### B. DURÉE DE LA RÉUNION D'INFORMATION

La séance d'information aura une durée de plus ou moins une heure.



**8.2. ANNEXE #2 : Attestation de présence à la réunion d'information**

**ATTESTATION**

=====

*Par la présente je certifie que*

***Madame / Monsieur Prénom NOM***

*a participé à la réunion d'information conformément à l'article 1251-17 du nouveau code de procédure civile*

***ce « jour », le « JJ mois AAAA » à « heure »***

*Prénom NOM*  
*Médiateur(trice) agréé(e)*

---

Je soussigné(e), Prénom NOM,

accepte

refuse

le principe de la médiation familiale judiciaire et m'engage à y participer au sein du Centre de Médiation asbl avec comme médiateur(trice) agréé(e) Madame/Monsieur Prénom NOM.

Le

Prénom NOM

