



*Centre de Médiation a.s.b.l.*



## **Centre de Médiation asbl**

Agrément JERNAI 201403/05

87, route de Thionville (entrée cour intérieure – 1<sup>er</sup> étage)  
L-2611 Luxembourg

**Tél. : +352 27 48 34**

### **Permanence téléphonique**

LUNDI / MARDI

JEUDI et VENDREDI de 09h30 à 11h30 et de 14h00 à 16h00

MERCREDI de 14h00 à 16h00

(Répondeur en cas d'absence)

Fax : +352 27 48 34 - 59

E-mail : [info@mediation.lu](mailto:info@mediation.lu)

Site : [www.mediation.lu](http://www.mediation.lu)

BIC : BGLULLULL IBAN : LU72 0030 8394 2319 0000



A smiling woman with blonde hair, wearing a yellow dress, is holding a young girl in a blue patterned shirt on a swing set. The background is a bright, sunny outdoor setting with a blurred green landscape and a blue sky. The text is overlaid on the image in white rounded rectangular boxes.

LA MÉDIATION

L'ACCÈS AUX DROITS

EN SAVOIR PLUS...

## MISSION

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

- de gérer un ou plusieurs Services de Médiation ainsi que toutes autres activités en rapport avec la médiation ;
- d'établir et de maintenir des contacts réguliers avec les autorités et des tiers en vue de conclure des accords ou conventions ;
- 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 ;
- de promouvoir le concept de la médiation ;
- de favoriser et d'organiser des formations de médiateurs ;
- 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'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.*

*L'agrément – n° JERNAI 201403/05 – a été accordé à l'organisme gestionnaire « Centre de Médiation asbl ».*

## PUBLIC CIBLE

L'action du Centre de Médiation asbl s'adresse prioritairement à des situations conflictuelles dans lesquelles des jeunes sont directement ou indirectement impliqués.

## DÉFINITION DE LA MÉDIATION

**L'Association Luxembourgeoise de la Médiation et des Médiateurs Agréés – ALMA asbl – définit la médiation comme suit :**

*La médiation est un processus volontaire de création et de gestion du lien social et de règlement des différends, dans lequel un tiers impartial, indépendant et formé aux techniques de la médiation, participe à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions à améliorer leur relation ou à gérer un différend qui les oppose.*

## LA MÉDIATION

La médiation est donc un processus qui encourage les personnes à résoudre leur conflit à l'amiable et qui permet de renouer la communication.

Mais avant d'en arriver à la rencontre en médiation, un rendez-vous pour un entretien individuel lors duquel vous pourrez exposer vos demandes et propositions sera organisé.

**Les entretiens peuvent se dérouler en :** Luxembourgeois, Français, Allemand, Anglais, Portugais, Italien et Espagnol.

### Quelles sont les règles de la médiation ?

Durant le processus de médiation, certaines règles doivent être observées par les personnes participant à la médiation.

**Les personnes qui ont choisi la médiation pour régler leur(s) conflit(s), acceptent que :**

- chaque partie doit donner son consentement pour la médiation ;
- le respect mutuel est indispensable ;
- les médiateurs sont impartiaux ;
- la médiation se déroule dans un climat de coopération pour trouver des solutions qui seront d'intérêt mutuel ;
- le contenu de la médiation est confidentiel ;
- les parties peuvent mettre fin à la médiation à tout moment.

### Qui sont les médiateur(trice)s ?

**Les médiateur(trice)s du Centre de Médiation** sont des professionnels qui ont suivi une formation spécifique à la médiation. Ces médiateur(trice)s se sont également engagé(e)s à respecter le Code de Déontologie du Centre de Médiation.

**Les médiateur(trice)s du Centre de Médiation asbl** sont détenteur(trice)s des différents agréments en vigueur au Grand-Duché de Luxembourg : médiation pénale (Memorial A n° 67 du 11 juin 1999) / médiation socio-familiale (Memorial A n° 187 du 30 août 2011) / médiation civile et commerciale (Memorial A n° 134 du 4 juillet 2012).

Les médiateur(trice)s du Centre de Médiation asbl remplissent les conditions requises dans le cadre de l'agrément de l'ALMA asbl.

### **Que fait le médiateur ?**

Le médiateur est à l'écoute des parties, il facilite et donne la parole.

Le rôle du médiateur n'est pas d'imposer un accord après avoir entendu les deux versions du problème.

- Il doit « simplement » aider les personnes en conflit à communiquer et à trouver leur(s) solution(s).
- Le médiateur est le garant du cadre, du processus et du respect des règles de la médiation.
- Le médiateur contrôle donc la manière dont les échanges se font entre les partenaires mais pas les points qui sont discutés ni les décisions prises pas les personnes en conflit.
- Le médiateur ne juge pas les parties.
- Le médiateur se doit de rester impartial.
- Le médiateur est tenu au secret professionnel.
- Le médiateur peut mettre fin à la médiation à tout moment.

### **I. La médiation sur initiative propre**

Pour autant que la condition concernant notre public cible est respectée, le Centre de Médiation asbl peut proposer la médiation dans différents domaines :

#### **Médiation familiale**

- Médiation parents – enfants.
- Médiation entre parents séparés / divorcés – droit de visite des enfants, pension alimentaire.
- Médiation partenaires / couples.

#### **Médiation familiale et divorce**

- La médiation familiale ne remplace pas la procédure judiciaire ; elle apporte une réponse aux questions relationnelles et affectives issues d'un divorce ou d'une séparation.
- Toutes autres médiations du domaine familial.

**Médiation dans d'autres champs** : Travail, voisinage, ...

## **2. La médiation réparatrice (mineur)**

La médiation « mineur » est appelée aussi réparatrice parce qu'elle intervient après qu'un jeune mineur ait commis un acte de délinquance. Dans ce cas, la médiation a un triple rôle : de responsabiliser le jeune vis-à-vis de son acte ; de reconnaître la victime en tant que telle et de permettre une rencontre entre l'auteur et la victime en offrant un lieu pour une réconciliation possible.

Lorsque la médiation est recommandée à un mineur, le Procureur le fait sur base de la Convention Européenne des Droits de l'Enfant, de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant ainsi qu'à partir de l'article 7 de la loi sur la Protection de la Jeunesse (dans le cadre de l'opportunité des mesures à prendre vis-à-vis d'un mineur).

## **3. La médiation pénale (majeur)**

La médiation est régie par la loi du 6 mai 1999, et est intégrée dans le Code d'Instruction Criminelle – art. 24 (5).

Le procureur a la possibilité, avant d'entamer des poursuites, de recourir à la médiation pénale.

La proposition de médiation pénale a pour but, soit :

- d'assurer la réparation du dommage causé ;
- de mettre fin au trouble de l'infraction ;
- de contribuer au reclassement de l'auteur de l'infraction.

## **4. La médiation familiale judiciaire**

La médiation familiale judiciaire est régie par la loi du 24 février 2012 relative à la médiation en matière civile et commerciale.

Les Juges peuvent ordonner une réunion d'information à la médiation familiale judiciaire. Et, avec l'accord des personnes, ils peuvent, par la suite, prévoir dans leur jugement le recours à la médiation familiale judiciaire notamment pour permettre aux parents de discuter : à propos de l'autorité parentale ; les modalités du droit de visite / garde ; de leurs relations familiales ; une amélioration au niveau de la communication ; ...

## L'ACCÈS AUX DROITS

Le Service « **Accès aux Droits** » s'adresse à toutes les personnes (enfants, jeunes, parents, adultes) qui ont des questions d'ordre juridique, psychologique ou social.

Le Service « **Accès aux Droits** » garantit l'**anonymat**, une **information**, un **soutien spécialisé** et la **gratuité** de ses services.

Nous mettons à votre disposition un lieu d'accueil et d'écoute où nous prenons le temps nécessaire pour comprendre votre situation. Ensemble, nous pouvons déterminer quelle sera la réponse la plus appropriée à votre problème : **médiation, action en justice, orientation vers une administration ou un service spécialisé, ...**

Vous pouvez nous joindre par téléphone ou par e-mail :

pour les informations juridiques :

+352 27 48 34 – 54      [Info-juridiques@mediation.lu](mailto:Info-juridiques@mediation.lu)

pour les informations psychologiques :

+352 27 48 34 – 53      [Info-psychologiques@mediation.lu](mailto:Info-psychologiques@mediation.lu)

pour les informations sociales :

+352 27 48 34 – 55      [Info-sociales@mediation.lu](mailto:Info-sociales@mediation.lu)

Le Service « **Accès aux Droits** » s'adresse également à tous les professionnels du secteur socio-éducatif pour toute question sur le droit des jeunes, le droit des enfants, le droit de la famille, ou toute autre question d'ordre juridique, psychologique ou social.

### I. Informations juridiques

- Votre conjoint veut divorcer et vous ne savez pas quoi faire ?
- Vous avez besoin de renseignements concernant le droit de visite ou la pension alimentaire ?
- Vous voulez savoir quels sont vos droits et devoirs en tant que parents ?
- Vous souhaitez des informations sur l'autorité parentale ?
- Vous avez un problème avec votre voisin ?
- Vous devez vous présenter devant un Tribunal ?
- Vous avez besoin d'un avocat ?
- Vous venez d'être licencié ?
- Vous rencontrez des problèmes dans vos démarches administratives ?
- Vous voulez intenter une action en justice et vous ne savez pas comment faire ?

**Le Service a pour but :**

- de permettre à chacun de connaître ses droits et ses devoirs ;
- de vous aider à faire valoir vos droits.

## 2. Informations psychologiques

- Vous êtes séparés ou divorcés et vous vous interrogez quant au bien être de vos enfants (garde, droit de visite et d'hébergement, ...) ?
- Vous avez des conflits au sein de la famille et traversez une période de crise ?
- Vous vous posez des questions quant à votre couple ?
- Vous ne savez plus comment parler avec vos enfants et rencontrez des difficultés dans leur éducation ?
- Vous n'arrivez plus à vous entendre avec vos parents ?
- Vous avez des problèmes personnels et aimeriez de l'aide ?
- Vous avez des problèmes de dépendance (alcool, drogue, ...), des troubles alimentaires ou des troubles liés à la sexualité, et vous ne savez pas où vous adresser ?

**Nous vous aiderons à faire face à votre problème et nous vous orienterons vers les personnes ou services compétents qui pourront vous assurer le suivi psychologique ou autre si nécessaire.**

## 3. Informations sociales

- Vous avez des problèmes avec vos parents ?
- Vous voulez quitter le domicile parental et vous ne savez pas où aller ?
- Vous ne savez pas comment financer vos études ?
- Vous ne comprenez pas ou n'arrivez pas à rédiger un courrier administratif ?
- Vous ne savez pas à quel service social vous adresser ?

**Nous vous aidons à faire face à votre problème et nous vous soutenons dans vos démarches.**

## 4. Accompagnement des enfants lors de la séparation de leurs parents

- Vos enfants sont-ils au courant que vous faites une médiation ?
- Est-ce qu'ils savent ce que c'est la séparation ? Comment l'ont-ils vécu ?
- Vous voulez qu'ils aient une place pour s'exprimer et participer (directement ou indirectement) à votre médiation ?

**Chaque enfant a le droit de poser des questions et de s'exprimer par rapport à la séparation de ses parents. Il s'agit de créer un espace de communication avec et pour l'enfant sans pour autant lui donner un pouvoir de décision.**

## EN SAVOIR PLUS...

LE CENTRE DE MÉDIATION ASBL vous propose également diverses interventions :

### 1. Conférences publiques et séminaires

Votre association désire organiser une conférence publique ou un séminaire sur le thème de la médiation ou de l'accès aux droits.

### 2. Tables rondes

Si vous voulez organiser une table ronde sur le thème de la famille, l'éducation, les droits des enfants, les droits des parents ...

Nous sommes prêts à y participer afin d'expliquer l'apport et la limite de la médiation dans les différents cas de figure.

### 3. Réunions internes

Nous pouvons intervenir lors de vos réunions pour présenter les activités du Centre de Médiation ainsi que pour vous donner un aperçu de ce que peut apporter la médiation.

### 4. Interventions dans les classes

Nous pouvons intervenir dans vos classes pour une brève sensibilisation à la médiation et/ou à l'écoute (1 à 2 heures de cours).

### 5. Formations

- Initiation à la médiation
- Formation à la médiation

### 6. Aides conceptuelles

Vous désirez mettre sur pied une instance de médiation, nous pouvons vous faire partager notre expérience et nos connaissances.