



Centre de Médiation

Fondation 19...

Centre de Médiation asbl

Rapport d'activités

2009

Centre de Médiation asbl
- agrément 200207/05 -

Galerie Kons (3^{ème} 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 * E-mail : info@mediation.lu

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----------|
| TABLE DES MATIÈRES..... | 3 |
| 1. PRÉSENTATION | 5 |
| 1.1. MISSION | 5 |
| 1.2. STRUCTURE DU CENTRE DE MÉDIATION | 5 |
| 1.3. PUBLIC CIBLE | 8 |
| 2. ACCÈS AU DROIT..... | 8 |
| 3. MÉDIATION | 11 |
| 3.1. PRINCIPES DIRECTEURS DU CENTRE DE MÉDIATION | 11 |
| 3.2. INTERVENTIONS | 12 |
| 4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2009 | 13 |
| 4.1. UNE MÉDIATION DE QUALITÉ | 13 |
| 4.2. PROMOTION DU CONCEPT DE LA MÉDIATION..... | 15 |
| 4.3. FORMATION CONTINUE | 16 |
| 4.4. CONFÉRENCES / COLLOQUES..... | 17 |
| 4.5. CONTACTS AVEC DES ORGANISMES AYANT DES OBJECTIFS SIMILAIRES QUE LE CENTRE DE MÉDIATION..... | 21 |
| 5. ORIENTATIONS POUR 2010 | 22 |
| 6. LES CHIFFRES..... | 24 |
| 6.1. LA MEDIATION EN CHIFFRES | 24 |
| 6.1.1. LES DOSSIERS OUVERTS - <i>durant l'exercice 2009</i> | 24 |
| 6.1.2. L'EVOLUTION DES DOSSIERS | 30 |
| 6.1.3. L'ACTIVITE DE MEDIATION – les actes posés durant l'année 2009 | 32 |
| 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 |
| 6.2.5. Quelle a été l'intervention du Service ? | 43 |
| 6.2.6. Les préoccupations et problèmes des demandeurs d'informations et d'aide..... | 46 |
| 7. CONCLUSIONS..... | 49 |
| 7.1. ACCÈS AU DROIT | 49 |
| 7.2. MEDIATION..... | 50 |
| 8. ANNEXES..... | 52 |
| 8.1. ANNEXE #1 : TÂCHES DE LA PSYCHOLOGUE AU SEIN DU CENTRE DE MÉDIATION ASBL..... | 54 |
| 8.2. ANNEXE #2 : QUESTIONNAIRE D'APPRÉCIATION COLLOQUE AIFI LUXEMBOURG 2009 - SYNTHÈSE COMPILÉE (63)..... | 56 |
| 8.3. ANNEXE #3 : FORMULAIRE « RAPPORT DE MÉDIATION » | 64 |

« 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^{er} avril 2009, une psychologue – médiatrice a renforcé l'équipe des permanents (à raison de 20 heures par semaine)¹.

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).

Les ressources humaines en 2009 :

L'année 2009 a connu quelques mouvements au niveau du personnel.

De janvier 2009 à août 2009, le congé parental de Madame Elisabeth RIBEIRO s'est poursuivi et durant cette période Madame Elisabeth RIBEIRO a travaillé à raison de 20 heures par semaine et les autres 20 heures furent prestés par Madame Silvia FERNANDES.

Et depuis le 1^{er} avril 2009, Madame Lysianne EVRARD occupe le poste de psychologue au sein de l'ASBL Centre de Médiation à raison de 20 heures par semaine.

¹ En annexe, le document reprenant plus en détail les tâches de la psychologue - 8.1 ANNEXE #1 : TÂCHES DE LA PSYCHOLOGUE AU SEIN DU CENTRE DE MÉDIATION ASBL – page 53

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 »

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 –.

Comme déjà dit le changement de numéro de téléphone occasionné par le déménagement porte encore quelque peu préjudice, notamment en ce qui concerne le matériel de promotion (dépliants, bics) reprenant notre (ancien) numéro de téléphone.

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

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 » ses parents. Nous remarquons donc une nouvelle fois la synergie existante entre les deux services.

Formes d'intervention sont possibles :

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

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 »². 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 »³.

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.**

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

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

3.2. INTERVENTIONS

Au cours de l'année 2009, 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 26 % du nombre de dossiers ouverts en 2009 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 31 % 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 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 Ribeiro⁴) 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.

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

4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2009

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 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 – :
 - réglementant :
 - 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)
- Amélioration du formulaire « Rapport de Médiation » :
 - Cette amélioration a été réalisée suite au 4^e colloque International de l'AIFI.
 - la réflexion s'est poursuivie après ledit colloque et nous nous sommes demandés comment arriver à mettre en évidence le fait

qu'un accord en médiation n'est pas forcément la « garantie » d'une médiation de qualité et que le non accord en médiation n'est pas forcément synonyme d'échec ...

- en effet, tout d'abord selon notre conception de la médiation, celle-ci a pour but de (re)créer un lien communicationnel et n'a pas spécifiquement pour finalité un accord.
- ces éléments furent, quelque peu, mis en évidence dans la recherche menée par Paul Demaret et publiée par le Centre de Médiation asbl : « L'expérience en médiation ». A la page 117, nous pouvons lire que selon les médiés : « En ce qui concerne l'insatisfaction des parties, il semblerait que la non rencontre en face à puisse l'influencer. Si l'accord obtenu en médiation peut être une source de satisfaction des parties, le non-accord ne sous-entend pas un mécontentement par rapport au traitement de l'affaire en médiation.»⁵.
- Nous avons modifier la fiche « Rapport de médiation » en y insérant les éléments « Communication » et « Compréhension mutuelle », ce sont certes des éléments plus subjectifs que les médiateur(trice)s devront évaluer mais ces éléments resteront confidentiels et n'apparaîtront que de façon tout à fait anonyme dans les rapports d'activités.
- Ils apparaissent d'ailleurs dans le *Tableau 6 : raisons clôture à la page 28*, malgré que dans le présent rapport ces observations restent encore marginales.
- La fiche nouvelle version se trouve en annexe⁶
- 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.
 - Ces critères⁷ furent approuvés lors de l'Assemblée Générale de l'ALMA qui s'est tenue le 3 mars 2010.
- L'AIFI a quant à elle élaboré un Guide de bonnes pratiques en médiation familiale à distance et internationale⁸. 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 - .

⁵ DEMARET P., « L'expérience en Médiation », Centre de Médiation asbl, 2004, page 117

⁶ Formulaire « Rapport de médiation » : ANNEXE #3 : FORMULAIRE « RAPPORT DE MÉDIATION »

⁷ <http://www.alma-mediation.lu/2010/03/lalma-adapte-des-criteres-de-qualite-pour-les-mediateurs/>

⁸ <http://www.aifi.info/pdf/Guide-de-bonnes-pratiques-media-fam-distance-intern-AIFI-2008.pdf>

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
- 2) Dans le cadre du projet PEER-MEDIATION, le Centre de Médiation intervient en tant qu'accompagnateur dans certains lycées
- 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)
- 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) ***Le Centre de Médiation se positionne de plus en plus comme un centre « ressource » de la médiation au Luxembourg***
 - i) *A ce titre, il a apporté une aide conceptuelle à la mise en place du projet « médiation de voisinage » de la commune de Schiffflange (après Dudelange et Differdange)*

4.3. FORMATION CONTINUE

En-dehors du 4^e Colloque International de l'AIFI, nous avons organisé une journée de formation continue pour les médiateur(trice)s du Centre de Médiation asbl et cette journée fut proposée aux médiatrices des autres associations proposant la médiation familiale :

- **Monsieur Olivier LIMET (BE) – 21 novembre 2009**
 - **« *Les intervenants de l'après séparation parentale face au dénigrement injustifié d'un parent par un enfant* »**



4.4. CONFÉRENCES / COLLOQUES

- ***Du 14 au 16 mai 2009 à Mersch (LU) :***

- **4^e COLLOQUE INTERNATIONAL DE l'AIFI**

**« AUTOUR DES FAMILLES EN CRISE :
SENS ET COHÉRENCE DES NOUVELLES PRATIQUES »**

Sous le Haut Patronage de Son Altesse Royale la Grande-Duchesse

Colloque qui a pu être réalisé grâce au soutien du Ministère de la Famille et de l'Intégration et en lien avec le Centre de Médiation asbl.

COMITE ORGANISATEUR :

Responsable du Comité Organisateur :

Monsieur Paul DEMARET, secrétaire de l'AIFI, coordinateur du Centre de Médiation asbl, Master Européen en Médiation, Luxembourg (LU)

Membres du Comité Organisateur au Luxembourg :

Madame Nathalie KEIPES, attaché de Gouvernement, Ministère de la Famille et de l'Intégration

Madame Karin KREMER, directrice du Mierscherkulturhaus

Madame Diane MEYER, juriste, Certificat Européen en Médiation Familiale Internationale (CEMFI), Centre de Médiation asbl

Monsieur Ernest MULLER, psychologue, Ministère de la Famille et de l'Intégration

Madame Elisabeth RIBEIRO, assistante sociale, Certificat Européen en Médiation Familiale Internationale (CEMFI), Centre de Médiation asbl

Madame Marie Anne RODESCH-HENGESCH, présidente de l'Ombuds-Comité fir d'Rechter vum Kand - ORK – *Ombuds-Comité pour les droits de l'enfant* -

Madame Sandy ROULLING, psychologue diplômée, formée à l'approche centrée sur la personne selon Carl Rogers et à la médiation, Centre de Médiation Socio-Familiale de la Fondation Pro Familia

Madame Sylvie SCHARES, licenciée en politiques et pratiques de formation, MAS (médiation), coordinatrice à Espace Parole – *Cellule de médiation affiliée au CPF*

Monsieur Ralph SCHROEDER, Conseiller de Direction 1^{re} classe, Ministère de la Famille et de l'Intégration

Madame Carine WANTZ, assistante sociale stagiaire, ORK - *Ombuds-Comité pour les droits de l'enfant* -

Membres du Comité Organisateur au sein de l'AIFI :

Madame Lorraine FILION, présidente de l'AIFI, Québec (CA)
Madame Monique STROOBANTS, vice-présidente de l'AIFI, Belgique (BE)
Monsieur Pierre HAMEL, trésorier de l'AIFI, Québec (CA)
Monsieur Jacques BASTIN, Belgique (BE)
Madame Violaine BELZILE, Québec (CA)
Monsieur Georges DOUARRE, France (FR)
Monsieur Pierre GRAND, France (FR)
Monsieur Harry TIMMERMANS, Québec (CA)
Madame Ewa MARYNOWICZ-HETKA, Pologne (PL)
Monsieur Jean Louis RENCHON, Belgique (BE)
Madame Pauline WENGER, Suisse (CH)

*Cet événement international a permis à plus de 150 professionnels issus de 8 pays (Belgique ; Canada ; France ; Italie ; Pologne ; Roumanie ; Suisse et bien sûr du Luxembourg) de se rencontrer et d'échanger.
De l'avis des participant(e)s, nous pouvons conclure que cet événement international fut un succès tant au niveau de l'apport des conférencier(ère)s qu'à celui de l'organisation sur place (principalement gérée par les permanents du Centre de Médiation asbl)⁹.*



⁹ En annexe, l'avis des participant(e)s - 8.2 ANNEXE #2 : QUESTIONNAIRE D'APPRÉCIATION COLLOQUE AIFI LUXEMBOURG 2009 - SYNTHÈSE COMPILÉE (63) – page : 55



- **Mardi 17 novembre 2009 : « PARENTS SÉPARÉS : CONTRAINTS À L'ACCORD ? » par Monsieur Olivier LIMET (BE)**
 - ***Conférence organisée dans le cadre du 20^e anniversaire de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant***



4.5. 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
- 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 Diplôme d'Etat en Médiation Familiale (FR), ce voyage d'étude fut organisé par Madame Joëlle Piovesan, Cadre pédagogique à l'IRTS de Franche-Comté et Responsable de plusieurs formations et par Monsieur Claudio Jacob formateur et Président de l'association **AMORIFE INTERNATIONAL**



5. ORIENTATIONS POUR 2010

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

- ❖ MEDIATION
- ❖ PROMOTION
- ❖ FORMATION

Au niveau interne :

- Optimisation dans l'organisation des rencontres pour les entretiens individuels et également pour les rencontres en médiation
- Organisation de formations continues (1 formation prévue en 2010 – sur la thématique de la médiation « réparatrice »)
- Maintient de l'offre de « supervision collégiale »
- Maintient de l'offre de supervision individuelle
- ...

Au niveau externe :

- Organisation d'une conférence publique
- Poursuite de la collaboration avec :
 - le SNJ
 - le SCRIPT
 - l'Université de Luxembourg
 - Espace Parole
 - 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 :

- La publication : « DROIT DE TOUS, DROIT POUR TOUS – Jeunes et vie en société »
 - Notons que grâce au Service National de la Jeunesse, des informations sont, d'ores et déjà, en ligne via le site : <http://www.droitsetdevoirs.lu/>

Médiation à Ettelbrück :

Au niveau de notre proposition de rencontres en médiation à Ettelbrück :

- la demande de la part des médié(e)s fut très limitée
- peu de médiateur(trice)s sont disponibles pour y prester des rencontres (EI / Méd)

De plus nous avons appris que le Benjamin-Club, l'association qui nous mettait un bureau à disposition (avec une participation aux frais), allait arrêter ses activités et donc nous ne pourrions plus proposer de rencontres à Ettelbrück.

Projet de loi portant réforme du divorce :

La médiation familiale quant à elle est également appelée à se développer si le projet de loi portant réforme du divorce est adopté dans sa version actuelle, vu qu'une place y est prévue pour la médiation et en tout cas pour une séance d'information sur la médiation.

Loi relative à l'aide à l'enfance et à la famille :

La loi relative à l'aide à l'enfance et à la famille fut et restera un thème de discussion.

S'il est paraît évident que le Service « Accès au Droit » n'entre pas dans le cadre de ladite loi, au niveau du Service « Médiation » les choses sont quelque peu plus compliquées.

En effet, le service « Médiation » propose des services de promotion et de formation de même tous les champs de médiation pratiqués au Centre de médiation n'entrent pas dans le cadre de la loi « ONE ».

6. LES CHIFFRES

6.1. LA MEDIATION EN CHIFFRES

6.1.1. LES DOSSIERS OUVERTS - *durant l'exercice 2009*

6.1.1.1. Nombre et origine des demandes

Tableau 1 : origine des demandes

| Origine | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---------------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| | Nb. cit. | Fréq. | Nb. cit. | Fréq. | Nb. cit. | Fréq. | Nb. cit. | Fréq. |
| Accès au Droit | 18 | 6,29% | 9 | 4,13% | 32 | 10,36% | 16 | 4,65% |
| Association | 15 | 5,24% | 11 | 5,05% | 21 | 6,80% | 25 | 7,27% |
| Avocat | 9 | 3,15% | 7 | 3,21% | 10 | 3,24% | 12 | 3,49% |
| Centre de Médiation | 10 | 3,50% | 8 | 3,67% | 9 | 2,91% | 14 | 4,07% |
| Ministère | 1 | 0,35% | 2 | 0,92% | 3 | 0,97% | 7 | 2,03% |
| Parquet Majeur | 79 | 27,62% | 56 | 25,69% | 94 | 30,42% | 109 | 31,69% |
| Parquet Mineur | 102 | 35,66% | 89 | 40,83% | 75 | 24,27% | 91 | 26,45% |
| Tribunal | 17 | 5,94% | 7 | 3,21% | 23 | 7,44% | 32 | 9,30% |
| Presse / Media / Internet | 21 | 7,34% | 18 | 8,26% | 26 | 8,41% | 20 | 5,81% |
| Relation | 11 | 3,85% | 7 | 3,21% | 6 | 1,94% | 7 | 2,03% |
| SCAS | 1 | 0,35% | 3 | 1,38% | 8 | 2,59% | 7 | 2,03% |
| SPOS / Ecole | 2 | 0,70% | 1 | 0,46% | 2 | 0,65% | 0 | 0,00% |
| Autres | | | | | | | 4 | 1,16% |
| TOTAL | 286 | 100% | 218 | 100% | 309 | 100% | 344 | 100% |

6.1.1.2. Types de Médiation

Tableau 2 : types de médiation

| Type Médiation | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|-------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| | Nb. cit. | Fréq. | Nb. cit. | Fréq. | Nb. cit. | Fréq. | Nb. cit. | Fréq. |
| Familiale | 100 | 34,97% | 71 | 32,57% | 123 | 39,81% | 135 | 39,24% |
| Pénale « Mineur » | 102 | 35,66% | 89 | 40,83% | 75 | 24,27% | 91 | 26,45% |
| Pénale « Majeur » | 79 | 27,62% | 56 | 25,69% | 94 | 30,42% | 109 | 31,69% |
| Autres | 5 | 1,75% | 2 | 0,92% | 17 | 5,50% | 9 | 2,61% |
| TOTAL | 286 | 100% | 218 | 100% | 309 | 100% | 344 | 100% |

Le tableau nous indique que près de 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 », dans le cadre de la médiation

familiale, il nous paraît important de spécifier que nous ne traitons que des dossiers où des jeunes sont directement ou indirectement impliqués. Dans le cas où cela n'est pas le cas, nous transmettons aux personnes les coordonnées des autres instances de médiation socio-familiale (Pro-Familia et Espace Parole).

Ce tableau nous montre que la **médiation pénale** représente **31,69 %** des dossiers traités, relevons que même dans le cadre de la médiation pénale nous retrouvons des jeunes entre 18 et 26 ans c'est-à-dire notre public cible.

6.1.1.3. Nature des demandes

Tableau 3 : nature des demandes

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

Commentaire : Le nombre total de la nature des conflits (555) est plus important que le nombre de dossiers (344), cela est dû au fait que dans bon nombre de 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.

Les « coups et blessures » arrivent encore en tête en 2009 mais ils ne représentent plus que 19 %.

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 4 : demandeurs / partenaires

| Demandeur / partenaire | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|------------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| | Nb. cit. | Fréq. | Nb. cit. | Fréq. | Nb. cit. | Fréq. |
| Demandeur | 298 | 51,56% | 325 | 42,93% | 375 | 44,70% |
| DePa | 73 | 12,63% | 150 | 19,82% | 179 | 21,33% |
| Partenaire | 207 | 35,81% | 282 | 37,25% | 285 | 33,97% |
| TOTAL | 578 | 100% | 757 | 100% | 839 | 100% |

6.1.1.4.1. L'âge des médiés

Tableau 5 : l'âge des médié(e)s

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|-----------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| Âge | Nb. cit. | Fréq. | Nb. cit. | Fréq. | Nb. cit. | Fréq. | Nb. cit. | Fréq. |
| Moins de 16 ans | 178 | 38,20 % | 124 | 33,97 % | 115 | 23,91 % | 201 | 35,89 % |
| De 16 à 18 ans | 76 | 16,31 % | 75 | 20,55 % | 77 | 16,01 % | 58 | 10,36 % |
| De 18 à 26 ans | 44 | 9,44 % | 34 | 9,32 % | 68 | 14,14 % | 61 | 10,89 % |
| De 26 à 35 ans | 40 | 8,58 % | 27 | 7,40 % | 53 | 11,02 % | 52 | 9,29 % |
| De 35 à 45 ans | 63 | 13,52 % | 43 | 11,78 % | 75 | 15,59 % | 92 | 16,43 % |
| De 45 à 65 ans | 57 | 12,23 % | 47 | 12,88 % | 73 | 15,18 % | 81 | 14,46 % |
| Plus de 65 ans | 8 | 1,72 % | 15 | 4,11 % | 20 | 4,16 % | 15 | 2,68 % |
| TOTAL | 466 | 100% | 365 | 100% | 481 | 100% | 560 | 100% |

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 **66,74 %** des médiés pour l'année 2009.

Nous remarquons donc que parmi les données en notre possession **46,25 % sont des mineurs** d'âge et **57,14 % sont des jeunes de moins de 26 ans**.

Rappelons qu'il s'agit ici des personnes **directement** concernées. Ces chiffres confirment donc que la population cible du Centre de Médiation sont bien les jeunes (*cfr. 1.3. Public cible*).

Notons également que le relevé concernant la nature des demandes (*cf. Erreur ! Source du renvoi introuvable. page Erreur ! Signet non défini.*), 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 6 : raisons clôture

| | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| Raisons clôture | Nb. cit. | Fréq. | Nb. cit. | Fréq. | Nb. cit. | Fréq. |
| Médiation avec accord | 72 | 34,95% | 85 | 30,47% | 87 | 30,42% |
| Médiation avec accord + Comm. + Compréh. Mutuelle | | | | | 8 | 2,80% |
| Médiation avec accord + Communication | | | | | 1 | 0,35% |
| Médiation avec accord + Compréhension Mutuelle | | | | | 2 | 0,70% |
| Médiation avec accord partiel | 23 | 11,17% | 26 | 9,32% | 13 | 4,55% |
| Médiation avec accord partiel + Comm. + Compréh. Mutuelle | | | | | 2 | 0,70% |
| Médiation avec accord partiel + Communication | | | | | 2 | 0,70% |
| Médiation avec accord partiel + Compréhension Mutuelle | | | | | | 0,00% |
| Médiation sans accord | 11 | 5,34% | 18 | 6,45% | 32 | 11,19% |
| Médiation sans accord + Comm. + Compréh. Mutuelle | | | | | | 0,00% |
| Médiation sans accord + Communication | | | | | 3 | 1,05% |
| Médiation sans accord + Compréhension Mutuelle | | | | | | 0,00% |
| Pas de médiation : Accord avant médiation | 14 | 6,80% | 18 | 6,45% | 16 | 5,59% |
| Pas de médiation : Cessation du trouble avant méd. | 2 | 0,97% | 7 | 2,51% | 4 | 1,40% |
| Pas de médiation : demande sans suite | 1 | 0,49% | 0 | 0,00% | 3 | 1,05% |
| Pas de médiation : Désaccord sur préalables | 2 | 0,97% | 1 | 0,36% | 1 | 0,35% |
| Pas de médiation : Ne reconnaît pas les faits | 1 | 0,49% | 1 | 0,36% | 1 | 0,35% |
| Pas de médiation : Non-Présentation Demandeur | 7 | 3,40% | 17 | 6,09% | 10 | 3,50% |
| Pas de médiation : Non-Présentation Partenaire | 20 | 9,71% | 18 | 6,45% | 33 | 11,54% |
| Pas de médiation : Non-Présentation d'un médié | | | | | 5 | 1,75% |
| Pas de médiation : Pas d'intérêt | 22 | 10,68% | 7 | 2,51% | 7 | 2,45% |
| Pas de médiation : Refus d'un médié | 9 | 4,37% | 38 | 13,62% | 19 | 6,64% |
| Pas de médiation : Refus Demandeur | 3 | 1,46% | 2 | 0,72% | 1 | 0,35% |
| Pas de médiation : Refus Partenaire | 18 | 8,74% | 34 | 12,19% | 33 | 11,54% |
| Pas de médiation : Refus Médiateur | 1 | 0,49% | 7 | 2,51% | 3 | 1,05% |
| TOTAL | 206 | 100% | 279 | 100% | 286 | 100% |

Tableau 7 : médiation directe ou indirecte

| (In)directe | 2006 | | 2007 | | 2008 | |
|--------------|-----------|-------------|-----------|------------|------------|----------------|
| | Nb. cit. | Fréq. | Nb. cit. | Fréq. | Nb. cit. | Fréq. |
| Directe | 71 | 92,21% | 62 | 83,78% | 114 | 98,28% |
| Indirecte | 6 | 7,79% | 4 | 5,41% | 2 | 1,72% |
| TOTAL | 77 | 100% | 66 | 89% | 116 | 100,00% |

Tableau 8 : Les accords

| Accord | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--------------------------------------|-----------|-------------|------------|----------------|------------|----------------|
| | Nb. cit. | Fréq. | Nb. cit. | Fréq. | Nb. cit. | Fréq. |
| Accord écrit | 37 | 50,68% | 66 | 53,66% | 80 | 57,14% |
| Accord oral | 24 | 32,88% | 34 | 27,64% | 35 | 25,00% |
| Accord avant médiation | 11 | 15,07% | 16 | 13,01% | 18 | 12,86% |
| Cessation du trouble avant médiation | 1 | 1,37% | 7 | 5,69% | 7 | 5,00% |
| TOTAL | 73 | 100% | 123 | 100,00% | 140 | 100,00% |

Commentaire :

- ⇒ **Refus de la médiation** : Sont considérés comme refus de la médiation, les cas où l'un des partenaires déclare formellement refuser la médiation
- ⇒ **Accord de médiation** : Par accord de médiation, nous entendons tout accord formel, verbal et même partiel qui est convenu entre partenaires d'un conflit, *lors d'une médiation.*

⇒ **Résultats obtenus :**

📊 **Sur les 286 dossiers clos, il y a eu 150 qui sont « arrivés » en médiation soit 52 %**

📊 **Sur les 150 médiations, 115 se sont soldées par un accord (total ou partiel) soit 76 %**

NB : ces chiffres tiennent compte uniquement de notre activité en rapport avec les dossiers ouverts durant l'année 2009.

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.

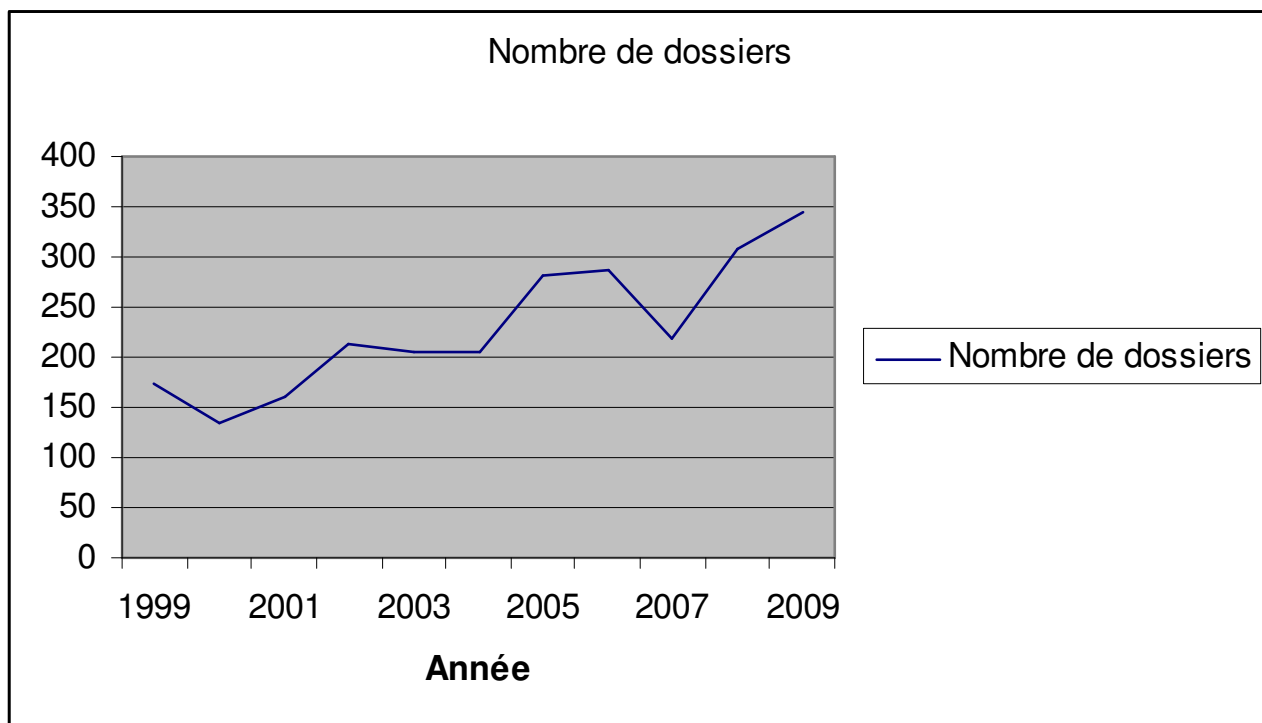


Figure 1 : nombre de dossiers

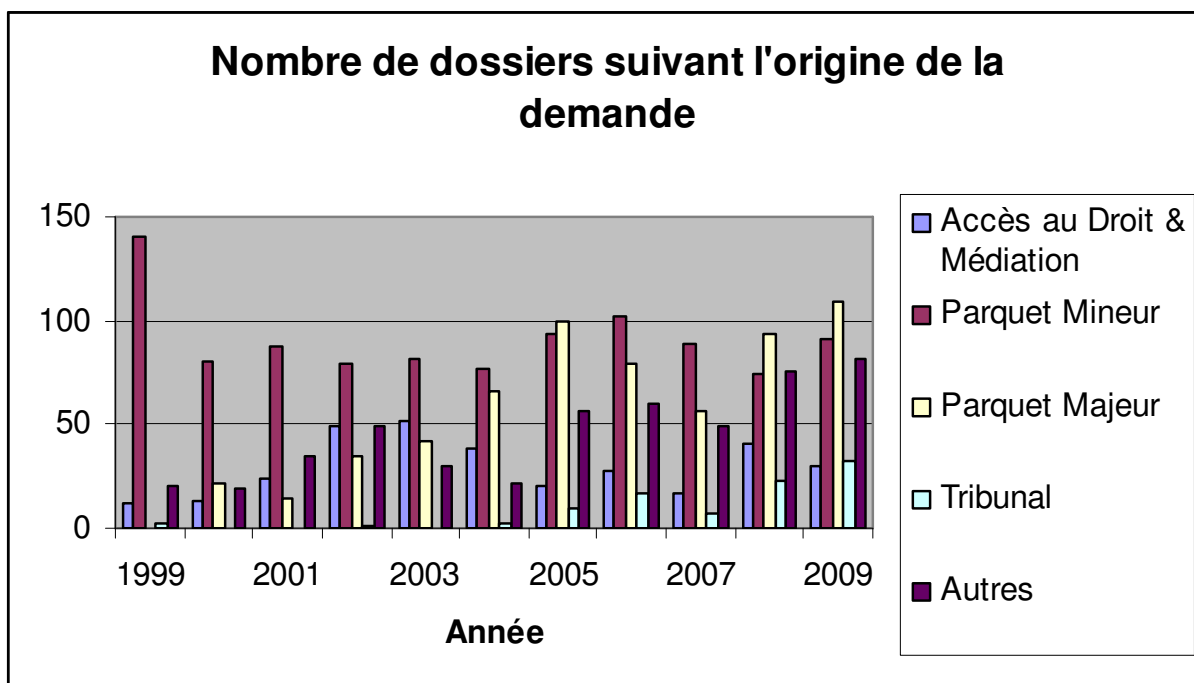


Figure 2 : nombre annuel de dossiers suivant leur origine

Tableau 9 : nombre annuel de dossiers suivant leur origine

| Année | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Origine | | | | | | | | | | | |
| Accès au Droit & Médiation | 12 | 13 | 24 | 49 | 52 | 39 | 21 | 28 | 17 | 41 | 30 |
| Parquet Mineur | 140 | 81 | 88 | 79 | 82 | 77 | 94 | 102 | 89 | 75 | 91 |
| Parquet Majeur | 0 | 22 | 14 | 35 | 42 | 66 | 100 | 79 | 56 | 94 | 109 |
| Tribunal | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 10 | 17 | 7 | 23 | 32 |
| Autres | 20 | 19 | 35 | 49 | 30 | 22 | 57 | 60 | 49 | 76 | 82 |
| TOTAL | 174 | 135 | 161 | 213 | 206 | 206 | 282 | 286 | 218 | 309 | 344 |

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 est en augmentation continue (mis à part l'année 2007 qui a vu le nombre de dossiers au niveau de celui de l'année 2004).

L'année 2009 a permis, quant à elle, une augmentation du nombre de dossiers de 11% par rapport à ceux ouverts au cours de l'année 2008.

6.1.3. L'ACTIVITE DE MEDIATION – les actes posés durant l'année 2009

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

| Type / Année | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | TOTAL |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Entretien Individuel | 313 | 288 | 390 | 390 | 442 | 399 | 449 | 2671 |
| Médiation | 82 | 47 | 124 | 175 | 175 | 284 | 192 | 1079 |
| Médiation Indirecte | 11 | 2 | 14 | 12 | 9 | 3 | 5 | 56 |
| TOTAL | 406 | 337 | 528 | 577 | 626 | 686 | 646 | 3806 |

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 2009 ne concernent pas uniquement les dossiers de 2009 mais également la poursuite du traitement des dossiers des années précédentes.
Et ceux qui sont clôturés au sein de notre base statistiques.

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

Mais cette

En ce qui concerne les **rencontres en médiation**, nous constatons que une **augmentation de 12 %** alors que les entretiens individuels montrent une **baisse de 32 %**.

Il y aurait donc eu une baisse globale de 5% de l'activité au niveau des rencontres (EI et Médiations) mais le *Tableau 13 : nombre d'heures prestées par les médiateur(trice)s au CM à la page 35* nous indique une augmentation de 14%.

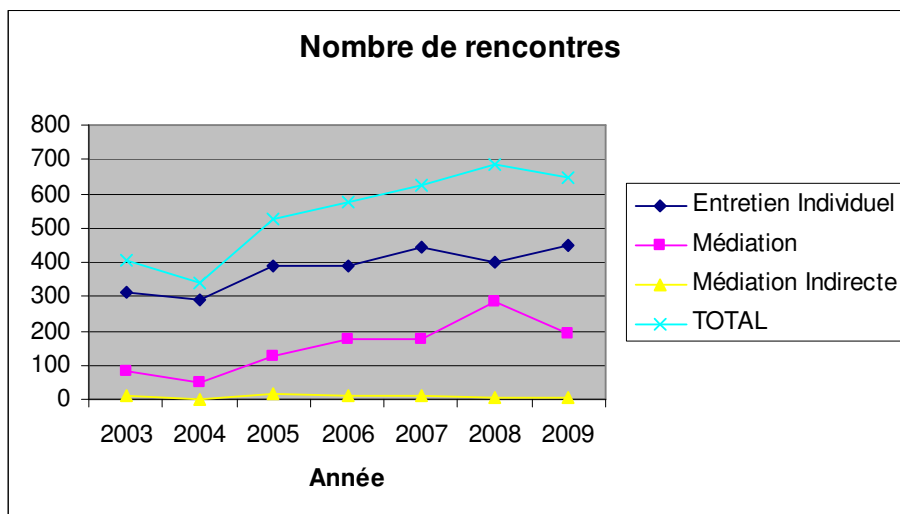


Figure 3 : nombre de rencontres réalisées par année et par type de rencontre

Si nous nous référons au *Tableau 6 : raisons clôture (page 28)*, nous constatons qu'il y a eu **médiation pour 150 dossiers**.

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 à la page 32*) que **nous relevons 192 médiations**.

Ceci peut s'expliquer de deux manières :

- ✚ Le traitement des dossiers non clos durant l'année 2008 s'est poursuivi en 2009
- ✚ La complexité de certains dossiers notamment dans le domaine familial fait en sorte qu'une seule rencontre en médiation ne suffit pas.

Quelques points remarquables :

- ❖ **Selon le relevé des rencontres s'étant déroulées en 2009 :**
 - **67 dossiers ont nécessité 1 seule rencontre en médiation**
 - **1 dossier a nécessité 7 rencontres en médiation**
 - **1 dossier a nécessité 8 rencontres en médiation**
 - **1 dossier a nécessité 11 rencontres en médiation**

Nombre d'entretiens individuels et de rencontres en médiation :

Tableau 11 : Nombre d'entretiens individuels par mois

| Mois | Nbre EI |
|-----------------------|------------|
| janv-09 | 38 |
| févr-09 | 42 |
| mars-09 | 42 |
| avr-09 | 44 |
| mai-09 | 30 |
| juin-09 | 44 |
| juil-09 | 39 |
| août-09 | 20 |
| sept-09 | 35 |
| oct-09 | 56 |
| nov-09 | 38 |
| déc-09 | 21 |
| TOTAL | 449 |
| Moyenne / mois | 37 |

Tableau 12 : nombre de rencontres en médiation par mois

| Mois | Nombre de rencontres en médiation |
|-----------------------|-----------------------------------|
| janv-09 | 19 |
| févr-09 | 11 |
| mars-09 | 17 |
| avr-09 | 13 |
| mai-09 | 11 |
| juin-09 | 8 |
| juil-09 | 31 |
| août-09 | 8 |
| sept-09 | 23 |
| oct-09 | 19 |
| nov-09 | 20 |
| déc-09 | 12 |
| TOTAL | 192 |
| Moyenne / mois | 16 |

D'après les deux tableaux ci-dessus, nous pouvons relever que la moyenne mensuelle est de 37 entretiens individuels et de 16 rencontres en médiations.

Mais comme le montre le tableau ci-après, nous remarquons que nous sommes encore quelque peu sous le nombre réel de rencontres qui se sont déroulées au cours de l'année 2009.

En effet, l'activité des médiateur(trice)s du Centre de Médiation asbl est également en constante augmentation et si nous estimons la durée de la rencontre en médiation à 2 heures en co-médiation (rappelons qu'il s'agit-là d'un critère de qualité), nous arrivons à un total de (192hrs X 4 = **768 heures** en médiation) et **449 heures** d'entretiens individuels donc un total de **1216 heures**.

Or durant l'année 2009, nous remarquons que les médiateur(trice)s ont presté(e)s **1604 heures** au Centre de Médiation asbl.

Cette différence peut s'expliquer par le fait que :

- certains entretiens individuels ont une durée plus longue (plus d'une heure)
- certaines rencontres en médiation ont une durée plus longue que deux heures
- les présents chiffres ne tiennent compte que des renseignements déjà encodés et l'encodage se pratique à la clôture du dossier
 - donc si des rencontres se sont déjà déroulées mais dont le dossier n'est pas encore clôturé, ceux-ci ne sont pas compatibles
 - par contre le nombre d'heures prestés par les médiateur(trice)s tient compte des fiches de prestations de ces dernier(ère)s qui elles rendent compte de l'activité du (de la) médiateur(trice) durant l'année 2009.

Tableau 13 : nombre d'heures prestées par les médiateur(trice)s au CM

| Année | Heures |
|-------------|----------------|
| | |
| 2004 | 516,5 |
| 2005 | 537,75 |
| 2006 | 902,5 |
| 2007 | 1069,25 |
| 2008 | 1395,25 |
| 2009 | 1604 |

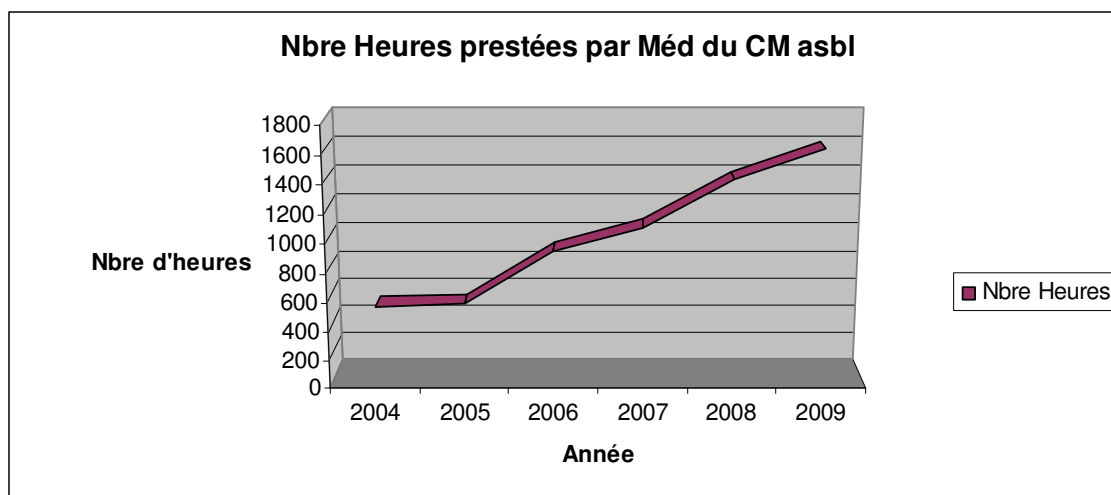


Figure 4 : nombre d'heures prestées par les médiateur(trice)s au CM

6.2. ACCÈS AU DROIT EN CHIFFRES

6.2.1. Forme de la demande

Sur les 1444 demandes d'informations en 2009, 769(53.3 %) ont eu lieu par téléphone et 493 demandeurs (34.1%) sont venus en consultation au bureau. 177 demandes (12.3%) ont été traitées par courrier ou e-mail et 0.3% ont eu lieu lors des formations ou conférence organisées par le Centre de médiation.

6.2.2. Evolution des demandes dans le temps

6.2.2.1. Evolution de 1998 à 2009

| 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 660 | 552 | 612 | 676 | 525 | 607 | 692 | 551 | 719 | 1346 | 1444 |

Par rapport à 2008, le service a enregistré en 2009 une augmentation des demandes d'informations de 7.2%.

Actuellement le service « Accès au Droit » a pris son rythme, nous remarquons une augmentation par rapport à 2008, mais elle n'est pas aussi grande que celle de 2008.

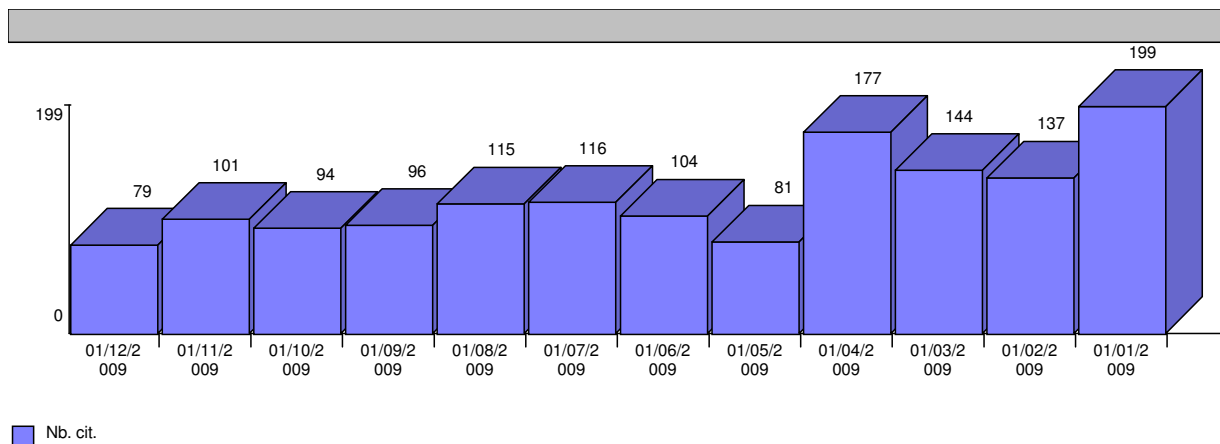
Nous avons remarqué, que la demande est en constante augmentation. Les trois personnes qui s'occupent du service « Accès au Droit » doivent aussi participer aux médiations et l'assistante sociale aide aussi à la coordination des dossiers de médiation.

Les personnes qui s'adressent au service « Accès au Droit » veulent une réponse rapide ou un rendez-vous dans la journée, chose qui n'est pas toujours réalisable.

Le service « Accès au Droit » devient de plus en plus connu du grand public ainsi que des différentes associations.

Nous pouvons remarquer que le travail de promotion du service « Accès au Droit » de Madame Lysianne EVRARD, de Madame Diane MEYER et de Madame Elisabeth RIBEIRO a porté ses fruits.

6.2.2.2. Evolution des demandes au cours de l'année 2009



Le tableau reproduit ci-dessus montre que la demande d'informations est relativement constante au cours de l'année, la moyenne est d'environ 120 demandes par mois.

Nous notons une diminution de la demande au mois de décembre et de mai. En décembre 2009 notre Centre a été fermé durant une semaine pendant la période des fêtes.

Le mois de mai 2009 a été consacré principalement à l'organisation et à la participation au colloque de l'AIFI.

6.2.3. Profil des usagers

6.2.3.1. Demandeurs

- **Le sexe:**

En 2009, 961 des 1444 demandes (66.6%) ont été formulées par des femmes, contre 470 demandes faites par des hommes (32.5%). 9 demandes ont été faites au nom d'une personne morale (0.6%).

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

| PERSONNALITÉ JURIDIQUE | Nb. cit. | Fréq. |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| Non réponse | 3 | 0,2% |
| Homme | 470 | 32,5% |
| Femme | 961 | 66,6% |
| Personne morale | 9 | 0,6% |
| Groupe | 1 | 0,1% |
| TOTAL OBS. | 1444 | 100% |

- **La nationalité**

595 usagers (41.2 %) étaient de nationalité luxembourgeoise. Parmi les demandeurs étrangers, 373 étaient des Portugais (25.8 %), 108 des Français (7.5 %), 51 des Belges (3.5%), 47 des Allemands (3.3%) et 43 personnes (3.0 %) étaient originaires d'autres pays européens. 72 usagers avaient la nationalité de pays africains (5.0 %), 48 usagers étaient brésiliens (3.3%) et 56 personnes venaient d'autres pays (3.9 %). La nationalité de 51 personnes (3.5 %) n'a pas été relevée.

| NATIONALITÉ | Nb. cit. | Fréq. |
|--------------------|-------------|-------------|
| Luxembourgeoise | 595 | 41,2% |
| Portugaise | 373 | 25,8% |
| Française | 108 | 7,5% |
| Afrique | 72 | 5,0% |
| Autre | 56 | 3,9% |
| Non réponse | 51 | 3,5% |
| Belge | 51 | 3,5% |
| brésilienne | 48 | 3,3% |
| Allemande | 47 | 3,3% |
| UE-Europe autres | 43 | 3,0% |
| TOTAL OBS. | 1444 | 100% |

- **L'âge**

53.5% des demandeurs appartenait à la tranche d'âge de 18-26 ans. 35.2% des usagers étaient des adultes âgés entre 27-55 ans. 4.4 % avait moins de 18 ans. 3.4 % avaient plus de 55 ans. Pour 3.5% personnes, l'âge n'a pas pu être déterminé.

Nous pouvons constater que nous avons 57.9% de jeunes entre 12 à 26 ans qui fréquentent notre service.

| AGE | Nb. cit. | Fréq. |
|-------------------|-------------|-------------|
| Non réponse | 51 | 3,5% |
| < 12 | 0 | 0,0% |
| 12-17 | 64 | 4,4% |
| 18-26 | 772 | 53,5% |
| 27-55 | 508 | 35,2% |
| >55 | 49 | 3,4% |
| TOTAL OBS. | 1444 | 100% |

- **La profession**

| PROFESSION | Nb. cit. | Fréq. |
|----------------------------------|-------------|-------------|
| Non réponse | 65 | 4,5% |
| Artisan, agriculteur, commerçant | 13 | 0,9% |
| Profession libérale | 66 | 4,6% |
| Employé | 246 | 17,0% |
| Ouvrier | 216 | 15,0% |
| Chomeur | 95 | 6,6% |
| Retraité | 6 | 0,4% |
| Etudiant / élève | 493 | 34,1% |
| Invalide , pensionné | 32 | 2,2% |
| Sans profession / RMGiste | 157 | 10,9% |
| Prof. du secteur socio-éducatif | 25 | 1,7% |
| Fonctionnaire | 30 | 2,1% |
| TOTAL OBS. | 1444 | 100% |

La plus grande partie des demandes, 493 proviennent d'élèves ou d'étudiants.

Dans 338 cas, le demandeur était accompagné d'une deuxième personne.

6.2.3.2. Personnes concernées

Dans 38.7% des cas, les demandeurs sont venus parce qu'ils avaient un conflit ou un problème avec une autre personne.

Dans 359 cas sur 559, les personnes concernées étaient des jeunes.

| AGE Personne concernée 1 | Non réponse | < 12 | 12-17 | 18-26 | 27-55 | >55 | TOTAL |
|---|----------------|----------|-----------|------------|------------|-----------|--------------|
| Oui | 21 | 0 | 16 | 343 | 165 | 14 | 559 |
| TOTAL | 21 | 0 | 16 | 343 | 165 | 14 | 559 |

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.

10.5% 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.

| LIEN | Nb. cit. | Fréq. |
|------------------------|-------------|-------|
| Parent(s)/enfant | 152 | 10,5% |
| Epoux | 23 | 1,6% |
| Couple séparé/divorcé | 18 | 1,2% |
| Couple non marié | 10 | 0,7% |
| Famille | 25 | 1,7% |
| Amis/Connaissance | 5 | 0,3% |
| Voisins | 1 | 0,1% |
| Profession/particulier | 15 | 1,0% |
| Locataire/propriétaire | 107 | 7,4% |
| Employeur/employé | 8 | 0,6% |
| Professeur/élève | 22 | 1,5% |
| Administration | 113 | 7,8% |
| Autre | 44 | 3,0% |
| TOTAL OBS. | 1444 | |

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. |
|------------------------|-------------|-------|
| Centre de Médiation | 47 | 3,3% |
| Association | 416 | 28,8% |
| Relation | 603 | 41,8% |
| Justice | 6 | 0,4% |
| Police | 55 | 3,8% |
| Avocats | 13 | 0,9% |
| Internet/Dépliant | 70 | 4,8% |
| Administration | 12 | 0,8% |
| Assistant(e) social(e) | 150 | 10,4% |
| SPOS/CPOS | 36 | 2,5% |
| Médecin | 22 | 1,5% |
| Médias | 15 | 1,0% |
| Enseigne/Annuaire | 43 | 3,0% |
| Autre | 2 | 0,1% |
| TOTAL OBS. | 1444 | |

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. 602 (41.7%) personnes ont été envoyées par d'autres associations et services sociaux. La rubrique « Relation » signifie que les personnes ont eu connaissance du Service par le bouche à oreille (41.8%).

Lorsque nous observons ces données nous pouvons constater que notre service devient de plus en plus connu par le secteur socio-éducatif.

6.2.5. Quelle a été l'intervention du Service ?

| Intervention | Nb. cit. | Fréq. |
|----------------------------------|-------------|-------|
| Info sociale | 565 | 39,1% |
| Info droits | 516 | 35,7% |
| Suivi W.H | 339 | 23,5% |
| Courrier | 151 | 10,5% |
| Orient. Service soc. | 117 | 8,1% |
| Orient. Médiation | 101 | 7,0% |
| Orient. Administration | 70 | 4,8% |
| Orient. CPOS | 63 | 4,4% |
| Orient. Foyer | 61 | 4,2% |
| Orient. assoc. | 59 | 4,1% |
| Orient. psy | 46 | 3,2% |
| Info psy | 40 | 2,8% |
| Orient. Juriste | 31 | 2,1% |
| Orient. ADEM | 28 | 1,9% |
| Orient. Ordre des avocats (A.J.) | 16 | 1,1% |
| Info autres | 13 | 0,9% |
| Orient. Justice | 11 | 0,8% |
| Orient. Sécu. soc. | 8 | 0,6% |
| Orient. Médecin | 5 | 0,3% |
| Orient. Police | 5 | 0,3% |
| Orient. autre | 4 | 0,3% |
| TOTAL OBS. | 1444 | |

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. Dans 101 cas, la médiation a été proposée comme mode de règlement du conflit.

Nous pouvons relever le nombre important 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 « Wunnengshëllef », 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 « Wunnengshëllef » sont les suivants :

Le demandeur doit avoir entre 18 et 26 ans, se trouver dans une situation financière précaire, accepter d'élaborer un projet de vie réalisable (p.ex. terminer ses études etc.) et avoir la motivation de réaliser 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 2009, 5 demandes en obtention d'un logement ont été introduites auprès du « Wunnengshëllef ». 2 demandes ont abouti à un logement.

3 dossiers sont toujours en attente d'un logement.

Le nombre de demandes de logement est en augmentation constante, nous n'arrivons pas à satisfaire toutes les demandes, pour certains dossiers nous essayons de les réorienter le mieux possible pour que le jeune puisse néanmoins trouver un logement rapidement.

Dans tous les dossiers, le Centre de Médiation a proposé une médiation entre les jeunes demandeurs d'un logement et leur famille avec laquelle ils sont en rupture.

Suivi social des dossiers :

Durant l'année 2009 le Centre de Médiation a fait le suivi de :

- 3 couples avec enfant,
- 3 jeunes filles avec un enfant
- 3 jeunes filles sans enfant
- 1 jeune homme

Nombre de jeunes qui ont quitté le « Wunnengshëllef » :

- Un couple avec enfant : a terminé ses études et a trouvé un emploi. De sorte qu'ils ont eu les moyens de louer un logement par leurs propres moyens.
- Une jeune fille avec un enfant : a trouvé un emploi et a acheté un appartement avec son ami.

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

L'assistante sociale est intervenue 339 fois dans le cadre du suivi social « Wunnengshëllef ».

L'assistante sociale doit effectuer un travail administratif pour régler certaines situations, elle travaille en collaboration avec différentes associations ou ministères.

6.2.6. Les préoccupations et problèmes des demandeurs d'informations et d'aide.

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

Les 63 types de questions ou de problèmes relevés dans le tableau suivant ont été abordés à 3046 reprises en 2009. Suivant la fréquence des demandes, on peut relever par ordre :

| | 2009 | 2008 | 2007 |
|--|------------|----------|----------|
| Questions abordées par ordre d'importance | | | |
| 1. Logement | 458 | 467(1.) | 110(1.) |
| 2. Prestations sociales et tutelle aux prest.soc | 313 | 212(3.) | 21 (12.) |
| 3. Scolarisation | 229 | 250 (2.) | 29 (8.) |
| 4. Assistante sociale | 227 | 203(4.) | 7(24.) |
| 5. Relation parents-enfants | 136 | | |
| 6. Pension alimentaire | 128 | 117(7.) | 99(2.) |
| 7. Divorce et garde des enfants | 117 | 94(8.) | 96 (3.) |
| 8. Bail à loyer / Copropriété | 109 | 81 (9.) | 20 (13.) |
| 9. RMG | 101 | 77 (11.) | 20 (13.) |
| 10. Médiation | 100 | 128(6.) | 62 (4.) |
| 11. Formation | 81 | 25(23.) | 7(24.) |
| 12. Bourse d'étude-participation des parents | 79 | 136 (5.) | 48 (5.) |
| 13. Relation couple | 72 | 68(13.) | 18 (15.) |
| 14. Rémunération | 67 | 76(12.) | 0 |
| 15. Surendettement | 62 | 43(18.) | 6(25.) |
| 16. Domicile-mise à la porte du domicile | 61 | 78 (10.) | 13(19.) |
| 17. Contrat d'apprentissage | 54 | 47 (17.) | 18(15.) |
| 18. Droit du travail | 46 | 48(16.) | 30(7.) |
| 19. Droit civil-troubles de voisinage | 38 | 27 (21.) | 16 (16.) |
| 20. Chômage | 34 | 32(.20) | 2(29.) |

En analysant les deux tableaux, on constate que les questions qui reviennent le plus souvent concernent les jeunes âgés de moins de 26 ans. Ces questions touchent principalement le logement, les prestations sociales, la scolarisation et l'aide d'une assistante sociale.

Les demandes concernant le logement, la scolarisation notamment, restent constantes et occupent toujours les premières places depuis 2007.

Nous pouvons constater la relation entre certains types de demandes et la crise économique actuelle, en effet les questions de surendettement et de chômage sont revenues plus souvent ces 2 dernières années.

| Nombre de demandes par sujet | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| A.S.B.L | 11 | 6 | 3 | 6 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Abandon de famille | 3 | 4 | 1 | 3 | 5 | 4 | 2 | 18 | 15 |
| Accouchement/X ; avortement ; grossesse | 6 | 21 | 9 | 12 | 19 | 10 | 4 | 7 | 13 |
| <u>Adoption</u> | 3 | 6 | 4 | 6 | 4 | 2 | 14 | 15 | 8 |
| Argent de poche | 4 | 3 | 21 | 23 | 5 | 12 | 13 | 26 | 16 |
| Assistance – aide sociale | 17 | 24 | 19 | 20 | 21 | 6 | 7 | 203 | 227 |
| Assistance judiciaire | 40 | 75 | 46 | 53 | 58 | 12 | 31 | 67 | 33 |
| Audition d'un mineur en justice | 1 | 5 | 8 | 8 | 4 | 1 | 8 | 9 | 5 |
| Autorité et relations parentales | 118 | 155 | 87 | 100 | 106 | 23 | 26 | 17 | 31 |
| Bail et loyer / Copropriété | 11 | 25 | 24 | 32 | 28 | 14 | 20 | 81 | 109 |
| Bourse d'études – participation des parents | 59 | 84 | 65 | 73 | 69 | 50 | 48 | 136 | 79 |
| Changement de nom | 6 | 3 | 1 | 2 | 0 | 6 | 13 | 11 | 7 |
| Chômage | 4 | 6 | 10 | 14 | 10 | 14 | 2 | 32 | 34 |
| Cohabitation | 2 | 9 | 5 | 5 | 2 | 4 | 8 | 23 | 11 |
| Contrat d'apprentissage | 8 | - | - | 1 | 9 | 3 | 18 | 47 | 54 |
| Délinquance – infractions pénales | 23 | 40 | 37 | 39 | 25 | 4 | 8 | 35 | 18 |
| Désaveu – recherche de paternité | 6 | 4 | 8 | 11 | 3 | 10 | 13 | 11 | 9 |
| Divorce et garde d'enfants | 73 | 125 | 91 | 105 | 141 | 77 | 96 | 94 | 117 |
| Domicile - mise à la porte du domicile parental | 17 | 28 | 25 | 28 | 17 | 10 | 13 | 78 | 61 |
| Drogues | 14 | 13 | 11 | 12 | 12 | 9 | 12 | 18 | 12 |
| Droit civil – autres | | 60 | 14 | 16 | 42 | 2 | 4 | 7 | 4 |
| Droit civil – contrats | 13 | 21 | 12 | 14 | 19 | 2 | 7 | 26 | 10 |
| Droit civil – prescriptions | 1 | | | | | | | | |
| Droit civil – responsabilité | 12 | 14 | 7 | 8 | 11 | 1 | 10 | 14 | 7 |
| Droit civil – trouble de voisinage | 5 | 7 | 4 | 9 | 4 | 2 | 16 | 27 | 38 |
| Droit commercial / Droit des affaires | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 |
| Droit de visite | 46 | 85 | 70 | 82 | 58 | 21 | 16 | 20 | 23 |
| Droit des étrangers, des réfugiés | 21 | 11 | 4 | 5 | 11 | 37 | 12 | 13 | 8 |
| Droit du travail | 40 | 43 | 23 | 27 | 35 | 25 | 30 | 48 | 46 |
| Droit fiscal | 5 | 5 | 1 | - | 5 | 1 | 4 | 6 | 3 |
| Droit public / Droit administratif | | 12 | 8 | 11 | 0 | 1 | 3 | 7 | 0 |
| Droits des jeunes | 54 | 43 | 52 | 55 | 24 | 9 | 22 | 68 | 9 |
| Enfant illégitime | 8 | 5 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| Etat civil | | 3 | 1 | 2 | 4 | 0 | 2 | 3 | 1 |
| Filiation | | 7 | 8 | 8 | 4 | 4 | 4 | 0 | 3 |
| Formation | 7 | 9 | 1 | 4 | 4 | 2 | 7 | 25 | 81 |
| Fugue | 7 | 8 | 9 | 11 | 3 | 9 | 19 | 8 | 7 |
| Grâce (demande en) | - | 1 | | 1 | | | | | |
| Harcèlement moral / Mobbing | | 9 | 6 | 6 | 8 | 5 | 9 | 13 | 6 |
| Jeux de hasard | - | 1 | - | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Liberté de consc. Et de religion, vie privée | - | 6 | 3 | 4 | 8 | 4 | 6 | 1 | 2 |
| Logement | 62 | 67 | 95 | 113 | 81 | 74 | 110 | 467 | 458 |
| Loisirs – Sorties – Sports | 11 | 7 | 13 | 9 | 81 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| Maltraitements d'enfants | 9 | 14 | 9 | 14 | 7 | 12 | 18 | 15 | 8 |
| Mariage:- autorisation – contrat | - | 6 | 11 | 13 | 7 | 5 | 5 | 8 | 1 |
| Médiation | 123 | 148 | 158 | 176 | 107 | 22 | 62 | 128 | 100 |
| Naturalisation – option | 2 | 1 | - | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| Pension alimentaire | 58 | 89 | 118 | 135 | 67 | 49 | 99 | 117 | 128 |
| Placement | 47 | 36 | 30 | 33 | 36 | 24 | 25 | 17 | 6 |
| Prestations sociales et tutelle aux prest. Soc. | 32 | 51 | 16 | 20 | 45 | 40 | 21 | 212 | 313 |
| Procédure judiciaire | 120 | 168 | 105 | 123 | 114 | 2 | 3 | | |
| - Procédure civile | | 141 | 91 | 108 | 101 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| - Procédure pénale | | 27 | 14 | 15 | 13 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| Protection de la Jeunesse | | 4 | 38 | 45 | 8 | 3 | 15 | 52 | 12 |
| Protection du consommateur | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | | 1 | 5 | 0 |
| Relation couple | | 12 | 15 | 15 | 26 | 27 | 18 | 68 | 72 |
| Rémunération | 5 | 10 | 11 | 12 | 7 | 3 | 0 | 76 | 67 |
| RMG | 1 | 8 | 14 | 16 | 11 | 12 | 20 | 77 | 101 |
| Saisie sur salaire | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| Scolarisation | 24 | 49 | 39 | 44 | 39 | 18 | 29 | 250 | 229 |
| Service volontaire | - | 1 | - | - | 0 | 1 | 1 | 3 | 5 |
| Sexualité, abus sexuel – prostitution | 12 | 10 | 6 | 7 | 10 | | 6 | 20 | 8 |
| Succession | 11 | 21 | 14 | 15 | 19 | 1 | 0 | 13 | 0 |
| Surendettement | 14 | 16 | 8 | 9 | 12 | 9 | 6 | 43 | 62 |
| Tutelles mineurs et majeurs | 3 | 18 | 22 | 26 | 14 | 2 | 1 | 6 | 10 |
| Autres sujets | | 12 | 2 | 15 | | 104 | 202 | 75 | 343 |
| Total des sujets abordés | 1186 | 1770 | 1557 | 1685 | 1862 | 631 | 1184 | 2882 | 3046 |

7. CONCLUSIONS

7.1. ACCÈS AU DROIT

Notre objectif est de donner tous types d'informations juridiques, sociales et psychologiques aux jeunes. Or ce but a été largement atteint ces dernières années.

Nous constatons que la demande de logement reste la question prioritaire. De sorte que notre service va continuer à essayer d'aider les jeunes, qui veulent partir ou doivent partir de la maison, à trouver des solutions à leurs problèmes.

En informant juridiquement les parents en instance de séparation ou de divorce de 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 reste toujours notre priorité.

Le service « Accès au Droit » s'est donc agrandi en avril 2009 avec le poste supplémentaire d'une psychologue travaillant à mi-temps. Ce poste renforce non seulement l'équipe des permanents du Centre mais permet aussi à la population qui fait appel à nous de leur offrir un service plus complet. Ce nouveau poste enrichit également le travail pluridisciplinaire au sein même de l'équipe. Les questions relatives aux relations parents/enfants ont été les thèmes principalement abordés par les demandeurs.

Nous continuerons à promouvoir la médiation auprès des jeunes qui ont des conflits avec leurs parents.

L'organisation de formations et de conférences est un autre moyen utile pour faciliter l'accès au droit et pour faire plus largement connaître les droits de l'enfant et des jeunes. Le service « Accès au Droit » continuera son étroite collaboration avec le Service National de la Jeunesse dans ce domaine. En 2009, le Service a dispensé plusieurs formations à la demande du SNJ (maisons des jeunes, service volontaire d'intervention, formation éducateur...), de l'école de Police et du Kanner-an Jugendtelefon, formation juridiques aux assistantes sociales de la Clinique Saint-Louis d'Ettelbrück.

Le service « Accès au Droit » a collaboré avec le SNJ à la réalisation du site internet « Droits et Devoirs », en mettant à disposition toute la documentation de l'ouvrage, réalisée par le Centre de Médiation « Jeunes et vie en société » et par la participation active de la juriste.

Des interventions similaires ont déjà eu lieu ou sont prévues pour l'année 2010.

7.2. MEDIATION

L'activité au niveau de la médiation a augmenté durant l'année que ce soit au niveau du nombre de dossiers ouverts mais également au niveau de l'activité de médiation (entretiens individuels et rencontres en médiation).

Il en fut de même en ce qui concerne les disponibilités « actualisées » des médiateur(trice)s du Centre de Médiation asbl.

Et si nous arrivons à garder ce rythme, cet effet sera remarquable également au niveau du nombre de dossiers de 2010.

Cela signifie que nous demandons une plus grande disponibilité de nos médiateurs mais cela implique également un travail toujours accru au niveau du secrétariat-coordination pour l'organisation des divers rendez-vous.

En ce qui concerne la formation continue des médiateur(trice)s, nous organiserons à l'automne 2010 une journée traitant de la médiation « réparatrice ».

La médiation familiale quant à elle est également appelée à se développer si le projet de loi portant réforme du divorce est adopté dans sa version actuelle, vu qu'une place y est prévue pour la médiation et en tout cas pour une séance d'information sur la médiation.

Une autre piste de réflexion est la médiation familiale internationale qui au vu de la constellation de la population du Grand-Duché pourrait également vivre un développement mais dans ce cadre une formation continue appropriée s'imposera.

Un groupe de travail initié par l'AIFI devra définir les critères d'une telle formation de même que les critères pour devenir médiateur(trice) reconnu(e) dans ce domaine particulier de la médiation.

Le guide de bonnes pratiques en médiation familiale à distance et internationale¹⁰ élaboré par l'AIFI a d'ailleurs été présenté, en janvier 2008, au Bureau permanent de la Conférence de La Haye de droit international privé.

Le Certificat Européen en Médiation Familiale Internationale n'est plus proposé par l'Institut Universitaire Kurt Bosch de Sion (CH) et actuellement

Luxembourg, avril 2010

¹⁰ <http://www.aifi.info/pdf/Guide-de-bonnes-pratiques-media-fam-distance-intern-AIFI-2008.pdf>

8. ANNEXES

8.1. ANNEXE #1 : TÂCHES DE LA PSYCHOLOGUE AU SEIN DU CENTRE DE MÉDIATION ASBL

Le service « accès au droit » s'est agrandi en avril 2009 avec le poste d'une psychologue travaillant à mi-temps, un poste qui renforce non seulement l'équipe des permanents du Centre mais permet aussi à la population qui fait appel à nous de leur offrir un service encore plus complet et enrichit le travail pluridisciplinaire au sein même de l'équipe.

Les tâches de la psychologue peuvent être décrites comme telles :

- suite à des demandes étant directement adressées, par téléphone ou par mail, donner des informations psychologiques, orienter vers d'autres services, suggérer à la/aux personne(s) de s'orienter vers une médiation
- suite à des demandes extérieures adressées aux permanents voire aux médiateurs et dont le contenu de la demande semble être d'ordre psychologique, les permanents voire les médiateurs peuvent proposer un entretien psychologique. Et, en entretien individuel, par téléphone voire par mail, la psychologue peut alors : donner des informations psychologiques, orienter vers d'autres services, suggérer à la/aux personne(s) de s'orienter vers une médiation
- à la demande des médiateurs, dans le cadre d'une médiation familiale (parents / enfant(s)), la psychologue peut faire une intervention ponctuelle en tant qu'expert (exemples : pour des questions concernant les enfants, les avantages et les inconvénients de la garde alternée chez un tout petit, des problèmes psychologiques, des problèmes de communication, ...) pour les parents ENSEMBLE et en présence des médiateurs. Chacun reçoit donc la MEME information et cela peut servir de « pistes » pour la médiation. Un autre entretien psychologique adressé à ces mêmes personnes ensemble peut éventuellement s'avérer nécessaire dans le cadre d'une autre médiation ou en dehors de celle-ci pour que l'intervention soit plus adaptée et efficace.
- la place de la parole d'un enfant dans une médiation familiale (notamment en cas de divorce et de séparation) est en discussion et en élaboration notamment en fonction du processus étudié dans le mémoire d'Elisabeth Ribeiro, assistante sociale au Centre de Médiation... Le rôle du médiateur et celui du psychologue dans ce type de médiation sont également abordés lors des réunions d'équipe et dans le groupe de « médiation familiale » créé au sein du centre, regroupant quelques permanents et des médiateurs vacataires.
- lors d'une médiation ou d'un entretien individuel (infos sociales ou juridiques), si l'intervenant (médiateur, juriste, assistante sociale) voit que le (ou les) médié(s) souffre, alors l'informer, le mettre sur la voie d'un entretien psychologique peut s'avérer utile
- si un dossier est ouvert au Centre, une fiche intitulée « informations psychologiques » peut être également insérée dans le dossier si la psychologue fait une intervention auquel les médiateurs ne participent pas. Sur cette fiche, elle donne des informations qui pourraient aider la poursuite des entretiens tout en respectant la confidentialité des données recueillies ! Un échange avec le(s) médiateur(s) qui lui envoie(nt) la personne peut s'avérer nécessaire avant et après l'entretien psychologique.

- intervenir en tant que médiatrice dans certaines médiations notamment dans le souci de garder et d'entretenir une pratique de la médiation, de pouvoir continuer à répondre à des critères de qualité de la celle-ci
- participer régulièrement à diverses formations organisées par le Centre de Médiation à la demande d'autres institutions / services.

**8.2. ANNEXE #2 : QUESTIONNAIRE D'APPRÉCIATION COLLOQUE AIFI
LUXEMBOURG 2009 - SYNTHÈSE COMPILÉE (63)**

LOCALITÉS

| Questions | Choix | Choix | Choix | Pas de réponse |
|---|---|--------|---|----------------|
| 1. <i>Ville de Mersch – bon choix?</i> | 1.Oui | 2.Non | 3.Ne sais pas | Pas de réponse |
| | 44 | 6 | 7 | 5 |
| | | | | |
| 2. Locaux «Maison de la culture» - adaptés au colloque? | 1. Oui | 2. Non | 3. Indifférent | Pas de réponse |
| | 56 | 3 | 2 | 1 |
| | | | | |
| 3. Remarques | | | | |
| Endroit : | Locaux : | | Repas : | |
| Très chaleureux (2) Bienveillant Très bien (2) Facilité d'accès Prévoir de meilleurs logements Génial que la formation ait eu lieu hors de la ville de Luxembourg; difficile d'accès Ambiance froide, au milieu de nulle part Des locaux à Luxembourg-ville auraient certes été appréciés Trop éloigné de la gare Trop loin, distance Bon endroit Inconvénient de Mersch : certaines personnes n'ont rien vu de Luxembourg-ville | Génial tout au même endroit Des tables pour écrire seraient les bienvenues Confort des salles et des lieux de restauration Bel endroit, très bien approprié Important de la neutralité culturel du lieu Toute la logistique locale m'a semblée impeccable Quelques chaises ou bancs Parking proche du lieu idée pour les personnes qui ont un trajet pour y venir | | Excellent repas et bonne cafétéria (3) Les lieux choisis pour manger n'étaient pas très adaptés, commodes L'efficacité du traiteur Idée du lunch peu habituelle, permet un réel échange Très bonne idée de fruits p.m. Alternatives au café? | |
| Autres : | | | | |
| Accueil du maire pas adapté Sourires de tous (toutes) les luxembourgeois(es) c'était parfait | | | | |

ORGANISATION

| Questions | Choix | Choix | Choix | Aucune réponse |
|--|----------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|
| 4. Avez-vous eu les informations concernant ce colloque en temps utile | 1. Oui | 2. Non | | |
| | 60 | 1 | | 1 |
| 5. Sur place avez-vous eu les informations nécessaires concernant l'organisation pratique? (votre appréciation) | 1. Bien | 2. Suffisant | 3. Insuffisant | Aucune réponse |
| | 55 | 6 | | |
| 6. Remarques | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Venant en voiture, j'aurais aimé avoir des affiches sur le lieu du colloque à Mersch même, la maison de la culture n'est pas renseignée • Vraiment, vraiment excellent : organisation, le sourire des personnes qui nous ont accueillis • Accès chaleureux et appréciable • Bravo pour la qualité et la gentillesse de l'accueil (2) • Ambiance chaleureuse qui me change des colloques habituels • Facilité de rencontre avec les intervenants • Une mention toute spéciale pour le philosophe ..., une autre pour la Juge Brenneur et le sociologue Faget, mais tout était très bien • Très bonne organisation (5) • Demander aux intervenants de mettre déjà leur conférence ou documents à la disposition (papier, CD, internet) • Sens très dévoué du comité et un souci de faire de ce colloque un succès (2) • J'aurais apprécié que l'on donne plus de choix quant aux hôtels à Luxembourg-ville. Toutefois, j'ai beaucoup apprécié la visite de la ville • Prévoir une visite ou un souper après le 2^e soir aurait été apprécié • Pourquoi appeler pré-colloque la première journée? Spécifier, svp, si cette journée est ouverte à tous ou non. | | | | |

INTERVENTIONS

| Questions | Choix | Choix | Choix | Choix | Aucune réponse |
|--|---------------------|----------------|---------------------|-----------------------|----------------|
| 7. Qualités des interventions et des intervenant(e)s | 1. Excellent | 2. Bien | 3. Suffisant | 4. Insuffisant | |
| | 32 | 29 | | | 1 |
| 8. Remarques | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Plénières : interventions permettant les questions. • Bonne gestion du temps. • Ateliers : interventions trop longues par rapport à l'échange de la veille • Excellent le choix des thèmes, les autres participants aux ateliers et les activités récréatives • Intéressant cette approche de la médiation par divers professionnels de pays différents • Planning toujours trop serré et manque de temps pour les intervenants mais contenu très intéressant. Enfin la médiation avance • De qualité très inégale • Enfin moins de langue de bois, et de politiquement correct, ça fait du bien! Encore un effort et ce sera parfait. • J'espère qu'il y aura vraiment un résumé des différents ateliers • Bien sûr variations • Dommage que certains ateliers ne puissent être écrits en raison du conflit d'horaire (présentation en même temps). Mission accomplie. • Plus de temps au débat entre conférenciers. Bravo pour les conférences provoquant la réflexion • J'ai spécialement plus aimé les interventions des philosophes • Grande variété dans les interventions; approches différentes par rapport à une situation conflictuelle la médiation ou plutôt approche médiation • Au cours des ateliers : peut-on imaginer des tables rondes, sans intervention de professionnels, mais prévoir l'animation d'échanges entre les participants du colloque. J'ai besoin d'échanger avec les autres mes pratiques et questionnements sur différents thèmes. 1 ou 2 hres • Excellent surtout les séances plénières • La seule critique que j'aurais à faire c'est qu'on aurait dû arrêter plus vite Benoit je-ne-sais-que-le-belge qui parlait trop et trop longtemps. Exaspérant en plénière et pour mon malheur, en atelier aussi • Les interventions étaient quelque fois trop étoffées c'est-à-dire que le temps pour les échanges manquait un peu • Ateliers : les intervenants dans les ateliers doivent répondre à la question posée • Pour la majorité des interventions : clarté des interventions en cohérence avec ce qui est annoncé • L'apport des philosophes a été particulièrement précaire et éclairant sur la | | | | | |

- pratique et leur fondement
- Richesse et diversité
 - Moins d'ateliers, plus de temps pour discussion
 - La majorité des intervenants était très humble, ce qui fut appréciable
 - Très bonnes interventions en plénière
 - Fort variable, des répétitions d'un atelier – Prévoir info sur les ateliers liés.
 - Pourquoi pas plus de powerpoint? Plus de multimédia.
 - En plénière excellent
 - L'une ou l'autre intervention trop théorique et abstraite. Scientifiques non réellement transposables
 - Mais beaucoup de redites
 - Plusieurs interventions passionnantes et d'autres beaucoup moins bonnes Vérifier certains contenus???
 - Certains intervenants semblaient croire intervenir auprès d'étudiants débutant en médiation
 - À la fin du colloque, trop long, quelques répétitions, saturations. Utile de donner des Assez préavis aux interventions au niveau de la réflexion, interrogations. Parler de l'état des lieux et s'y limiter. M'apporter un peu insuffisant
 - Parlons un peu trop théorique (Manque d'exemple)
 - Interventions au niveau des différents
Dommage que certains intervenants ont lu leurs textes sans jeu regard sur la salle. D'autres intervenants devraient changer leur interventions On s'es
 - Présentation par Monsieur Gurez était passionnante et extraordinaire
 - Présentation par la médiatrice à toute fin excellente et fort réussie

PROPOSITIONS IDÉES PROCHAIN COLLOQUE

| Questions | |
|---|---|
| 9. Propositions de thématiques pour le prochain colloque | |
| Organisation du colloque | Thèmes du prochain colloque |
| <ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées «mail» des intervenants pour questions éventuelles, plus résumé des interventions. En fin de colloque si possible cela nous permettrait d'être plus disponibles pendant les exposés • Organisation plus souple, moins dense • Favoriser les séances plénières et l'apport intellectuel et de recherches • Minimiser les ateliers permet de réduire le nombre de jours donc le coût • Faire des histoires de cas variées • La chanson était merveilleuse • Jeu de rôle plus pratique • Davantage investir les ateliers comme plateforme plus pratique, pas, que théorique | <ul style="list-style-type: none"> • Le lien entre médiateurs, entre pays en matière de médiation • Formation des magistrats de la famille • La prévention : en amont de la justice, en amont de la rupture • Conséquences sur l'enfant : manque du père, manque de la mère •masculines et féminines dans la médiation (Aspects des critères dépendant du gender) • Les modules nécessaires pour devenir médiateur familial international • Nécessité de structurer le processus de la médiation – avantage ou désavantage de la médiation • Mêmes thématiques, mais abordons le au cours des ateliers autrement • La place de l'enfant/adolescent dans la médiation • Garder un angle plus «enfant» • Parler de l'intervention plus spécifique auprès des familles avec adolescents • La famille continue malgré la rupture : médiation dans la vie • Parler plus des problèmes de mise en place de la médiation versus les solutions en place en Suisse • Parler de la médiation santé et communautaire • Médiation en tant qu'état esprit • Communication entre les différents médiateurs • Aborder plus formellement les limites – les limites de la médiation, les limites des judiciaires, les limites du thérapeutique, les limites et leur explication renforçant et clarifiant le contenu et la force de ces champs. Le cas échéant, je suis prêt à intervenir dans un domaine (o.limet@skynet.be) • Offrir une place aux médiés(es) – témoignages de leurs expériences • Concept et analyse de médiation réussie |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Effets de la médiation sur Monsieur et Madame • Les familles face aux majeurs (argent, décision, études) • Les influences de l'école face à la crise des familles et intervenants liées à l'école (école, devoir, PMS, prop particulières influence des valeurs de développement personnel • La médiation familiale et le monde politique. Échange qui va prendre des mesures pour ce métier à la formation • Médiation et différences culturelles - cj mode d'intervention, nature des accords (Loi?) • Que vit-on dans une famille qui la rend incontournable? Est-elle incontournable? Enfant? Adulte? • Nomenclature des styles de famille • Collaboration médiations et Autorité centrale (cour La Haye) • Formations destinées à faire porter aux médiateurs différentes lunettes et plus d'intégration, dimension du give, interculture, interbilingue Médiation, identité, créativité, à venir médiation en général. Langue richesses et lacunes. Évaluation et bilan audit de la médiation plus value intervention sexuelle • Pertinence des hébergements alternés basé sur des études psycho-socio pour l'enfant, pour les parents. • Médiation – l'esprit philosophique de la médiation • Les parents et l'adolescent ayant des conduites à risque • Critique scientifique sur la médiation (est-ce la panacée?) • Évaluation des résultats plus ou moins de la pratique • Le temps de la médiation familiale! À qui il appartient? Aux usagers, à la justice, Réflexion à mener • Harmonisation et évolution des pratiques, des discours de la médiation : travail en réseau. |
|--|---|

DONNÉES PERSONNELLES

| Questions | | | | | | |
|---|----------|--------|------------|--------|--------|----------|
| 10. Professions | | | | | | |
| Assistant social (4) Assistant social – master en médiation (1) Aucune (3) Avocat (non pratiquant), juriste bancaire, médiateur familial, voisinage, pénal (1) Avocat et médiateur (2) Avocate (3) Avocate, médiatrice et droit collaboratif (1) Chef de Service en AEMO judiciaire (1) Éducateur gradué (1) Éducatrice graduée, étude en master de médiation (1) Éducatrice spécialisée en formation de médiation familiale (2) En formation de thérapeute et médiation et formation en communication (1) Étudiante en Master de médiation. Licence philosophie (1) Fonctionnaire, juriste, conseiller ministère (1) Formateur (1) INSHT (1) Journaliste (1) Juriste (3) Juriste formation en médiation (1) Magistrat(1) Médiateur (6) Médiatrice - avocate (1) Médiateur familial, formateur, président d'association (1) Médiatrice et juriste (1) Médiatrice familiale – formatrice (1) Médiatrice familiale (9) Médiatrice familiale et travailleuse sociale (2) Président association médiation Versailles (1) Professeur (1) Psychologue (4) Psychologue et médiateur (1) Sociologue (Politiques sociale familiales, sociologue en droit de la famille, intervenant en psychiatrie, et recherche en éthique sociale (1) Travailleur social (1) Travailleur social et médiateur familial (2) | | | | | | |
| 11. Pays | Belgique | France | Luxembourg | Canada | Suisse | Roumanie |
| | 1 3 | 1 9 | 22 | 5 | 3 | 1 |

8.3.

8.4. ANNEXE #3 : FORMULAIRE « RAPPORT DE MÉDIATION »

| | |
|-----------------------------|---------------------|
| RAPPORT DE MÉDIATION | RENCONTRE N° |
|-----------------------------|---------------------|

n° CM n° Parquet date

(Nom) partenaires _____

(Nom) médiateurs _____

Objet _____

Conclusion



La médiation a permis :

| | | | | | | | | |
|------------------------------------|--|--|--|---------------|---|--|--|--|
| Compréhension mutuelle | OUI <input type="checkbox"/> | NON <input type="checkbox"/> | Ne sais pas <input type="checkbox"/> | ACCORD | OUI <input type="checkbox"/> | | | NON <input type="checkbox"/> |
| Reprise de la communication | OUI <input type="checkbox"/> | NON <input type="checkbox"/> | Ne sais pas <input type="checkbox"/> | | Verbal <input type="checkbox"/> | ECRIT <input type="checkbox"/> | | |

Prochain r.v. prévu le _____ **à** _____ **hres**