



Centre de Médiation

Fondé en 1998

Centre de Médiation asbl

Rapport d'activités

2010

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 2010.....	13
4.1. UNE MÉDIATION DE QUALITÉ.....	13
4.2. PROMOTION DU CONCEPT DE LA MÉDIATION.....	16
4.3. FORMATION CONTINUE.....	17
4.4. CONFÉRENCE.....	18
4.5. CONTACTS AVEC DES ORGANISMES AYANT DES OBJECTIFS SIMILAIRES QUE LE CENTRE DE MÉDIATION.....	22
5. ORIENTATIONS POUR 2011.....	23
6. LES CHIFFRES.....	25
6.1. LA MEDIATION EN CHIFFRES.....	25
6.1.1. LES DOSSIERS OUVERTS - <i>durant l'exercice 2010</i>	25
6.1.2. L'ÉVOLUTION DES DOSSIERS.....	31
6.1.3. L'ACTIVITE DE MEDIATION – <i>les actes posés durant l'année 2010</i>	33
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 en fonction de l'âge.....	46
7. CONCLUSIONS.....	50
7.1. ACCÈS AU DROIT.....	50
7.2. MEDIATION.....	51
8. ANNEXES.....	52
8.1. ANNEXE #1 : fiche rapport (interne) de médiation.....	54
8.2. ANNEXE #2 : Courrier présentant l'intervention possible de la psychologue.....	56

« 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).

Les ressources humaines en résumé :

Au niveau des ressources humaines, nous avons donc :

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

La structure en résumé :

Le Centre de Médiation asbl dispose de deux services :

- le service « Médiation »
 - Organisation des rencontres en médiation
 - Promotion de la médiation auprès du grand public
 - Formation :
 - Initiation / sensibilisation à la médiation pour les professionnels désirant mieux connaître la médiation et/ou désirant connaître l'un ou l'autre outil de la médiation pour en faire l'application au quotidien
 - Participation aux formations universitaires (Master en Médiation)
 - Accueil de stagiaires dans le cadre des formations en médiation
 - Recherche en collaboration avec l'Université de Luxembourg
- le service « Accès au droit »
 - Informations juridiques
 - Informations sociales
 - Informations sur des questions d'ordre psychologique
 - Formation sur la thématique des droits et devoirs

- Suivi social dans le cadre du « Wunnengshëllef »¹
- Accompagnement des enfants de parents séparés ou divorcés²

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 –.

¹ Voir « Interventions dans le cadre de l'association « Wunnengshëllef » - page 43

² En annexe 2 : courrier présentant l'intervention possible dans ce cadre - page 55

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 » le domicile de son ou de ses parents. Nous remarquons donc une nouvelle fois la synergie existante entre les deux services.

Formes d'intervention possibles :

1. Le Service « Accès au Droit » rédige une note au dossier qui contient des informations juridiques destinées aux médiateurs. Ces informations ne seront pas forcément utilisées dans les séances de médiation, mais permettent aux médiateurs une meilleure compréhension des implications juridiques d'une affaire. Les notes au dossier sont surtout utilisées dans le cadre des médiations pénales.
2. En cas de besoin, les médiateurs peuvent s'adresser au Service « Accès au Droit » en dehors des séances de médiation pour obtenir une réponse aux questions juridiques qu'ils se posent.
3. Avec l'accord des partenaires de la médiation, 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)
- Permettre l'accompagnement d'enfants de parents séparés ou divorcés (courier de présentation en annexe)

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 »³. 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 »⁴.

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.**

³ J. LEVESQUE, « *Méthodologie de la médiation familiale* », éd. Érès et Edisem, 1998, p. xvii

⁴ J. MORINEAU, « *L'esprit de la médiation* », Ed. Érès, 1998, p.85

3.2. INTERVENTIONS

Au cours de l'année 2010, 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 20 % du nombre de dossiers ouverts en 2010 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 Ribeiro⁵) un processus permettant l'accueil du jeune en médiation. Ce processus est accessible pour les jeunes à partir de 11-12 ans (dans certains cas le jeune peut être moins âgé).
 - ❖ Depuis 2006, des premières expériences se sont déjà déroulées.
 - ❖ Suite à l'arrivée de la psychologue au sein de notre équipe, un service d'accompagnement pour enfants de parents séparés ou divorcés a été conceptualisé

⁵ RIBEIRO ALVES E., « L'accueil de la parole de l'enfant en médiation familiale », Centre de Médiation asbl, 2008

4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2010

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 – règlementant :
 - l'acceptation de la Charte de la Médiation
 - l'acceptation du Code de déontologie
 - l'acceptation du Vademecum
 - la participation aux réunions des médiateur(trice)s (50% de présence)
 - la participation à de formations continues (8hrs/an)
 - le nombre minimum d'heures à prester annuellement (20 hrs/an)
- Amélioration du formulaire « Rapport de Médiation » :
 - Cette amélioration a été réalisée suite au 4^e colloque International de l'AIFI qui s'est déroulé en 2009 à Mersch(LU).
 - 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.»⁶.
- 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 29*, malgré que dans le présent rapport ces observations restent encore marginales.
- La fiche nouvelle version se trouve en annexe⁷
- En 2010, des médiateur(trice)s du Centre de Médiation asbl se sont investis dans des groupes de travail et de réflexion dans le domaine de la médiation familiale.

Trois axes furent explorés :

- La jurisprudence actuelle en matière
- Le syndrome d'aliénation parentale – SAP
- La violence conjugale en médiation
- *L'état des avancements des travaux fut présenté, le 6 juillet 2010, lors de notre « Workshop » annuel*
 - Des pistes concrètes furent élaborées
 - Des thèmes pour la poursuite de la réflexion furent dégagés

⁶ DEMARET P., « L'expérience en Médiation », Centre de Médiation asbl, 2004, page 117

⁷ Fiche : « Rapport de médiation » : ANNEXE #1 : *fiche rapport (interne) de médiation – page 53*

- 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 critères⁸ furent approuvés lors de l'Assemblée Générale de l'ALMA qui s'est tenue le 3 mars 2010.
 - La première remise des agréments s'est déroulée le 29 mars 2011
 - 28 médiateur(trice)s ont été agréé(e)s par l'ALMA asbl
 - **Les quatre médiateur(trice)s permanent(e)s du Centre de Médiation asbl ont obtenu l'agrément ALMA**
 - Parmi les médiateur(trice)s vacataires du Centre de Médiation asbl : 17 ont obtenu l'agrément ALMA
 - Pour le centre de Médiation asbl :
 - **70% des médiateur(trice)s sont à présent détenteur(trice)s de l'agrément ALMA**
 - Au niveau de l'ALMA :
 - **75% des médiateur(trice)s agréés par l'ALMA asbl sont médiateur(trice)s au Centre de Médiation asbl.**
- L'AIFI a quant à elle élaboré un Guide de bonnes pratiques en médiation familiale à distance et internationale⁹. Le Centre de Médiation asbl a souscrit à ce guide.
 - Notons que Mesdames MEYER ; RIBEIRO ; RISCH et WIETOR sont d'ores et déjà détentrices du Certificat Européen en Médiation Familiale Internationale – CEMFI - .
 - Un groupe de travail a été mis en place par l'AIFI dans le cadre de la médiation familiale internationale, avec notamment, pour but de faire des propositions au Bureau Permanent de La Haye. Ce groupe est constitué d'experts des différents pays représentés au sein de l'AIFI (France, Belgique, Canada, Suisse, Italie, Liban), Madame Elisabeth RIBEIRO y représentait le Luxembourg.

⁸ http://alma-mediation.lu/wp-content/uploads/2009/11/A_Criteres.pdf

⁹ <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 – Madame Diane MEYER y représente le Centre de Médiation asbl
- 2) Dans le cadre du projet PEER-MEDIATION, le Centre de Médiation intervient en tant qu'accompagnateur dans certains lycées – en la personne de Madame Diane MEYER
- 3) Le Centre de Médiation intervient dans de nombreuses classes pour sensibiliser les élèves à la médiation et au projet PEER-MEDIATION
- 4) Collaboration avec le SNJ (présentation du Centre aux stagiaires CIJ, école de Police, interventions dans le cadre de la formation continue des CAT)
- 5) Participation au programme de l' « Eltereschoul Janusz Korczack » (conférences et séminaires) – Monsieur Paul DEMARET
- 6) Les permanents du Centre de Médiation asbl proposent des formations d'initiation à la médiation présentées dans le cadre du programme de la formation continue SCRIPT
- 7) Les membres du Centre de Médiation asbl interviennent dans le cadre des formations universitaires en médiation de l'Université du Luxembourg
- 8) Mme Elisabeth RIBEIRO encadre le stage des étudiants des formations universitaires en médiation de l'Université du Luxembourg
- 9) Participation à des journées pédagogiques et en y animant des ateliers de sensibilisation à la médiation
- 10) ***Le Centre de Médiation est reconnu comme un centre « ressource » pour la médiation au Luxembourg***

4.3. FORMATION CONTINUE

Après l'année 2009 où notre offre concernant le champ de la médiation familiale (4^e colloque international de l'AIFI et formation continue avec Monsieur Olivier LIMET), l'accent fut mis, cette année 2010, sur la médiation dans le champ pénal et plus particulièrement sur la médiation avec les jeunes.

Cette journée de formation continue animée par Madame Christine MAHIEU – experte belge - s'est tenue le 14 décembre 2010 et avait pour thème :

« La Médiation Réparatrice - du concept à la pratique - »



Figure 1 : Madame Christine MAHIEU

Cette journée allia théorie et mises en situation.



4.4. CONFÉRENCE

- Lundi 13 décembre 2010 : « **LA DISCUSSION, UN ESPACE POSSIBLE ENTRE LA VICTIME et L'AUTEUR** » par Madame Christine MAHIEU (BE)



Paul Schroeder - président du CM - et Christine Mahieu



Paul Schroeder - président du CM - et Christine Mahieu

LA CONFÉRENCE

La conférence du 13 décembre 2010, nous a permis d'explorer des horizons peut-être encore lointain au Grand-Duché mais qui font partie, depuis 2005, du paysage de la médiation en Belgique.

Lors de sa conférence, Madame MAHIEU nous a expliqué que la législation belge donne une double place à la médiation.

D'un côté, pour les délits de gravité relative (infractions prévoyant une peine de moins de deux ans) où la loi de 1995 sur la médiation pénale peut permettre l'extinction des poursuites en cas d'aboutissement de la médiation.

Et de l'autre côté, la médiation est rendue possible à tous les stades de la procédure et cela quels que soient les crimes ou les délits commis.

(Au Grand-Duché, nous disposons de la loi de mai 1999 relative à la médiation pénale et qui peut donc être comparable dans l'idée à celle de 1995 en Belgique c'est-à-dire qu'il s'agit d'une mesure alternative.)

Tandis que la loi de 2005 en Belgique quant à elle est complémentaire et non alternative.

Selon Madame MAHIEU, cette dernière loi a l'avantage de ne pas être « polluée » par un classement éventuel et que cette complémentarité qui n'a pas d'impact au niveau du judiciaire permet aux concerné(e)s de choisir sans perversité ce mode de communication qu'est la médiation.

Madame MAHIEU nous a rappelé qu'un élément essentiel pour qu'une médiation ait lieu est que les concerné(e)s la choisissent librement.

Selon la loi les personnes doivent être informées de cette possibilité qui s'offre à eux mais la demande doit venir des concerné(e)s.

Ce parcours en médiation est un cheminement quelque peu hors des sentiers de la rationalité.

C'est pourquoi la conférencière avait choisi de nous emmener sur un terrain difficile : le mal (car c'est bien de cela qu'il s'agit).

Madame MAHIEU a fait référence à un petit opuscule intitulé « L'expérience du mal » paru en 2004 aux Editions Namuroises et dont l'auteur est Jean-Michel LONGNEAUX.

L'auteur y aborde la question du mal, quel que soit la posture de celui qui est atteint :

- victime d'un événement involontaire (cataclysme) ou
- victime d'un événement volontaire (délit, crime) ou
- auteur

Et où bien souvent la question du « pourquoi » reste sans réponse.

Mais quel que soit la posture de l'individu (mal agi, mal subi), après le mal l'existence s'interrompt.

Et lorsque le « mal » est côtoyé, il y a la plupart du temps quatre étapes qui se succèdent :

- le choc
- le déni – on ignore l'insoutenable afin de rependre (ou feindre de rependre) une vie normale
- la révolte
- la dépression

Ces étapes sont à respecter (par les professionnels et l'entourage) mais elles doivent rester transitoires. Ce passage pourra, éventuellement, permettre d'envisager une reconstruction, un retour à la vie.

Pour qu'une nouvelle vie puisse commencer, il faudra accepter trois postulats :

- je ne suis pas tout puissant

- l'autre m'échappe
- rien ne m'est dû

En médiation, il revient aux médiateur(trice)s d'être attentifs afin de reconnaître dans quelle étape se situe le(la) médié(e).

Mais en plus de cela, il paraît inutile de rappeler que ces situations amènent les médié(e)s à venir en entretien avec un « lot » de violence et qu'il revient aux médiateur(trice)s de la recevoir et de la « travailler ».

Ce qui n'est réalisable que pour des médiateur(trice)s bien formé(e)s à la médiation.

La médiation peut permettre aux concerné(e)s de se réapproprier leur conflit mais également une transformation des relations.

La médiation cet espace de l'oralité qui prend toute sa dimension dans le silence. Le silence ce moment où chacun rentre en dialogue avec lui-même. Cet espace de potentialité et de liberté.

Afin de rendre son exposé plus parlant Madame MAHIEU nous a rapporté des situations et des paroles de médié(e)s qu'elle a vécu et qui illustrent parfaitement et son propos et l'apport de la médiation.

- Une jeune fille victime d'un viol collectif : un des cinq jeunes auteurs avait demandé à son éducateur au sein de l'institution fermé où il était placé s'il pouvait proposer une médiation. Cette demande relayée par le Juge avait touché la jeune fille. Dans ce cas, la jeune fille a dû convaincre sa mère et son grand-père de la laisser entrer de ce processus. Cette médiation s'est déroulée sans rencontre en commun, nous parlons donc d'une médiation indirecte. Cette médiation a permis à la jeune fille d'envisager et de gérer les rencontres fortuites (les jeunes habitant le même quartier). Si cette médiation était très axée sur l'aspect pratique que faire lorsqu'ils se rencontreront (changement de trottoir, descente du bus, etc.), elle a apporté quelque chose en plus à la jeune fille. En effet après un an (durée de cette médiation), la jeune fille était métamorphosée physiquement et a déclaré : « la médiation m'a redonné ma fierté ».
- Ou cette mère dont la fils a été assassiné par deux jeunes et qui en a rencontré un des deux en médiation qui déclare : « Depuis l'assassinat de mon fils, je ne dormais plus la nuit. Après la médiation, j'ai pu redormir ... »

Madame MAHIEU souligne qu'en parallèle les personnes suivent la plupart du temps une thérapie et que d'ailleurs certaines rencontres se déroulent lorsque le thérapeute estime le moment opportun.

La médiation apporte une réponse complémentaire au niveau judiciaire mais également complémentaire au niveau thérapeutique.

La conférencière nous a mis en garde par rapport à l'objectif de cette médiation. En effet, il ne s'agit pas de trouver un apaisement total ni une réconciliation. Chaque médié(e) agit dans l'intérêt de son propre processus de reconstruction. Cette reconstruction passe par la rencontre avec l'autre.

La médiation permet de rencontrer l'humain au-delà de l'acte.

En conclusion de cette conférence, Monsieur Paul SCHROEDER – président du Centre de Médiation asbl a relevé que :

« La médiation pénale en Belgique fut instituée en 1995 et dix ans plus tard le législateur belge a institué la médiation à tous les stades de la procédure. La loi sur la médiation pénale au Luxembourg a été instituée en 1999,... Dix ans après, est-ce que le Luxembourg sera assez « fou » pour envisager la médiation à tous les stades de la procédure ? »

EN COLLABORATION AVEC

LE MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DE L'INTÉGRATION
LE SERVICE NATIONAL DE LA JEUNESSE
L'ASSOCIATION LUXEMBOURGEOISE DE LA MÉDIATION
ET DES MÉDIATEURS AGRÉÉS – ALMA

LE CENTRE DE MÉDIATION ASBL

A L'HONNEUR D'INVITER À UNE

CONFÉRENCE PUBLIQUE

LE LUNDI 13 DÉCEMBRE 2010 À 19H00

**LA DISCUSSION,
UN ESPACE POSSIBLE ENTRE
LA VICTIME et L'AUTEUR**

PAR MADAME CHRISTINE MAHIEU

JURISTE, FORMATRICE ET SUPERVISEUSE
« SYNERGIE – SERVICE INTERVENTION RECHERCHE JEUNES »

AU

FORUM GEESSEKNAEPPCHEN

40, bd Pierre Dupong
L-1430 Luxembourg

Pour tout renseignement supplémentaire :

Centre de Médiation asbl Tél. : +352 27 48 34 E-mail : info@mediation.lu

Centre de Médiation asbl

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 Master en Médiation de l'Université du Luxembourg dans le cadre de leur stage
- Accueil d'étudiant(e)s du Diplôme Universitaire en Médiation Générale de l'Institut Universitaire Kurt Bösch – Sion (CH)

5. ORIENTATIONS POUR 2011

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 formation continue
- Maintien de l'offre de « supervision collégiale »
- Maintien 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/>
- Remise à neuf du site internet – www.mediation.lu
- Conceptualisation d'une formation en médiation répondant aux critères de l'ALMA
- Création d'un nouveau dépliant présentant les différentes interventions possibles du Centre de Médiation asbl

Dossiers « Parquet Mineur – médiation réparatrice » :

Au niveau du traitement des dossiers, nous prendrons contact avec le Parquet Mineur afin de vérifier qu'une modification du processus de la prise de contact avec les médié(e)s puisse être mise en place (voir : 7. CONCLUSIONS - 7.2 MEDIATION à la page 51).

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 2010*

6.1.1.1. Nombre et origine des demandes

Tableau 1 : origine des demandes

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

6.1.1.2. Types de Médiation

Tableau 2 : types de médiation

Type Médiation	2006		2007		2008		2009		2010	
	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.
Familiale	100	34,97%	71	32,57%	123	39,81%	135	39,24%	129	46,74%
Parquet « Mineur »	102	35,66%	89	40,83%	75	24,27%	91	26,45%	55	19,93%
Pénale « Majeur »	79	27,62%	56	25,69%	94	30,42%	109	31,69%	85	30,80%
Autres	5	1,75%	2	0,92%	17	5,50%	9	2,61%	7	2,54%
TOTAL	286	100%	218	100%	309	100%	344	100%	276	100%

Le tableau nous indique que plus de 65 % 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 **30,80 %** des dossiers traités, relevons que même dans le cadre de la médiation pénale nous retrouvons des jeunes entre 18 et 26 ans càd notre public cible.

6.1.1.3. Nature des demandes

Tableau 3 : nature des demandes

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

Commentaire : Le nombre total de la nature des conflits (483) est plus important que le nombre de dossiers (276), 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.

En 2010, nous remarquons que l'item « Relations couple (séparé/divorcé) » arrive en tête avec 13,46% alors que « Coups et blessures » représente 12,42%.

Notons que les dossiers transmis par le Parquet Mineur représentent 19,93% en 2010 contre 26,45% en 2009 et dans le même temps ceux transmis par le Tribunal Tutelles/ Jeunesse passent de 9,30% en 2009 à 11,59% en 2010.

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		2010	
	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.
Demandeur	298	51,56%	325	42,93%	375	44,70%	281	42,38%
DePa	73	12,63%	150	19,82%	179	21,33%	115	17,35%
Partenaire	207	35,81%	282	37,25%	285	33,97%	267	40,27%
TOTAL	578	100%	757	100%	839	100%	663	100%

6.1.1.4.1. L'âge des médiés

Tableau 5 : l'âge des médié(e)s

Âge	2006		2007		2008		2009		2010	
	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.
Moins de 16 ans	178	38,20%	124	33,97%	115	23,91%	201	35,89%	108	24,43%
De 16 à 18 ans	76	16,31%	75	20,55%	77	16,01%	58	10,36%	49	11,09%
De 18 à 26 ans	44	9,44%	34	9,32%	68	14,14%	61	10,89%	44	9,95%
De 26 à 35 ans	40	8,58%	27	7,40%	53	11,02%	52	9,29%	55	12,44%
De 35 à 45 ans	63	13,52%	43	11,78%	75	15,59%	92	16,43%	96	21,72%
De 45 à 65 ans	57	12,23%	47	12,88%	73	15,18%	81	14,46%	77	17,42%
Plus de 65 ans	8	1,72%	15	4,11%	20	4,16%	15	2,68%	13	2,94%
TOTAL	466	100%	365	100%	481	100%	560	100%	442	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 **66,67 %** des médiés pour l'année 2010.

Nous remarquons donc que parmi les données en notre possession **35,52 % sont des mineurs** d'âge et **45,47 % 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 26*), 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

Raisons clôture	2007		2008		2009		2010	
	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.
Médiation avec accord	72	34,95%	85	30,47%	87	30,42%	38	18,01%
Médiation avec accord + Comm. + Compréh. Mutuelle					8	2,80%	12	5,69%
Médiation avec accord + Communication					1	0,35%		
Médiation avec accord + Compréhension Mutuelle					2	0,70%	1	0,47%
Médiation avec accord partiel	23	11,17%	26	9,32%	13	4,55%	5	2,37%
Médiation avec accord partiel + Comm. + Compréh. Mutuelle					2	0,70%	2	0,95%
Médiation avec accord partiel + Communication					2	0,70%		
Médiation avec accord partiel + Compréhension Mutuelle						0,00%	1	0,47%
Médiation sans accord	11	5,34%	18	6,45%	32	11,19%	20	9,48%
Médiation sans accord + Comm. + Compréh. Mutuelle						0,00%	1	0,47%
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%	9	4,27%
Pas de médiation : Cessation du trouble avant méd.	2	0,97%	7	2,51%	4	1,40%	2	0,95%
Pas de médiation : demande sans suite	1	0,49%	0	0,00%	3	1,05%	3	1,42%
Pas de médiation : Désaccord sur préalables	2	0,97%	1	0,36%	1	0,35%	1	0,47%
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%	2	0,95%
Pas de médiation : Non-Présentation Partenaire	20	9,71%	18	6,45%	33	11,54%	31	14,69%
Pas de médiation : Non-Présentation d'un médié					5	1,75%	9	4,27%
Pas de médiation : Pas d'intérêt	22	10,68%	7	2,51%	7	2,45%	11	5,21%
Pas de médiation : Refus d'un médié	9	4,37%	38	13,62%	19	6,64%	20	9,48%
Pas de médiation : Refus Demandeur	3	1,46%	2	0,72%	1	0,35%	3	1,42%
Pas de médiation : Refus Partenaire	18	8,74%	34	12,19%	33	11,54%	31	14,69%
Pas de médiation : Refus Médiateur	1	0,49%	7	2,51%	3	1,05%	2	0,95%
Pas de médiation : Autres démarches choisies							7	3,32%
TOTAL	206	100%	279	100%	286	100%	211	100%

Tableau 7 : Les accords

Accord	2007		2008		2009		2010	
	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.
Accord écrit	37	38,95%	66	50,77%	80	54,42%	48	57,14%
Accord oral	24	25,26%	34	26,15%	35	23,81%	11	13,10%
Accord avant médiation	11	11,58%	16	12,31%	18	12,24%	9	10,71%
Cessation du trouble avant médiation	1	1,05%	7	5,38%	7	4,76%	5	5,95%
Pas d'intérêt	22	23,16%	7	5,38%	7	4,76%	11	13,10%
TOTAL	95	100%	130	100%	147	100%	84	100%

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 211 dossiers clos, il y a eu 80 qui sont « arrivés » en médiation soit 38 %
- ✚ Sur les 80 dossiers arrivés en médiation, 59 se sont soldées par un accord (total ou partiel) soit 74 %
- ✚ La nouvelle ventilation mise en place depuis le rapport d'activités 2009, permet de constater que tant en 2009 qu'en 2010, nous retrouvons « médiation sans accord » mais soit avec une reprise de communication (comme pour 3 dossiers en 2009) ou alors avec une reprise de communication et une compréhension mutuelle (comme pour un dossier en 2010).

NB : ces chiffres tiennent compte uniquement de notre activité en rapport avec les dossiers ouverts durant l'année 2010.

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.

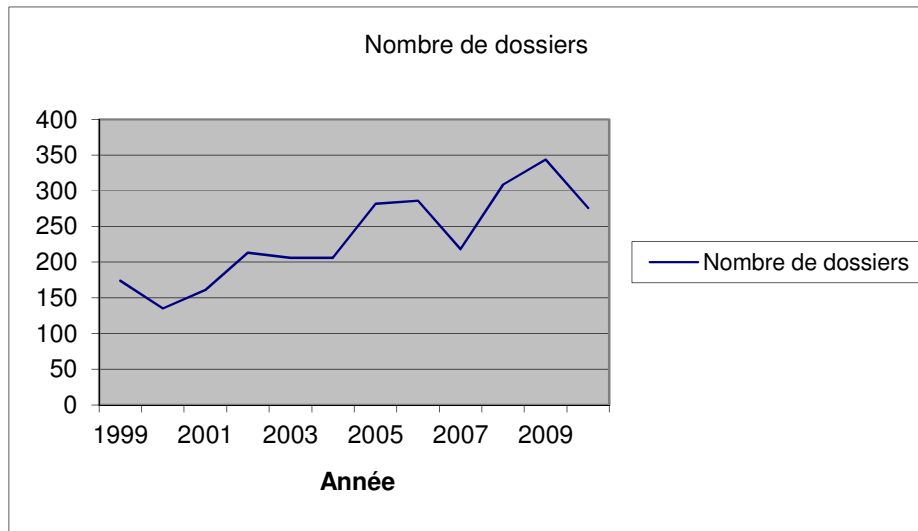


Figure 2 : nombre de dossiers

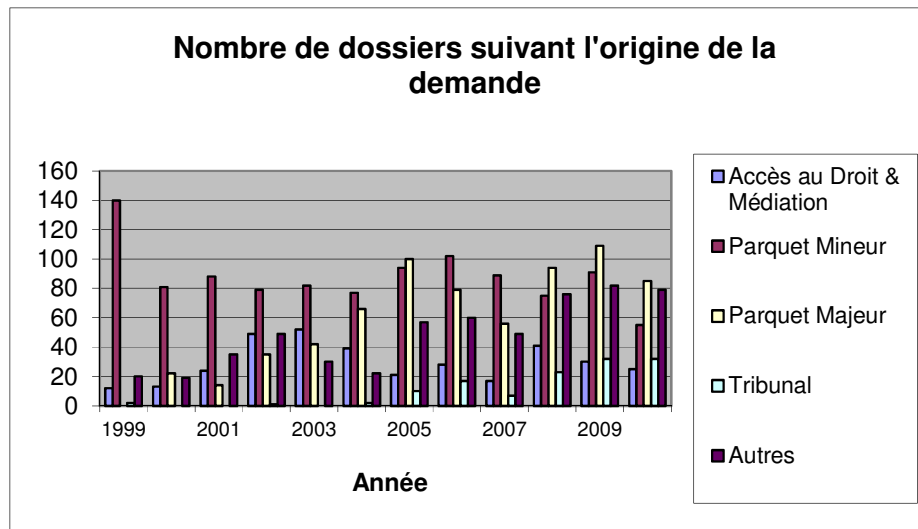


Figure 3 : nombre annuel de dossiers suivant leur origine

Tableau 8 : nombre annuel de dossiers suivant leur origine

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

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 les 2007 qui a vu le nombre de dossiers au niveau de celui de l'année 2004).

L'année 2010 a, quant à elle, également enregistré une diminution du nombre de dossiers ouverts - diminution de 19% par rapport à l'année 2009.

6.1.3. L'ACTIVITE DE MEDIATION – les actes posés durant l'année 2010

Tableau 9 : nombre de rencontres réalisées par année et par type de rencontre

Type / Année	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	TOTAL
Entretien Individuel	313	288	390	390	442	399	449	626	3297
Médiation	82	47	124	175	175	284	192	314	1393
Médiation Indirecte	11	2	14	12	9	3	5	15	71
TOTAL	406	337	528	577	626	686	646	955	4761

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 2010 ne concernent pas uniquement les dossiers de 2010 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.

En ce qui concerne les **rencontres en médiation**, nous constatons une **augmentation de 63%** alors que les entretiens individuels montrent une **augmentation de 39%**.

Nous constatons donc une augmentation globale de 47% de l'activité au niveau des rencontres (EI et Médiations).

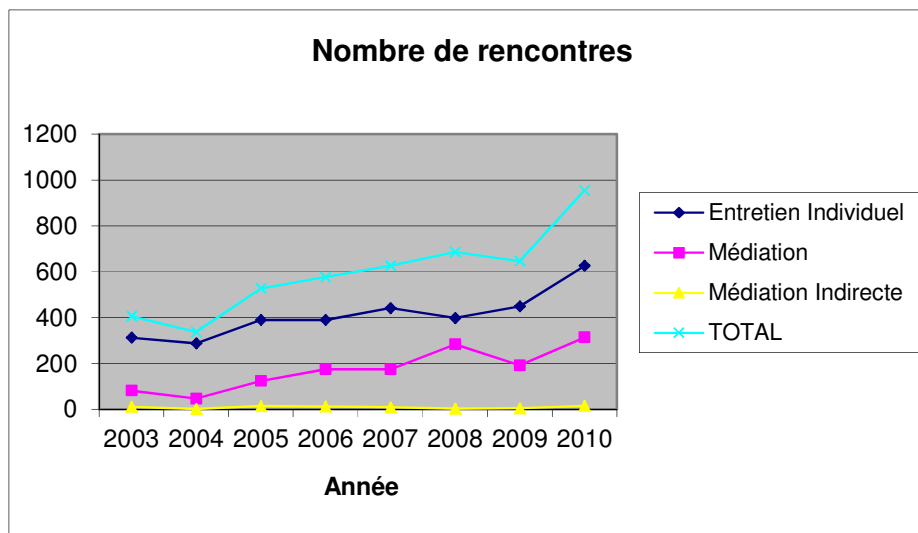


Figure 4 : nombre de rencontres réalisées par année et par type de rencontre

Si nous nous référons au *Tableau 6 : raisons clôture (page29)*, nous constatons qu'il y a eu **médiation pour 80 dossiers « 2010 »**.

Or nous pouvons observer au niveau de l'activité de médiation (*cf. Tableau 9 : nombre de rencontres réalisées par année et par type de rencontre à la page 33*) que **nous relevons 314 médiations**.

Ceci peut s'expliquer de deux manières :

- ✚ Le traitement des dossiers non clos durant les années 2008 et 2009 s'est poursuivi en 2010
 - 5 rencontres en médiation pour des dossiers 2008
 - 127 rencontres en médiation pour des dossiers 2009
 - 182 rencontres en médiation pour des dossiers 2010
- ✚ 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 2010 :**
 - **91 dossiers ont nécessité 1 seule rencontre en médiation**
 - **26 dossiers ont nécessité 2 rencontres en médiation**
 - **18 dossiers ont nécessité 3 rencontres en médiation**
 - **3 dossiers ont nécessité 4 rencontres en médiation**
 - **4 dossiers ont nécessité 5 rencontres en médiation**
 - **4 dossiers ont nécessité 6 rencontres en médiation**
 - **2 dossiers ont nécessité 7 rencontres en médiation**
 - **2 dossiers ont nécessité 8 rencontres en médiation**
 - **2 dossiers ont nécessité 9 rencontres en médiation**
 - **1 dossier a nécessité 13 rencontres en médiation**

Nombre d'entretiens individuels et de rencontres en médiation :

Tableau 10 : Nombre d'entretiens individuels par mois

Mois	2009	2010
Janvier	38	78
Février	42	70
Mars	42	100
Avril	44	71
Mai	30	33
Juin	44	69
Juillet	39	24
Août	20	16
Septembre	35	65
Octobre	56	36
Novembre	38	42
Décembre	21	22
TOTAL	449	626
Moyenne / mois	37	52

Tableau 11 : nombre de rencontres en médiation par mois

Mois	2009	2010
Janvier	19	27
Février	11	44
Mars	17	33
Avril	13	31
Mai	11	19
Juin	8	34
Juillet	31	28
Août	8	8
Septembre	23	23
Octobre	19	36
Novembre	20	34
Décembre	12	12
TOTAL	192	329
Moyenne / mois	16	27

D'après les deux tableaux ci-dessus, nous pouvons relever que la moyenne mensuelle pour l'année 2010 a été de 52 entretiens individuels et de 27 rencontres en médiations.

L'activité des médiateur(trice)s du Centre de Médiation asbl est en constante augmentation.

Et durant l'année 2010, nous remarquons que les médiateur(trice)s ont presté(e)s **1888 heures** au Centre de Médiation asbl.

Tableau 12 : 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
2010	1888

Nbre Heures prestées par Méd du CM asbl

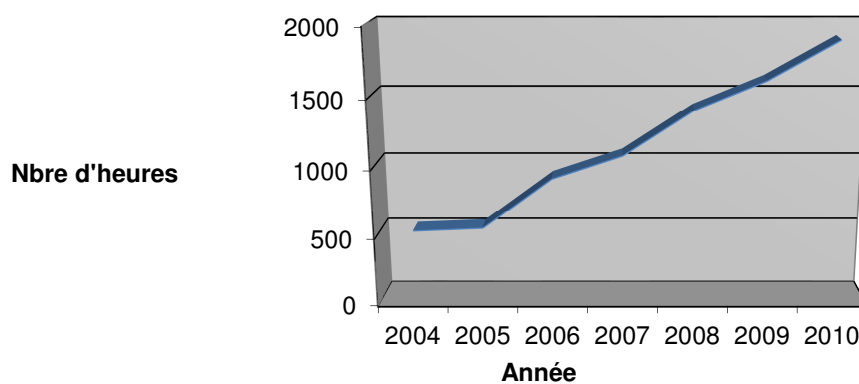


Figure 5 : nombre d'heures prestées par les médiateur(trice)s au CM

6.2. ACCÈS AU DROIT EN CHIFFRES

6.2.1. Forme de la demande

Sur les 933 demandes d'informations en 2010, 438(46.9 %) ont eu lieu par téléphone et 376 demandeurs (40.3%) sont venus en consultation au bureau, 119 demandes (12.8%) ont été traitées par courrier ou e-mail.

6.2.2. Evolution des demandes dans le temps

6.2.2.1. Evolution de 2000 à 2010

2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
552	612	676	525	607	692	551	719	1346	1444	933

Par rapport à 2009, le service a enregistré en 2010 une diminution des demandes d'informations de 35,4%.

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

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

L'« Accès au Droit » assure ainsi à ses usagers en détresse ou en conflit avec leur partenaire, leurs parents ou autres un service de qualité et le temps nécessaire pour les écouter.

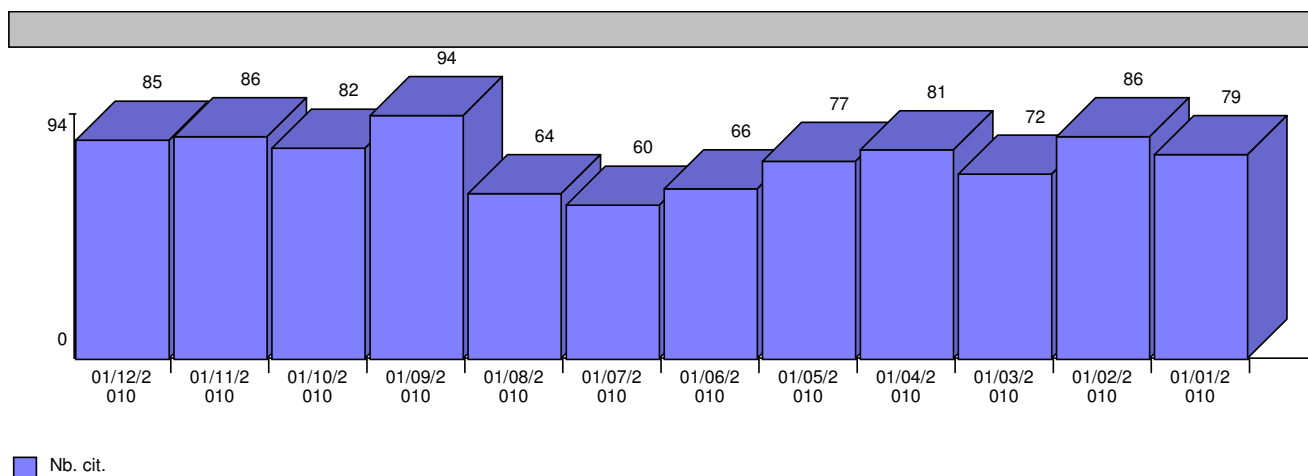
Les trois professionnelles de ce service participent aussi à des médiations.

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

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

Madame Lysianne EVRARD, Madame Diane MEYER et Madame Elisabeth RIBEIRO continuent leur travail de promotion du service « Accès au Droit »

6.2.2.2. Evolution des demandes au cours de l'année 2010



Le tableau reproduit ci-dessus montre que la demande d'informations est relativement constante au cours de l'année, la moyenne est d'environ 77 demandes par mois.

Nous notons une diminution de la demande durant les vacances scolaires d'été.

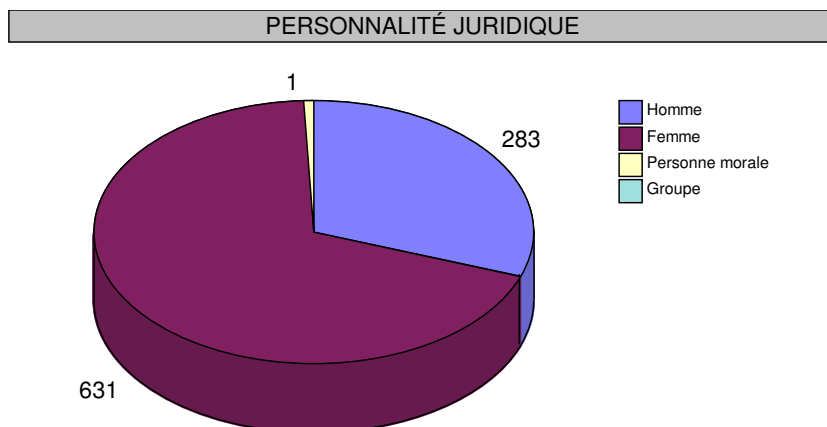
6.2.3. Profil des usagers

6.2.3.1. Demandeurs

- **Le sexe:**

En 2010, 631 des 933 demandes (67.6%) ont été formulées par des femmes, contre 283 demandes faites par des hommes (30.3%). 1 demande a été faite au nom d'une personne morale (0.1%).

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



- **La nationalité**

380 usagers (40.7 %) étaient de nationalité luxembourgeoise. Parmi les demandeurs étrangers, 170 étaient des Portugais (18.2 %), 72 des Français (7.7 %), 35 des Belges (3.8%), 35 des Allemands (3.8%) et 42 personnes (4.5 %) étaient originaires d'autres pays européens. 39 usagers avaient la nationalité de pays africains (4.2 %), 9 usagers étaient brésiliens (1.0%) et 39 personnes venaient d'autres pays (4.2 %). La nationalité de 112 personnes (12.0 %) n'a pas été relevée.

NATIONALITÉ	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	112	12,0%
Luxembourgeoise	380	40,7%
Allemande	35	3,8%
Belge	35	3,8%
Française	72	7,7%
Portugaise	170	18,2%
UE-Europe autres	42	4,5%
Afrique	39	4,2%
Autre	39	4,2%
bresilienne	9	1,0%
TOTAL OBS.	933	100%

- **L'âge**

345 des demandeurs appartenait à la tranche d'âge de 18-26 ans. 413 des usagers étaient des adultes âgés entre 27-55 ans. 50 % avait moins de 18 ans. 20 usagers avaient plus de 55 ans. Pour 11.3% personnes, l'âge n'a pas pu être déterminé.

Nous pouvons constater que nous avons 42.4% de jeunes entre 12 à 26 ans qui fréquentent notre service.

AGE	Nb. cit.	Fréq.
< 12	0	0,0%
12-17	50	5,4%
18-26	345	37,0%
27-55	413	44,3%
>55	20	2,1%
TOTAL OBS.	933	

- **La profession**

PROFESSION	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	116	12,4%
Artisan, agrigulteur, commerçant	4	0,4%
Profession libérale	23	2,5%
Employé	156	16,7%
Ouvrier	152	16,3%
Chomeur	19	2,0%
Retraité	2	0,2%
Etudiant / élève	231	24,8%
Invalide , pensionné	12	1,3%
Sans profession / RMGiste	189	20,3%
Prof. du secteur socio-éducatif	10	1,1%
Fonctionnaire	19	2,0%
TOTAL OBS.	933	100%

La plus grande partie des demandes provient d'élèves ou d'étudiants, à savoir 231. 20.3% des demandes proviennent de personnes sans profession, c'est à dire en décrochage scolaire, sans emploi, sans revenu ou bénéficiant du RMG.

Dans 376 cas, le demandeur était accompagné d'une deuxième personne.

6.2.3.2. Personnes concernées

Dans 25.2% des cas, les demandeurs sont venus parce qu'ils avaient un conflit ou un problème avec une autre personne.

Dans 100 cas sur 235, les personnes concernées étaient des jeunes.

AGE3	Non	< 12	12-17	18-26	27-55	>55	TOTAL
Personne concernée 1	réponse						
Oui	47	18	42	40	80	8	235
TOTAL	47	18	42	40	80	8	235

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.

10.2% 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	95	10,2%
Epoux	64	6,9%
Couple séparé/divorcé	40	4,3%
Couple non marié	16	1,7%
Famille	7	0,8%
Amis/Connaissance	0	0,0%
Voisins	1	0,1%
Profession/particulier	2	0,2%
Locataire/propriétaire	1	0,1%
Employeur/employé	1	0,1%
Professeur/élève	0	0,0%
Administration	0	0,0%
Ne se connaissent pas	0	0,0%
Autre	0	0,0%
TOTAL OBS.	933	

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	51	5,5%
Association	180	19,3%
Relation	296	31,7%
Justice	9	1,0%
Police	80	8,6%
Avocats	3	0,3%
Internet/Dépliant	32	3,4%
Administration	21	2,3%
Assistant(e) social(e)	34	3,6%
SPOS/CPOS	28	3,0%
Médecin	14	1,5%
Médias	8	0,9%
Enseigne/Annuaire	0	0,0%
Autre	2	0,2%
TOTAL OBS.	933	

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. 242 (25.9%) 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 (31.7%).

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 droits	358	38,4%
info sociale	295	31,6%
suivi W.H	100	10,7%
info psy	96	10,3%
Orient. Médiation	81	8,7%
orient. psy	74	7,9%
Courrier	67	7,2%
Orient. Foyer	32	3,4%
Orient. Service soc.	29	3,1%
Orient. Juriste	25	2,7%
Orient. CPOS	24	2,6%
Orient. Ordre des avocats (A.J.)	17	1,8%
Orient. Justice	15	1,6%
Orient. assoc.	15	1,6%
Orient. Police	10	1,1%
Orient. ADEM	8	0,9%
Orient. Administration	7	0,8%
Orient. Médecin	7	0,8%
Orient. autre	4	0,4%
Info autres	4	0,4%
Orient. Sécu. soc.	1	0,1%
TOTAL OBS.	933	

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 81 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 « Wunnéngshëllef », ceci afin de mieux pouvoir répondre aux demandes de jeunes où la rupture avec les parents a déjà eu lieu et qui sont à la recherche d'un logement.

Conditions d'intervention :

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

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

Nombre de demandes

En 2010, 2 demandes en obtention d'un logement ont été introduites auprès du « Wunnéngshëllef ». Les 2 demandes ont abouti à un logement.

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

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

Depuis septembre 2010, le Wunnéngshëllef a créé le foyer l'Etape. L'assistante sociale travaille en collaboration avec ce service et oriente les jeunes qui sont mis à la porte par leurs parents. Le suivi de ces jeunes est moins lourd, ce sont des interventions ponctuelles.

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

Suivi social des dossiers :

Durant l'année 2010 le Centre de Médiation a fait le suivi de :

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

Nombre de jeunes qui ont quitté le « Wunnéngshëllef » entre 2010 et 2011 :

- 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.
- Un couple avec enfant : le suivi social fût interrompu car Monsieur ne voulait plus collaborer avec le Centre de Médiation.
- 2 jeunes filles avec un enfant : ont trouvé un emploi et ont loué un appartement
- Un jeune homme a acheté un appartement avec son amie

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

L'assistante sociale est intervenue 100 fois dans le cadre du suivi social de ces dossier« Wunnéngshëllef ».

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

Actuellement le service info sociale suit dans ce cadre:

- 2 jeunes filles sans enfant
- 2 jeunes filles avec enfants

Depuis le début de l'année 2011, 3 demandes ont été introduites au « Wunnéngshëllef ».

Il y a une très bonne collaboration avec l'association « Wunnéngshëllef », depuis la création du Foyer l'Etape. L'assistante sociale travaille régulièrement avec l'équipe d'éducateurs de ce service et ainsi les jeunes qui s'adressent à notre service peuvent avoir une réponse plus rapide à leur demande d'hébergement qu'une demande classique auprès du « Wunnéngshëllef »

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

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

AGE	< 12	12-17	18-26	27-55	>55	TOTAL
INFO1						
Argent de poche	0	8	3	0	0	11
Assistance sociale	0	0	5	5	0	10
Accouchement/X, avortement, grossesse	0	1	9	0	0	10
Bourse d'études - participation des parents	0	1	26	1	0	28
Chomage	0	0	10	2	0	12
Contrat d'apprentissage	0	0	14	0	0	14
Drogues	0	0	12	10	1	23
Fugue	0	1	0	0	0	1
Jeux de hasard	0	0	0	1	0	1
Liberté de conscience et religion	0	0	1	0	0	1
Logement	0	1	99	10	0	110
Loisirs - sports - sorties	0	0	1	0	0	1
Médiation	0	1	7	16	1	25
Placement	0	4	7	7	0	18
Prestations sociales et tutelle aux prest. soc	0	1	16	18	0	35
Relation couple	0	0	7	14	0	21
Remunération	0	0	3	1	0	4
Scolarisation	0	0	11	5	0	16
Service volontaire	0	0	4	0	0	4
Surendettement	0	0	7	7	0	14
RMG	0	1	19	18	0	38
relation parents-enfants	0	0	14	11	0	25
problème de comportement	0	0	0	3	0	3
éducation	0	0	0	4	0	4
problème à l'école	0	0	0	1	0	1
TOTAL	0	19	275	134	2	430

AGE	12-17	18-26	27-55	>55	TOTAL
INFO2					
Abandon de famille	0	2	2	1	5
Abus sexuel - prostitution	0	3	4	0	7
Adoption	0	0	6	0	6
Assistance judiciaire	2	6	19	2	29
Audition d'un mineur en justice	0	1	4	0	5
Autorité et relations parentales	2	4	7	1	14
Bail à loyer/Copropriété	0	13	34	2	49
Changement de nom	0	2	3	0	5
Cohabitation	1	5	8	1	15
Délinquance - infractions pénales	1	10	14	0	25
Désaveu - recherche de paternité	0	0	6	0	6
Divorce et garde des enfants	0	10	51	3	64
Domicile - mise à la porte du domici	10	55	23	0	88
Droit de visite	1	10	7	2	20
Droit du travail	2	12	9	1	24
Droit des jeunes	4	6	2	0	12
Droit civil - contrats	0	1	5	1	7
Droit civil - responsabilité	0	1	3	0	4
Droit civil - troubles de voisinage	0	5	13	1	19
Droit civil - autres	0	1	4	1	6
Droit commercial - droit des affaire	0	1	2	0	3
Droit communautaire	0	0	1	0	1
Droit des étrangers, des réfugiés	0	1	1	0	2
Droit fiscal	0	0	1	0	1
Droit public & adm.	0	0	1	0	1
Enfant illégitime	0	1	0	0	1
Etat civil	0	2	0	0	2
Filiation	0	1	1	0	2
Maltraitements d'enfant	8	4	1	1	14
Mariage - autorisation, contrat	1	2	1	0	4
Pension alimentaire	7	28	46	1	82
Protection de la Jeunesse	0	0	1	0	1
Tutelles mineurs et majeurs	0	0	7	0	7
Non applicable	0	1	0	0	1
TOTAL	39	188	287	18	532

AGE	12-17	18-26	27-55	>55	TOTAL
INFO3					
Relations parents-enfants	3	6	72	4	85
relations couple	0	2	52	2	56
relations fratrie	1	1	3	0	5
problèmes personnels	4	5	47	3	59
problèmes de comportement	1	3	61	2	67
éducation	1	1	29	3	34
doit de visite/garde	0	2	31	2	35
problèmes à l'école	2	2	16	1	21
sexualité	0	1	8	1	10
problèmes de dépendance	0	1	14	2	17
troubles alimentaires	0	0	1	0	1
troubles psychiques	1	4	25	2	32
Non applicable	0	1	0	0	1
TOTAL	13	29	359	22	423

En analysant les trois tableaux, on constate que les questions qui reviennent le plus souvent concernent les jeunes âgés de moins de 26 ans. Ces questions touchent principalement les relations parents-enfants, le logement et la mise à la porte des jeunes du domicile familial.

Les demandes concernant le logement restent toujours parmi les préoccupations principales de notre public cible.

Nous constatons que cette année il y a eu une augmentation des informations sur les relations parents-enfants et des problèmes de mise à la porte des jeunes du domicile parentale, ces deux problématiques étant souvent liées.

La question financière relative aux pensions alimentaires et la participation des parents aux études reflètent aussi les relations problématiques entre parents et jeunes.

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

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

	2010	2009
Questions abordées par ordre d'importance		
1. Relation parents-enfants	122	136(5.)
2. Logement	121	458(1.)
3. Domicile-mise à la porte du domicile	90	61(16.)
4. Relation couple	88	72(13.)
5. Pension alimentaire	83	128(6.)
6. Problèmes de comportement	70	
7. Divorce et garde des enfants	68	117(7.)
8. Prestations sociales	66	313 (2.)
9. Problèmes personnels	59	
10. Droit de visite/garde	55	
11. Bail à loyer/Copropriété	49	109(8.)
12.RMG	42	101(9.)
13. Education	41	
13. Drogue/problèmes de dépendance	41	
14. Médiation	40	100(10.)
15. Troubles psychiques	33	
16. Assistance judiciaire	31	
17. Bourse d'études-participation des parents	30	79(12.)
18. Délinquance-infractions pénales	25	
18. Droit du travail	25	46(18.)
19. Problèmes à l'école	24	
20. Placement	23	

7. CONCLUSIONS

7.1. ACCÈS AU DROIT

Notre objectif est de donner tous types d'informations juridiques, sociales et psychologiques aux jeunes.

Nous constatons que les questions abordées prioritairement concernent principalement les jeunes (relation parents-enfants, logement, mise à la porte du jeune du domicile familial). De sorte que notre service va continuer à essayer d'aider les jeunes en détresse et dans le besoin, qui veulent partir ou doivent partir de la maison, à trouver des solutions à leurs problèmes.

Ce type d'informations nécessite une plus grande écoute et une plus grande disponibilité de la part des intervenants du service dont la pluridisciplinarité est un atout pour avoir une vision globale de la situation.

En renseignant 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 premier objectif ainsi que la sensibilisation à la médiation auprès de ce public cible.

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

Le service « Accès au Droit » continue son étroite collaboration avec le Service National de la Jeunesse dans ce domaine. En 2010, la juriste a dispensé plusieurs formations juridiques à la demande du SNJ.

Des interventions similaires ont déjà eu lieu ou sont prévues pour l'année 2011.

7.2. MEDIATION

Au cours de l'année 2010, alors qu'un recul fut enregistré au niveau du nombre de dossiers ouverts, l'activité au niveau de la médiation (entretiens individuels et rencontres en médiation) a, quant à elle, augmenté.

Cette augmentation de prestation au niveau des rencontres en médiation demande une plus grande disponibilité de nos médiateur(rice)s 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 diminution globale de 19,8% du nombre de dossiers ouverts en 2010 par rapport à l'année 2009, nous constatons que, la baisse dans le cadre des dossiers transmis par le Parquet Mineur s'élève à 39,5%, ce qui correspond à la diminution la plus importante.

Il se trouve que dans ce type de médiation, le traitement d'un dossier peut être plus long au vu du processus appliqué dans le cadre de la prise de contacts avec les médié(e)s.

Dans ces dossiers, les jeunes et leurs parents reçoivent un courrier du Parquet Mineur leur recommandant de prendre contact avec notre Centre. De ce fait, ces dossiers doivent attendre que tous les partenaires aient pris contact avant l'organisation des divers entretiens individuels.

Est-ce que la durée du traitement de tels dossiers peut être un élément freinant la transmission de dossiers de la part du parquet concerné ?

Cette hypothèse devra être vérifiée auprès du Parquet Mineur et de notre côté, nous sommes en mesure de proposer un processus permettant un traitement plus efficace et plus rapide de ces dossiers.

En ce qui concerne la formation continue des médiateur(rice)s, nous avons prévu d'organiser une journée de formation dans un domaine donnant la possibilité aux médiateur(trice)s d'étoffer leur « boîte à outils » pour mener à bien leurs entretiens.

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.

Le Certificat Européen en Médiation Familiale Internationale n'est plus proposé par l'Institut Universitaire Kurt Bosch de Sion (CH) et actuellement le Centre de Médiation est en contact avec l'Université du Luxembourg afin d'envisager une collaboration pour l'organisation d'une formation continue dans ce domaine.

Luxembourg, avril 2011

8. ANNEXES

8.1. ANNEXE #1 : fiche rapport (interne) 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"/>
RAPPORT A FAIRE PAR CM	OUI <input type="checkbox"/>			NON <input type="checkbox"/>		
	INTERMEDIAIRE <input type="checkbox"/>		FINAL <input type="checkbox"/>			
Prochain r.v. prévu le _____ à _____ hres						

8.2. ANNEXE #2 : Courrier présentant l'intervention possible de la psychologue

Chers parents,

Le Centre de Médiation vous offre la possibilité de recourir à **un de ses services qui accompagne les enfants dont les parents se séparent ou divorcent**. Avec votre accord et celui de votre enfant, ce dernier peut ainsi rencontrer Lysianne EVRARD, psychologue diplômée. Elle est formée au soutien d'enfants de parents vivant de telles situations, travaille en tout indépendance par rapport aux autres services existants et la confidentialité des entretiens est assurée.

Ces entrevues entre cette psychologue et votre enfant au sein du Centre de Médiation poursuivent notamment les buts suivants : elle peut écouter ses besoins, tenter de répondre à ses questions, lui expliquer la séparation/le divorce/la médiation, voire le préparer à votre séparation/votre divorce...

La démarche serait la suivante :

- (1) lors du premier rendez-vous, cette psychologue vous verrait *d'abord* seuls éventuellement avant une de vos rencontres en médiation le temps de se présenter réciproquement et de fixer les prochains rendez-vous en présence de votre enfant
- (2) l'accompagnement de votre enfant se ferait donc *ensuite* de manière individuelle par ce professionnel
- (3) *par la suite*, les liens qui peuvent être faits avec votre médiation doivent être abordés au cas par cas qu'il s'agisse de l'intervention directe ou indirecte de votre enfant et de ce professionnel lors d'une de vos rencontres en médiation
- (4) si la médiation s'arrête, l'accompagnement de votre enfant peut se poursuivre pendant quelques séances
- (5) si vous clôturez votre médiation et si vous voulez en plus mettre fin à l'accompagnement psychologique de votre enfant, prévoyez une dernière séance pour que la psychologue clôture également le suivi avec lui.

Si vous avez des questions à poser, vous pouvez déjà en discuter avec les médiateurs responsables de votre dossier mais vous aurez bien entendu aussi l'opportunité de le faire lors du premier rendez-vous avec le professionnel qui pourra accompagner votre enfant.

Le Centre de Médiation

