



Centre de Médiation

Fondé en 1998

Centre de Médiation asbl

Rapport d'activités

2 0 1 5

Centre de Médiation asbl

- agrément JERNAI 201403/05 -

87, route de Thionville (entrée cour intérieure) L-2611 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 AUX DROITS.....	9
3. MÉDIATION.....	11
3.1. PRINCIPES DIRECTEURS DU CENTRE DE MÉDIATION.....	11
3.2. INTERVENTIONS	12
4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2015.....	13
4.1. UNE MÉDIATION DE QUALITÉ	13
4.2. PROMOTION DU CONCEPT DE LA MÉDIATION	14
4.3. FORMATION CONTINUE	15
4.4. CONTACTS AVEC DES ORGANISMES AYANT DES OBJECTIFS SIMILAIRES QUE LE CENTRE DE MÉDIATION	16
5. ORIENTATIONS POUR 2016.....	19
6. LES CHIFFRES.....	21
6.1. LA MEDIATION EN CHIFFRES.....	21
6.1.1. LES DOSSIERS OUVERTS - <i>durant l'exercice 2015</i>	21
6.1.2. L'ÉVOLUTION DES DOSSIERS	29
6.1.3. L'ACTIVITE DE MEDIATION – <i>les actes posés durant l'année 2015</i>	31
6.2. ACCÈS AUX DROITS EN CHIFFRES	35
6.2.1. Forme de la demande.....	35
6.2.2. Evolution des demandes dans le temps.....	35
6.2.3. Profil des usagers.....	36
6.2.4. Comment le demandeur a-t-il eu connaissance de l'existence du Service ?	39
6.2.5. Quelle a été l'intervention du Service ?.....	40
6.2.6. Les préoccupations et problèmes des demandeurs d'informations et d'aide en fonction de l'âge	43
7. CONCLUSIONS.....	47
7.1. ACCÈS AUX DROITS.....	47
7.2. MEDIATION	49
8. ANNEXES.....	51
8.1. ANNEXE #1 : ESPACE-ENFANTS dans la séparation parentale.....	53
8.2. ANNEXE #2 : Accord en vue de la médiation.....	55
8.3. ANNEXE #3 : Formation Continue du 23/11/2015 – Evaluation	57

« 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.

Les ressources humaines :

Au niveau des ressources humaines, nous avons donc :

- Les membres de l'asbl Centre de Médiation
 - Paul SCHROEDER – président
 - Henri REDING – trésorier
 - Laurent ZANOTELLI – vice-président
 - Monique BEYAERT – membre
 - Georgette GREIN – membre
 - Francine HOFFMANN – membre
 - Georges LOGELIN – membre
 - René SCHLECHTER – membre
 - Jean SCHOOS – membre
 - Andrea DI RONCO – représentant des médiateur(trice)s du CM
 - Astrid GLOD – suppléante

- Les « permanents » (4 postes à plein temps et 1 poste à mi-temps)
 - Emanuela FORESTI – psychologue diplômée / médiatrice (poste mi-temps)
 - *Jill KÖNIGS – psychologue diplômée a remplacé Madame FORESTI durant son congé de maternité.*
 - Géraldine MARTINS – secrétaire (poste plein temps)
 - Diane MEYER – juriste / médiatrice (poste plein temps)
 - Elisabeth RIBEIRO – assistante sociale / médiatrice (poste plein temps)
 - Rita LOPICCOLO – aide-ménagère (8hrs/semaine)
 - Paul DEMARET – coordinateur / médiateur (poste plein 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 aux droits »
 - 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 divorcés - lorsque ces parents participent à une médiation au sein de notre asbl -.

Les locaux :

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

Début 2013, nous avons appris que le Centre de Médiation asbl devrait quitter la Galerie Kons pour le 31 décembre 2013.

Le Ministère de la Famille et de l'Intégration a trouvé un bâtiment situé au 87, route de Thionville à L-2611 Luxembourg.

Ce bâtiment regroupe différentes associations : le Centre Information Jeunes (CIJ) ; la Conférence Générale de la Jeunesse du Luxembourg (CGJL) et l'Entente des Gestionnaires des Maisons de Jeunes (EGMJ) et donc le Centre de Médiation.

Nos nouveaux 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 (avec possibilité d'entretiens dans ledit bureau)
- ✚ Un bureau pour la psychologue (avec possibilité d'entretiens dans ledit bureau)
- ✚ Un espace salle d'attente
- ✚ Quatre salles pour entretiens et médiations

Ce bâtiment dispose également d'une grande salle pour réunions/conférences/... que chaque association pourra réserver selon ses besoins (en tenant compte de la disponibilité bien sûr).

Pour le Centre de Médiation asbl, cette grande salle génère plusieurs avantages, elle permet de pallier au manque d'une salle permettant d'accueillir nos réunions des médiateur(trice)s mais cela pourra également nous permettre d'y organiser nos formations continues ou autres événements sans devoir louer un local.

¹ Voir « Interventions dans le cadre de l'association « Wunnengshëllef » - page 42

Si au niveau de l'espace, le déménagement vers la route de Thionville permet l'accueil d'un plus grand nombre de personnes et le traitement d'un plus grand nombre de dossiers

Un problème, à ce jour non résolu, persiste ...il s'agit de l'insonorisation des salles. Ce manque d'insonorisation met en péril un des principes fondamentaux de la médiation et du service « Accès aux Droits »

Qu'en est-il de la CONFIDENTIALITÉ ?

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 AUX DROITS

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 aux Droits », 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 aux Droits ». Le champ d'intervention ressort clairement de nos statistiques. En effet, la majorité des demandes concernent le droit de la famille, la plupart du temps dans le cadre de situations de divorce ou lors de conflits au sein d'une famille.

L'intégration du Service « Accès aux Droits » au Centre de Médiation a également été justifiée par la possibilité de créer des synergies entre l'information juridique et la médiation. En effet, de nombreux conflits ont une dimension juridique qu'on ne peut pas ignorer dans la recherche d'une solution. Comme tous les médiateurs du Centre de Médiation ne sont pas des juristes et que de toute façon il ne revient pas aux médiateur(trice)s de transmettre des informations juridiques dans le cadre de la médiation, le Service « Accès aux Droits » permet de fournir rapidement les renseignements nécessaires aux partenaires d'une médiation.

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

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

Lorsqu'un jeune décide ainsi de quitter sa famille pour voler de ses propres ailes, une médiation peut être proposée au jeune et à ses parents afin que le lien familial ne soit pas rompu. Nous remarquons donc une nouvelle fois la synergie existante entre les deux services.

Formes d'intervention possibles :

1. Le Service « Accès aux Droits » 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 aux Droits » en dehors des séances de médiation pour obtenir une réponse aux questions juridiques qu'ils se posent.
3. Avec l'accord des partenaires de la médiation, la juriste du Service « Accès aux Droits » peut intervenir dans le cadre d'une médiation, en tant qu'expert, afin de fournir une information simultanément à toutes personnes présentes. Cette intervention, qui se limite à des informations objectives (p.ex. le contenu d'un texte de loi), permet de progresser dans la médiation puisque les parties ont la possibilité d'intégrer cette information dans leur négociation. En aucun cas, la juriste ne prend position par rapport aux intérêts de l'une ou de l'autre partie et en aucun cas, elle n'intervient en tant que médiateur. Après avoir donné l'information souhaitée, elle se retire de la séance de médiation.
4. Cette même démarche est possible pour des questions relevant de la compétence de l'assistante sociale ou de la psychologue

Les missions du Service « Accès aux Droits » peuvent donc être résumées comme suit :

- Informer tout usager sur ses droits et devoirs, notamment en matière de droit familial, droit civil et pénal, droit du travail
- Informer tout usager sur le réseau social et/ou psychologique luxembourgeois
- Faire connaître aux jeunes, aux parents et aux professionnels du secteur socio-éducatif les droits de l'enfant
- Soutenir le jeune dans ses démarches pour faire valoir ses droits
- Renseigner les partenaires d'une médiation sur les lois en vigueur
- Informer les médiateur(trice)s du Centre de Médiation au niveau juridique ; social et/ psychologique
- Permettre aux jeunes de bénéficier du Wunnengshellef (suivant les logements disponibles)
- Permettre l'accompagnement d'enfants de parents séparés ou divorcés (lorsque les parents sont en médiation au sein de notre association)

3. MÉDIATION

3.1. PRINCIPES DIRECTEURS DU CENTRE DE MÉDIATION

La médiation que le Centre de Médiation de Luxembourg voulait (et veut toujours) proposer, est une procédure facultative qui requiert l'accord libre et exprès des personnes concernées, de s'engager dans une action – la médiation – avec l'aide d'un tiers indépendant et neutre – le médiateur – spécialement formé à cet « art »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 2015, 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 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 18 % des dossiers reçus.

- ✓ la médiation dans les relations de couples : que ce soit au niveau de la communication au sein du couple, au niveau d'une séparation, dans le cadre du divorce par consentement mutuel ainsi que dans les problématiques liées à l'après séparation
 - ❖ 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).
 - ❖ Suite à l'arrivée de la psychologue au sein de notre équipe, un service d'accompagnement pour enfants se trouvant au milieu d'une séparation parentale a été conceptualisé et mis en place.
 - « ESPACE-ENFANTS dans la séparation parentale » - voir ANNEXE #1 : ESPACE-ENFANTS dans la séparation parentale à la page 53

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

4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2015

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

4.1. UNE MÉDIATION DE QUALITÉ ...

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

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

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

- Au niveau de la pratique de la médiation proprement dite, la co-médiation est, également, un critère de qualité par rapport :
 - aux médié(e)s
 - aux médiateur(trice)s
 - mais également par rapport aux principes de la médiation
- Réunions médiateurs : 4 à 5 réunions annuellement
- 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)
- Durant l'année 2015, une réflexion sur une mise à jour de ce contrat avec les médiateur(trice)s a été entamée et elle se poursuivra en 2016
- Réflexions, modifications concernant nos différents formulaires et courriers.
 - Par exemple en annexe #2 voir : ANNEXE #2 : Accord en vue de la médiation à la page 55
- Un élément incontournable à toute médiation est « **Le(la) médiateur(trice)** ». Car qui dit médiation de qualité doit donc également dire médiateur(trice) de qualité. Au niveau des médiateur(trice)s vacataires, le contrat (voir plus haut) reprend certains critères mais au niveau de recrutement notre association se base sur une formation spécifique « solide » en médiation.

- En tant que membre du Conseil d'Administration de l'ALMA asbl, le Centre de Médiation asbl a participé aux travaux permettant l'élaboration de critères d'agrément pour la fonction de médiateur dans le cadre de l'ALMA asbl.
- Certains de ces critères furent repris au niveau législatif :
 - règlement grand-ducal du 17 août 2011 modifiant le règlement grand-ducal du 10 novembre 2006 portant exécution des articles 1er et 2 de la loi du 8 septembre 1998 (Mémorial A – N°187 du 30 août 2011)
 - règlement grand-ducal du 25 juin 2012 fixant la procédure d'agrément aux fonctions de médiateur judiciaire et familial, le programme de la formation spécifique en médiation et la tenue d'une réunion d'information gratuite
- La plupart des médiateur(trice)s du Centre de Médiation asbl détiennent les différents agréments possibles en matière de médiation au Luxembourg

4.2. PROMOTION DU CONCEPT DE LA MÉDIATION

- 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) Collaboration avec le SNJ (présentation du Centre aux stagiaires CIJ, école de Police, interventions dans le cadre de la formation continue des CAT)
- 4) Participation au programme de l' « Eltereschoul Janusz Korczack » (conférences et séminaires) – Monsieur Paul DEMARET
- 5) 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
- 6) Les membres du Centre de Médiation asbl interviennent dans le cadre des formations universitaires en médiation de l'Université du Luxembourg
- 7) Mme Elisabeth RIBEIRO encadre le stage des étudiants des formations universitaires en médiation de l'Université du Luxembourg
- 8) Participation à des journées pédagogiques et en y animant des ateliers de sensibilisation à la médiation
- 9) Conceptualisation de l'aide que le Centre de Médiation asbl peut apporter dans le cadre de la mise en place de services de médiation au niveau communal
- 10) ***Le Centre de Médiation est reconnu comme un centre « ressource » pour la médiation au Luxembourg***

4.3. FORMATION CONTINUE

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

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

En 2013, une formation continue avec Madame Jocelyne DAHAN (FR) « Initiation à la Médiation Familiale Internationale » s'est déroulée.

Par la suite, nous avons en 2014 organisé trois événements :

- Formation continue : « Le Caucus en médiation » avec Monsieur Jacques SALZER (FR)
- Formation continue : « La coparentalité du XXIème siècle » avec Madame Lorraine FILLION (CA)
- Soirée thématique – *en collaboration avec le « Service Treff-Punkt »*: « MES PARENTS A TOUT PRIX » - Projection du film « J'ai deux maisons ! » suivi d'un échange, avec des professionnels, à propos des modalités du droit de visite et d'hébergement au Grand-Duché du Luxembourg

Et en 2015, nous avons organisé une formation continue : «*« Émotions et Médiation : Comprendre le mécanisme des émotions et s'en faire un allié dans le processus de médiation »* avec Monsieur Thierry DUDREUILH (CH) – voir : *ANNEXE #3 : Formation Continue du 23/11/2015 – Evaluation à la page 57*



M. Jacques SALZER (FR)



Mme Lorraine FILION (CA) et les participant(e)s à la formation continue



Soirée thématique - décembre 2014



Le public nombreux



Les participant(e)s à la table ronde

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

- Dans le cadre du projet « **PEER-MEDIATION** » collaboration avec le **SCRIPT** et le **SNJ**
- Le Centre de Médiation est membre du **European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice (EFVOM&RJ)**
- Collaboration avec le « **Centre de Médiation Socio-Familiale** » de la **Fondation PRO FAMILIA** et avec le « **FamiljjenCenter** » 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'**A**ssociation **I**nternationale **F**rancophone des **I**ntervenants auprès des Familles Séparées – **AIFI**. Paul DEMARET est la personne phare au Grand-Duché pour cette organisation.
- 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 en médiation en formation en Belgique, France, Suisse, ...

5. ORIENTATIONS POUR 2016

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

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

Au niveau interne :

- Optimisation dans l'organisation des rencontres pour les entretiens individuels et également pour les rencontres en médiation
- Evaluation de la mise en application de loi portant sur la médiation civile et commerciale
- Organisation de formation continue
- Réactivation de l'offre de « supervision collégiale »
- Poursuite des réflexions à propos du contrat médiateur(trice)s du CM

Au niveau externe :

- Poursuite de la collaboration avec :
 - le SNJ
 - le SCRIPT
 - l'Université de Luxembourg
 - FamilljenCenter
 - 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 :

- Remise en forme du site internet du Centre de Médiation asbl
- Réflexions à propos de la coparentalité
- La place de l'enfant face à la séparation de ses parents

« ESPACE-ENFANTS dans la séparation parentale » - annexe #1

Effets et objectifs visés :

- Permettre à l'enfant de mieux vivre la séparation ou le divorce
- Faciliter l'acceptation de cette nouvelle constellation familiale
- Permettre à l'enfant de retrouver une place au sein de cette nouvelle constellation familiale et de comprendre cette place également

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

Groupe cible : Les enfants à partir de l'âge de 5 ans, dont les parents sont en médiation, peuvent bénéficier de ce service.

Au vu de l'augmentation de l'ensemble des activités à charge des permanents, un rendez-vous fut demandé auprès du Ministre de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.

Les responsables du Centre de Médiation asbl furent reçus au Ministère et lors de cette rencontre, il a été possible de faire état des limites et des projets de l'association. En décembre 2015, nous avons été informés que le Centre de Médiation asbl disposera d'un demi-poste psychologue diplômé supplémentaire.

6. LES CHIFFRES

6.1. LA MEDIATION EN CHIFFRES

6.1.1. LES DOSSIERS OUVERTS - *durant l'exercice 2015*

6.1.1.1. Nombre et origine des demandes

Tableau 1 : origine des demandes

Origine	2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.
Accès au Droit	15	5,43%	21	7,95%	28	9,59%	21	7,32%	14	4,43%	10	3,33%
Association	22	7,97%	15	5,68%	24	8,22%	28	9,76%	32	10,13%	39	13,00%
Avocat	13	4,71%	7	2,65%	17	5,82%	12	4,18%	16	5,06%	19	6,33%
Centre de Médiation	10	3,62%	8	3,03%	6	2,05%	16	5,57%	28	8,86%	29	9,67%
Ministère	3	1,09%	3	1,14%	0	0,00%	1	0,35%	1	0,32%	2	0,67%
Parquet Majeur	85	30,80%	73	27,65%	76	26,03%	75	26,13%	84	26,58%	54	18,00%
Parquet Mineur	55	19,93%	28	10,61%	14	4,79%	18	6,27%	3	0,95%	1	0,33%
Tribunal	32	11,59%	62	23,48%	74	25,34%	58	20,21%	63	19,94%	57	19,00%
Presse / Media / Internet	16	5,80%	25	9,47%	24	8,22%	12	4,18%	9	2,85%	21	7,00%
Relation	7	2,54%	9	3,41%	15	5,14%	33	11,50%	54	17,09%	49	16,33%
SCAS	5	1,81%	3	1,14%	5	1,71%	5	1,74%	5	1,58%	7	2,33%
SPOS / Ecole	5	1,81%	1	0,38%	5	1,71%	3	1,05%	0	0,00%	6	2,00%
Autres	8	2,90%	9	3,41%	4	1,37%	5	1,74%	7	2,22%	6	2,00%
TOTAL	276	100%	264	100%	292	100%	287	100%	316	100%	300	100%

6.1.1.2. Types de Médiation

Tableau 2 : type de médiation

Type Médiation	2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.
Familiale	129	46,74%	153	57,95%	191	65,41%	182	63,41%	216	68,35%	222	74,00%
Parquet « Mineur »	55	19,93%	28	10,61%	14	4,79%	18	6,27%	3	0,95%	1	0,33%
Parquet « Majeur »	85	30,80%	73	27,65%	76	26,03%	75	26,13%	84	26,58%	54	18,00%
Autres	7	2,54%	10	3,79%	11	3,77%	12	4,18%	13	4,11%	23	7,67%
TOTAL	276	100%	264	100%	292	100%	287	100%	316	100%	300	100%

Le tableau nous indique que **74 %** des dossiers traités en médiation impliquent des jeunes de façon directe ou indirecte. En effet, dans le cadre de la médiation familiale, nous ne traitons que des dossiers où des jeunes sont directement ou indirectement impliqués.

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

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

Nous pouvons noter :

- que nous enregistrons une baisse de +/- 5% par rapport à 2014
- que la baisse serait surtout due au niveau de la médiation pénale qui montre une baisse de 35 % et d'ailleurs la médiation familiale indique une légère hausse de 2%
- qu'au niveau de la répartition annuelle, nous remarquons que l'augmentation amorcée dans « médiation familiale », en 2011 (57,95%) se poursuit et en 2015 nous nous situons à 74 %.

6.1.1.3. Nature des demandes

Tableau 3 : nature des demandes

Nature	2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.
Relations Enfants / Parents	32	6,63%	16	3,55%	27	4,81%	18	4,80%	25	5,52%	20	3,91%
Relations familiales	3	0,62%	7	1,55%	12	2,14%	4	1,07%	8	1,77%	3	0,59%
Relations couple	18	3,73%	19	4,21%	23	4,10%	30	8,00%	45	9,93%	53	10,35%
Divorce par Consentement Mutuel	14	2,90%	19	4,21%	22	3,92%	3	0,80%	5	1,10%	7	1,37%
Relations couple (séparé/divorcé)	65	13,46%	91	20,18%	137	24,42%	135	36,00%	133	29,36%	139	27,15%
Droit de Visite	57	11,80%	87	19,29%	108	19,25%	56	14,93%	131	28,92%	135	26,37%
Pension Alimentaire	1	0,21%	0	0,00%	1	0,18%	0	0,00%		0,00%	2	0,39%
Non-représentation d'enfant	2	0,41%	1	0,22%	0	0,00%	1	0,27%	1	0,22%	3	0,59%
Vol	11	2,28%	7	1,55%	5	0,89%	1	0,27%	2	0,44%	2	0,39%
Coups et Blessures	60	12,42%	50	11,09%	41	7,31%	36	9,60%	15	3,31%	19	3,71%
Injures	52	10,77%	32	7,10%	36	6,42%	16	4,27%	15	3,31%	22	4,30%
Menaces	43	8,90%	21	4,66%	18	3,21%	10	2,67%	10	2,21%	10	1,95%
Endommagement	37	7,66%	27	5,99%	24	4,28%	9	2,40%	9	1,99%	10	1,95%
Violation de la Vie Privée	5	1,04%	7	1,55%	5	0,89%	2	0,53%	5	1,10%	2	0,39%
Relations Voisinage	36	7,45%	44	9,76%	78	13,90%	47	12,53%	36	7,95%	66	12,89%
Conflit dans le domaine du travail	2	0,41%	4	0,89%	4	0,71%	1	0,27%	4	0,88%	13	2,54%
Autres	45	9,32%	19	4,21%	20	3,57%	6	1,60%	9	1,99%	6	1,17%
TOTAL	483	100%	451	100%	561	100%	375	100%	453	100%	512	100%

Commentaire : Le nombre total de la nature des conflits (512) est supérieur au nombre de dossiers (300), cela est dû au fait que dans la plupart des dossiers la nature du conflit n'est pas unique.

Nous notons que, depuis 2013, les items « relations couple (séparé/divorcé) » et « Droit de visite » représentent ensemble plus de 50 % de la nature des conflits traités (avec un pic en 2014 à 58%).

En 3^e place, nous retrouvons des dossiers, transmis en grande partie dans le cadre de la médiation pénale, pour des conflits de voisinage.

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

	2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.
Demandeur	281	42,38%	264	42,86%	296	43,79%	276	44,30%	288	40,91%	326	45,85%
DePa	115	17,35%	109	17,69%	78	11,54%	78	12,52%	116	16,48%	61	8,58%
Partenaire	267	40,27%	243	39,45%	302	44,67%	269	43,18%	300	42,61%	324	45,57%
TOTAL	663	100%	616	100%	676	100%	623	100%	704	100%	711	100%

6.1.1.4.1. L'âge des médiés

Tableau 5 : l'âge des médié(e)s

Âge	2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.
Moins de 16 ans	108	24,43%	46	13,94%	37	8,73%	41	9,67%	11	2,25%	2	0,44%
De 16 à 18 ans	49	11,09%	41	12,42%	14	3,30%	11	2,59%	11	2,25%	7	1,55%
De 18 à 26 ans	44	9,95%	43	13,03%	47	11,08%	28	6,60%	45	9,22%	36	7,96%
De 26 à 35 ans	55	12,44%	47	14,24%	84	19,81%	95	22,41%	106	21,72%	95	21,02%
De 35 à 45 ans	96	21,72%	80	24,24%	117	27,59%	129	30,42%	163	33,40%	156	34,51%
De 45 à 65 ans	77	17,42%	73	22,12%	106	25,00%	115	27,12%	133	27,25%	143	31,64%
Plus de 65 ans	13	2,94%	0	0,00%	19	4,48%	5	1,18%	19	3,89%	13	2,88%
TOTAL	442	100%	330	100%	424	100%	424	100%	488	100%	452	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 **63,57 %** des médiés pour l'année 2015.

Nous remarquons donc que parmi les données en notre possession **2 % sont des mineurs** d'âge et **10% sont des jeunes de moins de 26 ans**.

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

Notons également que le relevé concernant la nature des demandes (*cf. Tableau 3 : nature des demandes page 23*), que la problématique « Droit de visite » et l'item « Relations couple séparé/divorcé » sont propres à des conflits impliquant indirectement des jeunes (ou des enfants).

6.1.1.5. Les médiations et leurs résultats

Tableau 6 : raisons clôture

Raisons clôture	2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	N	Fréq	N	Fréq	N	Fréq	N	Fréq	N	Fréq	N	Fréq
Médiation avec accord	38	18,01%	24	10,62%	10	3,55%	5	2,04%	9	2,88%	11	4,64%
Médiation avec accord + Comm. + Compréh. Mutuelle	12	5,69%	14	6,19%	69	24,47%	49	20,00%	64	20,45%	44	18,57%
Médiation avec accord + Communication			2	0,88%	6	2,13%	3	1,22%	3	0,96%	4	1,69%
Médiation avec accord + Compréhension Mutuelle	1	0,47%	2	0,88%	1	0,35%	2	0,82%	0	0,00%	0	0,00%
Médiation avec accord partiel	5	2,37%	21	9,29%	10	3,55%	7	2,86%	10	3,19%	2	0,84%
Médiation avec accord partiel + Comm. + Compréh. Mutuelle	2	0,95%	7	3,10%	1	0,35%	7	2,86%	14	4,47%	5	2,11%
Médiation avec accord partiel + Communication			3	1,33%	2	0,71%	2	0,82%	2	0,64%	3	1,27%
Médiation avec accord partiel + Compréhension Mutuelle	1	0,47%	0	0,00%	1	0,35%	0	0,00%	3	0,96%	1	0,42%
Médiation sans accord	20	9,48%	18	7,96%	10	3,55%	22	8,98%	38	12,14%	27	11,39%
Médiation sans accord + Comm. + Compréh. Mutuelle	1	0,47%	0	0,00%	1	0,35%	4	1,63%	6	1,92%	3	1,27%
Médiation sans accord + Communication			1	0,44%	0	0,00%	7	2,86%	3	0,96%	7	2,95%
Médiation sans accord + Compréhension Mutuelle			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,32%	2	0,84%
Pas de médiation : Accord avant médiation	9	4,27%	3	1,33%	9	3,19%	2	0,82%	5	1,60%	5	2,11%
Pas de médiation : Cessation du trouble avant méd.	2	0,95%	0	0,00%	5	1,77%	10	4,08%	7	2,24%	5	2,11%
Pas de médiation : demande sans suite	3	1,42%	1	0,44%	8	2,84%	4	1,63%	10	3,19%	3	1,27%
Pas de médiation : Désaccord sur préalables	1	0,47%	1	0,44%	1	0,35%	1	0,41%	0	0,00%	1	0,42%
Pas de médiation : Ne reconnaît pas les faits			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Pas de médiation : Non-Présentation Demandeur	2	0,95%	8	3,54%	7	2,48%	6	2,45%	2	0,64%	2	0,84%
Pas de médiation : Non-Présentation Partenaire	31	14,69%	17	7,52%	29	10,28%	20	8,16%	23	7,35%	19	8,02%
Pas de médiation : Non-Présentation d'un médié	9	4,27%	10	4,42%	14	4,96%	7	2,86%	9	2,88%	4	1,69%
Pas de médiation : Pas d'intérêt	11	5,21%	2	0,88%	10	3,55%	10	4,08%	27	8,63%	30	12,66%
Pas de médiation : Refus d'un médié	20	9,48%	16	7,08%	7	2,48%	5	2,04%	12	3,83%	5	2,11%
Pas de médiation : Refus Demandeur	3	1,42%	7	3,10%	6	2,13%	4	1,63%	6	1,92%	6	2,53%
Pas de médiation : Refus Partenaire	31	14,69%	25	11,06%	19	6,74%	14	5,71%	21	6,71%	20	8,44%
Pas de médiation : Refus Médiateur	2	0,95%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,32%	1	0,42%
Pas de médiation : Autres démarches choisies	7	3,32%	2	0,88%	12	4,26%	13	5,31%	12	3,83%	10	4,22%
Arrêt médiation : par un ou des médiés			2	0,88%	17	6,03%	14	5,71%	1	0,32%	1	0,42%
Arrêt médiation : par les médiateur(trice)s			4	1,77%	8	2,84%	4	1,63%	4	1,28%	2	0,84%
Report année suivante			36	15,93%	19	6,74%	23	9,39%	20	6,39%	14	5,91%
TOTAL	211	100%	226	100%	282	100%	245	100%	313	100%	237	100%

Tableau 7 : Les accords

Accord	2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.
Accord écrit	48	57,14%	41	51,90%	63	50,81%	57	58,76%	69	49,64%	40	35,09%
Accord oral	11	13,10%	32	40,51%	37	29,84%	18	18,56%	31	22,30%	34	29,82%
Accord avant médiation	9	10,71%	3	3,80%	9	7,26%	2	2,06%	5	3,60%	5	4,39%
Cessation du trouble avant médiation	5	5,95%	1	1,27%	5	4,03%	10	10,31%	7	5,04%	5	4,39%
Pas d'intérêt	11	13,10%	2	2,53%	10	8,06%	10	10,31%	27	19,42%	30	26,32%
TOTAL	84	100%	79	100%	124	100%	97	100%	139	100%	114	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 écrit ou verbal et même partiel qui est convenu entre partenaires d'un conflit, lors d'une médiation.
- ⇒ **Résultats obtenus** :
 - 📊 **En 2014** :
 - Sur les 313 dossiers clos, il y a eu 153 qui sont « arrivés » en médiation soit 48,88 %
 - Sur les 153 dossiers arrivés en médiation, 105 se sont soldés par un accord (total ou partiel) soit 68,63 %
 - 📊 **En 2015** :
 - Sur les 237 dossiers clos, il y a eu 109 qui sont « arrivés » en médiation soit 45,99 %
 - Sur les 109 dossiers arrivés en médiation, 70 se sont soldés par un accord (total ou partiel) soit 64,22 %

NB : ces chiffres tiennent compte uniquement de notre activité en rapport avec les dossiers ouverts et clôturés durant les années 2014 & 2015.

6.1.2. L'EVOLUTION DES DOSSIERS

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

- Le nombre de dossiers correspond exactement au nombre de demandeurs, en effet un dossier fut ouvert par demandeur et non par affaire.

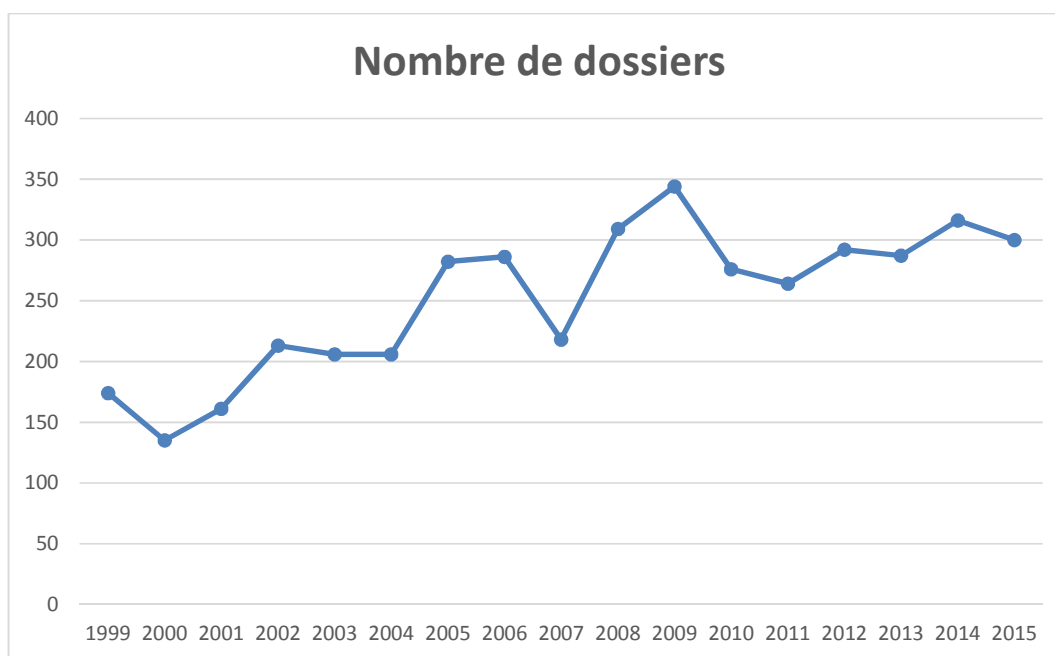


Figure 1 : nombre de dossiers

Tableau 8 : nombre annuel de dossiers suivant leur origine

Année	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Accès aux Droits & Médiation	12	13	24	49	52	39	21	28	17	41	30	25	29	34	37	42	39
Parquet Mineur	140	81	88	79	82	77	94	102	89	75	91	55	28	14	18	3	1
Parquet Majeur	0	22	14	35	42	66	100	79	56	94	109	85	73	76	75	84	54
Tribunal & SCAS	2	0	0	1	0	2	10	17	7	23	32	37	65	79	63	68	64
Autres	20	19	35	49	30	22	57	60	49	76	82	74	69	89	94	119	142
TOTAL	174	135	161	213	206	206	282	286	218	309	344	276	264	292	287	316	300

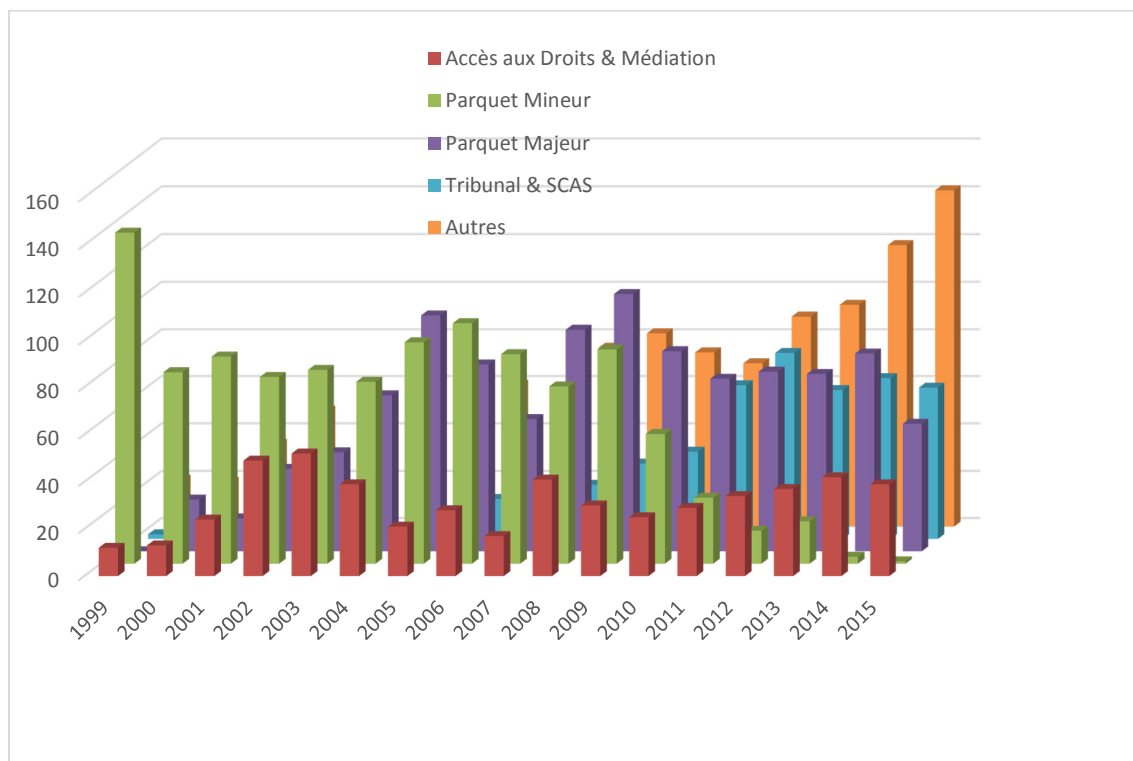


Figure 2 : nombre annuel de dossiers suivant leur origine

Le Centre de Médiation existe depuis 1998, si nous nous attardons sur l'évolution des dossiers d'un point de vue quantitatif, nous pouvons remarquer que à quelques exceptions près, nous nous retrouvons sur une pente ascendante et qu'actuellement les 300 dossiers semblent « acquis ».

Par contre, cette pente ascensionnelle « globale » montre de grandes disparités en fonction de « l'origine » et nous pouvons remarquer que si l'item « autres » est de son côté en grosse progression, l'item « Parquet Mineur » est en réduit à sa plus simple expression.

6.1.3. L'ACTIVITE DE MEDIATION – les actes posés durant l'année 2015

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

Type / Année	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Entretien Individuel	626	465	490	478	518	462
Médiation	314	285	334	407	391	414
Médiation Indirecte	15	7	22	3	6	16
TOTAL	955	757	846	888	915	892

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 2015, ne concernent pas uniquement les dossiers de 2015 mais également la poursuite du traitement des dossiers des années précédentes.

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

L'analyse du nombre de rencontres en 2015 en comparant à l'année 2014 montre :

- Une diminution du nombre d'entretiens individuels réalisés : diminution de 10,81 %
- Une augmentation du nombre de médiations indirectes : de 166 %
 - qui s'explique notamment par le haut taux de conflictualité de plus en plus fréquent
- Une augmentation du nombre de rencontres en médiation de 5,88 %

Si nous nous référons au *Tableau 6 : raisons clôture (page 26)*, nous constatons qu'il y a eu **médiation pour 109 dossiers « 2015 »**.

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*) que **nous relevons 414 rencontres en médiation**.

Ceci peut s'expliquer de différentes manières :

- ✚ Le traitement des dossiers non clos durant les années précédentes s'est poursuivi en 2015
- ✚ La complexité de certains dossiers notamment et surtout dans le domaine familial fait en sorte qu'une seule rencontre en médiation ne suffit pas.

Nombre de rencontres par dossier :

Tableau 10 : nombre de rencontres en médiation par dossier

Nombre de rencontres	2010	2011	2012		2013		2014		2015	
			Rencontres	Dossiers	Rencontres	Dossiers	Rencontres	Dossiers	Rencontres	Dossiers
1	91	62	54	54	80	80	77	77	76	76
2	26	24	48	24	76	38	76	38	78	39
3	18	17	63	21	48	16	96	32	69	23
4	3	5	48	12	52	13	60	15	72	18
5	4	5	35	7	65	13	35	7	40	8
6	4	5	36	6	42	7	24	4	42	7
7	2	1	21	3	0	0	21	3	7	1
8	2	1	0	0	16	2	8	1	8	1
9	2	1	9	1	18	2			27	3
10		1	20	2	10	1				
11									11	1
12										
13	1									
14										
15		1								
Total Nombre rencontres	314	285	334		407		397		430	
Nombre de dossiers concernés	153	123		130		172		177		177

Nombre d'entretiens individuels et de rencontres en médiation :

Tableau 11 : nombre d'entretiens individuels par mois

Mois	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Janvier	78	44	35	27	32	40
Février	70	48	34	45	38	35
Mars	100	44	52	38	52	33
Avril	71	25	28	56	42	35
Mai	33	47	30	31	63	25
Juin	69	20	38	42	35	61
Juillet	24	36	27	37	56	32
Août	16	28	29	38	47	37
Septembre	65	73	67	34	51	50
Octobre	36	29	40	50	27	30
Novembre	42	38	41	44	32	36
Décembre	22	33	69	36	43	48
TOTAL	626	465	490	478	518	462
<i>Moyenne / mois</i>	52	39	41	40	43	39

Tableau 12 : nombre de rencontres en médiation par mois

Mois	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Janvier	27	21	32	34	30	52
Février	44	27	25	35	26	44
Mars	33	41	37	33	38	40
Avril	31	25	27	33	36	35
Mai	19	29	27	38	28	33
Juin	34	26	34	42	35	34
Juillet	28	19	21	39	31	28
Août	8	9	13	16	16	22
Septembre	23	24	26	23	49	38
Octobre	36	32	37	42	45	41
Novembre	34	21	30	49	35	30
Décembre	12	18	25	23	28	33
TOTAL	329	292	334	407	397	430
<i>Moyenne / mois</i>	27	24	28	34	33	36

D'après les deux tableaux ci-dessus, nous pouvons relever que la moyenne mensuelle pour l'année 2015 a été de 39 entretiens individuels et de 36 rencontres en médiations.

L'activité des médiateur(trice)s vacataires du Centre de Médiation asbl a été en constante augmentation (mis à part un recul en 2011).
 Durant l'année 2015, nous notons que les médiateur(trice)s vacataires ont presté(e)s **2'542,50 heures** au Centre de Médiation asbl.

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

Année	Heures
2004	516,50
2005	537,75
2006	902,50
2007	1069,25
2008	1395,25
2009	1604,00
2010	1888,75
2011	1692,75
2012	2032,50
2013	2368,75
2014	2481,75
2015	2542,50

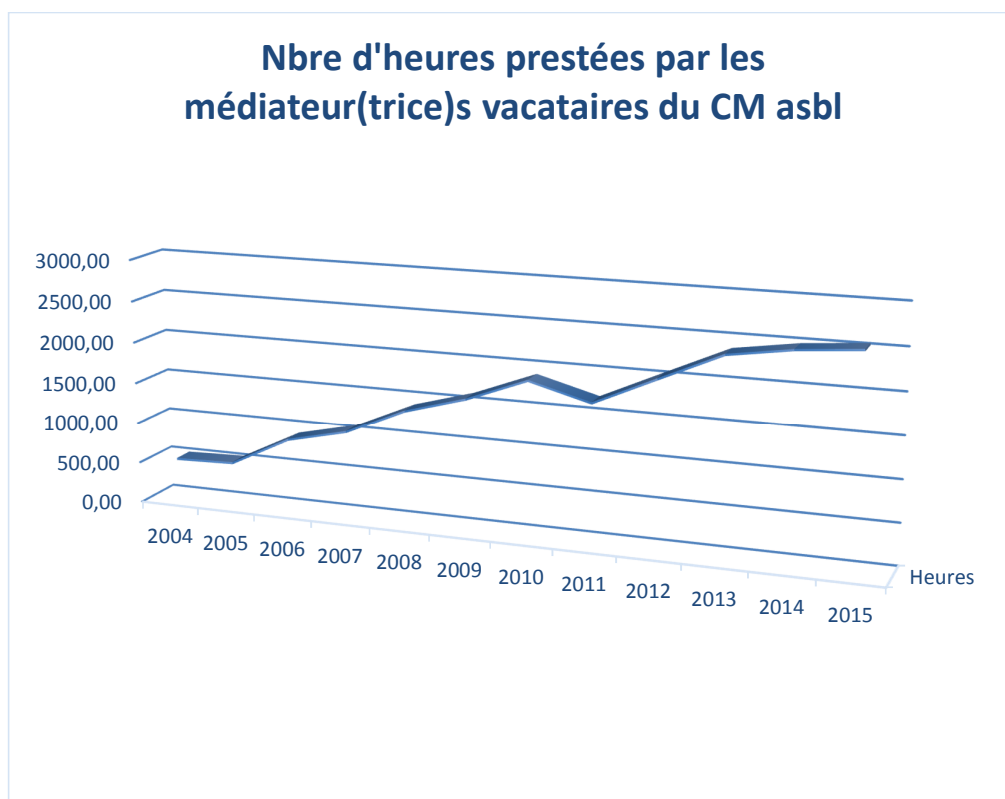


Figure 3 : nombre d'heures prestées par les médiateur(trice)s vacataires au CM

6.2. ACCÈS AUX DROITS EN CHIFFRES

6.2.1. Forme de la demande

Sur les 1223 demandes d'informations en 2015, 662(54.1%) ont eu lieu par téléphone et 451 demandeurs (36.9%) sont venus en consultation au bureau, 109 demandes (8,9%) ont été traitées par courrier ou e-mail.

La tendance de faire plus de demandes par téléphone a été aussi observée en 2014 (54.1%).

En 2015, 50.6% des demandeurs se sont adressés à notre service pour des questions d'ordre juridiques, 37.1% pour des questions d'ordre social et 14.9% pour des questions d'ordre psychologique.

Nous constatons que les préoccupations principales des usagers du service Accès aux Droits sont d'ordre juridique. Ce constat a aussi été fait en 2014. (47.9%)

6.2.2. Evolution des demandes dans le temps

6.2.2.1. Evolution de 2005 à 2015

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
692	551	719	1346	1444	933	1152	1124	908	1106	1223

Par rapport à 2013, nous constatons une augmentation du nombre de demandes.

Pour assurer la qualité de L'Accès aux droits, l'assistante sociale, la psychologue ou la juriste se prennent le temps nécessaire pour bien répondre aux questions sociales, psychologiques ou juridiques que les usagers posent.

Le temps investi dans une demande d'information sociale, psychologique ou juridique est parfois très long. Les informations peuvent durer entre une demi-heure et deux heures, selon les besoins des demandeurs. Il peut arriver que les 3 permanentes interviennent pour fournir aux demandeurs toutes les informations nécessaires.

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

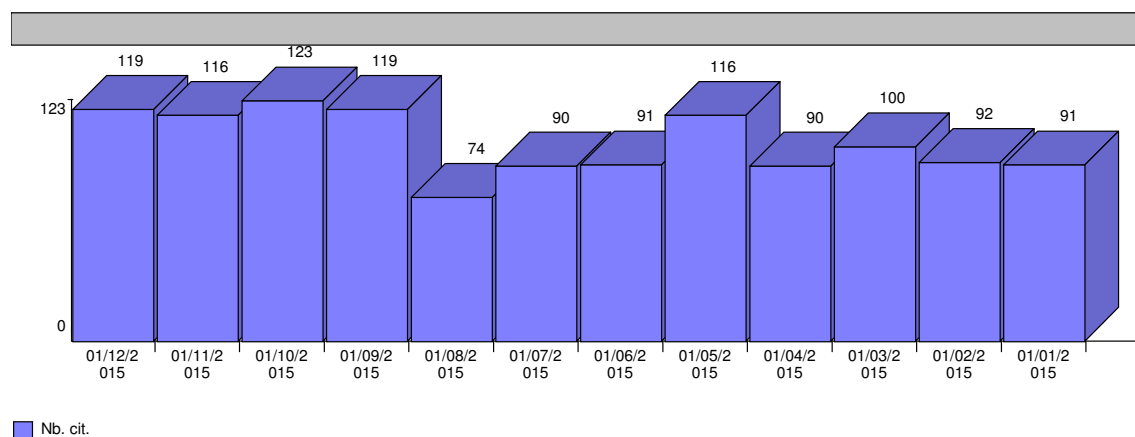
L'assistante sociale aide à la coordination des dossiers de médiation et fait le suivi des jeunes ayant un logement auprès du « Wunnéngshëllef ».

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

La psychologue quant à elle gère aussi le service « Espace enfants dans la séparation parentale ». En 2014 elle a continué à investir beaucoup de temps dans le développement de ce service. En 2015 Madame Foresti a été remplacé par Madame Königs pour une durée de 5 mois.

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

6.2.2.2. Evolution des demandes au cours de l'année 2015



Le tableau reproduit ci-dessus montre que la demande d'informations est relativement constante au cours de l'année, la moyenne est d'environ 101.92 demandes par mois.

En 2014, la moyenne des demandes par mois était de 92.17.

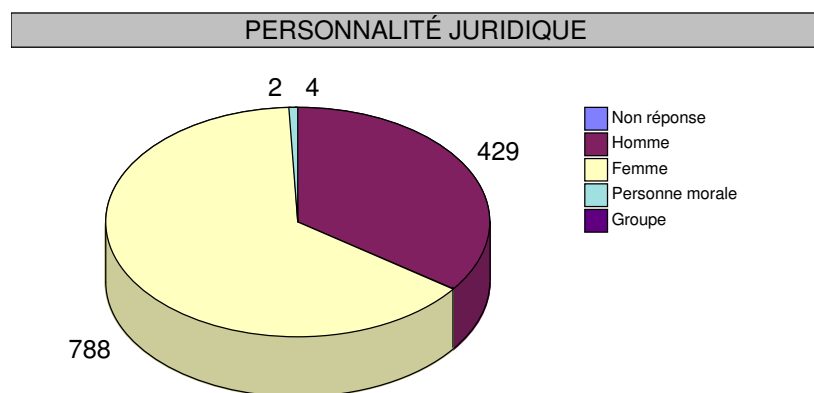
Durant les vacances scolaires, une légère baisse des demandes est observée.

6.2.3. Profil des usagers

6.2.3.1. Demandeurs

- **Le sexe:**

En 2015, 788 des demandes (64.4%) ont été formulées par des femmes, 429 demandes faites par des hommes (35.1%) et 2 demandes par une personne morale (0.2%).



Le pourcentage de femmes qui s'adresse à notre centre est resté stable par rapport à l'année 2014. (66,7%)

- **La nationalité**

En 2015, 584 usagers (47.8 %) étaient de nationalité luxembourgeoise. Parmi les demandeurs étrangers, 232 étaient des Portugais (19.0 %), 94 des Français (7.7%) et 11.80% étaient originaires d'autres pays européens. La nationalité de 94 personnes (7.7 %) n'a pas été relevée.

NATIONALITÉ	Nb. cit.	Fréq.
Luxembourgeoise	584	47,8%
Portugaise	232	19,0%
Française	94	7,7%
Non réponse	94	7,7%
UE-Europe autres	62	5,1%
Belge	42	3,4%
Allemande	40	3,3%
bresilienne	32	2,6%
cap-verdienne	21	1,7%
Afrique	18	1,5%
Autre	4	0,3%
TOTAL OBS.	1223	100%

En 2014, comme en 2015, la majorité des demandeurs étaient de nationalité Luxembourgeoise (39,3%) et Portugaise (17,0%).

- **L'âge**

En 2015, 549 des demandeurs appartenaient à la tranche d'âge de 27-55 ans. 449 des usagers étaient des jeunes entre 18-26 ans. Pour 7.1% personnes, l'âge n'a pas pu être déterminé.

AGE	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	87	7,1%
< 12	32	2,6%
12-17	42	3,4%
18-26	449	36,7%
27-55	549	44,9%
>55	64	5,2%
TOTAL OBS.	1223	100%

En 2014, nous avons 31.20% de jeunes entre 12 et 26 ans

- **La profession**

PROFESSION	Nb. cit.	Fréq.
Etudiant / élève	334	27,3%
Employé	292	23,9%
Ouvrier	184	15,0%
Non réponse	158	12,9%
Sans profession	78	6,4%
Invalide , pensionné	43	3,5%
RMGiste	38	3,1%
Chomeur	28	2,3%
Profession libérale	20	1,6%
Prof. du secteur socio-éducatif	13	1,1%
Fonctionnaire	13	1,1%
Retraité	12	1,0%
service volontaire (SNJ)	6	0,5%
Artisan, agrigulteur, commerçant	4	0,3%
TOTAL OBS.	1223	100%

En 2015, 27 % des demandeurs étaient des étudiants. Ce chiffre est constant par rapport à l'année 2014 (24.5%).

6.2.3.2. Personnes concernées

Dans 55.9% des cas, les demandeurs sont venus parce qu'ils avaient un conflit ou un problème avec une autre personne.

Dans 71 cas sur 123, les personnes concernées étaient des jeunes.

AGE	< 12	12-17	18-26	27-55	>55	TOTAL
Personne concernée 1						
Oui	0	2	16	95	10	123
Non	16	7	30	36	8	97
TOTAL	16	9	46	131	18	220

6.2.4. Comment le demandeur a-t-il eu connaissance de l'existence du Service ?

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

Mode de connaissance	Nb. cit.	Fréq.
Relation	348	28,5%
Centre de Médiation	265	21,7%
Internet/Dépliant	116	9,5%
Police	110	9,0%
Association	109	8,9%
SPOS/CPOS	59	4,8%
Assistant(e) social(e)	48	3,9%
Médecin	26	2,1%
Justice	7	0,6%
SNJ	7	0,6%
Administration	5	0,4%
Avocats	5	0,4%
Autre	3	0,2%
Médias	3	0,2%
Enseigne/Annuaire	0	0,0%
ONE	0	0,0%
TOTAL OBS.	1223	

En 2015, comme en 2014, nous pouvons remarquer que la plupart des usagers viennent au service Accès aux Droits parce qu'ils ont déjà été en contact avec notre service auparavant, ou ils ont été conseillés par des relations. Notre service devient de plus en plus connu par le grand public.

6.2.5. Quelle a été l'intervention du Service ?

Intervention	Nb. cit.	Fréq.
Info droits	610	49,9%
info sociale	363	29,7%
suivi W.H	155	12,7%
info psy	138	11,3%
Courrier	60	4,9%
Orient. Médiation	49	4,0%
orientation foyer ETAPE	32	2,6%
orient. psy	28	2,3%
Orient. Service soc.	24	2,0%
Orient. Administration	14	1,1%
orientation ONE	14	1,1%
Orient. assoc.	9	0,7%
info psy en médiation	8	0,7%
Orient. CPOS	6	0,5%
Orient. Juriste	6	0,5%
Orient. Foyer	4	0,3%
Orient. Ordre des avocats (A.J.)	3	0,2%
Orient. ADEM	3	0,2%
Orient. Police	2	0,2%
Orient. Médecin	1	0,1%
info sociale en médiation	1	0,1%
Info autres	1	0,1%
info juridique en médiation	0	0,0%
Orient. tribunal	0	0,0%
orientation avocat	0	0,0%
Orient. autre	0	0,0%
Orient.ORK	0	0,0%
TOTAL OBS.	1223	

Le tableau montre que l'intervention première du Service est de fournir des renseignements juridiques, sociaux et psychologiques, ainsi que le suivi Wunnéngshëllef effectué par l'assistante sociale. Ensuite, il s'agit de diriger l'utilisateur vers la structure la plus appropriée pour le prendre en charge : Nous pouvons relever le nombre constant (4.9%) d'utilisateurs demandant de l'aide relative à leur courrier (rédaction et explications des courriers). Cela peut se comprendre 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 2015, l'assistante sociale a fait le suivi de :

- 5 jeunes sans enfants:
 - 3 garçons
 - 2 filles
- 1 jeune avec enfant
- 1 couple

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

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

En 2015, l'assistante sociale est intervenue dans le cadre de ce suivi 190 fois.

En septembre 2010, le Wunnengshellef a créé le foyer l'Etape 21. Depuis l'existence de ce foyer l'assistante sociale du Centre de Médiation travaille régulièrement avec l'équipe d'éducateurs de ce service. De sorte que les jeunes qui s'adressent à notre service peuvent avoir une réponse plus rapide à leur demande d'hébergement, ce qui constitue un avantage important par rapport à une demande classique auprès du

« Wunnéngshëllef ». Le suivi de ces jeunes se fait par des interventions ponctuelles, ce qui est un travail moins coûteux en temps que le suivi classique.

Pour l'année 2015, l'assistante sociale a orienté 32 jeunes au foyer l'Etape. Ce chiffre est en augmentation par rapport à l'année 2014(26)

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

.

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.

INFO1	AGE	< 12	12-17	18-26	27-55	>55	TOTAL
Argent de poche		0	0	1	0	0	1
Assistance sociale		0	0	1	5	0	6
Bourse d'études - subsides postprimaire		0	0	27	0	0	27
Chomage		0	0	0	1	0	1
Contrat d'apprentissage		0	0	0	0	1	1
Formation		0	0	4	1	1	6
Fugue		0	0	1	1	0	2
Liberté de conscience et religion		0	0	1	0	0	1
Logement		0	2	74	14	4	94
Loisirs - sports - sorties		0	0	1	0	0	1
Médiation		0	1	3	20	1	25
Placement		0	3	5	1	0	9
Demande d'aide sociale-financière		0	0	6	12	3	21
Orientation scolaire		0	0	2	0	0	2
Service volontaire		0	0	1	0	0	1
Surendettement		0	0	0	1	1	2
RMG		0	0	6	15	1	22
problème à l'école		0	2	0	3	0	5
non applicable		0	0	0	5	0	5
avortement		0	0	2	0	0	2
grossesse		0	0	26	1	0	27
prostitution		0	0	0	0	0	0
adoption		0	0	0	0	0	0
participation financière des parents		0	0	1	0	0	1
Maltraitement d'enfant		0	0	2	3	0	5
Assistance judiciaire		0	0	1	4	0	5
courrier		0	0	7	65	13	85
Wunnengshellef		0	0	186	4	0	190
Recherche de travail		0	0	4	5	0	9
jeune/mère (fille-mère)		0	0	21	2	0	23
TOTAL		0	8	383	163	25	579

INFO2	AGE	< 12	12-17	18-26	27-55	>55	TOTAL
Abandon de famille		0	0	5	12	2	19
Abus sexuel		1	0	2	7	0	10
Audition d'un mineur en justice		0	2	3	0	0	5
Autorité parentale		0	1	3	11	2	17
Bail à loyer/Copropriété		0	0	9	32	12	53
Changement de nom		0	0	2	3	0	5
Cohabitation		0	1	13	16	2	32
Délinquance - infractions pénales		0	2	24	32	5	63
Désaveu - recherche de paternité		0	0	6	31	2	39
Divorce		0	0	9	86	7	102
Mise à la porte du domicile		0	6	17	27	1	51
Droit de visite		0	0	4	13	0	17
Droit du travail		0	0	6	17	1	24
Droit des jeunes		0	0	4	2	0	6
Responsabilité civile		0	0	5	12	1	18
Troubles de voisinage		0	0	7	22	6	35
Droit civil - autres		0	0	6	12	0	18
Droit commercial - droit des affaire		0	0	1	4	0	5
Droit communautaire		0	0	0	0	0	0
Droit des étrangers		0	0	0	0	0	0
Droit fiscal		0	0	1	2	0	3
Droit public & adm.		0	0	0	1	0	1
Filiation		0	0	0	1	0	1
Mariage		0	0	0	0	0	0
Naturalisation - option		0	0	0	0	0	0
Pension alimentaire (en cas de séparation)		0	1	14	32	0	47
Protection de la Jeunesse		0	0	6	8	0	14
Saisie sur salaire		0	0	6	12	2	20
Successions		0	0	0	14	4	18
Non applicable		0	0	0	1	0	1
Garde enfants		0	0	1	8	0	9
Reconnaissance d'un enfant		0	0	5	6	0	11
Droit des réfugiés/illégaux		0	0	0	0	1	1
Droit et procédures pénales		0	1	4	7	0	12
Litiges informatiques		0	5	19	14	3	41
séparation		0	0	0	7	0	7
Liquidation de la communauté		0	0	0	4	2	6
Changement de regime matrimonial		0	0	0	4	0	4
TOTAL		1	19	182	460	53	715

INFO3	AGE	< 12	12-17	18-26	27-55	>55	TOTAL
Relations parents-enfants		13	17	14	23	2	69
relations couple		0	2	3	25	0	30
relations fratrie		3	0	0	0	0	3
problèmes personnels		3	3	4	6	0	16
problèmes de comportement		2	3	0	8	0	13
éducation		2	2	0	9	0	13
sexualité		0	0	0	0	0	0
troubles alimentaires		0	0	0	0	0	0
troubles psychiques		0	1	1	4	0	6
Non applicable		0	0	0	0	0	0
droit de visite d'un point de vue psychologique		8	6	2	16	1	33
Garde alternée		2	1	1	11	0	15
harcèlement moral/mobbing		0	1	0	0	0	1
jeux de hasard/ jeux on-line		0	1	0	0	0	1
dépendance alcool		0	3	0	0	0	3
dépendance drogues		0	1	0	0	0	1
autres dépendances		1	0	0	0	0	1
enfant face à la séparation		20	5	2	21	0	48
accompagnement de la parole de l'enfant		19	2	0	5	0	26
violence conjugale		2	2	1	5	0	10
communication		8	8	2	25	1	44
expression émotions		20	10	4	14	0	48
coparentalité		1	1	2	15	0	19
TOTAL		104	69	36	187	4	400

En analysant les trois tableaux, on constate que le public cible varie d'un type d'information à l'autre. En ce qui concerne les informations sociales, les demandeurs sont principalement les jeunes de moins de 27 ans. Les demandes adressées à notre assistante sociale concernent principalement le logement.

En 2015, sur 579 questions d'ordre sociale 391 étaient posées par des jeunes de moins de 27 ans. En 2014, 53% des questions étaient posées par des jeunes.

En 2015, le public cible des informations psychologique a sensiblement changé. 52% des questions d'ordre psychologique ont été posées par des jeunes de moins de 27 ans, 42% étaient des mineurs.

En 2014 il n'y avait que 39% de demandes venant des jeunes.

Nous pouvons expliquer ce changement, par la mise en place du service « Espace enfants dans la séparation parentale » en 2013. En analysant ces chiffres, nous constatons qu'en 2015 ce service continu à se développer.

Le public cible des informations juridiques est prioritairement les personnes âgées de plus de 27 ans. (72%). Les questions qui reviennent le plus souvent concernant ce public cible sont les demandes par rapport au divorce/séparation et à la garde des enfants. En 2014, la tendance était pareille (73%).

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

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

Questions abordées par ordre d'importance	2015
1. Wunnengshellef	190 (15.5%)
2. Divorce	104 (8.5%)
3. Logement	100(8.2%)
4. Courrier	93(7.6%)
5. Accompagnement de la parole enfant/face à la séparation	88(7.2%)
6. Relation parents-enfants	79(6.5%)
7. Délinquance-infraction pénal	63(5.2%)
8. Enfant face à la séparation	58 (4.7%)
9. Bail à loyer/copropriété	55(4.5%)
10. Communication	51(4.2%)
10. Mise à la porte du domicile	51(4.2%)
12. Droit de visite d'un point de vue psychologique	50(4.1%)
12. Expression émotions	50(4.1%)
14. Pension alimentaire(en cas de séparation)	47(3.8%)
15. Médiation	44(3.6%)
15. Relation couple	44(3.6%)
17. Litiges informatique	41(3.4%)
18. Désaveu-recherche de paternité	39(3.2%)
19. trouble de voisinage	35(2.9%)
20. Cohabitation	32(2.6)

En se référant aux chiffres de 2014 (divorce (10.7%), logement (10.6%), relation parent-enfant (9.5%)), nous remarquons que les préoccupations principales de nos usagers restent le logement ainsi que le divorce en 2015.

7. CONCLUSIONS

7.1. ACCÈS AUX DROITS

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

Les questions qui sont abordées prioritairement concernent principalement, le logement, le divorce et les relations parents-enfant.

Notre service va continuer à essayer d'aider les jeunes en détresse et en conflit, qui veulent partir ou doivent partir de leur maison, à trouver des solutions à leurs problèmes, soit en les orientant vers d'autres services soit en introduisant une demande auprès du Wunnéngshëllef.

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

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

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

Le service « L'enfant face à la séparation de ses parents », permet aux enfants de s'exprimer et être écouté dans ce moment difficile qui est la séparation de ses parents. Le service prend ses marques.

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

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

Le service « Accès aux Droits » continue son étroite collaboration avec le Service National de la Jeunesse dans ce domaine. En 2015, le service a dispensé plusieurs formations.

Des interventions similaires ont déjà eu lieu ou sont prévues pour l'année 2016.

7.2. MEDIATION

L'année 2015 a montré une constance au niveau du nombre de dossiers mais nous avons pu remarquer que la répartition entre dossiers transmis par la voie judiciaire (parquet majeur et mineur, tribunal et dans le cadre de la loi MCC) et les demandes sur initiatives propres (ouverts, entre autres, par l'input de notre propre réseau social) tend à s'inverser. En 2014, nous avons enregistré 50,95 % de demandes sur initiatives propres et ce taux se situe à 60,33% en 2015.

L'analyse des chiffres montre que le Centre de Médiation asbl est toujours plus sollicité dans le champ de la médiation familiale (74 % des dossiers ouverts en 2015).

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

Au niveau du nombre d'heures prestées par les médiateur(trice)s vacataires, nous constatons que l'augmentation se poursuit.

L'organisation de ces rencontres et la gestion des agendas engendrent également une charge de travail plus accrue pour les « permanents ».

Nous avons également constaté que la médiation indirecte (qui comprend le caucus) est de plus en plus utilisée et ceci s'explique par le haut taux de conflictualité et que la rencontre séparée des médié(e)s devient un passage nécessaire.

La loi du 24 février 2012 relative à la médiation en matière civile et commerciale et son règlement grand-ducal du 25 juin 2012 a apporté une charge administrative supplémentaire.

En ce qui concerne l'impact sur le nombre de dossiers à traiter en médiation, nous n'avons pas enregistré d'augmentation significative du nombre de dossiers transmis. Actuellement, nous relevons juste que les magistrats qui transmettaient des dossiers en médiation avant la loi de 2012 continuent à le faire mais le font, à présent, dans le cadre de ladite loi.

Par contre, aucuns « nouveaux » dossiers venant d'autres magistrats ne nous ont été transmis.

Lors de rencontres en médiation et lors de nos formations et nos participations à différentes conférences, nous avons été sensibilisés à la problématique du langage utilisé et que ce vocabulaire a une incidence certaine sur les médié(e)s.

- En effet, l'utilisation de « responsabilité parentale » en lieu et place « d'autorité parentale » est un passage important qu'il faudrait entériner dans les lois y faisant référence.
- Une terminologie adéquate et moins « péjorative » est indispensable au niveau des parents après la séparation. A ce moment, il y a un parent qui a la « garde » et un parent qui a un « droit de visite ».
Cette terminologie n'est pas en adéquation avec le souhait des parents et ce, d'autant plus, pour les parents qui ont conscience de l'importance de leur

coparentalité et qui choisissent la voie de la médiation. Certaines médiations ont été arrêtées face à l'impasse provoquée par cette terminologie non acceptée mais qui doit légalement se retrouver dans leur accord.

Les nouveaux locaux de la route Thionville permettent de réaliser quatre entretiens / médiations simultanément mais une grosse problématique n'a pas encore, à ce jour, trouvé de solution ... : le manque d'insonorisation des salles de médiation

Ce problème non résolu risque de mettre en péril la médiation dont un des atouts et un des principes fondamentaux est la confidentialité.

Malgré toutes le compétences des médiateur(trice)s défilant au Centre de Médiation asbl, le manque d'insonorisation et la confidentialité restent incompatibles.

Centre de Médiation asbl – avril 2016

8. ANNEXES

8.1. ANNEXE #1 : ESPACE-ENFANTS dans la séparation parentale



Centre de Médiation asbl

ESPACE-ENFANTS

dans la séparation parentale



Nous proposons aux **enfants**, dont les parents sont en médiation, une place de soutien et d'échange dans un **endroit neutre**.

Dans ce cadre l'enfant peut :

- **Poser des questions** par rapport à sa situation actuelle
- Parler de ce qu'il est en train de vivre
- Apprendre à **exprimer ses émotions** et à mieux les reconnaître
- Faire la connaissance de méthodes pour **mieux communiquer** avec ses parents
- Retrouver sa place et **se sentir plus à l'aise** dans cette nouvelle situation

Lors d'un premier entretien, l'enfant, ses parents et notre psychologue, se rencontrent pour faire connaissance et établir un premier contact.

Par la suite, plusieurs rencontres entre l'enfant et notre psychologue auront lieu.

Lors de la dernière séance une rencontre sera organisée ensemble entre l'enfant, ses parents et notre psychologue.

Nous offrons ce service en plusieurs langues : luxembourgeois, français, allemand, italien et anglais.

Si vous souhaitez que votre enfant puisse bénéficier de ce service ou si vous souhaitez de plus amples renseignements, veuillez-vous adresser directement au service Espace-Enfants :



Centre de Médiation asbl
- agrément JERNAI 201403/05 -
87, route de Thionville
L-2611 Luxembourg
Tél.: +352 27 48 34 - 53
E-mail: espace-enfants@mediation.lu



8.2. ANNEXE #2 : Accord en vue de la médiation



Centre de Médiation

Fondé en 1998

Accord en vue de la médiation

Entre

Monsieur <input type="checkbox"/>	Madame <input type="checkbox"/>	Monsieur <input type="checkbox"/>	Madame <input type="checkbox"/>
Nom _____		Nom _____	
Prénom _____		Prénom _____	
Adresse _____		Adresse _____	
_____		_____	
Assisté(e) par Maître _____		Assisté(e) par Maître _____	
Adresse _____		Adresse _____	
_____		_____	

Ayant pour enfant(s) :

_____	Né(e) le : _____
_____	Né(e) le : _____
_____	Né(e) le : _____

Médiateur(trice)s :

Prénom	NOM	Médiateur(trice) [MCC] agréé(e) par le ministre de la Justice
_____	_____	<input type="checkbox"/>
_____	_____	<input type="checkbox"/>

Points à traiter en médiation :

Taux des honoraires et modalités de paiement : Les rencontres en médiation sont gratuites, les honoraires des médiateur(trice)s étant pris en charge via une convention du Centre de Médiation asbl avec le Ministère de l'Education Nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.

Après que les modalités d'organisation et la durée du processus nous aient été expliquées, nous nous déclarons d'accord d'entreprendre une médiation dans le but de trouver des solutions à nos conflits et nous nous engageons à respecter les règles de la médiation (voir ci-après).

Règles de la médiation

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

- Que la médiation est une démarche volontaire
- Que les parties peuvent mettre fin à la médiation à tout moment
- Que le contenu de la médiation est confidentiel
- Que les médiateurs ne pourront pas être cités en tant que témoin
- Que les médiateurs ne prennent pas parti
- De ne pas intervenir auprès des médiateurs en dehors des séances
- De se respecter mutuellement et de n'user d'aucune forme de violence (physique, verbale ou psychologique) envers l'autre
- De ne pas faire des actes ou dépenses préjudiciables à l'actif de la communauté
- De suspendre toute procédure judiciaire relative aux différends traités en médiation pendant la durée du processus de médiation
- D'apporter tous les documents nécessaires pour la médiation

L'accord en médiation (accord total ou partiel) :

- L'accord rédigé en médiation peut avoir des effets juridiques
- L'accord en médiation (accord total ou partiel) peut être soumis pour homologation auprès du juge compétent
- Les médié(e)s pourront prendre tout conseil en la matière, durant le processus de médiation et avant de procéder à la signature de l'accord de médiation

Nous donnons notre accord pour que nos données personnelles soient gardées par le Centre de Médiation asbl à des fins de recherche scientifique.

Fait à _____ le _____

Signature

Signature

En présence des médiateur(trice)s :

Signature

Signature

8.3. ANNEXE #3 : Formation Continue du 23/11/2015 – Evaluation



Centre de Médiation
Fondé en 1998

Formation continue
Du 23 novembre 2015

ÉMOTIONS ET MÉDIATION :

*Comprendre le mécanisme des émotions
et s'en faire un allié dans le processus de médiation*

EVALUATION PAR LES PARTICIPANT(E)S

Madame, Monsieur,

Vous trouverez, ci-après, le traitement des questionnaires qui vous ont été remis suite à la *formation continue organisée par le Centre de Médiation asbl*

*Formateur : Monsieur Thierry DUDREUILH – Consultant en gestion de crise, médiateur & coach
EUROMEDIATION INSTITUT, Genève (CH)*

Remarque : Evaluation réalisée avec les 17 formulaires reçus - sur 19 participant(e)s –

A. Votre avis sur le contenu en général

Tableau 1 : avis sur le contenu en général

VOTRE AVIS SUR LE CONTENU EN GÉNÉRAL	N	%
Enrichissant (profession + personnel)	14	82,35%
Enrichissant (profession)	2	11,76%
Enrichissant (personnel)	0	0,00%
Rien de nouveau	1	5,88%
Ennuyant	0	0,00%
Très ennuyant	0	0,00%
TOTAL	17	100,00%

Centre de Médiation asbl

- agrément JERNAI 201403/05 -

87, route de Thionville (entrée cour intérieure – 1^{er} étage) L-2611 Luxembourg

Tél. : +352 / 27 48 34 Site : www.mediation.lu * E-mail : info@mediation.lu

IBAN : BGLLULL : LU72 0030 8394 2319 0000



Centre de Médiation
Fondé en 1998

B. La formation a-t-elle répondu à vos attentes ?

Tableau 2 : réponse aux attentes

Réponse aux attentes	N	%.
Non réponse	1	5,88%
oui	13	76,47%
non	0	0,00%
ne sais pas	3	17,65%
TOTAL CIT.	17	100%

C. Votre appréciation sur l'ensemble de la formation

Tableau 3 : appréciation globale sur la formation

Appréciation globale	N	%
La formation vous a beaucoup plu	9	52,94%
La formation vous a plu	8	47,06%
Pas d'avis	0	0,00%
La formation ne vous a pas plu	0	0,00%
La formation ne vous a pas plu du tout	0	0,00%
Autre	0	0,00%
TOTAL	17	100%

D. Aspects qui ont posé question à certain(e)s participant(e)s

La première partie de la formation était beaucoup trop rapide.
Le formateur n'a pas donné de références pour cette partie (la 1^{ère}). Or, une approche scientifique implique de citer les auteurs des différentes théories.
Aller plus dans les implications pratiques des connaissances en neurosciences des émotions
Partie pratique m'a paru trop longue

E. La formation vous a-t-elle inspirée de nouvelles idées pour votre travail avec votre groupe cible ?

Tableau 4 : nouvelles idées

formation nouvelles idées	N	%
oui	13	76,47%
non	3	17,65%
ne sais pas	1	5,88%
TOTAL	17	100,00%

Centre de Médiation asbl
- agrément JERNAI 201403/05 -
87, route de Thionville (entrée cour intérieure – 1^{er} étage) L-2611 Luxembourg
Tél. : +352 / 27 48 34 Site : www.mediation.lu * E-mail : info@mediation.lu
IBAN : BGLLULL : LU72 0030 8394 2319 0000



Centre de Médiation
Fondé en 1998

F. Si "oui" lesquelles ?

Utiliser des interventions très rapides
Ne pas s'intéresser au conflit
Les apports théoriques sur la neuropsychologie (des adolescents) m'ont donné des renseignements que je pourrais intégrer dans ma pratique de médiation
Utiliser plus l'intuition être moins rigide avec les règles de la médiation, laisser plus de temps au début de la médiation pour que les médiateurs puissent exprimer leur vécu
Exploiter plus les émotions des médiateurs et de moi-même
Faire des phrases plus courtes !
Lâcher prises sur les objectifs
Le corps blanc chez les adolescents - jeunes adultes pas encore adulte
Respecter l'empan mnésique
Pas de table ronde
Combiner différentes approches
S'intéresser à la personne
Reconnaître la personne
Construire piliers solides (médiateurs) pour que ceux-ci bâtissent le pont
Ne pas brûler les étapes, moins peut être (beaucoup) plus
Revenir à ma formation de base sur la médiation, revenir vers les émotions
Dans le briefing/debriefing toujours discuter avec le/la médiateur : comment as-tu senti M /Mme
Empan mnésique
Table sociométrique
Retour aux émotions (avec une base théorique plus solide)

G. Avez-vous des suggestions pour une formation future ?

Avec plaisir, plus de pratique : jeux de rôle, cas concrets, "se sentir" dans la peau du médiateur
Approfondir l'approche Neurocognitive (ANC) et comportement adapté à la Médiation
Jeux de rôle
Faire plus de pratique sur les émotions
Formation par un formateur de la communication non-violente.
Journées de formation axées sur la pratique
Importance de l'analyse de la pratique

Centre de Médiation asbl

- agrément JERNAI 201403/05 -

87, route de Thionville (entrée cour intérieure – 1^{er} étage) L-2611 Luxembourg

Tél. : +352 / 27 48 34 Site : www.mediation.lu * E-mail : info@mediation.lu

IBAN : BGLLULL : LU72 0030 8394 2319 0000



Centre de Médiation
Fondé en 1998

RENSEIGNEMENTS SUR LES PARTICIPANT(E)S A LA FORMATION

H. Liste des participant(e)s présent(e)s

Tableau 5 : liste des participant(e)s

	Titre	Prénom	NOM
1	Madame	Romaine	BOEVER
2	Monsieur	Paul	CLAUS
3	Monsieur	Paul	DEMARET
4	Madame	Emanuela	FORESTI
5	Madame	Astrid	GLOD
6	Monsieur	Gilbert	GRAF
7	Monsieur	Roland	JAEGER
8	Madame	Manette	KAYSER
9	Madame	Jill	KÖNIGS
10	Monsieur	Jost	LÖSCHNER
11	Madame	Géraldine	MARTINS
12	Madame	Diane	MEYER
13	Madame	Monica	NORBART
14	Madame	Marylène	REMACLE
15	Madame	Elisabeth	RIBEIRO ALVES
16	Madame	Marie	SANTINI
17	Madame	Joëlle	SCHRANCK
18	Madame	Lis	THOMÉ
19	Madame	Ofelia	WEBER

Centre de Médiation asbl

- agrément JERNAI 201403/05 -

87, route de Thionville (entrée cour intérieure – 1^{er} étage) L-2611 Luxembourg

Tél. : +352 / 27 48 34 Site : www.mediation.lu * E-mail : info@mediation.lu

IBAN : BGLLULL : LU72 0030 8394 2319 0000



Centre de Médiation
Fondé en 1998

I. Votre profession

Tableau 6 : profession des participant(e)s

profession	N	%
Assistant(e) social(e)	2	8,33%
Avocat(e)/Juriste	4	16,67%
Educateur(trice)	1	4,17%
Educateur(trice) gradué(e)	2	8,33%
Enseignant(e)	4	16,67%
Infirmier(ère)	0	0,00%
Psychologue	2	8,33%
Médiateur(trice)	8	33,33%
Autre	1	4,17%
TOTAL	24	100%

J. Médiateur(trice) ?

Tableau 7 : médiateur(trice)

médiateur	N	%
Médiateur(trice) CM	13	23,21%
Médiateur(trice) agréé(e) ALMA	13	23,21%
Médiateur(trice) agréé(e) "MCC"	12	21,43%
Médiateur(trice) en formation	0	0,00%
Membre ALMA	12	21,43%
Membre AIFI	3	5,36%
Non Médiateur(trice)	2	3,57%
Médiateur(trice) Autre	1	1,79%
TOTAL	56	100%

Luxembourg, le 8 décembre 2015

Paul Demaret
Coordinateur

Centre de Médiation asbl
- agrément JERNAI 201403/05 -
87, route de Thionville (entrée cour intérieure – 1^{er} étage) L-2611 Luxembourg
Tél. : +352 / 27 48 34 Site : www.mediation.lu * E-mail : info@mediation.lu
IBAN : BGLLULL : LU72 0030 8394 2319 0000