



Centre de Médiation
Fondé en 1998

Centre de Médiation asbl

Rapport d'activités 2017

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.....	9
2. ACCÈS AUX DROITS.....	10
3. MÉDIATION.....	12
3.1. PRINCIPES DIRECTEURS DU CENTRE DE MÉDIATION.....	12
3.2. INTERVENTIONS.....	13
4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2017.....	14
4.1. UNE MÉDIATION DE QUALITÉ.....	14
4.2. PROMOTION DU CONCEPT DE LA MÉDIATION.....	15
4.3. FORMATION CONTINUE.....	17
4.4. AUTRES ACTIONS.....	18
5. ORIENTATIONS POUR 2018.....	22
6. LES CHIFFRES.....	23
6.1. LA MEDIATION EN CHIFFRES.....	23
6.1.1. LES DOSSIERS OUVERTS - <i>durant l'exercice 2017</i>	23
6.1.2. L'EVOLUTION DES DOSSIERS.....	30
6.1.3. L'ACTIVITE DE MEDIATION – <i>les actes posés durant l'année 2017</i>	32
6.2. ACCÈS AUX DROITS 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 ?.....	40
6.2.5. Quelle a été l'intervention du Service ?.....	40
6.2.6. Les préoccupations et problèmes principaux des demandeurs d'informations.....	42
7. CONCLUSIONS.....	43
7.1. ACCÈS AUX DROITS.....	43
7.2. GROUPE DE COPARENTALITÉ.....	44
7.3. MÉDIATION.....	45
7. ANNEXE : FICHE EI/MED APPLICABLE DÈS JANVIER 2018.....	47

« 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 ». Dénomination qui a été modifiée en « Accès aux Droits » suite à l'intégration des informations psychologiques.

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



Messieurs Paul Schroeder et Henri Reding

- Paul SCHROEDER – président
 - Henri REDING – trésorier
 - Laurent ZANOTELLI – vice-président
 - Monique BEYAERT – membre
 - Georgette GREIN – membre
 - Francine HOFFMANN – membre
 - Manette KAYSER – membre
 - René SCHLECHTER – membre
 - Jean SCHOOS – membre
- Le Conseil d'Administration a proposé à un représentant des médiateur(trice)s de pouvoir participer à titre consultatif aux réunions du Conseil d'Administration ceci en fonction des points à l'ordre du jour
 - Les médiateur(trice)s vacataires du Centre de Médiation asbl ont choisi leur représentant :
 - Andrea DI RONCO – représentant des médiateur(trice)s du CM
 - Astrid GLOD – suppléante
- Les « permanents » (5 postes à plein temps)
 - Géraldine MARTINS – secrétaire (plein temps)
 - Diane MEYER – juriste / médiatrice agréée (plein temps)
 - Elisabeth RIBEIRO – assistante sociale / médiatrice agréée (plein temps)
 - Emanuela FORESTI – psychologue diplômée / médiatrice agréée (mi-temps)
 - Jill KÖNIGS – psychologue diplômée (mi-temps)
 - Rita LOPICCOLO – aide-ménagère (8hrs/semaine)
 - Paul DEMARET – coordinateur / médiateur agréé (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 « Wunnéngshëllef asbl »
 - Accompagnement des enfants de parents séparés ou divorcés – *priorité aux parents qui participent à une médiation au sein de notre asbl* –.
 - Conceptualisation et mise en place des soirées « Groupe de Coparentalité »

Les locaux :

Depuis décembre 2013, nous nous situons 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 ... le Centre de Médiation asbl.



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 (avec possibilité d'entretiens dans ledit bureau)
- ✚ Un bureau pour les psychologues (avec possibilité d'entretiens dans ledit bureau)
- ✚ Un espace salle d'attente
- ✚ Quatre salles pour entretiens et médiations
 - Salle Maïa
 - Salle Thémis
 - Salle Hestia
 - Et ... Salle Jos Bewer



Centre de Médiation asbl : une salle de médiation

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



Salle de Conférence de la Maison de la Jeunesse

Si au niveau de l'espace, les locaux nous permettent l'accueil d'un plus grand nombre de personnes et le traitement d'un plus grand nombre de dossiers. Il est en effet, possible d'organiser quatre rencontres simultanément.

Un problème, toujours 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 désemparés 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 Wunnéngshëllef 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 une nouvelle fois la synergie existante entre les deux services, même si actuellement et dans la pratique, nous constatons que le recours à la médiation est, dans ces cas de figure, peu utilisé. Au sujet du Wunnéngshëllef asbl, vous retrouverez plus de détails dans la partie « Interventions dans le cadre de l'association « Wunnéngshëllef asbl » à la page 41

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 Wunnéngshëllef asbl (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 »¹.

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 »².

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, 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.**

¹ J. LEVESQUE, « *Méthodologie de la médiation familiale* », éd. Érès et Edisem, 1998, p. xvii

² J. MORINEAU, « *L'esprit de la médiation* », Ed. Erès, 1998, p.85

3.2. INTERVENTIONS

Au cours de l'année 2017, 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 16 % 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 Ribeiro³) 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 »



Centre de Médiation asbl

ESPACE-ENFANTS

dans la séparation parentale



³ RIBEIRO ALVES E., «L'accueil de la parole de l'enfant en médiation familiale », Centre de Médiation asbl, 2008

4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2017

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 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 2017, les discussions pour une mise à jour de ce contrat avec les médiateur(trice)s a été entamée et elle se poursuivra en 2018
- Réflexions, modifications concernant nos différents formulaires et courriers.
- 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) En 2017, le Centre de Médiation asbl a organisé lui-même des journées de sensibilisation à la médiation
- 10) Conceptualisation de l'aide que le Centre de Médiation asbl peut apporter dans le cadre de la mise en place de services de médiation au niveau communal
- 11) Participation à la 1^{ère} Semaine Mondiale de la Médiation au Luxembourg organisée par l'ALMA asbl



12) Le Centre de Médiation est reconnu comme un centre « ressource » pour la médiation au Luxembourg

4.3. FORMATION CONTINUE

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

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

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

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

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)

2016 et 2017, nous avons comme intervenante : Madame Céline VALLIÈRES (CA) – avocate, médiatrice familiale et formatrice.

En 2016 : **LA MÉDIATION DANS DES SITUATIONS DE HAUTE CONFLICTUALITÉ**

2017 :

- 24 mars 2017 : **L'IMMENSE DÉFI DE L'IMPARTIALITÉ**
- 25 mars 2017 : **LES TECHNIQUES D'IMPACT : objets et métaphores**



Formation continue 2016 avec Me Céline Vallières



Me céline VALLIÈRES - formation continue du 25/03/2018

4.4. AUTRES ACTIONS

- 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 « **FamilljenCenter** » 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 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,
- Le Service Psycho-Socio-Educatif du Centre pénitentiaire de Givenich a pris contact avec le Centre de Médiation asbl afin de réfléchir ensemble sur une intervention possible de notre association avec en vue le retour en famille des personnes détenues à Givenich
- Mise à jour régulière du site internet du Centre de Médiation asbl

- Le Centre de Médiation asbl fut représenté par Paul Demaret au sein du jury mis en place par l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte dans le cadre de l'appel à projets « Respect »
- La place de l'enfant face à la séparation de ses parents
 - « ESPACE-ENFANTS dans la séparation parentale »
 - 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.*
- Le Centre de Médiation asbl fut représenté par Paul Demaret à la IXe Conférence du Forum Mondial de Médiation « Regards croisés sur les médiations interpersonnelles et les médiations internationales » qui s'est déroulée du 17 au 19 mai 2017 au Canada.





Le Grand-duché lors de la IXe Conférence du Forum Mondial de Médiation avec de g. à dr. : M. Claude HOUSSEMAND (UNI.LU) ; Mme Lydie ERR ; M. Biagui Alexandre NIADALINE ; M. Paul DEMARET (Centre de Médiation asbl) ; M. Jan KAYSER (CMCC asbl) ; Mme Lurdes SERRA et M. Fathi BEN M'RAD (UNI.LU)

➤ Organisation des soirées « Groupe de Coparentalité »

En 2014 Madame Lorraine FILION avait été invitée par le Centre de Médiation asbl afin de présenter le modèle québécois des « Groupes de Coparentalité », il fut décidé de mettre en place des telles soirées en place au sein de notre association en tenant compte du contexte luxembourgeois.

Ces soirées d'informations et d'échanges tentent d'apporter des réponses aux questions :

- Comment rester parents sans être en couple ?
- Quels sont les bénéfices pour vos enfants et pour vous ?
- Comment les enfants vivent-ils vos conflits ?
- Comment faire pour communiquer avec l'autre parent ?

Depuis octobre 2016, le Centre de Médiation asbl propose des soirées « Groupe de Coparentalité » en principe une soirée par mois excepté les périodes de vacances.

- Trois soirées furent proposées en 2016
- Huit soirées furent proposées en 2017

Eltern bleiben trotz Trennung

KRISENMANAGEMENT

Das Ende einer Beziehung ist knallhart: Aus Liebenden werden Feinde, aus einer Einheit wieder Einzelkämpfer. Es herrscht Krieg. Oft bilden die Kinder die Pufferzone. Wie man es schafft, gemeinsam mit dem Nachwuchs den Ausnahmezustand zu umschiffen, zeigt eine Nahaufnahme der „Groupe de coparentalité“ des „Centre de médiation“ von Daisy Schengen.

Der Name klingt sperrig, die Idee dahinter hingegen ist ganz pragmatisch. „Coparentalité“, oder gemeinsame Elternschaft auf Deutsch – umschreibt die Verantwortung, die beide Elternteile schultern müssen, auch wenn ihre Beziehung oder Ehe zu Ende ist. Dieser Ansatz wird in der gleichnamigen Gruppe angewandt, die das Centre de médiation asbl in Luxemburg für Eltern anbietet. Geleitet wird die Gruppe von den beiden Psychologinnen Emanuela Foresti, die auch speziell ausgebildete „Médiatrice“ ist, und Jill Krips.

Zum Konzept der „Coparentalité“ erklärt Emanuela Foresti: Die Idee dahinter stammt aus Kanada. Der Psychologe Harry Timmermans hat in seiner gleichnamigen Charta zehn Grundsätze zusammengefasst als eine Art Leitfaden für Eltern, deren Beziehung zu Ende ist. Dabei spielt es keine Rolle, ob das Paar verheiratet ist oder nicht. Der einzige Unterschied ist der prozedurale Umweg: bei einem Gericht im Falle einer Scheidung, sagen Fachleute. Gemeinsam für alle Eltern ist hingegen das Gefängnissein in dem Konflikt mit dem Ex-Partner. Trauer über die Vergänglichkeit der Liebe, Minderwertigkeitsgefühle, Ratlosigkeit über die Zukunft, Rachegedanken sind alles, all das kann eigentlich lebendige und fröhliche Eltern vom Kind abbringen. Und Kinder zum Spielball zwischen den Parteien werden lassen.

An dieser Stelle setzt die gemeinsame Elternverantwortung an, die bei den Treffen thematisiert wird. „Die Konflikte zwischen den Eltern können wir an einem separaten Ort, im Rahmen eines persönlichen Mediationsgesprächs thematisieren. In den Gruppentreffen geht es darum, im Allgemeinen den Blick auf die Bedürfnisse des Kindes zu richten. Die zentrale Frage lautet: „Wie geht es meinem Kind?“ Aber das ist noch nicht alles. „Man muss schauen, wo sich die Eltern in der Trennungsphase be-

finden“, sagt Foresti und führt aus: „Der eine Partner hat womöglich schon lange die Koffer gepackt oder ist bereit, jemand Neuen kennenzulernen, während der andere diese Entwicklung noch gar nicht wahrgenommen hat.“

Während der Info-Treffen werden außerdem die juristischen Aspekte einer Trennung zur Sprache gebracht, da sich viele Eltern nicht bewusst sind, dass manche Pflichten trotz Beziehungsaufhebung bestehen bleiben“, berichtet die Psychologin. Miteinander sprechen, sich gegenseitig respektieren, seien nur zwei davon. „Man trennt sich vom Partner, aber nicht von der Mutter oder dem Vater“, so Foresti über die unterschiedlichen Ebenen einer Beziehung. Dazu gehört auch die „Patchwork-Familie“, wenn die Eltern in einer neuen Partnerschaft leben und weitere Geschwister hinzukommen.

Besonders am Wochenende, wenn alle aufeinander treffen, Mütter oder Väter und Kinder aus der Ursprungsfamilie mit den neuen Familienmitgliedern, können es im wahrsten Sinne „spannend“ werden, umschreibt die Psychologin humorvoll die heikle Situation.

Dazu können die Eltern, die entweder allein oder gemeinsam an den Treffen teilnehmen, Fragen stellen. „Wir haben eine Präsentation erstellt, die den Rahmen bildet“, sagt Emanuela Foresti.

Dennoch sind die Info-Abende als einmalige Treffen mit allgemein gehaltenen Themenblöcken angelegt. Sie sind kostenlos, werden in mehreren Sprachen angeboten und man kann anonym anwesend sein.

Als Ergänzung dazu bietet sich die Mediation in Einzelgesprächen unter der Leitung von speziell ausgebildeten Vermittlern und mit der beidseitigen Unterstützung von Fachleuten (Juristen, Sozialarbeitern oder Psychologen) an.

„Wachstumswert ist, als Eltern beide Angebote wahrzunehmen“, so die Psychologin.

Noch besser sei es, wenn das Gericht im Falle einer Konfliktschlichtung manche Paare zur Teilnahme an einer „Groupe de coparentalité“ verpflichten könnte.

Im Zusammenhang mit der Reform des Scheidungsrechts in Luxemburg beschließt sich eine Arbeitsgruppe mit diesem Vorschlag. Die Menschen, die an der „Groupe de coparentalité“ teilnehmen, kommen freiwillig. „Manche andere Elternpaare in der gleichen Situation bräuen solche Gesprächstermine „dönigensweise“, fügt die Expertin hinzu. Natürlich sei jedem Einzelnen beizubehalten, wie er mit den Erkenntnissen aus der Gruppe umgehe. „Zumindest haben die Eltern diese Informationen mit auf den Weg bekommen und vermeiden dadurch manchen gravierenden Fehler“, heißt Emanuela Foresti.

Getreu seinem ganzheitlichen Ansatz bietet das „Centre de médiation“ auch einen geschützten und neutralen Gesprächsraum an. „Dafür haben wir das sogenannte Espace exhorté eingeweiht.“



• Emanuela Foresti, Psychologin

Miteinander auf Augenhöhe umgehen

Groupe de coparentalité

Kommende Termine:
Mittwoch, 15. März (auf Französisch)
Mittwoch, 3. Mai (auf Luxemburgisch)
Mittwoch, 14. Juni (auf Portugiesisch)
Jeweils 18.30-20.30 Uhr, Anmeldung per Mail oder telefonisch
Centre de médiation asbl
87, route de Thionville
L-2611 Luxembourg
Tel.: 27 48 34 53
E-Mail: coparentalite@mediation.lu



TAGEBLATT - 11 mars 2017⁴

⁴ Tageblatt du 11 mars 2017 – article au format PDF : http://www.mediation.lu/wp-content/uploads/2017/03/Tageblatt_E-Paper-Ausgabe_Tageblatt_Samstag-11-Maerz-2017.pdf

5. ORIENTATIONS POUR 2018

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

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

Et en plus de cela, vu que l'ASBL Centre de Médiation a été créée en 1998 ... 2018 sera donc l'année des 20 ans de notre association ...

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
- 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
 - L'ALMA – Association Luxembourgeoise pour la Médiation et les Médiateurs Agréés
 - L'AIFI – Association Internationale Francophone des Intervenants auprès des familles séparées
 - L'European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice (EFVOM&RJ)
 - Le Service Psycho-Socio-Educatif du Centre pénitentiaire de Givenich
 - ...

Dans le cadre du 20^e anniversaire du Centre de Médiation plusieurs interventions sont prévues :

- ✓ Mars 2018 – Monsieur Marc JUSTON – à propos de l'autorité parentale
- ✓ Juin 2018 – ACTIS asbl - pièce de théâtre mettant en scène un couple en médiation
- ✓ Octobre 2018 – Monsieur Salvatore d'AMORE – à propos de l'homoparentalité
- ✓ Novembre 2018 – colloque avec des intervenant(e)s français, belges et luxembourgeois

6. LES CHIFFRES

6.1. LA MEDIATION EN CHIFFRES

6.1.1. LES DOSSIERS OUVERTS - *durant l'exercice 2017*

6.1.1.1. Nombre et origine des demandes

Tableau 1 : origine des demandes

Origine	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Accès aux Droits	28	9,59%	21	7,32%	14	4,43%	10	3,33%	12	4,00%	10	3,47%
Association	24	8,22%	28	9,76%	32	10,13%	39	13,00%	41	13,67%	43	14,93%
Avocat	17	5,82%	12	4,18%	16	5,06%	19	6,33%	12	4,00%	12	4,17%
Centre de Médiation	6	2,05%	16	5,57%	28	8,86%	29	9,67%	21	7,00%	25	8,68%
Ministère	0	0,00%	1	0,35%	1	0,32%	2	0,67%	2	0,67%	0	0,00%
Parquet Majeur	76	26,03%	75	26,13%	84	26,58%	54	18,00%	61	20,33%	47	16,32%
Parquet Mineur	14	4,79%	18	6,27%	3	0,95%	1	0,33%	1	0,33%	0	0,00%
Tribunal	74	25,34%	58	20,21%	63	19,94%	57	19,00%	62	20,67%	49	17,01%
Presse / Media / Internet	24	8,22%	12	4,18%	9	2,85%	21	7,00%	18	6,00%	25	8,68%
Relation	15	5,14%	33	11,50%	54	17,09%	49	16,33%	43	14,33%	54	18,75%
SCAS	5	1,71%	5	1,74%	5	1,58%	7	2,33%	14	4,67%	5	1,74%
SPOS / Ecole	5	1,71%	3	1,05%	0	0,00%	6	2,00%	2	0,67%	2	0,69%
Groupe de Coparentalité									2	0,67%	3	1,04%
Autres	4	1,37%	5	1,74%	7	2,22%	6	2,00%	9	3,00%	13	4,51%
TOTAL	292	100%	287	100%	316	100%	300	100%	300	100%	288	100%

6.1.1.2. Types de Médiation

Tableau 2 : type de médiation

Type Médiation	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Familiale	191	65,41%	182	63,41%	216	68,35%	222	74,00%	216	72,00%	218	75,69%
Parquet « Mineur »	14	4,79%	18	6,27%	3	0,95%	1	0,33%	1	0,33%	0	0,00%
Parquet « Majeur »	76	26,03%	75	26,13%	84	26,58%	54	18,00%	62	20,67%	47	16,32%
Autres	11	3,77%	12	4,18%	13	4,11%	23	7,67%	21	7,00%	23	7,99%
TOTAL	292	100%	287	100%	316	100%	300	100%	300	100%	288	100%

Le tableau nous indique que **75 %** 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, FamilienCenter, ...).

Ce tableau nous montre que la **médiation pénale** (parquet majeur) représente **16 %** 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 4% par rapport à 2016
- que la baisse serait surtout due au niveau de la médiation pénale qui montre une baisse de 24 %
- qu'au niveau de la répartition annuelle, nous remarquons que l'augmentation amorcée dans « médiation familiale », en 2011 (57,95%) s'est poursuivie avec pour les années de 2012 à 2014 un taux de plus de 60% et pour les années 2015 à 2017 le taux est lui supérieur à 70%.



6.1.1.3. Nature des demandes

Tableau 3 : nature des demandes

Nature	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Relations Enfants / Parents	27	4,81%	18	4,80%	25	5,52%	20	3,91%	19	3,68%	14	2,86%
Relations familiales	12	2,14%	4	1,07%	8	1,77%	3	0,59%	9	1,74%	11	2,25%
Relations couple	23	4,10%	30	8,00%	45	9,93%	53	10,35%	51	9,88%	44	9,00%
Divorce par Consentement Mutuel	22	3,92%	3	0,80%	5	1,10%	7	1,37%	19	3,68%	23	4,70%
Relations couple (séparé/divorcé)	137	24,42%	135	36,00%	133	29,36%	139	27,15%	131	25,39%	131	26,79%
Droit de Visite	108	19,25%	56	14,93%	131	28,92%	135	26,37%	139	26,94%	127	25,97%
Pension Alimentaire	1	0,18%	0	0,00%		0,00%	2	0,39%	4	0,78%	6	1,23%
Non-représentation d'enfant	0	0,00%	1	0,27%	1	0,22%	3	0,59%	9	1,74%	3	0,61%
Vol	5	0,89%	1	0,27%	2	0,44%	2	0,39%	0	0,00%	1	0,20%
Coups et Blessures	41	7,31%	36	9,60%	15	3,31%	19	3,71%	18	3,49%	10	2,04%
Injures	36	6,42%	16	4,27%	15	3,31%	22	4,30%	26	5,04%	22	4,50%
Menaces	18	3,21%	10	2,67%	10	2,21%	10	1,95%	13	2,52%	12	2,45%
Endommagement	24	4,28%	9	2,40%	9	1,99%	10	1,95%	11	2,13%	5	1,02%
Violation de la Vie Privée	5	0,89%	2	0,53%	5	1,10%	2	0,39%	8	1,55%	13	2,66%
Relations Voisinage	78	13,90%	47	12,53%	36	7,95%	66	12,89%	44	8,53%	59	12,07%
Conflit dans le domaine du travail	4	0,71%	1	0,27%	4	0,88%	13	2,54%	5	0,97%	2	0,41%
Autres	20	3,57%	6	1,60%	9	1,99%	6	1,17%	10	1,94%	6	1,23%
TOTAL	561	100%	375	100%	453	100%	512	100%	516	100%	489	100%

Commentaire : Le nombre total de la nature des conflits (489) est supérieur au nombre de dossiers (288), 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.

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 mis en cause lors d'une infraction) - **DEMANDEURS**
- b) - Partenaires concernés par une demande de médiation (ou plaignants lors d'une infraction) - **PARTENAIRES**
- c) - Dans certains cas les deux parties sont à la fois mises en cause et plaignantes, ces cas de figures sont repris sous l'appellation - **DePa**

Tableau 4 : demandeurs / partenaires

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Demandeur	296	43,79%	276	44,30%	288	40,91%	326	45,85%	291	44,98%	285	46,72%
DePa	78	11,54%	78	12,52%	116	16,48%	61	8,58%	56	8,66%	35	5,74%
Partenaire	302	44,67%	269	43,18%	300	42,61%	324	45,57%	300	46,37%	290	47,54%
TOTAL	676	100%	623	100%	704	100%	711	100%	647	100%	610	100%

6.1.1.4.1. L'âge des médiés

Tableau 5 : l'âge des médié(e)s

Âge	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Moins de 16 ans	37	8,73%	41	9,67%	11	2,25%	2	0,44%	7	1,33%	0	0,00%
De 16 à 18 ans	14	3,30%	11	2,59%	11	2,25%	7	1,55%	5	0,95%	2	0,40%
De 18 à 26 ans	47	11,08%	28	6,60%	45	9,22%	36	7,96%	34	6,46%	23	4,60%
De 26 à 35 ans	84	19,81%	95	22,41%	106	21,72%	95	21,02%	94	17,87%	92	18,40%
De 35 à 45 ans	117	27,59%	129	30,42%	163	33,40%	156	34,51%	204	38,78%	184	36,80%
De 45 à 65 ans	106	25,00%	115	27,12%	133	27,25%	143	31,64%	165	31,37%	171	34,20%
Plus de 65 ans	19	4,48%	5	1,18%	19	3,89%	13	2,88%	17	3,23%	28	5,60%
TOTAL	424	100%	424	100%	488	100%	452	100%	526	100%	500	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 **81,97 %** des médiés pour l'année 2017.

Notons que le travail au niveau du secrétariat permet une meilleure prise en compte de la donnée de l'âge, vu que le nouveau formulaire élaboré dans le cadre de la prise de la demande conventionnelle pour une médiation prévoit de demander la date de naissance.

Ce qui explique que le taux « d'âge connu » représente actuellement +/- 80% et qu'il tournait autour de 65% avant 2016.

Nous remarquons donc que parmi les données **5% 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 25*), 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	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	Fréq	N	Fréq	N	Fréq	N	Fréq	N	Fréq	N	Fréq
Médiation avec accord	10	3,80%	5	2,25%	8	2,70%	12	4,24%	7	2,39%	4	1,59%
Médiation avec accord + Comm. + Compréh. Mutuelle	69	26,24%	49	22,07%	65	21,96%	58	20,49%	63	21,50%	55	21,83%
Médiation avec accord + Communication	6	2,28%	3	1,35%	3	1,01%	5	1,77%	8	2,73%	2	0,79%
Médiation avec accord + Compréhension Mutuelle	1	0,38%	2	0,90%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,34%	2	0,79%
Médiation avec accord partiel	10	3,80%	7	3,15%	12	4,05%	7	2,47%	9	3,07%	7	2,78%
Médiation avec accord partiel + Comm. + Compréh. Mutuelle	1	0,38%	7	3,15%	15	5,07%	7	2,47%	13	4,44%	17	6,75%
Médiation avec accord partiel + Communication	2	0,76%	2	0,90%	2	0,68%	4	1,41%	8	2,73%	2	0,79%
Médiation avec accord partiel + Compréhension Mutuelle	1	0,38%	0	0,00%	3	1,01%	1	0,35%	0	0,00%	2	0,79%
Médiation sans accord	10	3,80%	22	9,91%	38	12,84%	38	13,43%	29	9,90%	20	7,94%
Médiation sans accord + Comm. + Compréh. Mutuelle	1	0,38%	4	1,80%	6	2,03%	5	1,77%	6	2,05%	6	2,38%
Médiation sans accord + Communication	0	0,00%	7	3,15%	3	1,01%	11	3,89%	5	1,71%	3	1,19%
Médiation sans accord + Compréhension Mutuelle	0	0,00%	0	0,00%	1	0,34%	2	0,71%	0	0,00%	1	0,40%
Pas de médiation : Accord avant médiation	9	3,42%	2	0,90%	5	1,69%	4	1,41%	6	2,05%	4	1,59%
Pas de médiation : Cessation du trouble avant méd.	5	1,90%	10	4,50%	7	2,36%	5	1,77%	4	1,37%	3	1,19%
Pas de médiation : demande sans suite	8	3,04%	4	1,80%	10	3,38%	5	1,77%	8	2,73%	2	0,79%
Pas de médiation : Désaccord sur préalables	1	0,38%	1	0,45%	0	0,00%	1	0,35%	1	0,34%	1	0,40%
Pas de médiation : Ne reconnaît pas les faits	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Pas de médiation : Non-Présentation Demandeur	7	2,66%	6	2,70%	2	0,68%	3	1,06%	5	1,71%	2	0,79%
Pas de médiation : Non-Présentation Partenaire	29	11,03%	20	9,01%	23	7,77%	23	8,13%	19	6,48%	32	12,70%
Pas de médiation : Non-Présentation d'un médié	14	5,32%	7	3,15%	9	3,04%	5	1,77%	2	0,68%	3	1,19%
Pas de médiation : Pas d'intérêt	10	3,80%	10	4,50%	27	9,12%	34	12,01%	34	11,60%	28	11,11%
Pas de médiation : Refus d'un médié	7	2,66%	5	2,25%	12	4,05%	6	2,12%	10	3,41%	8	3,17%
Pas de médiation : Refus Demandeur	6	2,28%	4	1,80%	6	2,03%	6	2,12%	6	2,05%	4	1,59%
Pas de médiation : Refus Partenaire	19	7,22%	14	6,31%	21	7,09%	21	7,42%	20	6,83%	17	6,75%
Pas de médiation : Refus Médiateur	0	0,00%	0	0,00%	1	0,34%	1	0,35%	0	0,00%	1	0,40%
Pas de médiation : Autres démarches choisies	12	4,56%	13	5,86%	12	4,05%	11	3,89%	14	4,78%	18	7,14%
Arrêt médiation : par un ou des médiés	17	6,46%	14	6,31%	1	0,34%	3	1,06%	11	3,75%	6	2,38%
Arrêt médiation : par les médiateur(trice)s	8	3,04%	4	1,80%	4	1,35%	5	1,77%	4	1,37%	2	0,79%
TOTAL	263	100%	222	100%	296	100%	283	100%	293	100%	252	100%

Tableau 7 : Les accords

Accord	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Accord écrit	63	50,81%	57	58,76%	69	48,94%	55	38,46%	70	44,30%	55	42,31%
Accord oral	37	29,84%	18	18,56%	33	23,40%	45	31,47%	44	27,85%	40	30,77%
Accord avant médiation	9	7,26%	2	2,06%	5	3,55%	4	2,80%	6	3,80%	4	3,08%
Cessation du trouble avant médiation	5	4,03%	10	10,31%	7	4,96%	5	3,50%	4	2,53%	3	2,31%
Pas d'intérêt	10	8,06%	10	10,31%	27	19,15%	34	23,78%	34	21,52%	28	21,54%
TOTAL	124	100%	97	100%	141	100%	143	100%	158	100%	130	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 2016** :
 - Sur les 293 dossiers clos, il y en a eu 149 qui sont « arrivés » en médiation soit 50,85 %
 - Sur les 149 dossiers arrivés en médiation, 111 se sont soldés par un accord (total ou partiel) soit 76,5 %
 - 🚩 **En 2017** :
 - Sur les 252 dossiers clos, il y a eu 121 qui sont « arrivés » en médiation soit 48 %
 - Sur les 121 dossiers arrivés en médiation, 95 se sont soldés par un accord (total ou partiel) soit 78,5 %

NB : ces chiffres tiennent compte uniquement de notre activité en rapport avec les dossiers ouverts et clôturés durant les années 2016 & 2017.

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.

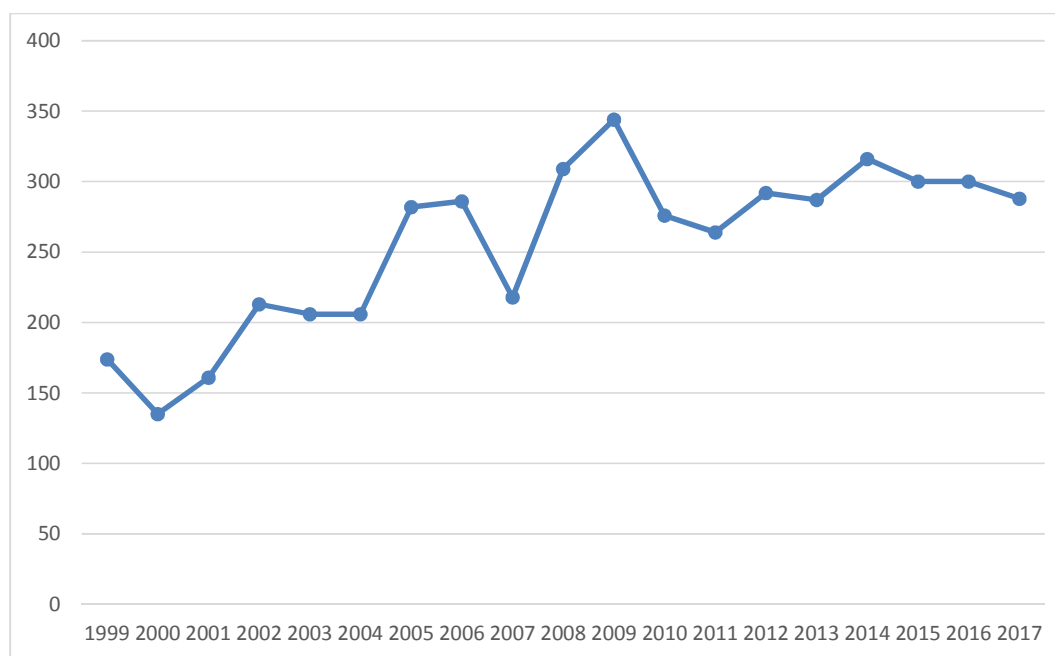


Figure 1 : nombre de dossiers

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	2016	2017
Origine																			
Accès aux Droits & Médiation	12	13	24	49	52	39	21	28	17	41	30	25	29	34	37	42	39	33	35
Parquet Mineur	140	81	88	79	82	77	94	102	89	75	91	55	28	14	18	3	1	1	0
Parquet Majeur	0	22	14	35	42	66	100	79	56	94	109	85	73	76	75	84	54	61	47
Tribunal & SCAS	2	0	0	1	0	2	10	17	7	23	32	37	65	79	63	68	64	76	54
Autres	20	19	35	49	30	22	57	60	49	76	82	74	69	89	94	119	142	129	152
TOTAL	174	135	161	213	206	206	282	286	218	309	344	276	264	292	287	316	300	300	288

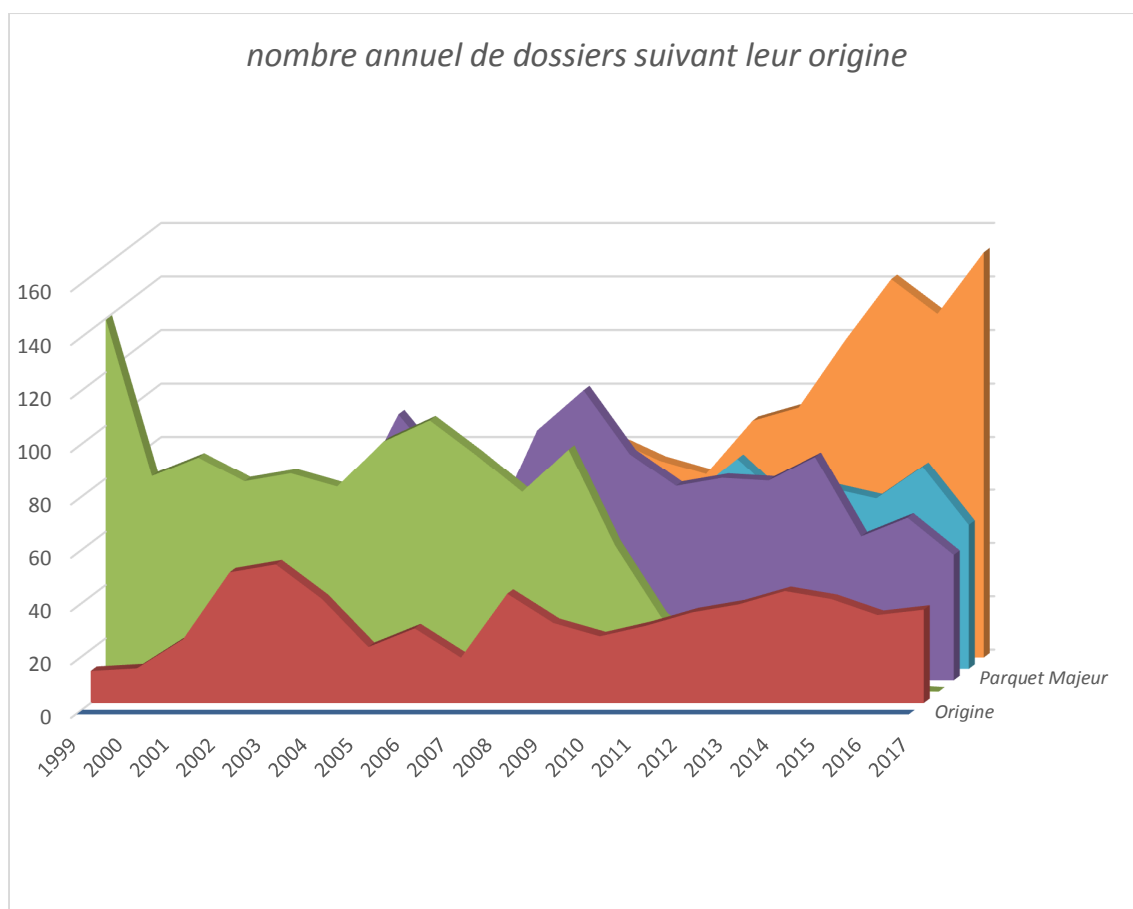


Figure 2 : nombre annuel de dossiers suivant leur origine

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 le fait de tourner autour des 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 2017

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

Type / Année	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Entretien Individuel	626	465	490	478	518	462	450	447
Médiation	314	285	334	407	391	414	472	478
Médiation Indirecte & Caucus	15	7	22	3	6	16	25	23
TOTAL	955	757	846	888	915	892	947	948

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 2017, ne concernent pas uniquement les dossiers de 2017 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 2017 et 2016 montre une équivalence entre ces deux années.

Si nous nous référons au *Tableau 6 : raisons clôture (page 28)*, nous constatons qu'il y a eu **médiation pour 121 dossiers « 2017 »**.

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 501 rencontres en médiation (médiation et médiation indirecte)**.

Ceci peut s'expliquer de différentes manières :

- ✚ Le traitement des dossiers non clos durant les années précédentes s'est poursuivi en 2017.
- ✚ 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	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	Rencontres	Dossiers	Rencontres	Dossiers	Rencontres	Dossiers	Rencontres	Dossiers	Rencontres	Dossiers	Rencontres	Dossiers
1	54	54	80	80	77	77	76	76	66	66	71	71
2	48	24	76	38	76	38	78	39	86	43	86	43
3	63	21	48	16	96	32	69	23	75	25	90	30
4	48	12	52	13	60	15	72	18	92	23	88	22
5	35	7	65	13	35	7	40	8	70	14	90	18
6	36	6	42	7	24	4	42	7	60	10	48	8
7	21	3	0	0	21	3	7	1	35	5	28	4
8	0	0	16	2	8	1	8	1				
9	9	1	18	2			27	3				
10	20	2	10	1								
11							11	1	11	1		
12												
13												
14												
15												
Total Nombre rencontres	334		407		397		430		495		501	
Nombre de dossiers concernés		130		172		177		177		187		196

Nombre d'entretiens individuels et de rencontres en médiation :

Tableau 11 : nombre d'entretiens individuels par mois

Mois	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Janvier	78	44	35	27	32	40	38	44
Février	70	48	34	45	38	35	49	39
Mars	100	44	52	38	52	33	41	45
Avril	71	25	28	56	42	35	28	43
Mai	33	47	30	31	63	25	24	39
Juin	69	20	38	42	35	61	33	27
Juillet	24	36	27	37	56	32	35	60
Août	16	28	29	38	47	37	41	26
Septembre	65	73	67	34	51	50	44	23
Octobre	36	29	40	50	27	30	33	27
Novembre	42	38	41	44	32	36	40	44
Décembre	22	33	69	36	43	48	44	30
TOTAL	626	465	490	478	518	462	450	447
Moyenne / mois	52	39	41	40	43	39	38	37

Tableau 12 : nombre de rencontres en médiation par mois

Mois	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Janvier	27	21	32	34	30	52	44	45
Février	44	27	25	35	26	44	50	51
Mars	33	41	37	33	38	40	42	61
Avril	31	25	27	33	36	35	40	39
Mai	19	29	27	38	28	33	46	40
Juin	34	26	34	42	35	34	48	36
Juillet	28	19	21	39	31	28	24	38
Août	8	9	13	16	16	22	26	30
Septembre	23	24	26	23	49	38	38	40
Octobre	36	32	37	42	45	41	54	48
Novembre	34	21	30	49	35	30	43	36
Décembre	12	18	25	23	28	33	42	37
TOTAL	329	292	334	407	397	430	497	501
Moyenne / mois	27	24	28	34	33	36	41	42

D'après les deux tableaux ci-dessus, nous pouvons relever que la moyenne mensuelle pour l'année 2017 a été de 37 entretiens individuels et de 42 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 2017, nous notons que les médiateur(trice)s vacataires ont presté(e)s **2'942,50 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
2016	2840,50
2017	2942,50

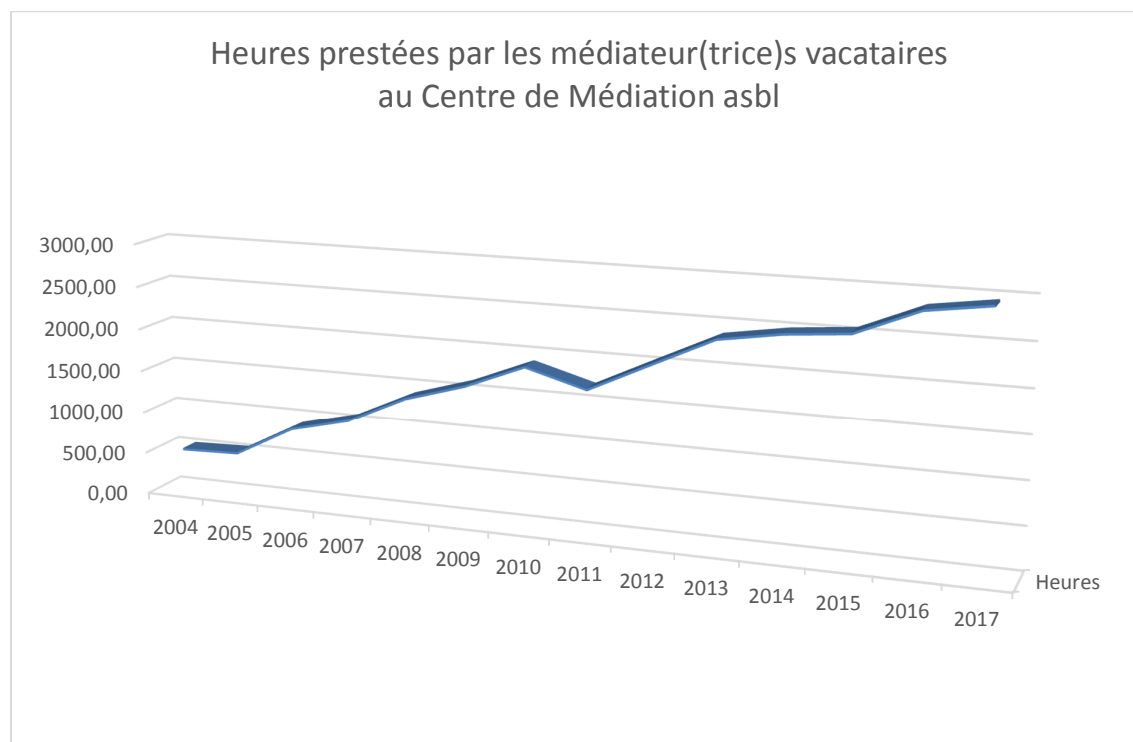
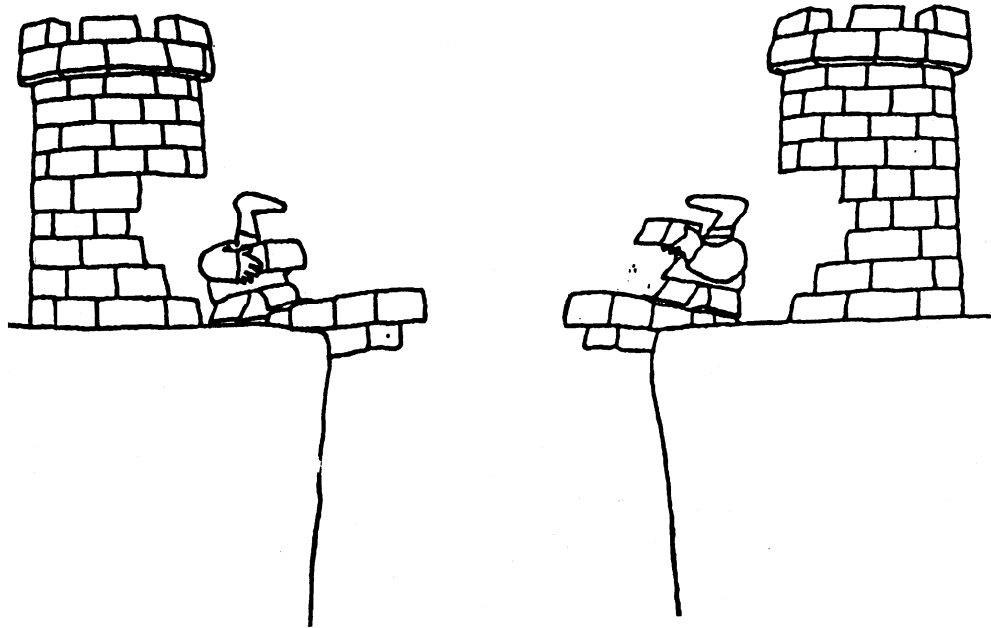


Figure 2 : nombre d'heures prestées par les médiateur(trice)s vacataires au CM



Médiation : abattre les citadelles pour en faire des passerelles (Dessin de Len Munnik, *Peace Media Service*).

6.2. ACCÈS AUX DROITS EN CHIFFRES

6.2.1. Forme de la demande

En 2017, le service d'Accès aux Droits a été sollicité pour 1583 demandes. Les demandes peuvent avoir lieu par téléphone, par consultation au bureau ou bien être traitées par e-mail.

En 2017, 49.1% des demandeurs se sont adressés à notre service pour des questions d'ordre juridiques, 28.5% pour des questions d'ordre social, 14.5 % pour des questions d'ordre psychologique et 8.9% dans le cadre de l'espace-enfant.

Nous constatons que les préoccupations principales des usagers du service Accès aux Droits sont d'ordre juridique.

6.2.2. Evolution des demandes dans le temps

6.2.2.1. Evolution de 2007 à 2017

2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
719	1346	1444	933	1152	1124	908	1106	1223	1477	1583

Depuis 2014, les demandes continuent à augmenter.

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 les médiateur(trice)s pour donner les informations utiles et parfois indispensables pour faire avancer la médiation lors de la rencontre en médiation.

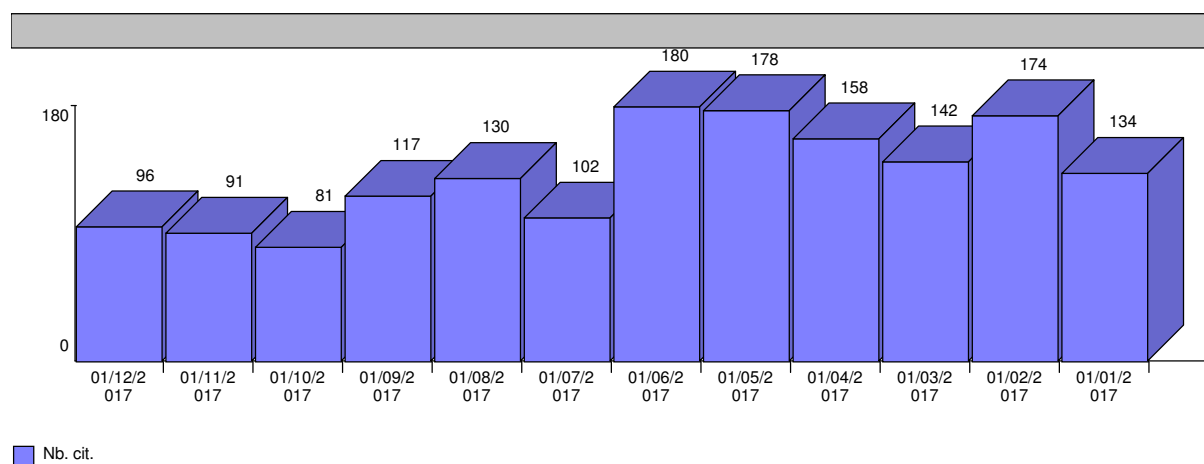
L'assistante sociale aide à la coordination des dossiers de médiation et fait le suivi des jeunes ayant un logement auprès du « Wunnéngshëllef ».

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

Au cours de l'année 2016, un demi-poste supplémentaire de psychologue a été accordé afin de répondre aux demandes croissantes des informations psychologiques, des demandes pour l'espace enfant ainsi que la mise en place des groupes de coparentalité.

Madame Emanuela FORESTI, Madame Jill KÖNIGS, 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 2017

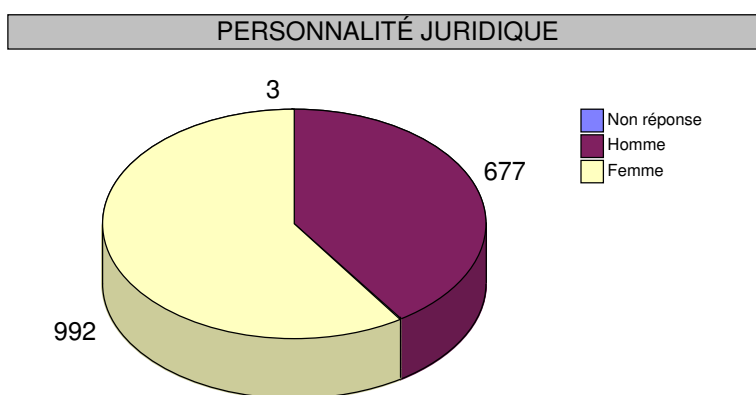


Le tableau reproduit ci-dessus montre que la demande d'informations est relativement constante au cours de l'année, la moyenne est d'environ 132 demandes par mois.

6.2.3. Profil des usagers

6.2.3.1. Demandeurs

- **Le sexe:**



En 2017, 992 des demandes (59.3%) ont été formulées par des femmes, 677 demandes faites par des hommes (40.5%).

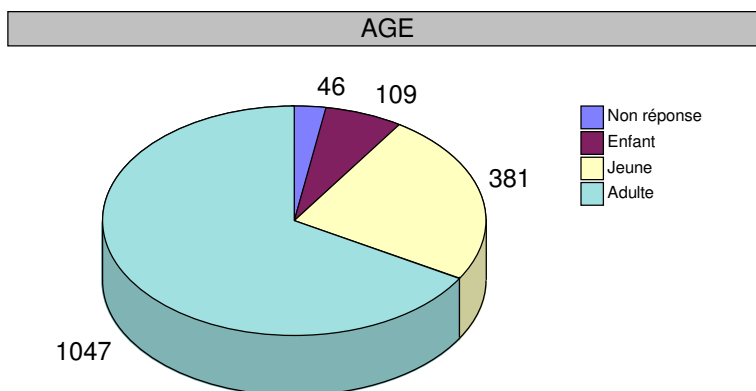
Comme les années précédentes, la majorité des demandes sont faites par des femmes.

- **La nationalité**

NATIONALITÉ	Nb. cit.	Fréq.
Africaine	8	0,6%
Allemande	27	1,9%
Asiatique	26	1,8%
Belge	51	3,6%
Bresilienne	57	4,0%
Cap-Verdienne	42	3,0%
Espagnole	17	1,2%
Française	95	6,7%
Italienne	82	5,8%
Luxembourgeoise	664	46,8%
Portugaise	298	21,0%
Pays de l'Est	24	1,7%
UE-Europe autres	11	0,8%
Autres	17	1,2%
TOTAL CIT.	1419	100%

En 2017, parmi les personnes dont nous disposons de la nationalité, 664 usagers (46,8 %) étaient de nationalité luxembourgeoise. Parmi les demandeurs étrangers, 298 étaient des portugais (21 %), 95 des français (6,7%) et 11.9 % étaient originaires d'autres pays européens.

- **L'âge**



En 2017, 6.9 % des demandeurs étaient des enfants (jusque 12 ans), 24.1% étaient des jeunes (12-27 ans) et 66.1% des adultes (plus de 27 ans).

La majorité des demandes sont faites de la part d'adultes de plus de 27 ans.

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.
Avocats	5	0,3%
Police	87	5,8%
Publicités et Médias - Agenda	1	0,1%
Publicités et Médias - Internet	138	9,2%
Relations	567	37,9%
Services sociaux	239	16,0%
Centre de médiation	460	30,7%
TOTAL CIT.	1497	100%

En 2017, comme en 2016, 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 ?

Interventions dans le cadre de l'association « Wunnéngshëllef asbl »

La présence d'une assistante sociale depuis 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. SePAS).

Depuis septembre 2017, vu la nouvelle loi sur les SePAS et le CePAS les jeunes allant au Lycée à l'étranger n'ont plus droit aux subsides. L'assistante sociale n'a plus la possibilité d'accepter des demandes de jeunes étudiants à l'étranger et elle les oriente directement vers l'Office national de l'enfance –ONE – (18 jeunes pour l'année 2017).

Nombre de jeunes

En 2017, l'assistante sociale a fait le suivi de :

- 3 jeunes sans enfants:
 - 1 jeune homme
 - 2 jeunes filles
- 1 jeune fille avec enfant
- 1 couple

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

En 2017, l'assistante sociale est intervenue dans le cadre de ce suivi 150 fois, (suivi proprement dit et rencontre avec l'équipe éducative du Wunnéngshëllef).

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 principaux des demandeurs d'informations

Le tableau ci-dessous permet de se faire une idée des 15 questions posées le plus souvent au service Accès Aux Droits pour l'année 2017.

Questions abordées par ordre d'importance	2017
1. Enfants et Séparation	159 (6.7%)
2. Relation Parents-Enfants	142 (6.0%)
3. Suivi Wunnéngshëllef asbl	130 (5.5%)
4. Divorce	108 (4.5%)
5. Expression des émotions	100 (4.2 %)
6. Courrier	95 (4.0%)
7. Besoins des enfants	85 (3.6%)
8. Droit de visite d'un point de vue psychologique	76 (3.2 %)
9. Communication	75 (3.2%)
10. Droit et procédures pénales	73 (3.1%)
11. Logement	69 (2.9%)
12. Séparation	64 (2.7%)
13. Coparentalité	60 (2.5%)
14. Droit de visite	59 (2.5%)
15. Mise à la porte du domicile	53 (2.2%)

Toutes les questions liées à une séparation parentale ainsi que le bien-être des enfants continuent à être les demandes les plus importantes.

Le service Espace-enfants commence à se faire connaître et être reconnue.

On constate que les suivis dans le cadre du Wunnéngshëllef asbl continuent à prendre une place importante dans le travail de notre assistante sociale.

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 divorce et les relations parents-enfants.

En donnant des informations juridiques et psychologiques 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.

Nous poursuivons cet objectif en ayant lancé nos séances de « Groupe de Coparentalité » depuis octobre 2016. Le but étant de sensibiliser les parents aux besoins de leurs enfants suite à une séparation parentale.

Le service «Espace-Enfant» continue de permettre aux enfants de s'exprimer et d'être écoutés dans ce moment difficile qui est la séparation de leurs parents.

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. La pluridisciplinarité de notre travail en équipe est un réel atout qui permet d'avoir une vision globale de la situation.

Le logement reste une préoccupation des demandeurs s'adressant au service information sociale.

Pour l'année 2018, le service information sociale changera la population cible dans le cadre des demandes Wunnéngshëllef asbl.

Après le changement de la loi sur les subsides du CePAS pour les jeunes fréquentant les lycées à l'étranger, l'assistante sociale ne peut plus, pour ces jeunes, introduire des demandes de logement au Wunnéngshëllef asbl, elle doit les orienter directement vers l'Office national de l'enfance (ONE).

Cela va entraîner un changement au niveau de la population cible dans le cadre du Wunnéngshëllef asbl. L'assistance sociale commencera, à partir de septembre 2018, à accepter d'introduire des demandes Wunnéngshëllef asbl pour les familles en séparation sous condition qu'elles traitent leur conflit dans le cadre d'une médiation au Centre de Médiation.

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 2017, le service a dispensé plusieurs formations.

Des interventions similaires sont prévues pour l'année 2018.

7.2. GROUPE DE COPARENTALITÉ



Groupe de Coparentalité

Soirées d'informations et d'échanges pour les parents

Au cours des dernières années, nous avons constaté une augmentation des demandes de la part de parents, en situation de divorce ou de séparation, concernant leurs droits, les droits et besoins de leurs enfants et la coparentalité.

C'est dans cette logique que nous avons pensé à mettre en place des « Groupes de Coparentalité ». Ces soirées offrent aux parents un lieu d'échanges et d'informations.

Des groupes similaires existent déjà depuis plusieurs années dans différents pays avec des répercussions positives sur les familles concernées.

Lors de ces soirées, nous souhaitons expliquer aux parents, l'impact que leurs conflits d'adultes peut avoir sur les enfants, mais aussi apporter des pistes pour maintenir/créer un climat de collaboration parentale.

Les groupes de coparentalité ont lieu une fois par mois, les mercredis soirs, en alternant les langues. Pour l'instant nous proposons les groupes soit en luxembourgeois, en français ou en portugais. Ces réunions durent entre 2 heures et 3 heures.

Les parents ne participent qu'à une seule soirée, ils peuvent venir ensemble ou séparément.

En 2017, 8 « Groupes de Coparentalité » ont eu lieu. Le nombre de participants lors des groupes a varié de 4 à 9.

Nous avons un support avec le contenu que nous souhaitons transmettre aux participants, mais les rencontres restent quand-même très interactives et l'échange entre les parents reste très important.

7.3. MÉDIATION

L'année 2017 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 s'est inversée entre 2013 (54,4% de dossiers transmis par la justice) et 2014 (49,0 % pour ce type de dossier).

En 2017, nous constatons que 65 % des dossiers ne sont pas transmis par voie judiciaire.

L'analyse des chiffres montre, également, que le Centre de Médiation asbl est toujours plus sollicité dans le champ de la médiation familiale (75 % des dossiers ouverts en 2017).

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 remarqué que la complexité des dossiers ne se constate pas uniquement au niveau du nombre et de la durée des rencontres mais également dans ce qui entoure ces rencontres, à savoir la préparation avant la rencontre, le débriefing, ...

Afin de quantifier la totalité du temps investi par rapport à la durée de la rencontre, nous avons modifié la fiche EI/MED que les médiateur(trice)s complètent après chaque rencontre.

Cette fiche se trouve à l'ANNEXE : FICHE EI/MED APPLICABLE DÈS JANVIER 2018 à partir de la page **Erreur ! Signet non défini.**

Nous avons également constaté que la médiation indirecte (qui comprend le caucus) est utilisée et ceci peut s'expliquer par le haut taux de conflictualité et que la rencontre séparée des médié(e)s peut devenir 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. Voici le nombre de « Réunion d'information à la médiation familiale judiciaire »

Tableau 14 : Réunion d'information à la médiation familiale judiciaire

RI familiale judiciaire	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	2	33	45	35	23	25

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.

- 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.

Le projet de loi 6996 apporte déjà des réponses à ce sujet en utilisant la terminologie « domicile » et « résidence ».

Les nouveaux locaux de la route de Thionville à Bonnevoie 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 les compétences des médiateur(trice)s défilant au Centre de Médiation asbl, le manque d'insonorisation et la confidentialité restent incompatibles.

Centre de Médiation asbl – juillet 2018

7. ANNEXE : FICHE EI/MED APPLICABLE DÈS JANVIER 2018

Entretien Individuel	<input type="checkbox"/>	Date	Cliquez ici pour entrer une date.
Caucus	<input type="checkbox"/>	Durée TOTALE :	<input style="width: 50px;" type="text"/>
Médiation	<input type="checkbox"/>	RENCONTRE N°	<input style="width: 50px;" type="text"/>
Médiation indirecte	<input type="checkbox"/>	RENCONTRE N°	<input style="width: 50px;" type="text"/>

N° DE/CM : Cliquez ici pour entrer du texte. **N° Parquet/Tribunal :** Cliquez ici pour entrer du texte.

Médiateur(trice)s : Cliquez ici pour entrer du texte.

Médié(e)s : Cliquez ici pour entrer du texte.

Objet de la médiation : Cliquez ici pour entrer du texte.

Médiation :	<input type="checkbox"/> Familiale Conventionnelle <input type="checkbox"/> Familiale Judiciaire <input type="checkbox"/> Pénale <input type="checkbox"/> Réparatrice <input type="checkbox"/> Autre	<input type="checkbox"/> Internationale <input type="checkbox"/> Internationale <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
--------------------	--	--	--

Heure arrivée médiateur(trice) #1 (NOM) :

Heure arrivée médiateur(trice) #2 (NOM) :

« PAS VENUS »

EI : médié(e) ne s'est pas présenté(e) :

Médiation : 1 médié(e) ne s'est pas présenté(e) :

Médiation : tous les médiés ne se sont pas présentés :

LA RENCONTRE

Heure de début annoncée :

Heure de début effective :

Heure de fin : **Durée rencontre :**

Temps rapport & debriefing & préparation accord

Rapport Debriefing Préparation accord de médiation

Heure de fin :

Durée totale médiateur(trice) #1 (NOM) :

Durée totale médiateur(trice) #2 (NOM) :

La médiation a permis

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

RAPPORT A FAIRE PAR CM	OUI <input type="checkbox"/>		NON <input type="checkbox"/>
	INTERMÉDIAIRE <input type="checkbox"/>	FINAL <input type="checkbox"/>	

Prochain(s) r.v. prévu le(s)

	Suivant	Suivant	Suivant
JOUR :			
DATE :	Cliquez ici pour entrer une date.	Cliquez ici pour entrer une date.	Cliquez ici pour entrer une date.
HEURE			

Remarques par rapport au prochain rendez-vous :

ENTRETIEN INDIVIDUEL: CHECKLIST

N° CM / DE : /

Date : Cliquez ici pour entrer une date.

Nom :

Vérification

- NOM & Prénom*
- Adresse*
- Téléphone* *E-mail*
- Date de Naissance*

Médiation

- Processus
- Règles
- Durée possible
- Rôle des Médiateur(trice)s
- Informations sur les droits et devoirs ./ à la médiation
- Participation active
- Recherche de solution
- Accord pour la médiation OUI NON
- Reconnaissance des faits OUI NON

Autres

- ESPACE-ENFANTS**
- ACCUEIL de l'ENFANT en MÉDIATION**
- Soirées GROUPE DE COPARENTALITÉ**
- Rappel à la loi
- Mineur accompagné par un représentant légal ? OUI NON

Centre de Médiation asbl



Centre de Médiation
Fondé en 1998

Rapport de la rencontre :

Si Entretien Individuel :

ACCEPTATION DE LA MÉDIATION :

OUI NON Demande délai de réflexion Date limite : Cliquez ici pour entrer une date.

DISPONIBILITÉS :

INDISPONIBILITÉS :

Langue(s)

LUX FR DE EN Autre (s) : Cliquez ici pour entrer du texte.

SI PAS MÉDIATION ou SI MÉDIATION SANS ACCORD :

FICHE « RETOUR PARQUET/TRIBUNAL » COMPLÉTÉE et SIGNÉE : OUI NON

RAPPORT :

