



Centre de Médiation

Centre de Médiation asbl

Rapport d'activités

2006

Centre de Médiation asbl

Galerie Kons (2^{ème} étage), 24-26 Place de la Gare L-1616 Luxembourg

Tél. : 26 293 – 250 * Fax : 26 293 – 259

Site : www.mediation.lu * E-mail : info@mediation.lu

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES.....	2
IN MEMORIAM.....	3
1. PRÉSENTATION.....	4
1.1. MISSION.....	4
1.2. STRUCTURE DU CENTRE DE MÉDIATION.....	4
1.3. PUBLIC CIBLE.....	6
2. ACCÈS AU DROIT.....	6
3. MÉDIATION.....	8
3.1. PRINCIPES DIRECTEURS DU CENTRE DE MÉDIATION.....	8
3.2. INTERVENTIONS.....	9
4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2006.....	10
4.1. LA MÉDIATION AU CENTRE DE MÉDIATION ASBL.....	10
4.2. PROMOTION DU CONCEPT DE LA MÉDIATION.....	11
4.3. FORMATION CONTINUE.....	12
4.4. CONFÉRENCES / COLLOQUES.....	12
4.5. CONTACTS AVEC DES ORGANISMES AYANT DES OBJECTIFS SIMILAIRES QUE LE CENTRE DE MÉDIATION.....	13
5. ORIENTATIONS POUR 2007.....	14
6. LES CHIFFRES.....	16
6.1. LA MÉDIATION EN CHIFFRES.....	16
6.1.1. Nombre et origine des demandes.....	16
6.1.2. Types de Médiation.....	16
6.1.3. Nature des demandes.....	17
6.1.4. Les médiés.....	18
6.1.5. Les médiations et leurs résultats.....	19
6.1.6. L'évolution des dossiers.....	20
6.1.7. L'activité de médiation – les rencontres.....	22
6.1.8. Conclusions.....	24
6.2. L'ACCÈS AU DROIT EN CHIFFRES.....	25
6.2.1. Forme de la demande.....	25
6.2.2. Evolution des demandes dans le temps.....	25
6.2.3. Profil des usagers.....	26
6.2.4. Comment le demandeur a-t-il eu connaissance de l'existence du Service ?	29
6.2.5. Quelle a été l'intervention du Service ?.....	30
6.2.6. Les préoccupations et problèmes des demandeurs d'informations et d'aide.....	32
6.2.7. Perspectives pour 2007.....	34
ANNEXE.....	35

IN MEMORIAM



Jos lors de la conférence de presse à l'occasion de la parution de la bande dessinée "ECH OCH" en 2001

Au cours de cette année 2006, l'événement le plus marquant et le plus triste restera la disparition inopinée de Jos BEWER fondateur et président de notre association.

Jos a marqué de son empreinte la médiation au Luxembourg. Il ne fut pas seulement notre fondateur et président, mais il fut également l'un des initiateurs des formations universitaires en médiation que dispense actuellement l'Université de Luxembourg (Master professionnel en Médiation).

Sa vision ne s'était pas arrêtée là, promouvoir une médiation de qualité non seulement au sein du Centre de Médiation asbl mais également à toute instance et/ou personne pratiquant la médiation restait pour lui un des piliers des fondations pour la pérennité de la médiation au Luxembourg.

C'est donc sous son impulsion que l'Association Luxembourgeoise pour la Médiation et les Médiateurs Agréés asbl – ALMA – a été créée, il en fut d'ailleurs le président.



*Jos en compagnie de M. Jean-Pierre BONAFE-SCHMITT
grill médiateurs CM juillet 2006*

Des témoignages reçus en et au-delà de nos frontières, nous pouvons dire que Jos fut un ambassadeur de la médiation où son humilité n'avait d'égale que sa persévérance et sa force de travail.

« Centre de Médiation asbl »

1. PRÉSENTATION

1.1. MISSION

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

1. de gérer un ou plusieurs Services de Médiation ainsi que toutes autres activités en rapport avec la médiation
2. d'établir et de maintenir des contacts réguliers avec les autorités et des tiers en vue de conclure des accords ou conventions
3. d'aider les personnes ayant un différend, à établir ou rétablir la communication entre elles et à rechercher, avec l'aide d'un ou plusieurs médiateurs, leurs propres solutions à leur conflit, suivant un processus facultatif
4. de promouvoir le concept de la médiation
5. de favoriser et d'organiser des formations de médiateurs
6. de rechercher, faciliter et entretenir les contacts avec des organismes ayant des objectifs similaires.

En 2001, le Service Informations Juridiques et Sociales (SIJS) a été intégré au Centre de Médiation asbl sous la dénomination « Accès au Droit ».

*Conformément à la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
Et vu le règlement grand-ducal du 28 janvier 1999 portant exécution du chapitre 1 de la loi précitée pour ce qui concerne l'agrément gouvernemental à accorder aux gestionnaires de services pour jeunes.*

L'agrément a été accordé à l'organisme gestionnaire « Centre de Médiation asbl ».

1.2. STRUCTURE DU CENTRE DE MÉDIATION

Le Centre de Médiation de Luxembourg est donc une association sans but lucratif, son comité est composé de : un président ; un vice-président ; un trésorier ; un secrétaire et de plusieurs autres membres. Toutes ces personnes constituent donc le conseil d'administration de l'association, conseil d'administration qui se réunit deux à trois fois par an. Parmi ce conseil est constitué un Bureau Exécutif, ce dernier est composé de quatre membres du comité à savoir : le président ; le vice-président ; le trésorier et le secrétaire.

Le Bureau se réunit à raison d'une fois par mois et est chargé de la gestion journalière du Centre de Médiation.

Le Centre de Médiation a fonctionné jusqu'en 2000 avec une personne chargée de la coordination du Centre et de ses dossiers. Le rôle de cette personne était donc d'établir les premiers contacts avec les personnes intéressées et ensuite d'organiser

les rencontres en entretien individuel d'abord et puis les rencontres en médiation. Le coordinateur de l'époque était juriste et médiateur. Cette personne a démissionné en fin de l'année 2000.

Depuis 2001, le Centre de Médiation fonctionne avec un coordinateur/médiateur et un juriste/médiateur.

Le rôle du coordinateur du Centre de Médiation est le même que décrit plus haut et, conformément à l'article 2 des statuts de l'asbl, s'ajoute la tâche de la promotion de la médiation.

Le rôle du juriste est donc de gérer un service d'informations juridiques qui s'intitule « Accès au Droit » mais également d'informer les médiateurs sur les aspects pénaux des dossiers ; intervenir dans certaines médiations en tant qu'expert « impartial » soit à la demande des médiateurs soit à la demande des médiés et il est également médiateur à part entière.

A ces deux personnes s'est ajoutée en 2002 une secrétaire à plein temps. Le rôle de cette personne est donc de s'occuper du secrétariat et de la comptabilité des deux services du Centre de Médiation (service Médiation et service Accès au Droit). Et 2003 a vu une assistante sociale - médiatrice rejoindre l'équipe des permanents du Centre de Médiation.

Les ressources humaines en résumé :

Au niveau des ressources humaines, nous avons donc :

- Les membres de l'asbl Centre de Médiation
- Les permanents (4 employé(e)s à plein temps)
- Les médiateur(trice)s – intervenant dans le cadre des rencontres en médiation et travaillant en vacation.

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 Professionnel en Ingénierie de la Médiation)
 - Accueil de stagiaires dans le cadre des formations en médiation
 - Recherche en collaboration avec l'Université de Luxembourg
- le service « Accès au droit »
 - Informations juridiques
 - Informations sociales
 - Formation sur la thématique des droits et devoirs
 - Suivi social dans le cadre du « Wunnengshëllef »

1.3. PUBLIC CIBLE

Depuis le début, l'action du Centre de Médiation asbl s'adresse prioritairement à des situations conflictuelles dans lesquelles des jeunes sont directement ou indirectement impliqués.

2. ACCÈS AU DROIT

Depuis sa création en 1992 le Service Informations Juridiques et Sociales (SIJS) a traité presque 6000 demandes d'informations. L'objectif du SIJS était de mettre à la disposition des enfants, des jeunes et de tous ceux qui sont en contact avec les jeunes (parents et professionnels) un lieu où ils pourront obtenir toutes les informations juridiques nécessaires à la connaissance de leurs droits et obligations réciproques et de soutenir les enfants et les jeunes dans leurs démarches d'instauration dans leurs droits.

Avec son intégration au Centre de Médiation sous la dénomination « Accès au Droit », le Service a élargi son champs d'intervention à tout usager – mineur ou majeur - ayant besoin d'informations juridiques, et ceci dans tous les domaines de la vie quotidienne pouvant engendrer un conflit : famille, voisinage, travail, loisirs, etc. Ensemble avec l'usager, 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 désespérés 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'usager pour faire face à son problème, de sorte qu'il puisse faire un choix éclairé quant aux possibilités pour trouver une solution au conflit.

Bien évidemment, les droits de l'enfant, des jeunes et de la famille resteront toujours la préoccupation première du Service « Accès au Droit ». Le champ d'intervention ressort clairement de nos statistiques. En effet, la majorité des demandes concernent le droit de la famille, la plupart du temps dans le cadre de situations de divorce ou lors de conflits au sein d'une famille.

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

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 Mme RIBEIRO.

Lorsqu'un jeune décide ainsi de quitter sa famille pour voler de ses propres ailes, il arrive qu'une médiation s'impose au jeune et à ses parents afin que le lien familial ne soit pas rompu suite à la décision du jeune de « quitter » ses parents. Nous remarquons donc une nouvelle fois la synergie existante entre les deux services.

Trois formes d'intervention sont possibles :

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

Les missions du Service « Accès au Droit » peuvent donc être résumées comme suit:

- Informer tout usager sur ses droits et devoirs, notamment en matière de droit familial, droit civil et pénal, droit du travail
- Informer tout usager sur le réseau social 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 tant au niveau juridique qu'au niveau social
- Permettre aux jeunes de bénéficier du Wunnengshellef (suivant les logements disponibles)

3. MÉDIATION

3.1. PRINCIPES DIRECTEURS DU CENTRE DE MÉDIATION

La médiation que le Centre de Médiation de Luxembourg voulait (et veut toujours) proposer, est une procédure facultative qui requiert l'accord libre et exprès des personnes concernées, de s'engager dans une action – la médiation – avec l'aide d'un tiers indépendant et neutre – le médiateur- , spécialement formé à cet « art »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, 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 des termes d'un éventuel accord.**
- ◆ **Vérification, si nécessaire, 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. Érès, 1998, p.85

3.2. INTERVENTIONS

Au cours de l'année 2006, 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 pour mineurs : elle est de loin l'activité la plus importante du Centre de Médiation pour l'instant. Il continue en effet sa collaboration avec le Parquet du tribunal de la jeunesse de Luxembourg entreprise en 1998. Par l'intermédiaire de Mme le Procureur d'Etat Adjoint chargé de la protection de la jeunesse, le Centre de Médiation reçoit certains dossiers de primo délinquance et a pour mission d'offrir la médiation au mineur mis en cause et à la victime dans un but de responsabilisation du mineur et de réparation de la victime
- ✓ la médiation pénale : le Centre de Médiation assure également des médiations pénales. En application de la loi du 6 mai 1999 le Procureur d'Etat a la possibilité de recourir à une médiation pénale, préalablement à sa décision sur l'action publique, afin :
 - d'assurer la réparation du dommage causé ; ou
 - de mettre fin au trouble résultant de l'infraction ; ou encore
 - de contribuer au reclassement de l'auteur de l'infraction.

Notons que ce type d'intervention ne compte qu'à raison de 26 % des dossiers reçus et que les autres activités du Centre de Médiation sont axées sur d'autres types d'intervention.

- ✓ la médiation dans les relations de couples : que ce soit au niveau de la communication au sein du couple ou dans le cadre du divorce par consentement mutuel.
 - ❖ Fin 2005, le Centre de Médiation asbl a mis en place (suite à la recherche menée par Mme Ribeiro) 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).
 - ❖ Durant 2006, des premières expériences se sont déjà déroulées.

4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2006

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. LA MÉDIATION AU CENTRE DE MÉDIATION ASBL

L'étude effectuée par le Centre d'Etudes sur la Situation des Jeunes en Europe – CESIJE asbl, et ses conclusions intermédiaires ont déjà permis d'apporter des améliorations au niveau de notre fonctionnement et encadrement :

Un « contrat » entre le Centre de Médiation asbl et ses médiateur(trice)s a été mis au point durant l'année 2006, les derniers détails en seront réglés début 2007.

- Réunions médiateurs : Est-ce l'effet de l'étude du CESIJE ? Est-ce le fait qu'il y ait des nouveaux médiateur(trice)s au sein du Centre de Médiation asbl ? Est-ce un effet conjugué de ces deux paramètres ? Quoi qu'il en soit les réunions « médiateurs » voient participer un plus grand nombre de médiateurs.
Suite aux réunions, il fut décidé d'insérer ce point dans le « contrat » liant le médiateur au Centre de Médiation asbl. Le quota de 50 % de présences par année a été retenu.
- Supervision : le Centre de Médiation asbl propose depuis de nombreuses années une supervision individuelle à ses médiateur(trice)s, il est ressorti des réunions médiateurs ainsi que des entretiens réalisés dans le cadre de l'étude du CESIJE qu'une supervision de type « groupe » serait également appropriée. Finalement, lors de la réunion des médiateurs de décembre 2006 la méthode intitulée « supervision collégiale » fut présentée par M. GRAF, médiateur au Centre de Médiation asbl. Cette méthode fut retenue. (fiche descriptive en annexe).
- Modélisation des procédures : étant donné la singularité du Centre de Médiation asbl, qui a recours à des médiateurs vacataires, fait qu'il est indispensable que sans étouffer la personnalité du médiateur, il est important qu'un cadre de fonctionnement commun puisse être proposé aux médiateurs. A ce titre un « Vademecum » a été rédigé en juin 2004. Ce document et quelques autres tels que : les statuts, la charte et le code de déontologie, les différentes fiches (rapport entretien individuel, rapport médiation, accord préalable à la médiation,...), ont été repris dans un même classeur et ce dernier est à disposition des médiateurs.
 - Toujours dans cette idée de modélisation et étant conscient de la diversité des types de médiation, un groupe de travail a été formé pour réfléchir sur le thème de la « médiation familiale ».
- 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 médiateurs l'autorisation afin de pouvoir garder leurs données à des fins de recherche.

4.2. PROMOTION DU CONCEPT DE LA MÉDIATION

Voici un relevé des différentes activités

- 1) Dans le cadre du projet PEER-MEDIATION, le Centre de Médiation poursuit sa collaboration avec le SNJ et le SCRIPT
- 2) Dans le cadre du projet PEER-MEDIATION, le Centre de Médiation intervient en tant qu'accompagnateur dans certains lycées pour l'année scolaire 2006-2007 le nombre d'établissements a augmenté et est passé de 2 à 5
- 3) Le Centre de Médiation intervient dans de nombreuses classes pour sensibiliser les élèves à la médiation et au projet PEER-MEDIATION
- 4) Collaboration ponctuelle avec le SNJ (présentation du Centre aux stagiaires CIJ, école de Police, interventions dans le cadre de la formation continue des CAT)
- 5) Participation au programme de l' « Eltereschoul Janusz Korczack » (conférences et séminaires)
 - i) Dans ce cadre, intervention dans des classes de 5^e et 6^e primaire
 - ii) ainsi qu'à une conférence - table ronde
- 6) Une formation de sensibilisation a été dispensée pour des gardes-champêtres et/ou agents communaux de trois communes
- 7) Les permanents du Centre de Médiation asbl ont dispensés des formations d'initiation à la médiation proposées dans le cadre du programme de la formation continue SCRIPT
- 8) Les membres du Centre de Médiation asbl interviennent dans le cadre des formations universitaires en médiation de l'Université du Luxembourg
- 9) Mme Elisabeth RIBEIRO encadre le stage des étudiants des formations universitaires en médiation de l'Université du Luxembourg
- 10) Participation à des journées pédagogiques et en y animant des ateliers de sensibilisation à la médiation
- 11) **Le Centre de Médiation se positionne de plus en plus comme un centre « ressource » de la médiation au Luxembourg.**
 - i) *A ce titre, il a apporté une aide conceptuelle à la mise en place du projet « médiation de voisinage » de la ville de Dudelange*
 - ii) *il a été contacté par :*
 - (1) d'autres communes souhaitant des informations pour un projet de mise en place de la médiation de voisinage au niveau communal

- (2) suite au succès d'une intervention dans le cadre d'une journée pédagogique, une école primaire a demandé qu'une formation plus approfondie soit organisée pour le personnel enseignant
- (3) le Centre de Médiation asbl a été invité par le Ministère de l'Égalité des Chances pour un échange sur le thème « Modèle de Justice Restaurative en cas de violence domestique »

12) L'analyse institutionnelle du Centre de Médiation par le CESIJE se termine et le rapport devra être présenté début 2007

13) Poursuite du projet « film(s) » sur la médiation

4.3. FORMATION CONTINUE

Nous avons organisé une demi-journée de formation continue pour nos médiateurs :

- juillet 2006 – « Les questions juridiques lors des médiations familiales » par Mme Diane MEYER

Dans le cadre de la formation continue, Mesdames Elisabeth RIBEIRO et Diane MEYER ont terminé la formation dans le cadre du Certificat Européen en Médiation Familiale Internationale – CEMFI et ont obtenu le Certificat en question.

A cette formation, deux médiatrices vacataires du Centre de Médiation ont également pris part (Mesdames WIETOR-MODERT et RISCH) et ont également obtenu ledit certificat.

Mesdames RIBEIRO et MEYER, M. DEMARET ainsi que M. BEWER sont membres de l'AIFI – Association Internationale Francophone des Intervenants auprès des familles séparées. M. BEWER faisait partie du Conseil d'Administration suite à la disparition de Jos BEWER, le Conseil d'Administration en place a demandé à Paul DEMARET d'assurer la fin du mandat de celui-ci. *La présence d'un représentant du Grand-Duché du Luxembourg a été jugée importante aux yeux du Conseil d'Administration de l'AIFI.* Paul Demaret a, en accord avec le Bureau Exécutif du Centre de Médiation asbl, accepté cette mission.

Début 2007, le Centre de Médiation asbl organisera une journée de formation continue pour ses médiateur(trice)s, l'intervenante sera Madame Marianne SOUQUET.

Projet d'une formation dans le domaine des violences conjugales.

4.4. CONFÉRENCES / COLLOQUES

- Participation et/ou intervention à des colloques / conférences, notamment :
 - Participation et intervention lors du colloque « Au-delà de la séparation du couple : comment préserver les liens familiaux » à Luxembourg
- Préparation de la conférence publique que le Centre de Médiation asbl organisera en février 2007, la conférencière sera Madame Marianne SOUQUET
- ...

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

- Dans le cadre du projet « **PEER-MEDIATION** » collaboration avec le **SCRIPT** et le **SNJ**
- Le Centre de Médiation est membre du **European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice (EFVOM&RJ)**
- Collaboration avec le « **Centre de Médiation Socio-Familiale** » de la **Fondation PRO FAMILIA** dans le cadre de la médiation familiale
- Collaboration avec le service de Médiation socio-familiale « **Espace Parole** » du **CPF** dans le cadre de la médiation familiale
- Le Centre de Médiation et plus particulièrement le service « Accès au Droit » est membre de la **Coalition Nationale pour les Droits de l'Enfant**
- Le Centre de Médiation est membre de l'**ALMA asbl** – *association luxembourgeoise pour la médiation et les médiateurs agréés* – asbl créée en mai 2005
- Collaboration avec l'**Association Internationale Francophone des Intervenants auprès des Familles Séparées - AIFI**

5. ORIENTATIONS POUR 2007

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

- ❖ MEDIATION
- ❖ PROMOTION
- ❖ FORMATION

A la lumière de l'étude réalisée par le Centre d'Etudes sur la Situation des Jeunes en Europe – CESIJE asbl –, nous avons déjà apporté certaines améliorations concrètes et comptons poursuivre sur notre lancée.

Au niveau interne :

- Finalisation du contrat entre le Centre de Médiation asbl et les médiateur(trice)s
- Poursuite de la réflexion sur la modélisation des différents types de médiation
- Optimisation dans l'organisation des rencontres pour les entretiens individuels et également pour les rencontres en médiation
- Organisation de formations continues (2 formations prévues en 2007)
- Mise en place de la « supervision collégiale »
- Maintient de l'offre de supervision individuelle
- ...

Au niveau externe :

- Organisation de conférences publiques
- Poursuite de la réalisation du film de promotion
- Poursuite de la collaboration avec :
 - le SNJ
 - le SCRIPT
 - l'Université de Luxembourg
 - Espace Parole
 - Pro Familia
 - ALMA – Association Luxembourgeoise pour la Médiation et les Médiateurs Agréés
 - AIFI – Association Internationale Francophone des Intervenants auprès des familles séparées
 - Coalition Nationale pour les Droits de l'Enfant
 - European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice (EFVOM&RJ)
 - ...

Parmi les activités de promotion déjà en cours d'élaboration, nous avons :

- Conférence publique en février 2007
- Association Nationale des Communautés Educatives – ANCE asbl, publiera un bulletin sur le thème de la médiation. Paul Demaret se charge de la coordination de ce numéro.
- Réalisation d'un dépliant sur la médiation familiale – les trois associations pratiquant la médiation familiale (Espace Parole / Pro Familia et Centre de

Médiation asbl) réalisent ce projet ensemble. Le dépliant sera terminé début 2007.

- Participation à la conférence « La médiation transfrontalière » qui se tiendra à Trêves (D) en avril 2007.
- Participation et intervention au colloque International de l'AIFI qui se tiendra en mai 2007 à Lyon (F)
- La publication de trois mémoires traitant de la médiation familiale – chaque mémoire sera publié sous-forme d'un livret
- La publication : « DROIT DE TOUS, DROIT POUR TOUS – Jeunes et vie en société »

En 2008, le Centre de Médiation asbl aura dix ans.

Des actions de célébration de cet anniversaire sont prévues, un Comité d'Organisation sera mis en place afin d'élaborer divers événements :

- Colloque
- Conférences publiques
- ...

L'AIFI organise tous les deux ans un colloque international, en 2007 il se déroulera à Lyon (F) et le rendez-vous est déjà pris pour que le colloque international de 2009 soit organisé à Luxembourg.

L'organisation de cet événement ne devrait pas être uniquement l'affaire du Centre de Médiation asbl, mais nous nous rendons compte que concrètement nos ressources seront fortement sollicitées.

Le rapport intermédiaire de l'étude du Centre de Médiation asbl par le CESIJE, faisait déjà état de la surcharge permanente du personnel fixe, certaines recommandations s'orientaient vers une systématisation du travail quotidien du Centre, mais le renforcement des ressources reste incontournable.

Le Centre de Médiation asbl avait déjà fait, l'année dernière, la demande pour un poste supplémentaire. Notre demande n'avait pas obtenu satisfaction.

Les activités croissantes du Centre justifient pleinement que cette demande soit réitérée.

6. LES CHIFFRES

6.1. LA MÉDIATION EN CHIFFRES

6.1.1. Nombre et origine des demandes

Tableau 1 : origine des demandes

Origine	Nb. cit.	Fréq.
Accès au Droit	18	6,29%
Association	15	5,24%
Avocat	9	3,15%
Centre de Médiation	10	3,50%
Ministère	1	0,35%
Parquet Majeur	79	27,62%
Parquet Mineur	102	35,66%
Presse / Media / Internet	21	7,34%
Relation	11	3,85%
SCAS	1	0,35%
SPOS / Ecole	2	0,70%
Tribunal	17	5,94%
TOTAL	286	100%

6.1.2. Types de Médiation

Tableau 2 : types de médiation

Type Médiation	Nb. cit.	Fréq.
Familiale	100	34,97%
Pénale « Mineur »	102	35,66%
Pénale « Majeur »	79	27,62%
Autres	5	1,75%
TOTAL	286	100%

Le tableau nous indique plus de 70 % des dossiers traités en médiation impliquent des jeunes de façon directe ou indirecte. Si cette remarque paraît évidente au niveau de la médiation pénale « mineur », dans le cadre de la médiation familiale nous ne traitons que des dossiers où des jeunes sont directement ou indirectement impliqués.

Ce tableau nous montre que la médiation pénale ne représente que 27,62 % des dossiers traités, relevons que même dans le cadre de la médiation pénale nous retrouvons des jeunes entre 18 et 26 ans c'ad notre public cible.

6.1.3. Nature des demandes

Tableau 3 : nature des demandes

Nature	Nb. cit.	Fréq.
Vol	49	13,00%
Coups et Blessures	81	21,49%
Relations Enfants / Parents	25	6,63%
Relations couple	30	7,96%
Endommagement	31	8,22%
Droit de Visite	35	9,28%
Injures	44	11,67%
Menaces	22	5,84%
Divorce par Consentement Mutuel	29	7,69%
Pension Alimentaire	1	0,27%
Non-représentation d'enfant	1	0,27%
Relations Voisinage	4	1,06%
Conflit dans le domaine du travail	2	0,53%
Violation de la Vie Privée	5	1,33%
Autres	18	4,77%
TOTAL	377	100%

Commentaire : Le nombre total de la nature des conflits (377) est plus important que le nombre de dossiers (286), cela est dû au fait que dans bon nombre de dossiers la nature du conflit n'est pas unique.

Nous avons remarqué en 2004 que les « coups et blessures » avaient détrôné les « vols » et 2005 avait confirmé ce résultat avec même une légère augmentation en termes de proportions.

Les « coups et blessures » arrivent encore en tête en 2006 mais nous revenons à peu près au pourcentage de 2004 (21,43%) avec 21,49%. Rappelons qu'en 2005 le taux fut de 25,27 %.

6.1.4. 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 - **DEM / PART**

Tableau 4 : demandeur / partenaire

Demandeur / partenaire	Nb. cit.	Fréq.
Demandeur	328	47,88%
DePa	101	14,74%
Partenaire	256	37,37%
TOTAL	685	100%

6.1.4.1. L'âge des médiés

Tableau 5 : l'âge des médiés

Âge	2005		2006	
	Nb. cit.	Fréq.	Nb. cit.	Fréq.
Moins de 16 ans	165	31,07%	178	38,20%
De 16 à 18 ans	66	12,43%	76	16,31%
De 18 à 26 ans	62	11,68%	44	9,44%
De 26 à 35 ans	61	11,49%	40	8,58%
De 35 à 45 ans	85	16,01%	63	13,52%
De 45 à 65 ans	78	14,69%	57	12,23%
Plus de 65 ans	14	2,64%	8	1,72%
TOTAL	531	100%	466	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 **68,03 %** des médiés.

Nous remarquons donc que parmi les données en notre possession **54,51 % sont des mineurs** d'âge et **63,95 % sont des jeunes de moins de 26 ans**.

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

Si nous comparons les chiffres de 2005 et de 2006, nous pouvons constater qu'en regard avec les *jeunes de moins de 26 ans*, nous passons de **55,18 % en 2005** à **63,95 % en 2006**.

6.1.5. Les médiations et leurs résultats

Tableau 6 : raisons clôture

Raisons clôture	Nb. cit.	Fréq.
Médiation avec accord	46	27,88%
Médiation avec accord partiel	14	8,48%
Médiation sans accord	17	10,30%
Pas de médiation : Accord avant médiation	20	12,12%
Pas de médiation : Cessation du trouble avant méd.	2	1,21%
Pas de médiation : demande sans suite	2	1,21%
Pas de médiation : Désaccord sur préalables	1	0,61%
Pas de médiation : Ne reconnaît pas les faits	4	2,42%
Pas de médiation : Non-Présentation Demandeur	5	3,03%
Pas de médiation : Non-Présentation Partenaire	20	12,12%
Pas de médiation : Pas d'intérêt	5	3,03%
Pas de médiation : Refus d'un médié	3	1,82%
Pas de médiation : Refus Demandeur	4	2,42%
Pas de médiation : Refus Partenaire	22	13,33%
TOTAL	165	100%

Tableau 7 : médiation directe ou indirecte

(In)Directe	Nb. cit.	Fréq.
Directe	71	92,21%
Indirecte	6	7,79%
TOTAL	77	100%

Tableau 8 : les accords

Accord	Nb. cit.	Fréq.
Accord écrit	33	40,24%
Accord oral	27	32,93%
Accord avant médiation	20	24,39%
Cessation du trouble avant médiation	2	2,44%
TOTAL	82	100%

Commentaire :

- ⇒ **Refus de la médiation** : Sont considérés comme refus de la médiation, les cas où l'un des partenaires déclare formellement refuser la médiation
- ⇒ **Accord de médiation** : Par accord de médiation, nous entendons tout accord formel, verbal et même partiel qui est convenu entre partenaires d'un conflit, lors d'une médiation.
- ⇒ **Résultats obtenus** :
 - 🚦 **Sur les 165 dossiers clos, il y a eu 77 qui sont arrivés en médiation soit 46,67 %**
 - 🚦 **Sur les 77 médiations, 60 se sont soldées par un accord soit 77,92 %**
- ⇒ **Notons que pour 26,83 % des dossiers clos aucune médiation n'a été nécessaire pour gérer le conflit.**

6.1.6. L'évolution 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.
- Les chiffres mis à disposition renseignent sur le nombre de médiations mais pas sur les refus de médiation ni sur ces motifs.

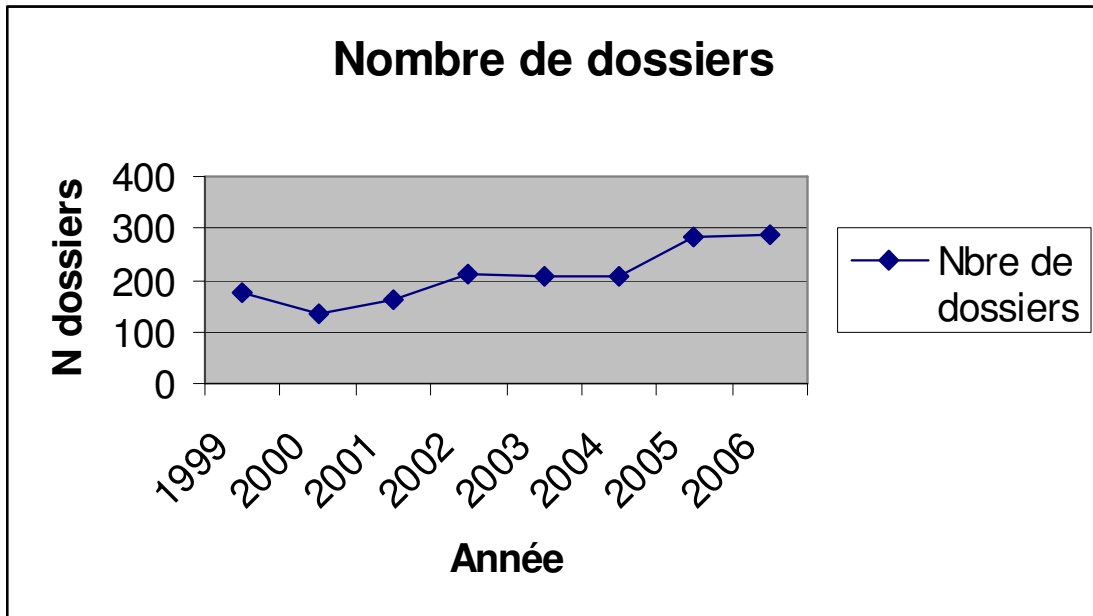


Figure 1 : nombre de dossiers

Tableau 9 : nombre annuel de dossiers suivant leur origine

Origine	Année	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Accès au Droit & Médiation		12	13	24	49	52	39	21	28
Parquet Mineur		140	81	88	79	82	77	94	102
Parquet Majeur		0	22	14	35	42	66	100	79
Tribunal		2	0	0	1	0	2	10	17
Autres		20	19	35	49	30	22	57	60
TOTAL		174	135	161	213	206	206	282	286

Nombre de dossiers suivant origine de la demande

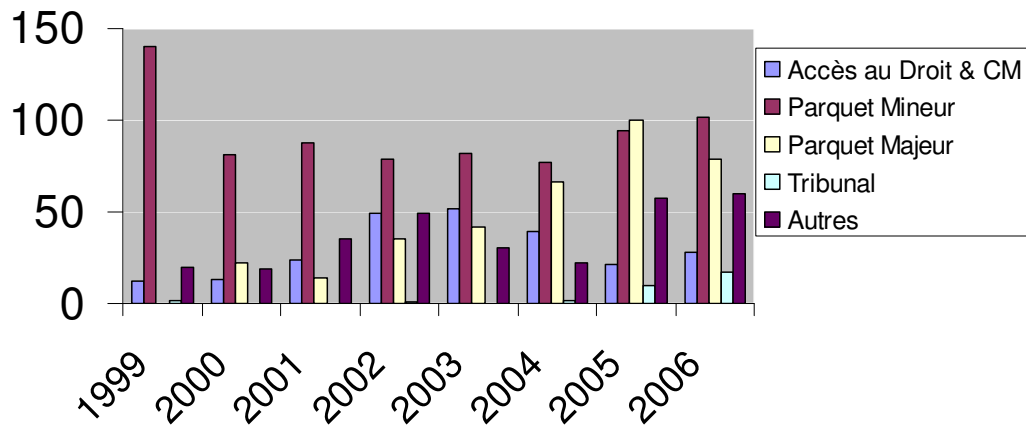


Figure 2 : nombre annuel de dossiers suivant leur origine

Le Centre de Médiation existe depuis 1998, si nous nous attardons sur l'évolution des dossiers d'un point de vue quantitatif, nous remarquons que le nombre de dossiers est en augmentation continue.

6.1.7. L'activité de médiation – les rencontres

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

Type / Année	2003	2004	2005	2006	TOTAL
Entretien Individuel	313	288	390	390	1381
Médiation	164	94	247	350	855
Médiation Indirecte	11	2	14	12	39
TOTAL	488	384	651	752	2275

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 2006 (par exemple) ne concernent pas uniquement les dossiers de 2006 mais également des dossiers non encore aboutis en 2005.

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

Nous remarquons donc que l'activité a **globalement augmenté de 15,51 %** entre 2005 et 2006.

En ce qui concerne les **rencontres en médiation**, nous constatons une **hausse de 41,70 %** en 2006 par rapport à 2005.

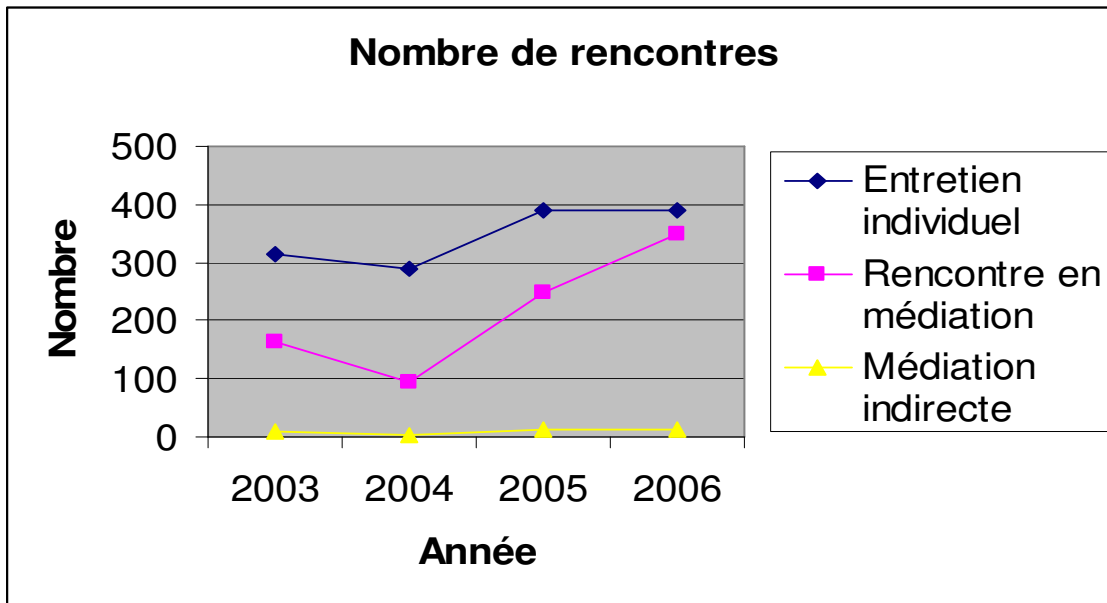


Figure 3 : nombre de rencontres réalisées par année et par type de rencontre

Si nous nous référons au *Tableau 6 : raisons clôture*, nous constatons que le nombre de dossiers clos (165) est similaire au nombre de dossiers clôturés en 2005 (167). Et nous remarquons même que le nombre de médiations ayant eu lieu (77) est inférieur à celui de 2005 (84).

Ceci peut s'expliquer de deux manières :

- ✚ Le traitement des dossiers non clos durant l'année 2005 s'est poursuivi en 2006
- ✚ La complexité de certains dossiers notamment dans le domaine familial fait en sorte qu'une seule rencontre en médiation ne suffit pas. Certains dossiers ont même nécessité sept à huit rencontres en médiation

6.1.8. Conclusions

Ces derniers chiffres nous démontrent que l'activité de médiation augmente au Centre de Médiation asbl.

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

Ce qui nous amène à nouveau au rapport intermédiaire de l'étude du Centre de Médiation asbl par le CESIJE (*cf. 5. ORIENTATIONS POUR 2007 – p.14*) indiquant qu'un renforcement de nos ressources devrait s'imposer.

6. 2. L'ACCÈS AU DROIT EN CHIFFRES

6.2.1. Forme de la demande

Sur les 551 demandes d'informations en 2006, 204(37 %) ont eu lieu par téléphone et 258 demandeurs (47 %) sont venus en consultation au bureau. 77 demandes (14%) ont été traitées par courrier ou e-mail et 2% n'ont pas été précisées lors de la saisine des données.

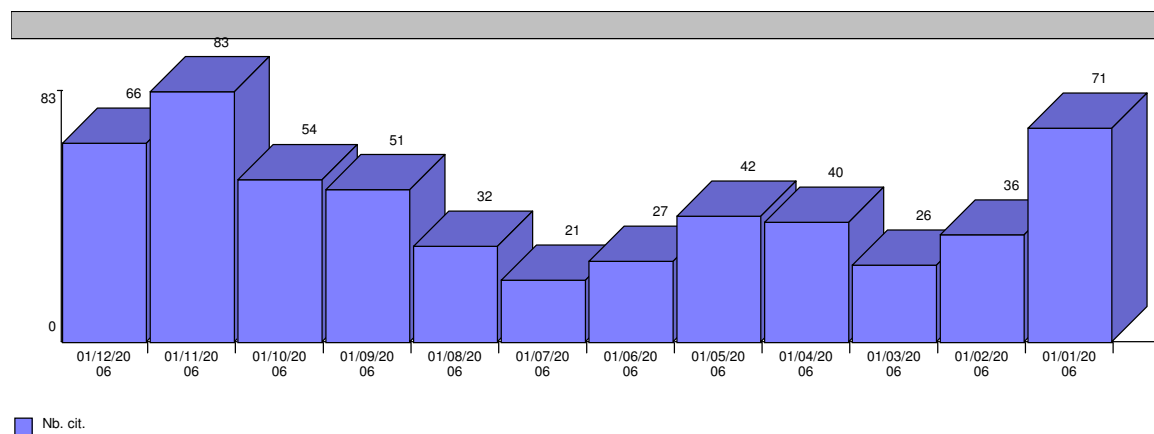
6.2.2. Evolution des demandes dans le temps

6.2.2.1. Evolution de 1995 à 2006

1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
359	472	619	660	552	612	676	525	607	692	551

Par rapport à 2005, le Service a enregistré en 2006 une baisse des demandes d'informations de 21 %. Cette diminution peut être expliquée par les activités extérieures du personnel. La juriste et l'assistante sociale ont fait le certificat en médiation familiale internationale, par ce fait elles ont dû s'absenter du bureau plusieurs semaines. Les usagers du service Accès au Droit, attendent une réponse rapide. Si nous ne pouvons y répondre dans les plus brefs délais, ils vont chercher leurs réponses ailleurs.

6.2.2.2. Evolution des demandes au cours de l'année 2006



Le tableau reproduit ci-dessus montre que la demande d'informations est relativement constante au cours de l'année, avec un léger creux pour les mois d'été et un pic au mois novembre. La moyenne est de 45.9 demandes par mois.

6.2.3. Profil des usagers

6.2.3.1. Demandeurs

Le sexe

En 2006, 339 des 551 demandes (61.5%) ont été formulées par des femmes, contre 201 demandes faites par des hommes (36.5 %). Deux demandes ont été faites au nom d'une personne morale (0.4%).

PERSONNALITÉ JURIDIQUE	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	9	1,6%
Homme	201	36,5%
Femme	339	61,5%
Personne morale	2	0,4%
Groupe	0	0,0%
TOTAL OBS.	551	100%

La nationalité

223 usagers (40.5 %) étaient de nationalité luxembourgeoise. Parmi les demandeurs étrangers, 113 étaient des Portugais (20.5 %), 38 des Français (6.9 %), 32 des Allemands (5.8 %), 23 des Belges (4.2%) et 9 personnes (1.6 %) étaient originaires d'autres pays européens. 19 usagers avaient la nationalité de pays africains (19 %) et 64 personnes venaient d'autres pays (11.6 %). La nationalité de 30 personnes (5.4 %) n'a pas été relevée.

NATIONALITÉ	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	30	5,4%
Luxembourgeoise	223	40,5%
Allemande	32	5,8%
Belge	23	4,2%
Française	38	6,9%
Portugaise	113	20,5%
UE-Europe autres	9	1,6%
Afrique	19	3,4%
Autre	64	11,6%
TOTAL OBS.	551	100%

L'âge

40,1% des demandeurs appartenaient à la tranche d'âge de 27 à 55 ans. 204 usagers étaient des jeunes adultes de 18 à 26 ans (37.0%). 8.5 % avait moins de 18 ans. 5,9 % avaient plus de 55 ans, tandis que les « plus de 55 ans » ne représentent que 4.4% des usagers. Pour 55 personnes (10.0 %), l'âge n'a pas pu être déterminé.

Nous pouvons constater que nous avons 45,5% de jeunes entre 12 à 26 ans qui fréquentent notre service.

AGE	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	55	10,0%
< 12	1	0,2%
12-17	46	8,3%
18-26	204	37,0%
27-55	221	40,1%
>55	24	4,4%
TOTAL OBS.	551	100%

La profession

PROFESSION	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	80	14,5%
Artisan, agriculteur, commerçant	1	0,2%
Profession libérale	16	2,9%
Employé	80	14,5%
Ouvrier	40	7,3%
Chomeur	21	3,8%
Retraité	4	0,7%
Etudiant / élève	188	34,1%
Invalide , pensionné	29	5,3%
Sans profession / RMGiste	59	10,7%
Prof. du secteur socio-éducatif	13	2,4%
Fonctionnaire	20	3,6%
TOTAL OBS.	551	100%

La plus grande partie des demandes proviennent d'élèves ou d'étudiants (34.1%).

Dans 41 cas, le demandeur était accompagné d'une deuxième personne.

6.2.3.2. Personnes concernées

Dans 14.5% des cas, les demandeurs sont venus parce qu'ils avaient un conflit ou un problème avec une autre personne.

Dans 28 cas sur 58, la personne concernée était un jeune entre 12 ans et 26 ans.

AGE	< 12	12-17	18-26	27-55	>55	TOTAL
Personne concernée 1						
Oui	0	4	24	29	1	58
TOTAL	0	4	24	29	1	58

6.2.3.3. Lien entre le(s) demandeur(s) et la (les) personne(s) concernée(s)

Le tableau suivant nous renseigne sur le lien qui existe entre les demandeurs d'informations juridiques ou sociales et les personnes concernées par le problème. Les 471 non réponses correspondent au nombre de demandes d'informations générales où il n'y avait pas de personne concernée en cause.

LIEN	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	471	85,5%
Parent(s)/enfant	26	4,7%
Epoux	31	5,6%
Couple séparé/divorcé	8	1,5%
Couple non marié	5	0,9%
Famille	1	0,2%
Amis/Connaissance	0	0,0%
Voisins	0	0,0%
Profession/particulier	1	0,2%
Locataire/propriétaire	0	0,0%
Employeur/employé	0	0,0%
Professeur/élève	0	0,0%
Administration	3	0,5%
Ne se connaissent pas	0	0,0%
Autre	5	0,9%
TOTAL OBS.	551	100%

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.
Non réponse	90	16,3%
Centre de Médiation	22	4,0%
Association	112	20,3%
Relation	177	32,1%
Justice	3	0,5%
Police	13	2,4%
Avocats	6	1,1%
Internet/Dépliant	44	8,0%
Administration	12	2,2%
Assistant(e) social(e)	28	5,1%
SPOS/CPOS	14	2,5%
Médecin	9	1,6%
Médias	18	3,3%
Enseigne/Annuaire	8	1,5%
Autre	1	0,2%
TOTAL OBS.	551	

La rubrique « Centre de Médiation » regroupe les usagers qui ont été dirigés du Service de Médiation vers le Service « Accès au Droit », ainsi que les personnes qui connaissaient déjà le Service « Accès au Droit » et qui sont revenues pour une autre consultation. 112 (20.3%) personnes ont été envoyées par d'autres associations du secteur socio-éducatif (CIJ, Maisons pour Jeunes, Wunnengshellef, Centre médico-sociaux, etc.). La rubrique « Relation » contient les personnes qui ont eu connaissance du Service par le bouche à oreille (32.1%). 44 personnes ont indiquées qu'elles ont pris connaissance de notre Service sur internet ou par notre dépliant.

6.2.5. Quelle a été l'intervention du Service ?

Intervention	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	9	1,6%
Info droits	235	42,6%
Orient. Médiation	45	8,2%
Orient. Juriste	10	1,8%
Orient. Service soc.	48	8,7%
Orient. assoc.	27	4,9%
Orient. CPOS	37	6,7%
Orient. ADEM	14	2,5%
Orient. Sécu. soc.	2	0,4%
Orient. Médecin	1	0,2%
Orient. Administration	20	3,6%
Orient. Police	11	2,0%
Orient. Justice	11	2,0%
Orient. Ordre des avocats (A.J.)	19	3,4%
Orient. autre	8	1,5%
Courrier	36	6,5%
Info autres	45	8,2%
TOTAL OBS.	551	

Le tableau montre que l'intervention première du Service est de fournir des renseignements juridiques et sociaux. Ensuite, il s'agit de diriger l'utilisateur vers la structure la plus appropriée pour prendre en charge son problème. Dans 45 cas, la médiation a été proposée comme mode de règlement du conflit. Dans 10 cas, l'utilisateur a été orienté vers un juriste de son choix, dans 19 cas, le Service a orienté l'utilisateur vers l'Ordre des Avocats pour faire une demande d'assistance judiciaire. Dans 11 affaires, l'utilisateur a été dirigé directement vers la Justice, la plupart du temps vers le Tribunal de la Jeunesse ou le Parquet, parfois vers la Justice de Paix. 20 personnes ont été orientées vers l'administration compétente pour traiter leur affaire. Dans 36 cas, le Service « Accès au Droit » a fait un courrier pour soutenir l'utilisateur dans sa démarche. Dans 45 demandes, le Service a fourni des informations d'ordre général.

Interventions dans le cadre de l'association « Wunnengshëllef »

La présence d'une assistante sociale depuis janvier 2003 permet une prise en charge efficace des demandes d'ordre social et du suivi social des usagers. C'est dans ce contexte que le Centre de Médiation est devenu membre de l'association « Wunnengshëllef », afin de pouvoir mieux répondre aux demandes de jeunes où la rupture avec les parents est consommée 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 en logement chez « Wunnengshëllef » sont les suivants :

Le demandeur doit avoir entre 18 et 26 ans, se trouver dans une situation financière précaire, accepter d'élaborer un projet de vie réalisable (p.ex. terminer ses études etc.) et avoir la motivation de réaliser leur projet. Les élèves doivent se trouver en rupture avec leur milieu familial et ne pas disposer de soutien de la part de leurs parents 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 2006, 3 demandes en obtention d'un logement ont été introduites auprès du « Wunnengshëllef ». 3 demandes ont abouti à un logement.

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

.

Sexe et âge des demandeurs :

Sur les 3 demandes : 2 couples âgés entre 18-25 ans, un couple avec enfant ;
 1 fille âgée de 18 à 25 ans avec enfants ;

Tous les demandeurs sont élèves ou étudiants

Suivi social des dossiers :

Actuellement le Centre de Médiation fait le suivi de 3 couples, 3 jeunes filles sans enfant et d'une jeune fille avec un enfant, tous bénéficiant de logement du « Wunnengshëllef ».

Le suivi social dure environ 3 ans.

L'assistante sociale rencontre en moyenne 2 fois par mois les bénéficières d'un logement du « Wunnensghëllef ». Une fois par mois en moyenne les demandeurs de logement.

L'assistante sociale a tout un travail administratif pour régler certaines situations, et travaille ainsi en collaboration avec différentes associations ou des ministères.

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

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

Les 63 types de questions ou de problèmes relevés dans ce tableau ont été abordés à 631 reprises en 2006. Suivant la fréquence des demandes, on peut relever par ordre décroissant :

Questions abordées par ordre d'importance	2006	2005	2004	2003	2002	2001
			<i>(ancien Classement)</i>			
1. Divorce et garde d'enfants	77	141	105 (5.)	91 (5.)	125 (4.)	73 (4.)
2. Logement	74	81	113 (4.)	67 (4.)	67 (9.)	62 (5.)
3. Bourse d'études-participation des parents	50	69	73 (8.)	65 (8.)	84 (7.)	59 (6.)
4. Pension alimentaire	49	67	135 (2.)	118 (2.)	89 (5.)	58 (7.)
5. Prestations sociales et tutelle aux prest. soc.	40	45				
6. Droit des étrangers, des réfugiés	37	11				
7. Relation de couple	27	26				
8. Droit du travail	25	35				
9. Placement	24	36	33 (14.)	30 (14.)	36 (17.)	47 (9.)
10. Autorité et relations parentales	23	106	100 (6.)	87 (6.)	155 (2.)	118 (3.)
11 Médiation	22	107	176 (1.)	158 (1.)	148 (3.)	123 (1.)
12. Droit de visite	21	58	82 (7.)	70 (7.)	85 (6.)	46 (10.)
13 Scolarisation	18	39	44 (11.)	39 (11.)	49 (12.)	24 (14.)
14. Bail à loyer / Copropriété	14	28	32 (15.)	24 (17.)	25 (19.)	11 (24.)
15. Assistance judiciaire	12	58	53 (10.)	46 (10.)	75 (8.)	40 (11.)
16. Maltraitement d'enfants	12	7				
17. RMG	12	11				
18. Accouchement/X, avortement, grossesse	10	19				
19. Domicile-mise à la porte du domicile	10	17				

En analysant les deux tableaux, on constate que les questions relatives au divorce, au logement, aux bourses d'études- participation des parents se sont établies en haut du tableau. Si on prend en considération le fait que les usagers de notre service sont des jeunes ou des parents en instance de séparation ou divorce ayant des enfants, on comprend pourquoi ces rubriques se trouvent parmi les premières de la liste.

Nombre de demandes par sujet	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
A.S.B.L	13	12	8	11	11	6	3	6	4	0
Abandon de famille	3	1	1	7	3	4	1	3	5	4
<i>Accouchement/X ; avortement ; grossesse</i>		7	10	6	6	21	9	12	19	10
Adoption	4	6	7	7	3	6	4	6	4	2
Argent de poche	2	1	2	8	4	3	21	23	5	12
<i>Assistance – aide sociale</i>		2	17	16	17	24	19	20	21	6
<i>Assistance judiciaire</i>	20	9	13	20	40	75	46	53	58	12
Audition d'un mineur en justice	9	1	4	5	1	5	8	8	4	1
<i>Autorité et relations parentales</i>	47	83	113	95	118	155	87	100	106	23
Bail et loyer / Copropriété	9	4	9	12	11	25	24	32	28	14
<i>Bourse d'études – participation des parents</i>	58	103	101	93	59	84	65	73	69	50
Changement de nom	1	1	2	10	6	3	1	2	0	6
Chômage	10	13	10	11	4	6	10	14	10	14
Cohabitation	9	4	8	4	2	9	5	5	2	4
Contrat d'apprentissage	11	9	8	8	8	-	-	1	9	3
Délinquance – infractions pénales	11	10	28	22	23	40	37	39	25	4
Désaveu – recherche de paternité	5	3	10	12	6	4	8	11	3	10
<i>Divorce et garde d'enfants</i>	45	35	64	61	73	125	91	105	141	77
Domicile - mise à la porte du domicile parental	38	21	29	25	17	28	25	28	17	10
Drogues	7	7	12	14	14	13	11	12	12	9
<i>Droit civil – autres</i>						60	14	16	42	2
Droit civil – contrats					13	21	12	14	19	2
Droit civil – prescriptions					1					
Droit civil – responsabilité	18	11	11	11	12	14	7	8	11	1
Droit civil – trouble de voisinage					5	7	4	9	4	2
<i>Droit commercial / Droit des affaires</i>		4	-	-	1	1	4	5	1	2
<i>Droit de visite</i>	18	27	32	42	46	85	70	82	58	21
Droit des étrangers, des réfugiés	16	4	14	11	21	11	4	5	11	37
<i>Droit du travail</i>	32	33	46	38	40	43	23	27	35	25
Droit fiscal	2	5	1	2	5	5	1	-	5	1
Droit public / Droit administratif						12	8	11	0	1
<i>Droits des jeunes</i>	59	63	60	31	54	43	52	55	24	9
Enfant illégitime	13	11	20	7	8	5	3	1	4	2
Etat civil						3	1	2	4	0
Filiation						7	8	8	4	4
Formation		11	13	2	7	9	1	4	4	2
Fugue	14	5	10	13	7	8	9	11	3	9
Grâce (demande en)	-	2	1	-	-	1		1		
Harcèlement moral / Mobbing						9	6	6	8	5
<i>Jeux de hasard</i>		1	-	1	-	1	-	-	0	0
<i>Liberté de consc. Et de religion, vie privée</i>		4	5	1	-	6	3	4	8	4
Logement	48	65	85	78	62	67	95	113	81	74
Loisirs – Sorties – Sports	19	8	8	13	11	7	13	9	81	3
Maltraitements d'enfants	9	15	18	14	9	14	9	14	7	12
Mariage:- autorisation – contrat	8	4	4	4	-	6	11	13	7	5
<i>Médiation</i>		12	56	82	123	148	158	176	107	22
Naturalisation – option	4	3	3	2	2	1	-	2	0	0
Pension alimentaire	29	16	17	37	58	89	118	135	67	49
<i>Placement</i>	23	29	38	52	47	36	30	33	36	24
Prestations sociales et tutelle aux prest. Soc.	27	32	26	37	32	51	16	20	45	40
<i>Procédure judiciaire</i>	30	55	60	102	120	168	105	123	114	2
- Procédure civile						141	91	108	101	0
- Procédure pénale						27	14	15	13	2
Protection de la Jeunesse						4	38	45	8	3
Protection du consommateur					3	4	1	2	3	
Relation couple						12	15	15	26	27
Rémunération	15	10	14	11	5	10	11	12	7	3
<i>RMG</i>				6	1	8	14	16	11	12
Saisie sur salaire	4	6	1	7	3	4	3	4	3	0
<i>Scolarisation</i>	26	25	31	41	24	49	39	44	39	18
<i>Service volontaire</i>		2	3	-	-	1	-	-	0	1
Sexualité, abus sexuel – prostitution	9	8	7	8	12	10	6	7	10	
Succession	7	3	10	2	11	21	14	15	19	1
Surendettement	7	2	4	10	14	16	8	9	12	9
Tutelles mineurs et majeurs	6	11	5	6	3	18	22	26	14	2
Autres sujets						12	2	15		104
Total des sujets abordés	730	817	1059	1128	1186	1770	1557	1685	1862	631

6.2.7. Perspectives pour 2007

Faciliter l'accès au droit aux personnes non averties, telle est la mission principale du Service « Accès au Droit ». Ce but a été largement atteint ces dernières années.

Le nombre de divorces ayant augmenté considérablement au Luxembourg, on entend poursuivre, en 2007, à donner aux personnes concernées, jeunes et parents, les informations juridiques et sociales nécessaires afin de gérer au mieux cette épreuve difficile de leur vie.

Notre objectif premier est de donner tous types d'informations aux jeunes. La demande de logement augmente, notre service va continuer à essayer d'aider les jeunes qui veulent partir ou doivent partir de la maison à trouver des solutions adaptées à leurs problèmes.

L'organisation de formations et de conférences est un autre moyen utile pour faciliter l'accès au droit et de faire plus largement connaître les droits de l'enfant et des jeunes. Le Service « Accès au Droit » continuera son étroite collaboration avec le Service National de la Jeunesse dans ce domaine. En 2006, le Service a dispensé plusieurs formations et conférences à la demande du SNJ. Des interventions similaires sont déjà prévues pour l'année 2007.

Luxembourg, avril 2007

ANNEXE

« Supervision collégiale » au CM

Mémo 12.12.06

Chacun(e) est l'expert(e) de l'autre

Buts :

Échanges de bonnes pratiques, d'habilités techniques, d'attitudes...

Compréhension de faits, « déjà-vu »,.....

Apprentissage expérientiel

Réflexion commune sur les valeurs de la Médiation, code déontologique, Charte du CM...

Développement d'une culture commune, cohérence,....

Méthode : jeux de rôle formatif

- la technique aquarium : un petit nombre de participants participent au jeu, tandis que les autres sont des observateurs ;

- la technique « théâtre forum : chacun des observateurs a le privilège d'arrêter le jeu pour substituer l'un ou l'autre protagoniste.

En tant qu'outil d'apprentissage, les jeux de rôle formatifs présentent plusieurs avantages :

- l'aspect ludique favorise la motivation et l'endurance;
- ils améliorent les habilités en matière de communication ;
- ils permettent un haut degré de transfert des acquis dans divers champs ;
- ils aident à développer des habilités dans les relations et la résolution de conflits
- ils sont à la base peu coûteux et ne nécessitent pas l'acquisition de matériels