



Centre de Médiation
Fondé en 1998

Centre de Médiation asbl

Rapport d'activités

2007

Centre de Médiation asbl

Galerie Kons, 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.....	3
1. PRÉSENTATION.....	5
1.1. MISSION.....	5
1.2. STRUCTURE DU CENTRE DE MÉDIATION.....	5
1.3. PUBLIC CIBLE.....	7
2. ACCÈS AU DROIT.....	7
3. MÉDIATION.....	9
3.1. PRINCIPES DIRECTEURS DU CENTRE DE MÉDIATION.....	9
3.2. INTERVENTIONS.....	10
4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2007.....	11
4.1. LA MÉDIATION AU CENTRE DE MÉDIATION ASBL.....	11
4.2. PROMOTION DU CONCEPT DE LA MÉDIATION.....	12
4.3. FORMATION CONTINUE.....	13
4.4. CONFÉRENCES / COLLOQUES.....	14
4.5. CONTACTS AVEC DES ORGANISMES AYANT DES OBJECTIFS SIMILAIRES QUE LE CENTRE DE MÉDIATION.....	14
5. ORIENTATIONS POUR 2008.....	15
6. LES CHIFFRES.....	18
6.1. LA MEDIATION EN CHIFFRES.....	18
6.1.1. LES DOSSIERS OUVERTS - <i>durant l'exercice 2007</i>	18
6.1.1.1. Nombre et origine des demandes.....	18
6.1.1.2. Types de Médiation.....	18
6.1.1.3. Nature des demandes.....	19
6.1.1.4. Les médiés.....	20
6.1.1.5. Les médiations et leurs résultats.....	21
6.1.2. L'ÉVOLUTION DES DOSSIERS.....	23
6.1.3. L'ACTIVITE DE MEDIATION – les actes posés durant l'exercice 2007.....	24
6.2. L'ACCÈS AU DROIT EN CHIFFRES.....	26
6.2.1. Forme de la demande.....	26
6.2.2. Evolution des demandes dans le temps.....	26
6.2.3. Profil des usagers.....	27
6.2.4. Comment le demandeur a-t-il eu connaissance de l'existence du Service ?	30
6.2.5. Quelle a été l'intervention du Service ?.....	31
6.2.6. Les préoccupations et problèmes des demandeurs d'informations et d'aide.....	33
7. CONCLUSIONS.....	36
7.1. ACCÈS AU DROIT.....	36
7.2. MEDIATION.....	37

« 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 2007, 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 25,7 % 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).
 - ❖ Depuis 2006, des premières expériences se sont déjà déroulées.

4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2007

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, dès 2006, d'apporter des améliorations au niveau de notre fonctionnement et encadrement :

Le « contrat » entre le Centre de Médiation asbl et ses médiateur(trice)s a été mis au point durant l'année 2006, les derniers détails ont été 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 médiés. 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 type des médiations, 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 médiés 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 2007-2008 le nombre d'établissements suivis reste fixé à 5 mais durant cette année scolaire 3 établissements ont mis le projet en attente
- 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)
- 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 proposent des formations d'initiation à la médiation présentées 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 s'est terminée en 2007

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

14) Finalisation du dépliant sur la médiation familiale – les trois associations pratiquant la médiation familiale (Espace Parole / Pro Familia et Centre de Médiation asbl) ont réalisé ce projet ensemble.

15) L'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. Ce bulletin devrait être publié au premier semestre 2008.

16) Participation de Mme MEYER à la conférence « La médiation transfrontalière » qui s'est tenue à Trêves (D) en avril 2007.

4.3. FORMATION CONTINUE

Nous avons organisé deux journées de formation continue pour nos médiateurs :

- février 2007 – « La médiation transformatrice » par Mme Marianne SOUQUET (FR)
- septembre 2007 – « Médiation et violence conjugale » par Mme Joëlle SCHRANCK (LU)

Mesdames RIBEIRO et MEYER, M. DEMARET sont membres de l'AIFI – Association Internationale Francophone des Intervenants auprès des familles séparées.

Paul DEMARET a assuré la fin du mandat de Jos BEWER au sein du Conseil d'Administration de l'AIFI. *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.

Lors de l'Assemblée Générale de l'AIFI qui s'est tenue en mai 2007 à Lyon (FR), Paul DEMARET a été confirmé dans son mandat en tant qu'administrateur de l'AIFI. En octobre 2007, lors du Conseil d'Administration Paul DEMARET a été élu au poste de secrétaire de l'AIFI.

4.4. CONFÉRENCES / COLLOQUES

- 6 février 2007 : Conférence publique organisée par le Centre de Médiation asbl
 - « LA MÉDIATION... UN OUTIL À TOUTE ÉPREUVE ? » par Madame Marianne SOUQUET (FR)
- Participation de Mme RIBEIRO et de Mme MEYER au Colloque International de l'AIFI – mai 2007 à Lyon (FR)
- Participation et intervention de M. Paul DEMARET lors de ce même colloque
- ...

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. Au sein de l'ALMA, Mme MEYER fait partie du Conseil d'Administration. De son côté M. Paul DEMARET représente le Centre de Médiation asbl au sein du CA de l'ALMA et a le poste de secrétaire.
- Collaboration avec l'**Association Internationale Francophone des Intervenants auprès des Familles Séparées – AIFI**. Paul DEMARET est le secrétaire de cette association internationale

5. ORIENTATIONS POUR 2008

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. Et au cours de l'année 2007, nous avons poursuivi nos efforts.

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 :

- 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. Ce bulletin devrait être publié au premier semestre 2008.

- 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 »
- Projet « film » traitant de la médiation – sera présenté en avant-première lors de la séance académique

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

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

Voici d'ores et déjà les dates des différents événements :

- **Lundi 7 avril 2008** « N'oublie pas que c'est toi qui es parti(e) ! Gérons notre conflit autrement ... » par **Madame Monique STROOBANTS** (BE)
- **Mardi 24 juin 2008** « La médiation ... Un nouvel espace de justice » par **Madame Michèle GUILLAUME-HOFNUNG** (FR)
- **Mardi 7 octobre 2008** « Familienmediation Stand der EU-Richtlinien » par **Madame Lis RIPKE** (DE)
- **Vendredi 28 novembre 2008** *Séance académique – 10 ans Centre de Médiation asbl*
- **Samedi 29 novembre 2008** *COLLOQUE NATIONAL – MEDIATION AU LUXEMBOURG*

En plus, nous avons prévu d'organiser un concours « artistique » pour jeunes sur le thème « ANESCHT STREIDEN », le Service National de la Jeunesse participera concrètement au projet.

Le 8 avril 2008, nous organiserons une journée de formation continue pour nos médiateur(trice)s :

- Thématique : « La place de l'enfant en médiation »
- Intervenante : Madame Monique STROOBANTS (BE)

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 sont et seront fortement sollicitées.

Les préparatifs ont d'ores et déjà débuté et le Ministère de la Famille et de l'Intégration soutiendra et participera activement à l'organisation de cet événement international.

Le rapport présentant les résultats de l'étude menée par la CESIJE a été publié :

« La qualité de la médiation au service du développement institutionnel du Centre de Médiation », Patrice JOACHIM, avril 2007, Editions du CESIJE asbl

Ce rapport servira de base à une discussion interne sur le développement futur du Centre de Médiation asbl.

Ce rapport fait 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 incontournable³.

Les locaux

Suite à une proposition du Ministère de la Famille et de l'Intégration qui fut acceptée par le Centre de Médiation asbl, ce dernier pourra disposer de nouveaux locaux permettant une plus grande possibilité d'accueil. Au vu de l'activité de notre Centre, nous pouvons dire que cela tombe à point nommé.

Les activités croissantes du Centre ainsi que les nouveaux locaux (qui permettront une plus grande capacité d'accueil pour l'organisation des différentes rencontres) justifient pleinement que la demande émise en 2005 et en 2006 concernant le renforcement de nos ressources par l'attribution d'un poste de « psychologue » soit réitérée.

³ P. JOACHIM, « La qualité de la médiation au service du développement du Centre de Médiation », Editions du CESIJE asbl, avril 2007, page 45

6. LES CHIFFRES

6.1. LA MEDIATION EN CHIFFRES

6.1.1. LES DOSSIERS OUVERTS - *durant l'exercice 2007*

6.1.1.1. Nombre et origine des demandes

Tableau 1 : origine des demandes

Origine	2006		2007	
	Nb. cit.	Fréq.	Nb. cit.	Fréq.
Accès au Droit	18	6,29%	9	4,13%
Association	15	5,24%	11	5,05%
Avocat	9	3,15%	7	3,21%
Centre de Médiation	10	3,50%	8	3,67%
Ministère	1	0,35%	2	0,92%
Parquet Majeur	79	27,62%	56	25,69%
Parquet Mineur	102	35,66%	89	40,83%
Presse / Media / Internet	21	7,34%	20	9,17%
Relation	11	3,85%	8	3,67%
SCAS	1	0,35%	3	1,38%
SPOS / Ecole	2	0,70%	1	0,46%
Tribunal	17	5,94%	4	1,83%
TOTAL	286	100%	218	100%

6.1.1.2. Types de Médiation

Tableau 2 : types de médiation

Type Médiation	2006		2007	
	Nb. cit.	Fréq.	Nb. cit.	Fréq.
Familiale	100	34,97%	71	32,57%
Pénale « Mineur »	102	35,66%	89	40,83%
Pénale « Majeur »	79	27,62%	56	25,69%
Autres	5	1,75%	2	0,92%
TOTAL	286	100%	218	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, il nous paraît important de spécifier que nous ne traitons que des dossiers où des jeunes sont directement ou indirectement impliqués. Dans le cas où cela n'est pas le cas,

nous transmettons aux personnes les coordonnées des autres instances de médiation socio-familiale (Pro-Familia et Espace Parole).

Ce tableau nous montre que la **médiation pénale** ne représente que **25,69 %** 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.

6.1.1.3. Nature des demandes

Tableau 3 : nature des demandes

Nature	2006		2007	
	Nb. Cit.	Fréq.	Nb. Cit.	Fréq.
Relations Enfants / Parents	25	6,63%	27	8,77%
Relations couple	30	7,96%	20	6,49%
Divorce par Consentement Mutuel	29	7,69%	9	2,92%
Relations couple (séparé/divorcé)			16	5,19%
Droit de Visite	35	9,28%	14	4,55%
Pension Alimentaire	1	0,27%	1	0,32%
Non-représentation d'enfant	1	0,27%	2	0,65%
Vol	49	13,00%	35	11,36%
Coups et Blessures	81	21,49%	66	21,43%
Injures	44	11,67%	36	11,69%
Menaces	22	5,84%	24	7,79%
Endommagement	31	8,22%	41	13,31%
Violation de la Vie Privée	5	1,33%	8	2,60%
Relations Voisinage	4	1,06%	2	0,65%
Conflit dans le domaine du travail	2	0,53%	2	0,65%
Autres	18	4,77%	5	1,62%
TOTAL	377	100%	308	100%

Commentaire : Le nombre total de la nature des conflits (308) est plus important que le nombre de dossiers (218), 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 2007 mais nous revenons au pourcentage de 2004 en 2007 (21,43%). Rappelons qu'en 2005 le taux fut de 25,27 %.

6.1.1.4. Les médiés

Nombre de personnes concernées :

- a) - Personnes ayant pris l'initiative d'une demande de médiation ou auteurs d'une infraction - **DEMANDEURS**
- b) - Partenaires concernés par une demande de médiation ou victimes d'une infraction - **PARTENAIRES**
- c) - Dans certains cas les deux parties sont à la fois auteur et victime, ces cas de figures sont repris sous l'appellation - **DePa**

Tableau 4 : demandeur / partenaire - 2007

Demandeur / partenaire	Nb. cit.	Fréq.
Demandeur	298	51,56%
DePa	73	12,63%
Partenaire	207	35,81%
TOTAL	578	100%

6.1.1.4.1. L'âge des médiés

Tableau 5 : l'âge des médiés

Âge	2005		2006		2007	
	Nb. cit.	Fréq.	Nb. cit.	Fréq.	Nb. cit.	Fréq.
Moins de 16 ans	165	31,07%	178	38,20%	124	33,97%
De 16 à 18 ans	66	12,43%	76	16,31%	75	20,55%
De 18 à 26 ans	62	11,68%	44	9,44%	34	9,32%
De 26 à 35 ans	61	11,49%	40	8,58%	27	7,40%
De 35 à 45 ans	85	16,01%	63	13,52%	43	11,78%
De 45 à 65 ans	78	14,69%	57	12,23%	47	12,88%
Plus de 65 ans	14	2,64%	8	1,72%	15	4,11%
TOTAL	531	100%	466	100%	365	100%

Commentaire : Le tableau ci-dessus reprenant l'âge des personnes concernées ne reprend bien sûr que ceux dont nous avons connaissance et dans le cas présent cela représente **63,15 %** des médiés pour l'année 2007.

Nous remarquons donc que parmi les données en notre possession **54,52 % sont des mineurs** d'âge et **63,84 % 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 2006 et de 2007, sont fortement semblables et confirment la croissance enregistrée en 2006 en ce qui concerne notre population cible que sont les jeunes de moins de 26 ans.

6.1.1.5. Les médiations et leurs résultats

Tableau 6 : raisons clôture

Raisons clôture	2006		2007	
	Nb. cit.	Fréq.	Nb. cit.	Fréq.
Médiation avec accord	46	27,88%	47	31,33%
Médiation avec accord partiel	14	8,48%	14	9,33%
Médiation sans accord	17	10,30%	5	3,33%
Pas de médiation : Accord avant médiation	20	12,12%	11	7,33%
Pas de médiation : Cessation du trouble avant méd.	2	1,21%	1	0,67%
Pas de médiation : demande sans suite	2	1,21%	1	0,67%
Pas de médiation : Désaccord sur préalables	1	0,61%	1	0,67%
Pas de médiation : Ne reconnaît pas les faits	4	2,42%	1	0,67%
Pas de médiation : Non-Présentation Demandeur	5	3,03%	5	3,33%
Pas de médiation : Non-Présentation Partenaire	20	12,12%	16	10,67%
Pas de médiation : Pas d'intérêt	5	3,03%	20	13,33%
Pas de médiation : Refus d'un médié	3	1,82%	6	4,00%
Pas de médiation : Refus Demandeur	4	2,42%	3	2,00%
Pas de médiation : Refus Partenaire	22	13,33%	18	12,00%
Pas de médiation : Refus Médiateur			1	0,67%
TOTAL	165	100 %	150	100 %

Tableau 7 : médiation directe ou indirecte

(In)directe	2006		2007	
	Nb. cit.	Fréq.	Nb. cit.	Fréq.
Directe	71	92,21%	62	83,78%
Indirecte	6	7,79%	4	5,41%
TOTAL	77	100%	66	89%

Tableau 8 : les accords

Accord	2006		2007	
	Nb. cit.	Fréq.	Nb. cit.	Fréq.
Accord écrit	33	40,24%	37	50,68%
Accord oral	27	32,93%	24	32,88%
Accord avant médiation	20	24,39%	11	15,07%
Cessation du trouble avant médiation	2	2,44%	1	1,37%
TOTAL	82	100%	73	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 150 dossiers clos, il y a eu 66 qui sont arrivés en médiation soit 44 %
 - ✚ Sur les 66 médiations, 61 se sont soldées par un accord (total ou partiel) soit 92,42 %

NB : ces chiffres tiennent compte uniquement de notre activité en rapport avec les dossiers de l'année 2007. Et nous remarquerons plus loin que malgré une diminution du nombre de dossiers (286 en 2006 pour 218 en 2007 – cf. 6.1.6.), l'**activité** du Centre de Médiation et de ses médiateur(trice)s **en terme de rencontres réalisées** à quant à elle **augmentée de 8,5 %** (cf. 6.1.7.).

6.1.2. 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.

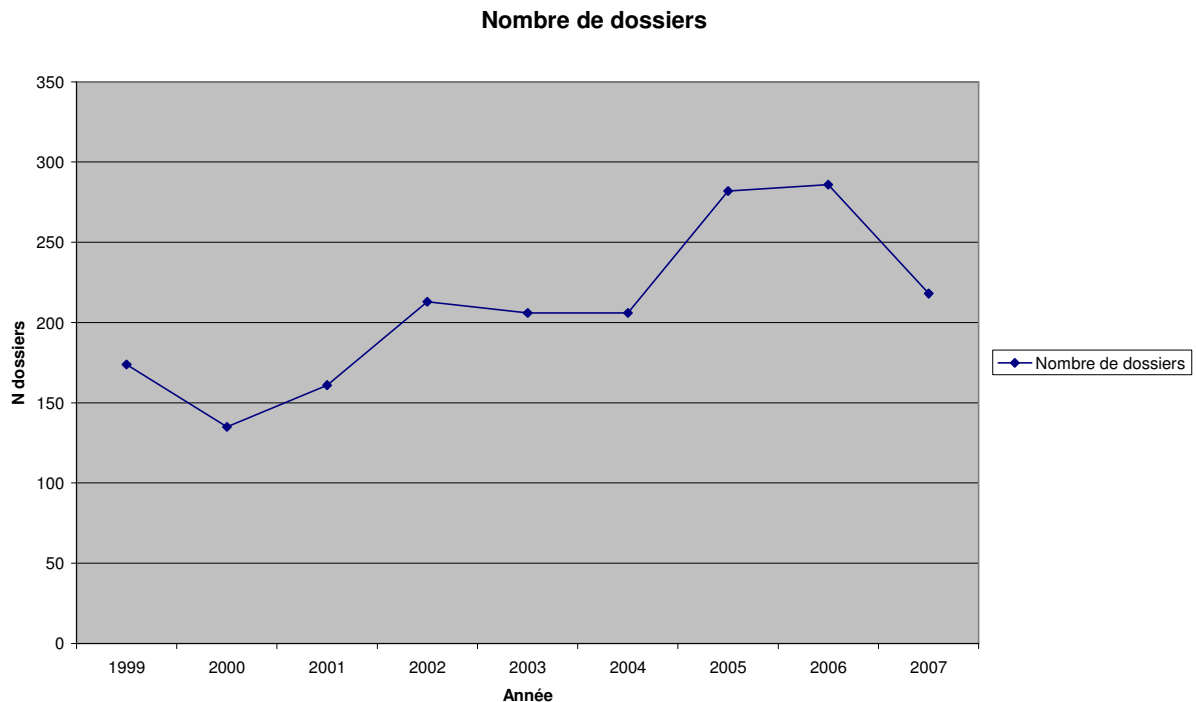


Figure 1 : nombre de dossiers

Tableau 9 : nombre annuel de dossiers suivant leur origine

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

Nombre de dossiers suivant origine de la demande

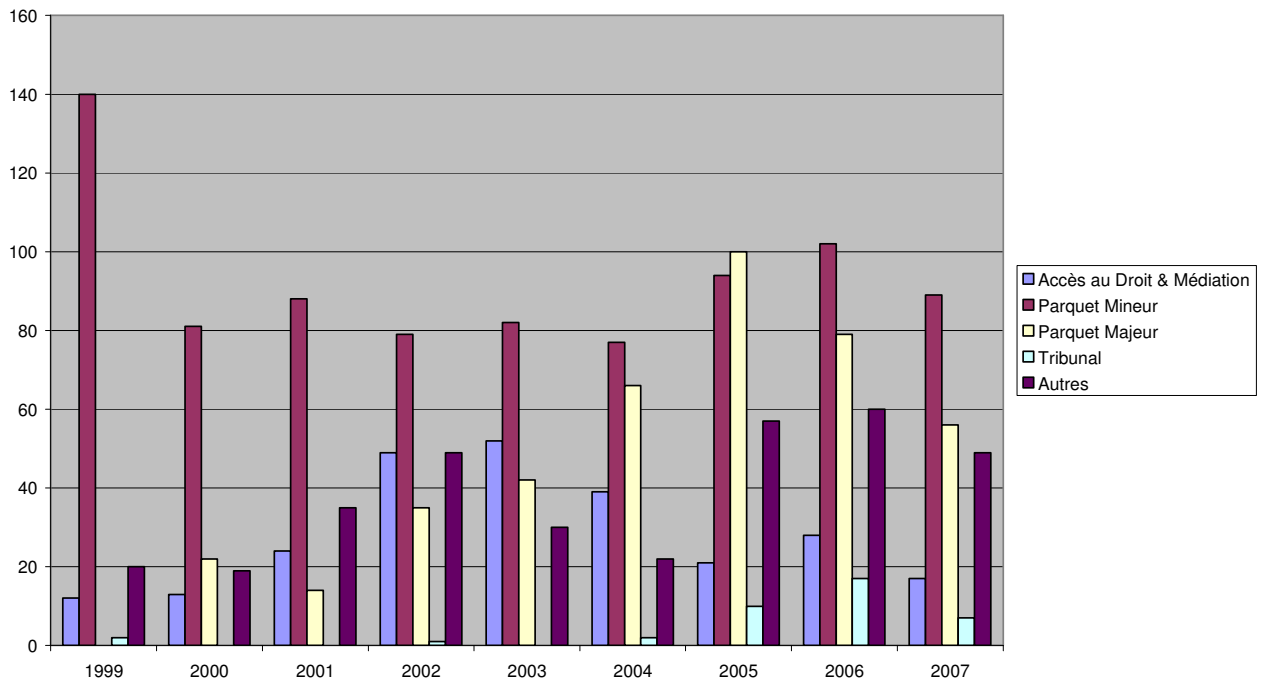


Figure 2 : nombre annuel de dossiers suivant leur origine

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.

6.1.3. L'ACTIVITE DE MEDIATION – les actes posés durant l'exercice 2007

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

Type / Année	2003	2004	2005	2006	2007	TOTAL
Entretien Individuel	313	288	390	390	442	1823
Médiation	82	47	124	175	175	603
Médiation Indirecte	11	2	14	12	9	48
TOTAL	406	337	528	577	626	2474

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 2007 (par exemple) ne concernent pas uniquement les dossiers de 2007 mais également des dossiers non encore aboutis en 2006.

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

Nous remarquons donc que l'activité a **globalement augmenté**. **L'augmentation de 9,3 %** entre 2005 et 2006 se confirme avec une augmentation de **8,5 %** entre 2006 et 2007.

En ce qui concerne les **rencontres en médiation**, nous constatons que nous obtenons un nombre identique de rencontres en médiation réalisées en 2006 et en 2007.

N'oublions pas qu'une **hausse de 41,70 %** avait été enregistrée entre 2005 et 2006.

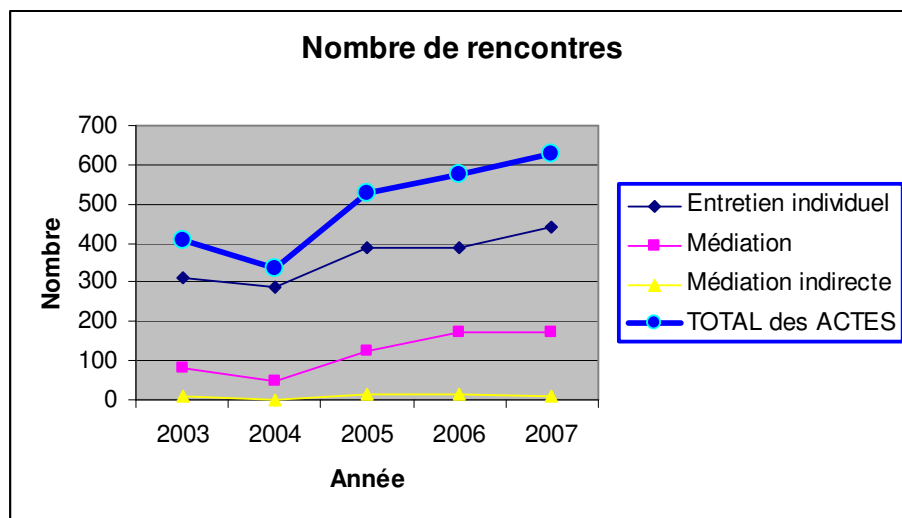


Figure 3 : nombre de rencontres réalisées par année et par type de rencontre

Si nous nous référons au *Tableau 6 : raisons clôture*, nous constatons que le nombre de dossiers clos (150) est légèrement inférieur au nombre de dossiers clôturés en 2006 (165).

Ceci peut s'expliquer de deux manières :

- ✚ Le traitement des dossiers non clos durant l'année 2006 s'est poursuivi en 2007
- ✚ 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.

6.2. L'ACCÈS AU DROIT EN CHIFFRES

6.2.1. Forme de la demande

Sur les 719 demandes d'informations en 2007, 335(46.6 %) ont eu lieu par téléphone et 285 demandeurs (39.6%) sont venus en consultation au bureau. 93 demandes (12.9%) ont été traitées par courrier ou e-mail et 0.1% ont eu lieu lors des formations ou conférence organisées par le Centre de médiation.

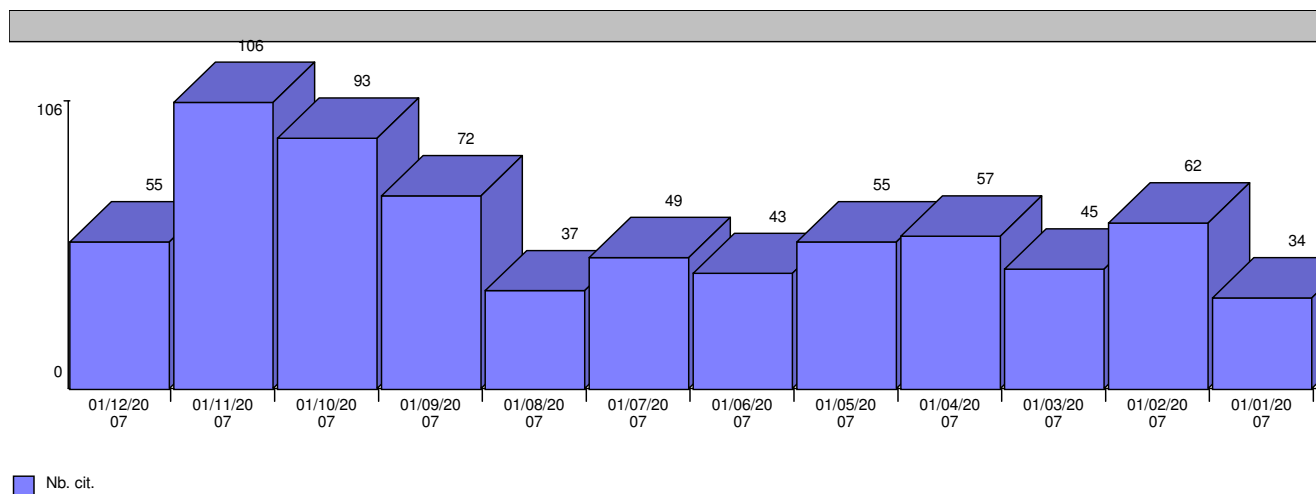
6.2.2. Evolution des demandes dans le temps

6.2.2.1. Evolution de 1995 à 2007

1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
472	619	660	552	612	676	525	607	692	551	719

Par rapport à 2006, le Service a enregistré en 2007 une augmentation des demandes d'informations de 30 %. Cette augmentation peut être expliquée par la présence régulière du personnel. La juriste et l'assistante sociale ont terminé leur formation, elles ont été régulièrement disponible pour satisfaire rapidement la demande des usagers.

6.2.2.2. Evolution des demandes au cours de l'année 2007



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 une augmentation constante pour les mois suivant la rentrée scolaire. La moyenne est de 59 demandes par mois.

6.2.3. Profil des usagers

6.2.3.1. Demandeurs

- **Le sexe:**

En 2007, 452 des 719 demandes (62.9%) ont été formulées par des femmes, contre 259 demandes faites par des hommes (36%). Quatre demandes ont été faites au nom d'une personne morale (0.6%) et deux en groupe (0.3%).

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

PERSONNALITÉ JURIDIQUE	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	2	0,3%
Homme	259	36,0%
Femme	452	62,9%
Personne morale	4	0,6%
Groupe	2	0,3%
TOTAL OBS.	719	100%

- **La nationalité**

321 usagers (44.8 %) étaient de nationalité luxembourgeoise. Parmi les demandeurs étrangers, 110 étaient des Portugais (15.3 %), 62 des Français (8.6 %), 24 des Allemands (3.3 %), 39 des Belges (5.4%) et 30 personnes (4.2 %) étaient originaires d'autres pays européens. 23 usagers avaient la nationalité de pays africains (3.2 %) et 41 personnes venaient d'autres pays (5.7 %). La nationalité de 67 personnes (9.3 %) n'a pas été relevée.

NATIONALITÉ	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	67	9,3%
Luxembourgeoise	321	44,8%
Allemande	24	3,3%
Belge	39	5,4%
Française	62	8,6%
Portugaise	110	15,3%
UE-Europe autres	30	4,2%
Afrique	23	3,2%
Autre	41	5,7%
TOTAL CIT.	717	100%

- **L'âge**

36.3% des demandeurs appartenait à la tranche d'âge de 27 à 55 ans. 40.2% usagers était des jeunes adultes de 18 à 26 ans 10.7 % avait moins de 18 ans. 3.3 % avaient plus de 55 ans. Pour 9.5% personnes, l'âge n'a pas pu être déterminé.

Nous pouvons constater que nous avons 50.9% de jeunes entre 12 à 26 ans qui fréquentent notre service.

En 2006, 250 jeunes se sont adressés au Service « Accès au Droit ». Pour l'année 2007, 366 sont venus demander des informations. Il y a eu une augmentation de 46.4% de jeunes fréquentant notre service.

AGE	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	68	9,5%
< 12	0	0,0%
12-17	77	10,7%
18-26	289	40,2%
27-55	261	36,3%
>55	24	3,3%
TOTAL CIT.	719	100%

- **La profession**

PROFESSION	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	83	11,5%
Artisan, agriculteur, commerçant	2	0,3%
Profession libérale	12	1,7%
Employé	140	19,5%
Ouvrier	76	10,6%
Chomeur	11	1,5%
Retraité	5	0,7%
Etudiant / élève	230	32,0%
Invalide , pensionné	25	3,5%
Sans profession / RMGiste	94	13,1%
Prof. du secteur socio-éducatif	17	2,4%
Fonctionnaire	24	3,3%
TOTAL CIT.	719	100%

La plus grande partie des demandes, 230 soit 32,0%, proviennent d'élèves ou d'étudiants.

Dans 55 cas, le demandeur était accompagné d'une deuxième personne.

6.2.3.2. Personnes concernées

Dans 17.7% des cas, les demandeurs sont venus parce qu'ils avaient un conflit ou un problème avec une autre personne.

Dans 67 cas sur 89, la personne concernée était un jeune entre 12 ans et 26 ans.

AGE3	< 12	12-17	18-26	27-55	>55	TOTAL
Personne concernée 1						
Oui	13	26	28	21	1	89
TOTAL	13	26	28	21	1	89

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 592 non réponses correspondent au nombre de demandes d'informations générales où il n'y avait pas de personne concernée en cause.

8.9% des personnes concernées sont les parents des demandeurs. Beaucoup de jeunes s'adressent au service accès au droit lorsqu'ils ont des problèmes avec leurs parents.

LIEN	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	592	82,3%
Parent(s)/enfant	64	8,9%
Epoux	29	4,0%
Couple séparé/divorcé	4	0,6%
Couple non marié	2	0,3%
Famille	7	1,0%
Amis/Connaissance	3	0,4%
Voisins	4	0,6%
Profession/particulier	11	1,5%
Locataire/propriétaire	0	0,0%
Employeur/employé	0	0,0%
Professeur/élève	3	0,4%
Administration	0	0,0%
Ne se connaissent pas	0	0,0%
Autre	0	0,0%
TOTAL CIT.	719	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	139	19,3%
Centre de Médiation	15	2,1%
Association	109	15,1%
Relation	266	36,8%
Justice	5	0,7%
Police	27	3,7%
Avocats	4	0,6%
Internet/Dépliant	34	4,7%
Administration	17	2,4%
Assistant(e) social(e)	38	5,3%
SPOS/CPOS	30	4,2%
Médecin	20	2,8%
Médias	8	1,1%
Enseigne/Annuaire	8	1,1%
Autre	2	0,3%
TOTAL CIT.	722	100%

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. 109 (15.1%) personnes ont été envoyées par d'autres associations du secteur socio-éducatif (CIJ, Maisons pour Jeunes, Wunnengshellef, Centre médico-social, etc.). La rubrique « Relation » contient les personnes qui ont eu connaissance du Service par le bouche à oreille (36.8%). 177 (24.6%) personnes ont eu connaissance de notre service par d'autres services sociaux.

Lors que nous observons ces données nous pouvons constater que notre service devient de plus en plus connu du grand publique, mais aussi du secteur sociaux-éducatif.

6.2.5. Quelle a été l'intervention du Service ?

Intervention	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	0,1%
Info droits	379	47,5%
Orient. Médiation	75	9,4%
Orient. Juriste	3	0,4%
Orient. Service soc.	28	3,5%
Orient. assoc.	17	2,1%
Orient. CPOS	38	4,8%
Orient. ADEM	20	2,5%
Orient. Sécu. soc.	7	0,9%
Orient. Médecin	7	0,9%
Orient. Administration	10	1,3%
Orient. Police	18	2,3%
Orient. Justice	2	0,3%
Orient. Ordre des avocats (A.J.)	22	2,8%
Orient. autre	9	1,1%
Courrier	41	5,1%
Info autres	121	15,2%
TOTAL CIT.	798	100%

Le tableau montre que l'intervention première du Service est de fournir des renseignements juridiques et sociales. Ensuite, il s'agit de diriger l'utilisateur vers la structure la plus appropriée pour prendre en charge son problème. Dans 75 cas, la médiation a été proposée comme mode de règlement du conflit. Dans 3 cas, l'utilisateur a été orienté vers un juriste de son choix, dans 22 cas, le Service a orienté l'utilisateur vers l'Ordre des Avocats pour faire une demande d'assistance judiciaire. Dans 2 affaires, l'utilisateur a été dirigé directement vers la Justice.

10 personnes ont été orientées vers l'administration compétente pour traiter leur affaire. Dans 41 cas, le Service « Accès au Droit » a fait un courrier pour soutenir l'utilisateur dans sa démarche. Pour 38 demandeurs, le Service a orienté les usagers vers le CPOS et dans 28 cas vers les services sociaux. Dans 121 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 mieux pouvoir 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 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 qui leur permettrait de trouver un logement sur le marché privé. De plus, les demandeurs ne doivent pas déjà être pris en charge par un autre service social (p.ex. SPOS).

Nombre de demandes

En 2007, 5 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 proposé une médiation entre les jeunes demandeurs d'un logement et leur famille avec laquelle ils se trouvent en rupture.

Suivi social des dossiers :

Actuellement le Centre de Médiation fait le suivi de :

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

Le suivi social dure environ 3 ans.

L'assistante sociale rencontre en moyenne 2 fois par mois les bénéficiaires d'un logement du Wunnengshëllef. Une fois par mois en moyenne les demandeurs de logement.

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

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

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

Les 63 types de questions ou de problèmes relevés dans ce tableau ont été abordés à 1184 reprises en 2007. Suivant la fréquence des demandes, on peut relever par ordre décroissant :

Questions abordées par ordre d'importance	2007	2006	2005
1. Logement	110	74(2.)	81(4.)
2. Pension alimentaire	99	49 (4.)	67(5.)
3. Divorce et garde d'enfants	96	77(1.)	141(1.)
4. Médiation	62	22(12.)	107(3.)
5. Bourse d'études-participation des parents	48	50 (3.)	69(6.)
6. Assistance judiciaire	31	12(16.)	58(7.)
7. Droit du travail	30	25(8.)	35(11.)
8. Scolarisation	29	18(14.)	39(9.)
9.. Autorité et relations parentales	26	23 (10.)	109(2.)
10. Placement	25	24(9.)	36(10.)
11. Droit des jeunes	22		
12. Prestations sociales et tutelle aux prest. soc.	21	40(5.)	45(8.)
13. Bail à loyer / Copropriété	20	14 (15.)	28(12.)
14. RMG	20	12 (18.)	11(15.)
15. Fugue	19		
16. Maltraitement d'enfants	18	12(17.)	7(16.)
17. Relation de couple	18	27(7.)	26(13.)
18. Contrat d'apprentissage	18		
19. Droit de visite	16	21(13.)	58(7.)
20. Droit de civil-troubles de voisinage	16		

En analysant les deux tableaux, on constate que les questions relatives au logement, aux bourses d'études-participation des parents, au divorce, à la médiation 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	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
A.S.B.L.	11	11	6	3	6	4	0	0
Abandon de famille	7	3	4	1	3	5	4	2
Accouchement/X ; avortement ; grossesse	6	6	21	9	12	19	10	4
<u>Adoption</u>	7	3	6	4	6	4	2	14
Argent de poche	8	4	3	21	23	5	12	13
Assistance – aide sociale	16	17	24	19	20	21	6	7
Assistance judiciaire	20	40	75	46	53	58	12	31
Audition d'un mineur en justice	5	1	5	8	8	4	1	8
Autorité et relations parentales	95	118	155	87	100	106	23	26
Bail et loyer / Copropriété	12	11	25	24	32	28	14	20
Bourse d'études – participation des parents	93	59	84	65	73	69	50	48
Changement de nom	10	6	3	1	2	0	6	13
Chômage	11	4	6	10	14	10	14	2
Cohabitation	4	2	9	5	5	2	4	8
<u>Contrat d'apprentissage</u>	8	8	-	-	1	9	3	18
Délinquance – infractions pénales	22	23	40	37	39	25	4	8
Désaveu – recherche de paternité	12	6	4	8	11	3	10	13
Divorce et garde d'enfants	61	73	125	91	105	141	77	96
Domicile - mise à la porte du domicile parental	25	17	28	25	28	17	10	13
Drogues	14	14	13	11	12	12	9	12
Droit civil – autres			60	14	16	42	2	4
Droit civil – contrats		13	21	12	14	19	2	7
Droit civil – prescriptions		1						
Droit civil – responsabilité	11	12	14	7	8	11	1	10
Droit civil – trouble de voisinage		5	7	4	9	4	2	16
Droit commercial / Droit des affaires	-	1	1	4	5	1	2	2
Droit de visite	42	46	85	70	82	58	21	16
Droit des étrangers, des réfugiés	11	21	11	4	5	11	37	12
Droit du travail	38	40	43	23	27	35	25	30
Droit fiscal	2	5	5	1	-	5	1	4
Droit public / Droit administratif			12	8	11	0	1	3
Droits des jeunes	31	54	43	52	55	24	9	22
Enfant illégitime	7	8	5	3	1	4	2	2
Etat civil			3	1	2	4	0	2
Filiation			7	8	8	4	4	4
Formation	2	7	9	1	4	4	2	7
<u>Fugue</u>	13	7	8	9	11	3	9	19
Grâce (demande en)	-	-	1		1			
Harcèlement moral / Mobbing			9	6	6	8	5	9
Jeux de hasard	1	-	1	-	-	0	0	0
Liberté de consc. Et de religion, vie privée	1	-	6	3	4	8	4	6
Logement	78	62	67	95	113	81	74	110
Loisirs – Sorties – Sports	13	11	7	13	9	81	3	5
<u>Maltraitements d'enfants</u>	14	9	14	9	14	7	12	18
Mariage:- autorisation – contrat	4	-	6	11	13	7	5	5
Médiation	82	123	148	158	176	107	22	62
Naturalisation – option	2	2	1	-	2	0	0	3
Pension alimentaire	37	58	89	118	135	67	49	99
Placement	52	47	36	30	33	36	24	25
<u>Prestations sociales et tutelle aux prest. Soc.</u>	37	32	51	16	20	45	40	21

Procédure judiciaire	102	120	168	105	123	114	2	3
- Procédure civile			141	91	108	101	0	0
- Procédure pénale			27	14	15	13	2	3
Protection de la Jeunesse			4	38	45	8	3	15
Protection du consommateur		3	4	1	2	3		1
Relation couple			12	15	15	26	27	18
Rémunération	11	5	10	11	12	7	3	0
RMG	6	1	8	14	16	11	12	20
Saisie sur salaire	7	3	4	3	4	3	0	0
Scolarisation	41	24	49	39	44	39	18	29
Service volontaire	-	-	1	-	-	0	1	1
Sexualité, abus sexuel – prostitution	8	12	10	6	7	10		6
Succession	2	11	21	14	15	19	1	0
Surendettement	10	14	16	8	9	12	9	6
Tutelles mineurs et majeurs	6	3	18	22	26	14	2	1
Autres sujets			12	2	15		104	202
Total des sujets abordés	1128	1186	1770	1557	1685	1862	631	1184

7. CONCLUSIONS

7.1. ACCÈS AU DROIT

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

Le nombre de divorces ayant augmenté considérablement au Luxembourg, on entend poursuivre, en 2008, 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 est de donner tous types d'informations aux jeunes, la demande de logement augmente d'année en année. Notre service va continuer à essayer d'aider les jeunes qui veulent partir ou doivent partir de la maison à trouver des solutions à leurs problèmes.

Le Service « Accès au Droit » continue à promouvoir la médiation au près des jeunes qui ont des conflits avec leurs parents.

L'organisation de formations et de conférences est un autre moyen utile pour faciliter l'accès au droit et 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 2007, le Service a dispensé plusieurs formations à la demande du SNJ (maison des jeunes...), de l'école de police et du Kanner-an Jugendtelefon.

Des interventions similaires sont déjà prévues pour l'année 2008.

7.2. MEDIATION

Si les chiffres enregistrés en 2007 sur le nombre de dossiers montre une certaine baisse, nous pouvons dire que cela n'a pas eu d'influence néfaste sur le nombre d'actes de médiations réalisés au cours de cette année 2007. Ces actes enregistrent d'ailleurs une hausse.

La baisse au niveau du nombre de dossiers a pu s'expliquer par un retard accumulé dans le traitement des dossiers et ce retard a probablement fait en sorte qu'il y a eu un moins nombreux recours à la médiation.

Ceci dit au cours de cette année, nous avons adapté quelque peu notre procédure de prise de contact dans le cadre de dossiers de médiation pénale afin de pouvoir gérer ces dossiers plus rapidement.

Cette première étape fut suivie d'un nouveau mode de fonctionnement entre la coordination et les médiateur(trice)s afin de la coordination soit autant que possible en possession de disponibilités « actualisées » des médiateur(trice)s du Centre de Médiation asbl.

Cette démarche nous a permis de limiter notre temps de réponse pour l'organisation des entretiens individuels.

Ce souci de l'organisation de rencontres dans un laps de temps plus bref, fut partagé par les médiateur(trice)s du Centre de Médiation asbl et ensemble nous arrivons à réduire la période de temps se situant entre les entretiens individuels et les rencontres en médiation.

Cet effet fut constaté dans le présent rapport lorsque nous relevons une hausse globale de 8,5% de l'activité en termes de rencontres réalisées (entretiens individuels et médiations).

Et si nous arrivons à garder ce rythme, cet effet sera remarquable également au niveau du nombre de dossiers de 2008.

D'ailleurs si nous comparons la situation entre fin février 2007 et fin février 2008, nous obtenons d'ores et déjà une augmentation de **148 %** du nombre de dossiers ouverts (*29 dossiers ouverts au 28 février 2007 pour 72 dossiers ouverts au 29 février 2008*).

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 à l'étude du Centre de Médiation asbl par le CESIJE⁴ (cf. 5. *ORIENTATIONS POUR 2008 – p. 15*) indiquant qu'un renforcement de nos ressources devrait s'imposer.

Luxembourg, mars 2008

⁴ Idem