

Centre de Médiation asbl

◆ « CENTRE DE MEDIATION »

◆ « ACCES AU DROIT »

Rapport d'activités

2004

TABLE DES MATIERES :

TABLE DES MATIERES :	2
-----------------------------	----------

« Centre de Médiation »	3
--------------------------------	----------

1. PRESENTATION	3
2. BILAN ET ANALYSE DES CHIFFRES	5
3. PROCESSUS DE MEDIATION	8
4. EVOLUTION DES DOSSIERS	10
5. ACTIONS REALISEES EN 2003	12
6. ORIENTATIONS	13

« Accès au Droit »	16
---------------------------	-----------

1. MISSIONS ET OBJECTIFS	16
2. FORME DE LA DEMANDE	17
3. EVOLUTION DES DEMANDES DANS LE TEMPS	18
4. PROFIL DES USAGERS	19
5. COMMENT LE DEMANDEUR A-T-IL EU CONNAISSANCE DE L'EXISTENCE DU SERVICE ?	22
6. QUELLE A ETE L'INTERVENTION DU SERVICE ?	23
7. LES PREOCCUPATIONS ET PROBLEMES DES DEMANDEURS D'INFORMATIONS ET D'AIDE	25
8. PERSPECTIVES POUR 2005	27

« Centre de Médiation »

1. PRESENTATION

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.

*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 Public – Cible

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

1.3 Demandes d'interventions

Au cours de l'année 2004, 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.
- ✓ **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

1.4 Structure actuelle 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, 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 ces 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.

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.

L'assistante social coopère avec les deux services :

- Donne des conseils d'orientation aux usagers
- Crée des liens avec des services pouvant accueillir des jeunes dans le cadre d'œuvre philanthropique
- Fait le suivi des accords élaborés en médiation
- Intervient en tant que médiateur
- Participe à la promotion de la médiation
- Fait le suivi social dans le cadre de la participation du Centre de Médiation au Wunnengshellef
- ...

Cette structure permet aux médiateurs de se consacrer pleinement à la médiation, étant donné que tous les contacts qu'ils soient téléphoniques ou écrits émanent du secrétariat/coordination.

2. BILAN ET ANALYSE DES CHIFFRES

2.1 Les demandes de médiation au 31 décembre 2004

Nombre et origines des demandes :

Tableau 1 : origine des demandes

Origine	N	%
Accès au Droit	29	14.08%
Association	5	2.43%
Avocat	6	2.91%
Centre de Médiation	10	4.85%
Parquet Majeur	66	32.04%
Parquet Mineur	77	37.38%
Presse / Media / Internet	6	2.91%
Relation	3	1.46%
SCAS / Tribun. Jeunesse	2	0.97%
SPOS / Ecole	2	0.97%
TOTAL	206	100%

Commentaire : En chiffre absolu le nombre de dossiers (206) ouverts au cours de l'année 2004 montre une continuité par rapport à 2003 (206) et 2002 (213).

Nous pouvons remarquer que si l'on additionne les demandes de médiations « volontaires » c'est-à-dire celles émanant soit du Service « Accès au Droit », soit des rubriques autre que « Parquet » (mineur ou majeur) nous arrivons à un taux de 31 % de demandes volontaires. Ce qui est un léger recul par rapport à 2003 (40 %).

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**

Tableau 2 : demandeur / partenaire

Demandeur/Partenaire	N	%
Demandeur	275	57.05%
Partenaire	207	42.95%
TOTAL	482	100%

Age des personnes concernées :

Tableau 3 : âge des personnes concernées

Age	N	%
Moins de 16 ans	75	35.05%
De 16 à 18 ans	38	17.76%
De 18 à 26 ans	26	12.15%
De 26 à 35 ans	21	9.81%
De 35 à 45 ans	34	15.89%
De 45 à 65 ans	17	7.94%
Plus de 65 ans	3	1.40%
TOTAL	214	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 ne reprend que 44,4 % de ces personnes. Nous remarquons donc que parmi les données en notre possession **52,81 % sont des mineurs** d'âge et **64,96 % 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.* **1.2. Public cible**)

2.2 Nature des conflits

Tableau 4 : nature des conflits

Nature	N	%
Vol	37	15.55%
Coups et Blessures	51	21.43%
Relations Enfants / Parents	17	7.14%
Relations couple	19	7.98%
Endommagement	15	6.30%
Droit de Visite	5	2.10%
Injures	25	10.50%
Menaces	18	7.56%
Divorce par Consentement Mutuel	10	4.20%
Pension Alimentaire	3	1.26%
Non-représentation d'enfant	7	2.94%
Relations Voisinage	2	0.84%
Conflit dans le domaine du travail	2	0.84%
Violation de domicile	3	1.26%
Violation de la Vie Privée	4	1.68%
Autres	20	8.40%
TOTAL	238	99.98%

Commentaire : Le nombre total de la nature des conflits (238) est plus important que le nombre de dossiers (206), cela est dû au fait que dans bon nombre de dossiers la nature du conflit n'est pas unique. Le vol n'est plus le poste le plus important (15.55%), ce dernier cède la place au « coups et blessures » (21.43%). Ce tableau sur la nature des conflits nous montre une fois de plus que durant l'année 2004, ce sont plutôt les conflits d'origines judiciaires (parquet mineur et majeur) qui sortent du lot.

3. PROCESSUS DE MEDIATION

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

3.3 Médiations et résultats obtenus (des 150 dossiers clos en 2004)

Tableau 5 : raisons de clôture

DOSSIERS CLOS	N	%
Médiation avec accord	63	42.00%
Médiation sans accord	10	6.67%
Pas de médiation : Accord avant médiation	9	6.00%
Pas de médiation : Cessation du trouble avant méd.	4	2.67%
Pas de médiation : demande sans suite	4	2.67%
Pas de médiation : Ne reconnaît pas les faits	1	0.67%
Pas de médiation : Non-Présentation Demandeur	9	6.00%
Pas de médiation : Non-Présentation Partenaire	13	8.67%
Pas de médiation : Pas d'intérêt	6	4.00%
Pas de médiation : Refus Demandeur	11	7.32%
Pas de médiation : Refus Médiateur	1	0.67%
Pas de médiation : Refus Partenaire	19	12.66%
TOTAL CIT.	150	100%

Tableau 6 : médiation directe ou indirecte

Médiation	N	%
Directe	62	84.93%
Indirecte	11	15.07%
TOTAL	73	100%

Tableau 7 : les accords

Accord	N	%
Accord écrit	41	53.95%
Accord oral	22	28.95%
Accord avant médiation	9	11.84%
Cessation du trouble avant médiation	4	5.26%
TOTAL	76	100%

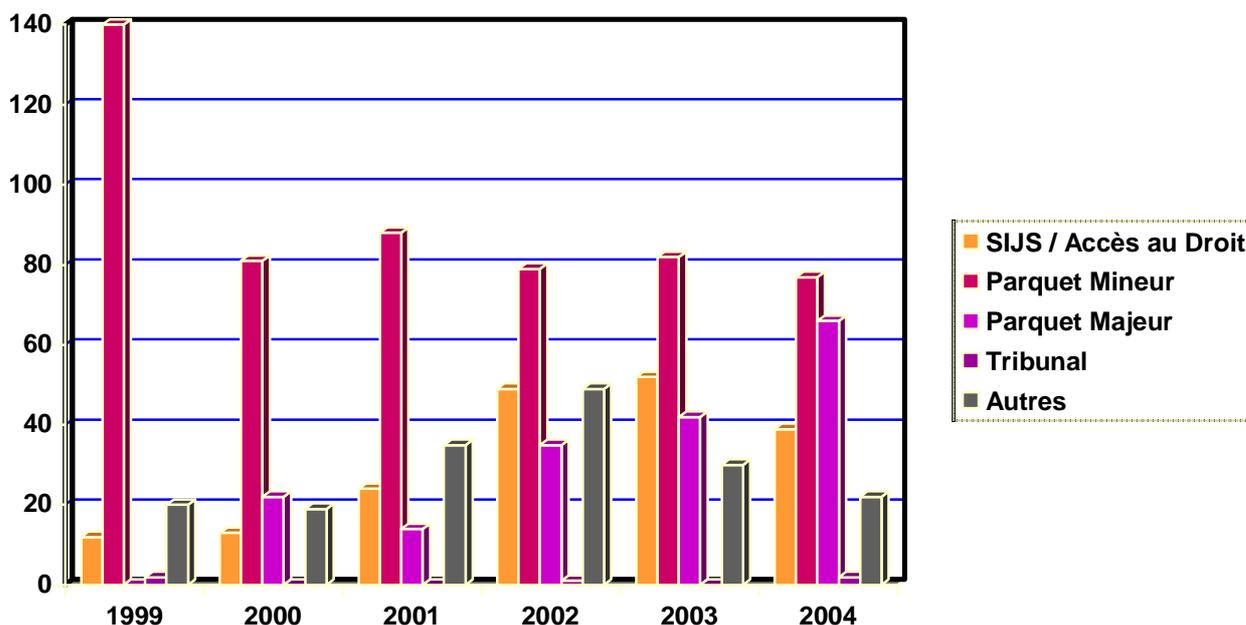
Commentaire :

- ⇒ **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 73 qui sont arrivés en médiation soit 48,67 %**
 - **Sur les 73 médiations, 63 se sont soldées par un accord soit 86,30 %.**

4. EVOLUTION DES DOSSIERS

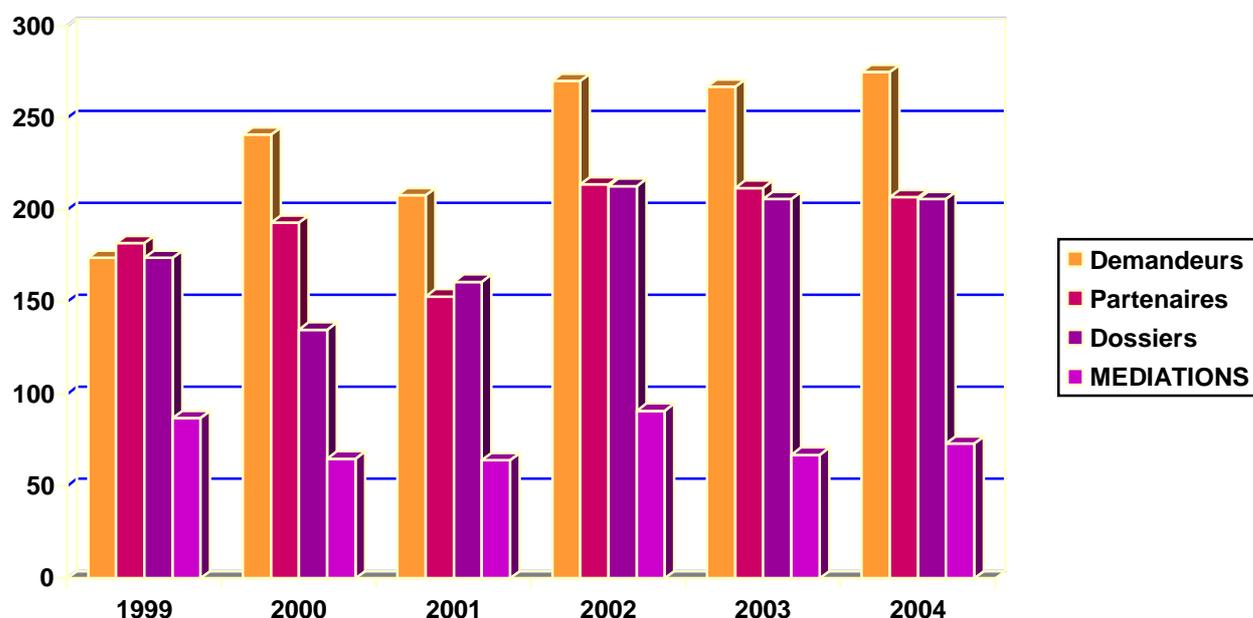
Remarque : Les statistiques mises à disposition se rapportant à l'année **1999** seront citées à titre informatif, il ressort en effet que ces statistiques ne peuvent être prises en compte et ce pour deux raisons :

- Le nombre de dossiers correspond exactement au nombre de demandeurs, en effet un dossier fut ouvert par demandeur et non par affaire.
- Les chiffres mis à disposition renseignent sur le nombre de médiations mais pas sur les refus de médiation ni sur ces motifs.



Le Centre de Médiation existe donc depuis 1998, si nous nous attardons sur l'évolution des dossiers d'un point de vue quantitatif, nous remarquons que le nombre de dossiers provenant du Parquet Mineur est assez stable, en ce qui concerne ceux provenant du Parquet Majeur par contre il y a une augmentation continue (ces dossiers sont transmis au Centre de Médiation dans le cadre de la loi du 6 mai 1999 sur la médiation pénale). En ce qui concerne les demandes « volontaires » nous remarquons donc une légère baisse par rapport à l'année 2003.

Le graphique suivant nous montre également l'évolution du nombre de dossiers, de médiés et des médiations effectuées. Nous remarquons donc après l'augmentation continue de 1999 à 2002 qu'il y a un palier atteint au niveau du nombre de dossiers, et du nombre de personnes concernées. 2004 montre une légère hausse du nombre de médiations par rapport à l'année précédente.



**« Entre
 Ce que je pense
 Ce que je veux dire
 Ce que je crois dire
 Ce que je dis
 Ce que vous avez envie d'entendre
 Ce que vous croyez entendre
 Ce que vous entendez
 Ce que vous avez envie de comprendre
 Ce que vous croyez comprendre
 Ce que vous comprenez
 Il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer.
 Mais essayons quand même... »**

Bernard WERBER, « *L'Encyclopédie du Savoir Relatif et Absolu* », Editions Albin Michel, 2000

5. ACTIONS REALISEES EN 2004

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 :

5.1 Promotion du concept de la médiation

Voici un listing des différentes activités

1. Nous avons été interviewé par des journaux et radios
2. Dans le cadre du projet PEER MEDIATION, le centre de Médiation collabore avec le SNJ et le SCRIPT
3. Dans le cadre du projet PEER MEDIATION, le Centre de Médiation intervient en tant qu'accompagnateur dans certains Lycées
4. Dans un Lycée récemment engagé dans le projet PEER MEDIATION, le Centre de Médiation intervient dans de nombreuses classes pour sensibiliser les élèves à la médiation et au projet PEER-MEDIATION
5. Projet avec la « Cellule Friddensförderung » de la CARITAS
6. FORMATION « Paix et non-violence » avec Caritas – *Centre de Médiation co-formateur*
7. Projet Comité d'Accompagnement pour la Paix – Caritas et autres services intéressés
8. Formation continue pour nos médiateurs avec Mme Lorraine FILION
9. Participation à la journée Mondiale de l'Enfant
10. Participation à la journée de la Paix
11. Participation au programme de l'Ecole des Parents (conférences et séminaire)
- 12....

Les deux Paul (SCHROEDER et DEMARET) ont terminé le Master Européen en Médiation avec succès.

Dans le cadre de cette formation, les deux Paul ont rédigé chacun un mémoire et ont tous deux obtenus la mention « distinction ».

Les gestionnaires du Centre de Médiation a.s.b.l. ont donc décidé de publier ces travaux. Ces publications furent terminées fin 2004.

- Conférence publique en octobre 2004 :

LA MEDIATION FAMILIALE
Par Mme Lorraine FILION (CA)
Médiatrice Familiale

5.2 Formations continues

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

- Octobre 2004 – « La place de l'enfant dans la médiation » par Mme Lorraine FILION

Dans le cadre de la formation continue, comme déjà dit plu haut, les deux Paul (SCHROEDER & DEMARET) du Centre de Médiation ont terminé avec succès la formation dans le cadre du Master Européen en Médiation.

Denise KLEIN a participer à des formations en médiation.

Elisabeth RIBEIRO a quant à elle terminé avec succès la première année de la formation universitaire pour l'obtention Diplôme Universitaire en Médiation – cette formation est organisée par l'Université du Luxembourg.

Elisabeth RIBEIRO a entamé la formation dans le cadre du Certificat Européen en Médiation Familiale Internationale – CEMFI.

Tous les trois ainsi que M. BEWER sont membres de l'AIFI – Association Internationale Francophone des Intervenants auprès des familles séparées.

5.3 Contacts avec des organismes ayant des objectifs similaires que le Centre de Médiation

- Le Centre de Médiation est membre du **European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice (EFVOM&RJ)**,
- Collaboration avec le service de Médiation socio-familiale de la **Fondation PRO FAMILIA** dans le cadre de la médiation familiale,
- Collaboration avec la « Cellule Fridensförderung » de la **Fondation CARITAS** dans le cadre du projet : « promotion de la paix et de la non-violence ». Projet qui a, entre autres, mis en place des formations pour les professionnels du secteur socio-éducatif, lors de ces formations le Centre de Médiation était co-formateur.
- Le Centre de Médiation et plus particulièrement le service « Accès au Droit » est membre de la **Coalition Nationale pour les Droits de l'Enfant**

6. ORIENTATIONS

6.1 Promotion de la médiation

Le fait que le taux de demandes volontaires n'est pas encore stabilisé et qu'il a d'ailleurs montré une légère baisse en 2004 (par rapport à 2002 et 2003), nous démontre qu'il est évident que nos efforts doivent se poursuivre pour faire connaître et reconnaître la Médiation et le Centre de Médiation.

Si la médiation est, certes, une des méthodes de gestion de conflits, l'un des champs d'action de la médiation se trouve en amont du conflit, pour le prévenir, en facilitant les relations et en développant des liens sociaux. En examinant les origines des demandes qui sont adressées au Centre, il est évident que cet aspect de la médiation n'a pas encore trouvé la place qu'il mérite dans notre société démocratique, où chaque citoyen doit avoir la possibilité de faire son choix et prendre ses décisions en connaissance de cause. Dans cette perspective, il reste de toute évidence un grand travail d'information et de promotion de l'esprit de médiation à accomplir auprès de nos concitoyens et surtout auprès des jeunes, qui finalement constitueront notre société de demain. Apprendre, inculquer cet esprit de médiation

aux jeunes devrait, à notre sens, faire partie intégrante d'un programme d'éducation à la citoyenneté.

Compte tenu de ces réflexions, il nous semble primordial de poursuivre au cours de l'année 2005 le travail de promotion de la médiation entamé l'année dernière en :

- ◆ s'adressant prioritairement au grand public par voie de presse, conférences etc...
- ◆ réalisant des projets de formation et de sensibilisation pour des jeunes
- ◆ continuant notre participation dans le cadre de l'Ecole des Parents
- ◆ participant activement au projet « promotion de la paix et de la non-violence »
- ◆ collaborant avec d'autres services de médiation
- ◆ participant au projet de « médiation scolaire » mis en place en collaboration par le SCRIPT (**S**ervice de la **C**oordination de la **R**echerche et de l'**I**nnovation **P**édagogique et **T**echnologique) et le S.N.J. (**S**ervice **N**ational de la **J**eunesse)
- ◆ réalisant une vidéo éducative et pédagogique expliquant le déroulement et le processus la médiation telle que nous la pratiquons
- ◆ ...

Un élément essentiel s'est ajouté au cours de l'année 2004, il s'agit de la mise en place de l'analyse institutionnelle externe du Centre de Médiation a.s.b.l..

Cette analyse, qui est d'ores et déjà en cours, est réalisée par le CESIJE – Centre d'Etudes sur la situation des Jeunes en Europe.

Cette étude demandera la participation des médiateurs du Centre de Médiation.

Cette étude permettra une remise en question de nos pratiques et permettra de prendre les mesures nécessaires pour améliorer notre service.

L'autre élément est le fait que le Centre de Médiation a édité les travaux des Paul.

Ces publications sont les premières au Grand-Duché qui s'attardent de façon spécifique au domaine de la médiation.

Nous avons également la possibilité d'offrir aux médiés de les rencontrer à Ettelbrück.

Pour des personnes habitant au Nord du pays, cela pourrait être un moyen de rendre la médiation plus accessible.

Dans ce cadre, des conférences publiques ainsi qu'un séminaire de sensibilisation à la médiation est prévu.

6.2 Formation à la médiation

Le projet d'une formation en médiation d'une qualité scientifique reconnue est à présent réalité. Le Centre Universitaire de Luxembourg organise depuis l'automne 2002 des formations universitaires en médiation. Ces formations sont des formations continues professionnelles et le Centre Universitaire a proposé deux voies de formation : d'une part le Certificat en Médiation (CM - +/-150 heures) et d'autre part le Diplôme Universitaire en Médiation (DUM - +/-250 heures). Les détenteurs du Diplôme Universitaire en Médiation auront le loisir de continuer et de s'inscrire pour le Master Européen en Médiation. Faut-il souligner que M. Bewer – président du Centre de Médiation s'est beaucoup investi pour la réalisation et le suivi de ce projet.

Dans le cadre de ces formations, le Centre de Médiation a accueilli 18 stagiaires à raison de 40 hrs de stage (certificat) ou 50 heures de stage (diplôme) dans le cadre de la promotion – Jos Bever.

Pour la promotion 2003 - 2005 et pour la promotion 2004 – 2006, le Centre de Médiation accueille 8 stagiaires par promotion.

Comme par le passé, le Centre de Médiation entend organiser cette année encore différents cycles de formation continue et de supervision. Un module en médiation familiale est d'ores et déjà prévu.

6.3 Fonctionnement

Depuis le 1^{er} janvier 2003, le Centre de Médiation fonctionne avec quatre personnes salariées : une secrétaire chargée du courrier et de la comptabilité ; une assistante sociale pour le service « Accès au Droit » et le service « Médiation » ; un juriste chargé du service « Accès au Droit » ; et un coordinateur chargé des activités du Centre de Médiation.

Parmi les médiateurs collaborant avec le Centre de Médiation certains ont dû mettre un frein à leur activité de médiation. Des nouveaux médiateurs désirant collaborer avec nous ont été recrutés parmi les étudiants participant aux formations universitaires. Ceci toujours dans un souci d'exercer une médiation de qualité avec des médiateurs pouvant justifier d'une formation adéquate et reconnue.

« Accès au Droit »

1. Missions et objectifs

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'utilisateur, le Service déterminera quelle sera la réponse la plus appropriée au problème donné : médiation, action en justice, orientation vers une administration ou un service spécialisé. On constate effectivement que souvent, les gens sont désarmés lorsqu'ils se retrouvent dans une situation conflictuelle pour laquelle ils ne voient aucune issue. Dans ces cas, il importe de dessiner les différentes options qui se présentent à l'utilisateur pour faire face à son problème, de sorte à ce 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. 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 puissent 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 ;
- 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;
- Conseiller les médiateurs du Centre de Médiation.

Afin d'avoir une idée plus précise sur le public qui vient s'informer auprès du Service « Accès au Droit », une nouvelle grille statistique a été utilisée à partir de janvier 2002. Le questionnaire qui a été élaborée comprend 47 questions et fournit des informations quant au profil des personnes impliquées dans un conflit donné et quant à l'intervention du Service. Il est évident que tous les renseignements contenus dans le questionnaire ne peuvent pas être obtenus dans tous les cas, notamment lorsque la demande est faite par téléphone et qu'elle concerne une brève information d'ordre général. Ceci explique le nombre parfois important de non réponses et il faut donc voir ces renseignements tirés du questionnaire comme des tendances et non pas comme des chiffres absolues et scientifiquement exactes.

2. Forme de la demande

Sur les 607 demandes d'informations en 2004, 314 (51,7 %) ont eu lieu par téléphone et 271 demandeurs (44,6 %) sont venus en consultation au bureau. 18 demandes (3 %) ont été traitées par courrier ou e-mail, et 4 demandes concernaient

des formations ou conférences données par le personnel du Service « Accès au Droit ».

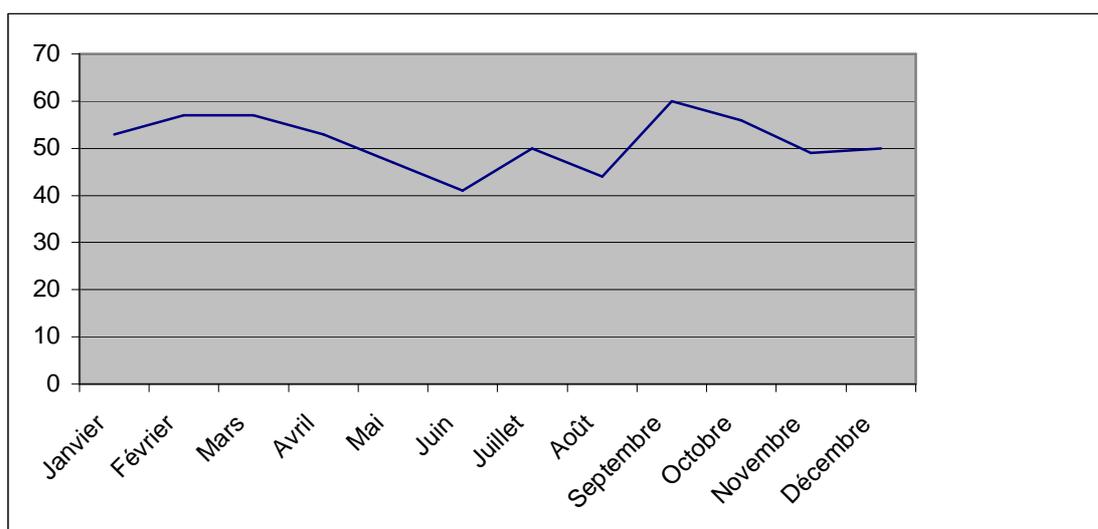
3. Evolution des demandes dans le temps

3.1 Evolution de 1994 à 2004

1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
206	336	359	472	619	660	552	612	676	525	607

Par rapport à 2003, le Service a enregistré en 2004 une hausse des demandes d'informations de 15,61%.

3.2 Evolution des demandes au cours de l'année 2004



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 de septembre. La moyenne est de 50,58 demandes par mois.

4. Profil des usagers

4.1 Demandeurs

En 2004, 404 des 607 demandes (66,6 %) ont été formulées par des femmes, contre 197 demandes faites par des hommes (32,5 %). Deux demandes ont été faites au nom d'une personne morale (0,3 %) et 4 demandes proviennent d'un groupe de personnes (0,7 %).

342 usagers (56,3 %) étaient de nationalité luxembourgeoise. Parmi les demandeurs étrangers, 71 étaient des Portugais (11,7 %), 33 des Français (5,4 %), 22 des Belges (3,6 %), 18 des Allemands (3,0 %) et 32 personnes (5,3 %) étaient originaires d'autres pays européens (y pays balkaniques). 8 usagers avaient la nationalité de pays africains (1,3 %) et 16 personnes venaient d'autres pays (2,6 %). La nationalité de 65 personnes (10,7 %) n'a pas été relevée.

Presque la moitié des demandeurs appartenait à la tranche d'âge de 27 à 55 ans (47,1 %). Presque un tiers des usagers était des jeunes adultes de 18 à 26 ans (32,1 %). 4,9 % avaient plus de 55 ans, tandis que les enfants et les adolescents (moins de 18 ans) ne représentaient que 4,1 % des usagers. Pour 69 personnes (11,4 %), l'âge n'a pas pu être déterminé.

Concernant la situation familiale des demandeurs, on constate que 199 personnes étaient célibataires (32,8 %), 156 étaient mariées (25,7 %), 89 étaient séparées ou divorcées de leur conjoint (14,7 %) et 34 vivaient en concubinage (5,6 %). 9 personnes ont déclarées être veuves (1,5 %) et 6 qu'elles se sont remariées (1 %). Pour 114 personnes (18,8 %), la situation familiale n'a pas pu être déterminée.

PROFESSION	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	109	18,0%
Artisan, agriculteur, commerçant	12	2,0%
Cadre	3	0,5%
Profession libérale	6	1,0%
Employé	112	18,5%
Ouvrier	59	9,7%
Chomeur	18	3,0%
Retraité	12	2,0%
Etudiant / élève	128	21,1%
Invalide , pensionné	10	1,6%
Sans profession / RMGiste	71	11,7%
Prof. du secteur socio-éducatif	50	8,2%
Fonctionnaire	16	2,6%
Autres	1	0,2%
TOTAL OBS.	607	100%

Dans 50 cas, des professionnels du secteur socio-éducatif (éducateurs, assistants sociaux etc.) ont eu recours au Service « Accès au Droit » pour obtenir des informations juridiques de toutes sortes. Une partie importante des demandes provient d'élèves ou d'étudiants (128).

Dans 42 cas, le demandeur était accompagné d'une deuxième personne. Le lien entre les deux demandeurs était le suivant :

Epoux	13 demandes
Famille	11
Couple non marié	11
Amis	4
Parent et enfant	2
Connaissance	1

4.2 Personnes concernées

Dans 67% des cas (406 sur 607), les demandeurs sont venus parce qu'ils avaient un conflit ou un problème avec une autre personne. 33 % des demandes concernaient des informations d'ordre général.

Dans 218 cas (35,9 %), la personne concernée était un homme, contre 157 femmes (25,9 %). Dans 31 cas (5,1 %), le demandeur avait un problème avec une personne morale (société, administration, ...).

Dans les cas où l'âge des personnes concernées a pu être déterminé, 205 personnes concernées avaient entre 27 et 55 ans, 49 entre 18 et 26 ans et 14 avaient plus de 55 ans. 69 personnes concernées étaient des mineurs, dont 13 qui avaient moins de 12 ans. Dans 69 cas, l'âge n'a pas pu être déterminé.

193 des personnes concernées étaient des Luxembourgeois, 50 des Portugais, 20 des Français, 8 des Belges et 8 des Allemands. 18 personnes étaient des ressortissants d'autres pays européens, 5 venaient de pays africains et 10 d'autres pays. Dans 94 cas, la nationalité n'a pas pu être déterminée.

Concernant la situation familiale des personnes concernées, on constate que 107 personnes étaient célibataires, 118 étaient mariées, 62 étaient séparées ou divorcées de leur conjoint et 27 vivaient en concubinage. Dans 9 cas, la personne concernée était veuve et dans 8 cas, elle s'est remariée. Pour 75 personnes, la situation familiale n'a pas pu être déterminée.

Dans 52 cas, une deuxième personne était concernée par la demande d'informations. Le lien entre les deux personnes concernées était le suivant :

Epoux	26 demandes
Parent et enfant	6
Famille	12
Couple non marié	4
Couple séparé ou divorcé	2
Amis	2

4.3 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 200 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	200	32,9%
Parent(s)/enfant	116	19,1%
Epoux	61	10,0%
Couple séparé/divorcé	62	10,2%
Couple non marié	14	2,3%
Famille	38	6,3%
Amis/Connaissance	18	3,0%
Voisins	5	0,8%
Profession/particulier	49	8,1%
Locataire/propriétaire	18	3,0%
Employeur/employé	12	2,0%
Professeur/élève	0	0,0%
Administration	8	1,3%
Ne se connaissent pas	2	0,3%
Autre	4	0,7%
TOTAL OBS.	607	100%

4.4 Enfants impliqués

Dans les situations où il y existait un problème entre un couple (marié, séparé/divorcé ou non marié), nous avons voulu savoir si des enfants sont indirectement concernés par le problème de leurs parents.

Sur les 139 demandes qui concernaient un conflit entre époux, couples séparés, divorcés ou non mariés, 130 impliquaient des enfants. 9 couples n'avaient pas d'enfants.

Au total 202 enfants âgés entre 1 et 18 ans étaient impliqués. L'âge des enfants était réparti comme suit :

Age	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Nb.	9	2	7	8	3	16	6	12	4	19	9	13	12	10	14	6	17	20

5. 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	5	0,8%
Centre de Médiation	71	11,7%
Association	80	13,2%
Relation	176	29,0%
Justice	0	0,0%
Police	1	0,2%
Avocats	1	0,2%
Internet/Dépliant	26	4,3%
Administration	79	13,0%
Assistant(e) social(e)	59	9,7%
SPOS/CPOS	24	4,0%
Médecin	0	0,0%
Médias	6	1,0%
Enseigne/Annuaire	78	12,9%
Autre	1	0,2%
TOTAL OBS.	607	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. 80 personnes ont été envoyées par d'autres associations du secteur socio-éducatif (CIJ, Maisons pour Jeunes, Wunnraum fir Studenten, Centre médico-sociaux, etc.). La rubrique « Relation » contient les personnes qui ont eu connaissance du Service par le bouche à oreille. 79 usagers ont été mis en contact avec notre Service par d'autres administrations publiques (p.ex. Ministère de la Famille). 26 personnes ont indiquées qu'elles ont pris connaissance de notre Service sur internet ou par notre dépliant. 78 usagers ont trouvé nos coordonnées dans l'annuaire téléphonique.

6. Quelle a été l'intervention du Service ?

Intervention	Nb. cit.
Info droits	504
Orientation vers la médiation	153
Orientation vers un juriste (Avocat, Notaire)	80
Orientation vers un service social (Centre médico-social, Office social, ...)	64
Orientation vers une autre association	23
Orientation vers le CPOS ou SPOS	30
Orientation vers l'Administration de l'Emploi	19
Orientation vers la Sécurité Sociale	4
Orientation vers un médecin	5
Orientation vers une autre administration	26
Orientation vers la Police	8
Orientation vers la Justice	43
Orientation vers l'Ordre des Avocats (Demandes d'assistance judiciaires)	50
Autres orientations	10
Courriers	13
Autres informations	43

La 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 153 cas, la médiation a été proposée comme mode de règlement du conflit. Dans 80 cas, l'utilisateur a été orienté vers un juriste de son choix, dans 50 cas, le Service a orienté l'utilisateur vers l'Ordre des Avocats pour faire une demande d'assistance judiciaire. Dans 43 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. 26 personnes ont été orientées vers l'administration compétente pour traiter leur affaire. Dans 13 cas, le Service « Accès au Droit » a fait un courrier pour soutenir l'utilisateur dans sa démarche. Dans 43 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 2004, 6 demandes en obtention d'un logement ont été introduites auprès du « Wunnengshëllef ». 4 demandes ont abouti à un logement. Dans un cas, le jeune ne s'est plus manifesté, donc l'assistante sociale a clôturé le dossier. Une demande d'un couple avec enfant n'a pas abouti car le jeune couple ne respectait pas les conditions du suivi social.

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. Pour les 6 demandes, il y a eu :

- Un refus du partenaire ;
- Une médiation avec accord ;
- Un accord avant médiation ;
- Un cas où les partenaires étaient d'accord pour la médiation, mais le Fonds National de Solidarité refuse les pensions alimentaires à l'amiable. Pour que la jeune mère puisse recevoir le RMG, elle a dû faire une procédure devant le tribunal. La médiation n'a pas pu avoir lieu.

Sexe et âge des demandeurs :

Sur les six demandes : 2 couples âgés entre 18-23 ans, un couple avec enfant ;
 3 filles âgées de 19 à 25 ;
 1 mère avec enfant âgé de 23 ans.

5 jeunes sont des lycéens, 2 n'ont pas un travail fixe.

Suivi social des dossiers :

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

7. 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 1685 reprises en 2004 (1770 fois en 2002 et 1557 fois en 2003). Suivant la fréquence des demandes, on peut relever par ordre décroissant :

Questions abordées par ordre d'importance	2004	2003	2002	2001
		(ancien Classement)		
1. Médiation	176	158 (1.)	148 (3.)	123 (1.)
2. Pension alimentaire	135	118 (2.)	89 (5.)	58 (7.)
3. Procédure judiciaire (civile et pénale)	123	105 (3.)	168 (1.)	120 (2.)
4. Logement	113	67 (4.)	67 (9.)	62 (5.)
5. Divorce et garde d'enfants	105	91 (5.)	125 (4.)	73 (4.)
6. Autorité et relations parentales	100	87 (6.)	155 (2.)	118 (3.)
7. Droit de visite	82	70 (7.)	85 (6.)	46 (10.)
8. Bourse d'études-participation des parents	73	65 (8.)	84 (7.)	59 (6.)
9. Droit des jeunes	55	43 (9.)	43 (13.)	54 (8.)
10. Assistance judiciaire	53	46 (10.)	75 (8.)	40 (11.)
11. Scolarisation	44	39 (11.)	49 (12.)	24 (14.)
12. Protection de la jeunesse	45	38 (12.)	4 (52.)	
13. Délinquance / Infractions pénales	39	37(13.)	40 (15.)	23 (15.)
14. Placement	33	30 (14.)	36 (17.)	47 (9.)
15. Bail à loyer / Copropriété	32	24 (17.)	25 (19.)	11 (24.)

En analysant les deux tableaux, on constate que les questions relatives au droit familial (divorce, droit de garde et de visite, pension alimentaire etc. ...) se sont établies en haut du tableau. Si on prend en considération le fait que les usagers sont informés systématiquement sur les différentes possibilités qui s'offrent à eux pour trouver une solution à leur problème, on comprend pourquoi les rubriques relatives à la médiation et à la procédure judiciaire se trouvent en tête de liste. Il est intéressant de noter que le classement de 2004 a changé par rapport à 2003 sur une seule position seulement. Les demandes concernant le bail à loyer et la copropriété ont remplacé les demandes concernant la mise à la porte du domicile parental à la 15^{ème} place du classement.

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

8. Perspectives pour 2005

Faciliter l'accès au droit aux personnes non averties, telle est la mission principale du Service « Accès au Droit ». Pour ce faire, le Centre de Médiation a relevé le défi de rééditer le livre « Jeunes, vos Droits et Devoirs », paru en 1994 sous l'impulsion du Service Informations Juridiques et Sociales. L'objectif de la réédition, intitulée « Droits de tous – Droits pour tous », consiste à mettre à la disposition des familles un ouvrage qui permettra à chaque membre de la famille de connaître ses droits. La première partie de cette nouvelle édition prévue en trois volumes a été présentée au public le 30 mai 2001 lors d'une conférence de presse au Ministère de la Famille. Il s'agit de la bande dessinée « ECH OCH ! Billergeschichten iwwert Kannerrechter » qui est destinée plus particulièrement aux enfants de jusqu'à 12 ans. Les deux autres volumes sont actuellement en cours de réalisation et s'adresseront respectivement aux jeunes de 13 à 18 ans et aux adultes.

L'organisation de formations et de conférence 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 2004, le Service a dispensé plusieurs formations et conférences à la demande du SNJ.

Des interventions similaires sont également prévues pour l'année 2005.

Luxembourg, février 2005