



Centre de Médiation

Fondé en 1998

Centre de Médiation asbl

Rapport d'activités

2013

Centre de Médiation asbl

- agrément JERNAI 201403/05 -

87, route de Thionville (entrée cour intérieure) L-2611 Luxembourg

Tél. : +352 / 27 48 34 * Fax : +352 / 27 48 34 59

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

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES.....	3
1. PRÉSENTATION.....	5
1.1. MISSION.....	5
1.2. STRUCTURE DU CENTRE DE MÉDIATION.....	5
1.3. PUBLIC CIBLE.....	8
2. ACCÈS AUX DROITS.....	9
3. MÉDIATION.....	11
3.1. PRINCIPES DIRECTEURS DU CENTRE DE MÉDIATION.....	11
3.2. INTERVENTIONS	12
4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2013.....	13
4.1. UNE MÉDIATION DE QUALITÉ	13
4.2. PROMOTION DU CONCEPT DE LA MÉDIATION	15
4.3. FORMATION CONTINUE	16
4.4. CONTACTS AVEC DES ORGANISMES AYANT DES OBJECTIFS SIMILAIRES QUE LE CENTRE DE MÉDIATION	17
5. ORIENTATIONS POUR 2014.....	18
6.1. LA MEDIATION EN CHIFFRES.....	21
6.1.1. LES DOSSIERS OUVERTS - <i>durant l'exercice 2013</i>	21
6.1.2. L'ÉVOLUTION DES DOSSIERS	28
6.1.3. L'ACTIVITE DE MEDIATION – <i>les actes posés durant l'année 2013</i>	31
6.2. ACCÈS AUX DROITS EN CHIFFRES	35
6.2.1. Forme de la demande.....	35
6.2.2. Evolution des demandes dans le temps.....	35
6.2.3. Profil des usagers.....	36
6.2.4. Comment le demandeur a-t-il eu connaissance de l'existence du Service ?	40
6.2.5. Quelle a été l'intervention du Service ?.....	41
6.2.6. Les préoccupations et problèmes des demandeurs d'informations et d'aide en fonction de l'âge	44
7. CONCLUSIONS.....	49
7.1. ACCÈS AU DROIT	49
7.2. MEDIATION.....	51
8. ANNEXES.....	53
8.1. ANNEXE #1 : Qui signe quoi et quand.....	55
8.2. ANNEXE #2 : Attestation de présence à la réunion d'information	57

« Centre de Médiation asbl »

1. PRÉSENTATION

1.1. MISSION

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

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

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

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

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

1.2. STRUCTURE DU CENTRE DE MÉDIATION

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

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

Les ressources humaines :

Au niveau des ressources humaines, nous avons donc :

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

- Les « permanents » (4 postes à plein temps et 1 poste à mi-temps)
 - Emanuela FORESTI – psychologue / médiatrice (poste mi-temps)
 - Géraldine MARTINS – secrétaire (poste plein temps)
 - Diane MEYER – juriste / médiatrice (poste plein temps)
 - Elisabeth RIBEIRO – assistante sociale / médiatrice (poste plein temps)
 - Rita LOPICCOLO – aide-ménagère (8hrs/semaine)
 - Paul DEMARET – coordinateur / médiateur (poste plein temps)

- Les médiateur(trice)s – intervenant dans le cadre des dossiers en médiation et travaillant en vacation (+/- 25 médiateur(trice)s).

La structure en résumé :

Le Centre de Médiation asbl dispose de deux services :

- le service « Médiation »
 - Organisation des rencontres en médiation
 - Promotion de la médiation auprès du grand public
 - Formation :
 - Initiation / sensibilisation à la médiation pour les professionnels désirant mieux connaître la médiation et/ou désirant connaître l'un ou l'autre outil de la médiation pour en faire l'application au quotidien
 - Participation aux formations universitaires (Master en Médiation)
 - Accueil de stagiaires dans le cadre des formations en médiation
 - Recherche en collaboration avec l'Université de Luxembourg

- le service « Accès aux droits »
 - Informations juridiques
 - Informations sociales
 - Informations sur des questions d'ordre psychologique
 - Formation sur la thématique des droits et devoirs

- Suivi social dans le cadre du « Wunnengshëllef »¹
- Accompagnement des enfants de parents séparés ou divorcés - lorsque ces parents participent à une médiation au sein de notre asbl -.

La répartition des tâches :

Une analyse de la répartition des tâches accomplies par les permanents du Centre de Médiation asbl a permis de mettre en évidence qu'il y a un manque de plus ou moins un poste mi-temps pour que les missions attribuées puissent être réalisées.

L'augmentation nécessaire aux niveaux Administration, Médiation et Gestion de dossiers médiation sont une réalité au vu de l'augmentation de l'activité médiation au sein de notre association (cf. 6.1.3 L'ACTIVITE DE MEDIATION – les actes posés durant l'année 2013 pages 31 à 33).

Au niveau de l'Accès aux Droits l'augmentation permettra un meilleur ancrage et la pérennisation du concept « La place de l'enfant face à la séparation de ses parents ».

<i>Occupation horaire par tâche (annuel)</i>			
<i>Tâche</i>	<i>Répartition Actuelle</i>	<i>Répartition Nécessaire</i>	<i>Manque</i>
Administration	1200	1400	200
Médiation	400	500	100
Gestion Dossiers Médiation	900	1000	100
Equipe médiateur(trice)s	350	450	100
Accès aux Droits	3900	4300	400
WunnengsHellef	480	480	0
Formation	200	250	50
Gestion stagiaires	150	200	50
Promotion	100	120	20
Collaborations (ALMA ; AIFI ; ...)	200	200	0
TOTAL	7880	8900	1020

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

Les locaux :

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

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

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

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

Nos nouveaux locaux se composent comme suit :

- ✚ Un bureau pour la secrétaire et le coordinateur
- ✚ Un bureau pour l'assistante sociale (avec possibilité d'entretiens dans ledit bureau)
- ✚ Un bureau pour la juriste (avec possibilité d'entretiens dans ledit bureau)
- ✚ Un bureau pour la psychologue (avec possibilité d'entretiens dans ledit bureau)
- ✚ Un espace salle d'attente
- ✚ Quatre pour entretiens et médiations

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

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

1.3. PUBLIC CIBLE

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

2. ACCÈS AUX DROITS

Depuis sa création en 1992 le Service Informations Juridiques et Sociales (SIJS) a traité plus de 9'000 demandes d'informations. L'objectif du SIJS était de mettre à la disposition des enfants, des jeunes et de tous ceux qui sont en contact avec les jeunes (parents et professionnels) un lieu où ils pourront obtenir toutes les informations juridiques nécessaires à la connaissance de leurs droits et obligations réciproques et de soutenir les enfants et les jeunes dans leurs démarches d'instauration dans leurs droits.

Avec son intégration au Centre de Médiation sous la dénomination « Accès au Droit », le Service a élargi son champs d'intervention à tout usager – mineur ou majeur - ayant besoin d'informations juridiques ; sociales et/ou psychologiques, et ceci dans tous les domaines de la vie quotidienne pouvant engendrer un conflit : famille, voisinage, travail, loisirs, etc. Ensemble avec l'utilisateur, le Service déterminera quelle sera la réponse la plus appropriée au problème donné : médiation, action en justice, orientation vers une administration ou un service spécialisé. On constate effectivement que souvent les gens sont désarmés lorsqu'ils se retrouvent dans une situation conflictuelle pour laquelle ils ne voient aucune issue. Dans ces cas, il importe de dessiner les différentes options qui se présentent à l'utilisateur pour faire face à son problème, de sorte qu'il puisse faire un choix éclairé quant aux possibilités pour trouver une solution au conflit.

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

L'offre a d'ailleurs été élargie par la présence d'une assistante sociale et d'une psychologue permettant ainsi une pluridisciplinarité dans les possibilités de réponses. C'est d'ailleurs cette pluridisciplinarité qui nous a amené à mettre la dénomination initiale « Accès au Droit » sous sa forme plurielle « Accès aux Droits ».

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

Lorsqu'un jeune décide ainsi de quitter sa famille pour voler de ses propres ailes, 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 » le domicile de son ou de ses parents. Nous remarquons donc une nouvelle fois la synergie existante entre les deux services.

Formes d'intervention possibles :

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

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

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

3. MÉDIATION

3.1. PRINCIPES DIRECTEURS DU CENTRE DE MÉDIATION

La médiation que le Centre de Médiation de Luxembourg voulait (et veut toujours) proposer, est une procédure facultative qui requiert l'accord libre et exprès des personnes concernées, de s'engager dans une action – la médiation – avec l'aide d'un tiers indépendant et neutre – le médiateur – spécialement formé à cet « art »².

La médiation ne peut être imposée. Elle est acceptée, décidée et réalisée par l'ensemble des protagonistes.

Accepter la médiation, c'est, pour chacune des parties, accepter de s'engager de bonne foi dans la recherche de ce qui peut leur permettre, avec l'aide du médiateur, de s'établir en nouvelle relation - ce que Madame Jacqueline Morineau appellera « catharsis »³.

Ni le Centre de Médiation, ni le médiateur n'ont le pouvoir ou l'autorité de contraindre les partenaires à créer des liens ou à accepter un quelconque accord. Si un accord est réalisé, il est le fait et la volonté de ceux auprès desquels le médiateur « a conçu la création possible d'un lien et le réalise ».

Le Centre de Médiation de Luxembourg souscrit à la « Charte de la Médiation » élaborée par le Centre National de la Médiation de Paris, et a fait une adaptation de leur Code de Déontologie.

Rappelons pour mémoire que le processus de médiation peut comporter **quatre étapes** :

- ◆ **L'entretien individuel** : Toute personne concernée par un conflit est invitée à venir à un entretien individuel, si elle le désire, au cours duquel il lui sera expliqué les objectifs de la médiation et demandé son accord sur le principe d'une participation à la médiation.
- ◆ **La rencontre en médiation** : Après accord de tous les partenaires d'un conflit de participer à une médiation (directe ou indirecte), celle-ci est organisée dans l'optique d'établir ou de rétablir la communication entre eux et de trouver une solution à leur litige.
- ◆ **Formalisation par écrit (si souhaité par les médiés) des termes d'un éventuel accord.**
- ◆ **Vérification, si nécessaire et si possible, des accords.**

² J. LEVESQUE, « *Méthodologie de la médiation familiale* », éd. Érès et Edisem, 1998, p. xvii

³ J. MORINEAU, « *L'esprit de la médiation* », Ed. Érès, 1998, p.85

3.2. INTERVENTIONS

Au cours de l'année 2013, 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 « réparatrice » pour mineurs : elle représente 6,27 % du nombre de dossiers ouverts en 2013 au Centre de Médiation. Le Centre de Médiation continue en effet sa collaboration avec le Parquet du tribunal de la jeunesse de Luxembourg entreprise en 1998. Le Centre de Médiation reçoit certains dossiers de primo délinquance et a pour mission d'offrir la médiation au mineur mis en cause ainsi qu'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 compte à raison de 26,13 % 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, au niveau d'une séparation 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 Ribeiro⁴) un processus permettant l'accueil du jeune en médiation. Ce processus est accessible pour les jeunes à partir de 11-12 ans (dans certains cas le jeune peut être moins âgé).
 - ❖ Depuis 2006, des premières expériences se sont déjà déroulées.
 - ❖ Suite à l'arrivée de la psychologue au sein de notre équipe, un service d'accompagnement pour enfants de parents séparés ou divorcés a été conceptualisé et mis en pratique

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

4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2013

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

4.1. UNE MÉDIATION DE QUALITÉ ...

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

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

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

- Au niveau de la pratique de la médiation proprement dite, la co-médiation est, également, un critère de qualité par rapport :
 - aux médié(e)s
 - aux médiateur(trice)s
 - mais également par rapport aux principes de la médiation
- Réunions médiateurs : +/- toutes les 6-8 semaines
- Protection des données : suite à la loi sur la protection des données, nous avons adapté les accords préalables à la médiation et nous y demandons aux médiés l'autorisation afin de pouvoir garder leurs données à des fins de recherche.
- Contrat avec médiateur(trice)s – depuis 2007 – règlementant :
 - l'acceptation de la Charte de la Médiation
 - l'acceptation du Code de déontologie
 - l'acceptation du Vademecum
 - la participation aux réunions des médiateur(trice)s (50% de présence)
 - la participation à de formations continues (8hrs/an)
 - le nombre minimum d'heures à prester annuellement (20 hrs/an)
- Réflexions et prises de décision continues concernant nos différents formulaires et courriers.

- Un élément incontournable à toute médiation est Le(la) médiateur(trice). Et qui dit médiation de qualité doit donc également dire médiateur(trice) de qualité. Au niveau des médiateur(trice)s vacataires, le contrat (voir plus haut) reprend certains critères mais au niveau de recrutement notre association se base sur une formation spécifique « solide » en médiation.
- En tant que membre du Conseil d'Administration de l'ALMA asbl, le Centre de Médiation asbl a participé aux travaux permettant l'élaboration de critères d'agrément pour la fonction de médiateur dans le cadre de l'ALMA asbl.
- Certains de ces critères furent repris au niveau législatif :
 - règlement grand-ducal du 17 août 2011 modifiant le règlement grand-ducal du 10 novembre 2006 portant exécution des articles 1er et 2 de la loi du 8 septembre 1998 (Mémorial A – N°187 du 30 août 2011)
 - règlement grand-ducal du 25 juin 2012 fixant la procédure d'agrément aux fonctions de médiateur judiciaire et familial, le programme de la formation spécifique en médiation et la tenue d'une réunion d'information gratuite

Tableau 1 : les différents agréments des médiateur(trice)s du Centre de Médiation asbl

Médiateur(trice)s au CM (permanents y compris)	Agréments								
	<i>Médiation pénale</i>		<i>ALMA asbl</i>		<i>Médiation socio-familiale dans le cadre du CM asbl</i>		<i>Médiation civile et commerciale</i>		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Nombre									
29	28	96,55%	22	75,86%	27	93,10%	26	89,66%	

- Notons que Madame Emanuela FORESTI – psychologue à mi-temps au sein de notre ASBL a terminé avec fruit le M1 du Master en Médiation proposé par l'Université du Luxembourg et rempli donc dès à présent les minima en ce qui concerne le volet « formation » et ce pour les différents agréments possibles.
- L'AIFI a quant à elle élaboré un Guide de bonnes pratiques en médiation familiale à distance et internationale⁵. Le Centre de Médiation asbl a souscrit à ce guide.
 - Notons que Mesdames MEYER ; RIBEIRO ; RISCH et WIETOR sont d'ores et déjà détentrices du Certificat Européen en Médiation Familiale Internationale – CEMFI - .
 - Un groupe de travail a été mis en place par l'AIFI dans le cadre de la médiation familiale internationale, avec notamment, pour but :
 - de faire des propositions au Bureau Permanent de La Haye.
 - d'établir un contenu pour une formation spécifique en médiation familiale internationale
 - Ce groupe est constitué d'experts des différents pays représentés au sein de l'AIFI (France, Belgique, Canada, Suisse, Italie, Liban), Madame Elisabeth RIBEIRO y représente le Luxembourg.

⁵ [Guide de bonnes pratiques en médiation familiale à distance et internationale](#)

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 – Madame Diane MEYER y représente le Centre de Médiation asbl
- 2) Dans le cadre du projet PEER-MEDIATION, le Centre de Médiation intervient en tant qu'accompagnateur dans certains lycées – en la personne de Madame Diane MEYER
- 3) Le Centre de Médiation intervient dans de nombreuses classes pour sensibiliser les élèves à la médiation et au projet PEER-MEDIATION
- 4) Collaboration 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) – Monsieur Paul DEMARET
- 6) 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
- 7) Les membres du Centre de Médiation asbl interviennent dans le cadre des formations universitaires en médiation de l'Université du Luxembourg
- 8) Mme Elisabeth RIBEIRO encadre le stage des étudiants des formations universitaires en médiation de l'Université du Luxembourg
- 9) Participation à des journées pédagogiques et en y animant des ateliers de sensibilisation à la médiation
- 10) Conceptualisation de l'aide que le Centre de Médiation asbl peut apporter dans le cadre de la mise en place de services de médiation au niveau communal
- 11) Participation à la publication « **MÉDIATION ET JEUNESSE** » sous la direction de Jean MIRIMANOFF⁶
- 12) ***Le Centre de Médiation est reconnu comme un centre « ressource » pour la médiation au Luxembourg***

⁶ MIRIMANOFF J.(sous la direction de), « Médiation et Jeunesse / Mineurs et médiations familiales, scolaires et pénales en pays francophones», Editions Larcier, 2013

4.3. FORMATION CONTINUE

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

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

En 2013, une formation continue « Initiation à la Médiation Familiale Internationale » s'est déroulée.

Cette formation continue a eu lieu les 1^{er} et 2 mars 2013 et l'intervenante fut Madame Jocelyne DAHAN – médiatrice et formatrice reconnue internationalement.

Ce type de médiation est très fréquent au Centre de Médiation asbl vu que nous parlons de médiation familiale internationale lorsque :

- *les parents sont de nationalités différentes*
- *les parents habitent un pays autre que celui de leur nationalité.*



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

- Dans le cadre du projet « **PEER-MEDIATION** » collaboration avec le **SCRIPT** et le **SNJ**
- Le Centre de Médiation est membre du **European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice (EFVOM&RJ)**
- Collaboration avec le « **Centre de Médiation Socio-Familiale** » de la **Fondation PRO FAMILIA** et avec le « **FamilljenCenter** » dans le cadre de la médiation familiale
 - **Sous l'impulsion du Ministère de la Famille et de l'Intégration, une réflexion commune, avec les trois services proposant la médiation socio-familiale, a été entamée sur la thématique de la participation financière des médié(e)s. La fin de la gratuité mais à quel prix ? En effet, cela sous-entend notamment l'établissement de critères « objectifs » mais également une charge administrative supplémentaire à supporter... Le débat est lancé ...**
- Le Centre de Médiation est membre de l'**ALMA asbl** – *association luxembourgeoise pour la médiation et les médiateurs agréés* – asbl créée en mai 2005. Au sein de l'ALMA, Mme Diane MEYER fait partie du Conseil d'Administration. De son côté M. Paul DEMARET représente le Centre de Médiation asbl au sein du CA de l'ALMA et a le poste de secrétaire.
- Collaboration avec l'**Association Internationale Francophone des Intervenants auprès des Familles Séparées – AIFI**. Paul DEMARET est la personne phare au Grand-Duché pour cette organisation.
- Accueil d'étudiant(e)s du Master en Médiation de l'Université du Luxembourg dans le cadre de leur stage
- Accueil d'étudiant(e)s du Diplôme Universitaire en Médiation Générale de l'Institut Universitaire Kurt Bösch – Sion (CH)

5. ORIENTATIONS POUR 2014

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

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

Au niveau interne :

- Optimisation dans l'organisation des rencontres pour les entretiens individuels et également pour les rencontres en médiation
- Evaluation de la mise en application de loi portant sur la médiation civile et commerciale
- Organisation de formation continue
- Maintien de l'offre de « supervision collégiale »
- Maintien de l'offre de supervision individuelle
- ...

Au niveau externe :

- Poursuite de la collaboration avec :
 - le SNJ
 - le SCRIPT
 - l'Université de Luxembourg
 - FamilljenCenter
 - Pro Familia
 - ALMA – Association Luxembourgeoise pour la Médiation et les Médiateurs Agréés
 - AIFI – Association Internationale Francophone des Intervenants auprès des familles séparées
 - European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice (EFVOM&RJ)
 - ...

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

- Conceptualisation d'une formation en médiation répondant :
 - aux critères de formation prévus à l'article 9 du règlement grand-ducal du 17 août 2011 fixant les critères d'agrément pour exercer une activité de médiation socio-familiale,
 - aux critères de formation prévus par la loi sur la « médiation en matière civile et commerciale » du 24 février 2012
 - aux critères de formation initiale retenus pour l'obtention de l'agrément de l'ALMA asbl

Plusieurs concepts sont à l'étude et à un état, plus ou moins, avancé :

- **Concept projet de formation**

Le Règlement Grand-Ducal modifié du 10 novembre 2006 dispose dans son nouvel article 9 que les personnes qui entendent entreprendre une activité de médiation doivent disposer du personnel qualifié ayant suivi une formation complémentaire en médiation d'au moins 150 heures.

Il semblerait que le Règlement Grand-Ducal de la loi sur la « médiation en matière civile et commerciale » pourrait se diriger vers les mêmes critères en matière de formation en médiation.

Le besoin en professionnel de la médiation augmentera dans les années à venir sans que pour l'instant une alternative à la formation universitaire n'existe.

Il s'avère que le Centre de Médiation est de plus en plus sollicité par des personnes souhaitant se former en médiation mais pour lesquelles l'investissement dans une formation universitaire leur paraît disproportionnée par rapport à leur objectif.

En nous basant sur les statuts de l'ASBL Centre de Médiation, nous lisons au point 5. De l'article 2 :

(...)

Art. 2. L'association a pour objet:

(...)

5. de favoriser et d'organiser des formations de médiateurs

(...)

L'organisation de formations de médiateurs fait donc partie des statuts du Centre de Médiation asbl.

Groupe cible :

Notre concept de formation pourra permettre à des personnes ne remplissant pas les conditions d'admission à l'Université du Luxembourg de disposer d'une formation complète et de qualité dans le domaine de la médiation.

Notre groupe cible sera donc différent et complémentaire à celui ayant décidé de suivre le Master en Médiation :

- Par rapport aux critères d'admission
 - Pour la formation proposée par le Centre de Médiation asbl, un bac +3 n'est pas indispensable
- Par rapport à la durée
 - Nous souhaiterions proposer la formation sur 2 semestres (8 semestres pour le Master en Médiation)
- Certification
 - Les participant(e)s recevront un certificat (les étudiant(e)s ayant réussi leur formation à l'Université détiendront un Master en Médiation)

Donc les personnes pourront faire leur choix de formation en tenant compte de ces différents critères.

A priori le groupe cible sera principalement des professionnel(le)s désireux(ses) d'obtenir une formation complémentaire/supplémentaire.

- **Concept La place de l'enfant face à la séparation de ses parents**

Effets et objectifs visés :

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

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

Premières expériences

- Les enfants et les parents tirent profit de ce projet
- Les enfants sont contents de voir que leurs deux parents sont présents
 - Ils voient leurs parents réunis autour d'une table (dans certaines séparations douloureuses, ce moment peut être plus que rare)
- Les enfants posent des questions à propos de la séparation, du divorce, de la(des) recomposition(s) familiale(s), de leurs droits
- Les enfants sont, la plupart du temps, heureux de transmettre un message à leurs parents
 - Les parents touchés, à la fois émus et surpris, par le message transmis
 - Ce processus rassure les parents
- Dans plusieurs cas, le projet n'a pas pu se mettre en place, à cause :
 - Incompatibilité des disponibilités entre les parents et la psychologue
 - Jours de travail fixes du premier employeur de la psychologue
 - Augmentation des heures supplémentaires prestées

6. LES CHIFFRES

6.1. LA MEDIATION EN CHIFFRES

6.1.1. LES DOSSIERS OUVERTS - *durant l'exercice 2013*

6.1.1.1. Nombre et origine des demandes

Tableau 2 : origine des demandes

Origine	2007		2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	N	Fréq.												
Accès au Droit	9	4,13%	32	10,36%	16	4,65%	15	5,43%	21	7,95%	28	9,59%	21	7,32%
Association	11	5,05%	21	6,80%	25	7,27%	22	7,97%	15	5,68%	24	8,22%	28	9,76%
Avocat	7	3,21%	10	3,24%	12	3,49%	13	4,71%	7	2,65%	17	5,82%	12	4,18%
Centre de Médiation	8	3,67%	9	2,91%	14	4,07%	10	3,62%	8	3,03%	6	2,05%	16	5,57%
Ministère	2	0,92%	3	0,97%	7	2,03%	3	1,09%	3	1,14%	0	0,00%	1	0,35%
Parquet Majeur	56	25,69%	94	30,42%	109	31,69%	85	30,80%	73	27,65%	76	26,03%	75	26,13%
Parquet Mineur	89	40,83%	75	24,27%	91	26,45%	55	19,93%	28	10,61%	14	4,79%	18	6,27%
Tribunal	7	3,21%	23	7,44%	32	9,30%	32	11,59%	62	23,48%	71	24,32%	30	10,45%
Presse / Media / Internet	18	8,26%	26	8,41%	20	5,81%	16	5,80%	25	9,47%	24	8,22%	12	4,18%
Relation	7	3,21%	6	1,94%	7	2,03%	7	2,54%	9	3,41%	15	5,14%	33	11,50%
SCAS	3	1,38%	8	2,59%	7	2,03%	5	1,81%	3	1,14%	5	1,71%	5	1,74%
SPOS / Ecole	1	0,46%	2	0,65%	0	0,00%	5	1,81%	1	0,38%	5	1,71%	3	1,05%
Loi MCC											4	1,37%	28	9,76%
Autres					4	1,16%	8	2,90%	9	3,41%	3	1,03%	5	1,74%
TOTAL	218	100%	309	100%	344	100%	276	100%	264	100%	292	100%	287	100%

6.1.1.2. Types de Médiation

Tableau 3 : type de médiation

Type Médiation	2007		2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	N	Fréq.												
Familiale	71	32,57%	123	39,81%	135	39,24%	129	46,74%	153	57,95%	191	65,41%	182	63,41%
Parquet « Mineur »	89	40,83%	75	24,27%	91	26,45%	55	19,93%	28	10,61%	14	4,79%	18	6,27%
Parquet « Majeur »	56	25,69%	94	30,42%	109	31,69%	85	30,80%	73	27,65%	76	26,03%	75	26,13%
Loi MCC (non familial)											1	0,34%	0	0,00%
Autres	2	0,92%	17	5,50%	9	2,61%	7	2,54%	10	3,79%	10	3,42%	12	4,18%
TOTAL	218	100%	309	100%	344	100%	276	100%	264	100%	292	100%	287	100%

Le tableau nous indique que quasi **70 %** des dossiers traités en médiation impliquent des jeunes de façon directe ou indirecte. Si cette remarque paraît évidente au niveau

de la médiation parquet « mineur », il nous paraît important de spécifier que dans le cadre de la médiation familiale, nous ne traitons que des dossiers où des jeunes sont directement ou indirectement impliqués.

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

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

Nous pouvons noter :

- qu'au niveau des dossiers transmis par le Parquet Mineur, la baisse amorcée entre 2009 (26,45%) et 2011 (10%) s'est poursuivie et qu'à présent ces dossiers ne représentent plus que **6 %** des dossiers (alors qu'en 2007 ils représentaient 40% des dossiers).
- qu'au niveau des dossiers transmis par le Parquet Majeur, une légère baisse est également enregistrée en passant de 30,80% en 2010 à 26 % en 2013
- qu'au niveau du type « médiation familiale », l'augmentation relevée entre 2009 (39,24%) et 2011 (57,95%) s'est confirmée en 2012 (65,41%) et en 2013 nous nous situons à 63,41%.
 - augmentation qui peut voir son explication par différents facteurs :
 - le nombre de dossiers transmis par le Tribunal Jeunesse et Tutelles qui avait montré une augmentation du simple au double en pourcentage entre 2010 (11,59%) et 2011(23,48%) a maintenu une légère progression en 2012 avec 24,48 % en 2012
 - En 2013, ce taux est revu à la baisse (10,45%) mais il se trouve que la mise en application de la loi sur la médiation civile et commerciale fait en sorte qu'au niveau de l'encodage une partie de ces dossiers sont encodés sous l'item « Loi MCC » (9,76%)
 - nous remarquons une augmentation du nombre de dossiers dans le cadre de la « Loi MCC » (1,37% [N=4] en 2012 pour 9,76% [N=28] en 2013)
 - mais également par le biais « Relation » (5,14% [N=15] en 2012 pour 11,50% [N=33] en 2013)
 - ainsi que par le biais « Centre de Médiation » (2,05% [N=6] en 2012 pour 5,57% [N=16] en 2013)

6.1.1.3. Nature des demandes

Tableau 4 : nature des demandes

Nature	2007		2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	N	Fréq.												
Relations Enfants / Parents	27	8,77%	39	8,71%	33	5,95%	32	6,63%	16	3,55%	27	4,81%	18	4,80%
Relations familiales					6	1,08%	3	0,62%	7	1,55%	12	2,14%	4	1,07%
Relations couple	20	6,49%	26	5,80%	23	4,14%	18	3,73%	19	4,21%	23	4,10%	30	8,00%
Divorce par Consentement Mutuel	9	2,92%	11	2,46%	5	0,90%	14	2,90%	19	4,21%	22	3,92%	3	0,80%
Relations couple (séparé/divorcé)	16	5,19%	38	8,48%	60	10,81%	65	13,46%	91	20,18%	137	24,42%	135	36,00%
Droit de Visite	14	4,55%	45	10,04%	51	9,19%	57	11,80%	87	19,29%	108	19,25%	56	14,93%
Pension Alimentaire	1	0,32%	3	0,67%	6	1,08%	1	0,21%	0	0,00%	1	0,18%	0	0,00%
Non-représentation d'enfant	2	0,65%	1	0,22%	2	0,36%	2	0,41%	1	0,22%	0	0,00%	1	0,27%
Vol	35	11,36%	17	3,79%	19	3,42%	11	2,28%	7	1,55%	5	0,89%	1	0,27%
Coups et Blessures	66	21,43%	76	16,96%	106	19,10%	60	12,42%	50	11,09%	41	7,31%	36	9,60%
Injures	36	11,69%	49	10,94%	75	13,51%	52	10,77%	32	7,10%	36	6,42%	16	4,27%
Menaces	24	7,79%	34	7,59%	36	6,49%	43	8,90%	21	4,66%	18	3,21%	10	2,67%
Endommagement	41	13,31%	53	11,83%	52	9,37%	37	7,66%	27	5,99%	24	4,28%	9	2,40%
Violation de la Vie Privée	8	2,60%	10	2,23%	7	1,26%	5	1,04%	7	1,55%	5	0,89%	2	0,53%
Relations Voisinage	2	0,65%	24	5,36%	46	8,29%	36	7,45%	44	9,76%	78	13,90%	47	12,53%
Conflit dans le domaine du travail	2	0,65%	7	1,56%	8	1,44%	2	0,41%	4	0,89%	4	0,71%	1	0,27%
Autres	5	1,62%	15	3,35%	20	3,60%	45	9,32%	19	4,21%	20	3,57%	6	1,60%
TOTAL	308	100%	448	100%	555	100%	483	100%	451	100%	561	100%	375	100%

Commentaire : Le nombre total de la nature des conflits (375) est plus important que le nombre de dossiers (287), cela est dû au fait que dans la plupart des 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.

En 2011, nous avons remarqué que l'item « Relations couple (séparé/divorcé) » arrivait en tête avec 20,18%. Pour 2013, le constat établi en 2011 est toujours valable et nous enregistrons même une augmentation au niveau de l'item « Relations couple (séparé/divorcé) » vu qu'en 2013 cela représente 36%.

Alors que « Coups et blessures » se trouvait, en 2010, en seconde position avec 12,42%, nous l'avons retrouvons, en 2011, en troisième position avec 11,09%. Durant l'exercice 2013, cet item se retrouve en quatrième position avec un pourcentage de 9,60%.

La troisième position lui a été ravie, dès 2012, par « Relations de voisinage » (12,53% en 2013), nature que nous retrouvons dans nombre de dossiers que le Parquet Majeur nous transmet dans le cadre de la loi sur la médiation pénale.

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 5 : demandeurs / partenaires

	2007		2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	N	Fréq.												
Demandeur	298	51,56%	325	42,93%	375	44,70%	281	42,38%	264	42,86%	296	43,79%	276	44,30%
DePa	73	12,63%	150	19,82%	179	21,33%	115	17,35%	109	17,69%	78	11,54%	78	12,52%
Partenaire	207	35,81%	282	37,25%	285	33,97%	267	40,27%	243	39,45%	302	44,67%	269	43,18%
TOTAL	578	100%	757	100%	839	100%	663	100%	616	100%	676	100%	623	100%

6.1.1.4.1. L'âge des médiés

Tableau 6 : l'âge des médié(e)s

Âge	2007		2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	N	Fréq.												
Moins de 16 ans	124	33,97%	115	23,91%	201	35,89%	108	24,43%	46	13,94%	37	8,73%	41	9,67%
De 16 à 18 ans	75	20,55%	77	16,01%	58	10,36%	49	11,09%	41	12,42%	14	3,30%	11	2,59%
De 18 à 26 ans	34	9,32%	68	14,14%	61	10,89%	44	9,95%	43	13,03%	47	11,08%	28	6,60%
De 26 à 35 ans	27	7,40%	53	11,02%	52	9,29%	55	12,44%	47	14,24%	84	19,81%	95	22,41%
De 35 à 45 ans	43	11,78%	75	15,59%	92	16,43%	96	21,72%	80	24,24%	117	27,59%	129	30,42%
De 45 à 65 ans	47	12,88%	73	15,18%	81	14,46%	77	17,42%	73	22,12%	106	25,00%	115	27,12%
Plus de 65 ans	15	4,11%	20	4,16%	15	2,68%	13	2,94%	0	0,00%	19	4,48%	5	1,18%
TOTAL	365	100%	481	100%	560	100%	442	100%	330	100%	424	100%	424	100%

Commentaire : Le tableau ci-dessus reprenant l'âge des personnes concernées ne reprend bien sûr que ceux dont nous avons connaissance et dans le cas présent cela représente **68,06 %** des médiés pour l'année 2013.

Nous remarquons donc que parmi les données en notre possession **12,26 % sont des mineurs** d'âge et **18,86% sont des jeunes de moins de 26 ans.**

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

Notons également que le relevé concernant la nature des demandes (*cf. Tableau 4 : nature des demandes page 23*), que la problématique « Droit de visite » et l'item « Relations couple séparé/divorcé » sont propres à des conflits impliquant indirectement des jeunes (ou des enfants).

6.1.1.5. Les médiations et leurs résultats

Tableau 7 : raisons clôture

Raisons clôture	2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	N	Fréq										
Médiation avec accord	85	30,47%	87	30,42%	38	18,01%	24	10,62%	10	3,55%	5	2,04%
Médiation avec accord + Comm. + Compréh. Mutuelle			8	2,80%	12	5,69%	14	6,19%	69	24,47%	49	20,00%
Médiation avec accord + Communication			1	0,35%			2	0,88%	6	2,13%	3	1,22%
Médiation avec accord + Compréhension Mutuelle			2	0,70%	1	0,47%	2	0,88%	1	0,35%	2	0,82%
Médiation avec accord partiel	26	9,32%	13	4,55%	5	2,37%	21	9,29%	10	3,55%	7	2,86%
Médiation avec accord partiel + Comm. + Compréh. Mutuelle			2	0,70%	2	0,95%	7	3,10%	1	0,35%	7	2,86%
Médiation avec accord partiel + Communication			2	0,70%			3	1,33%	2	0,71%	2	0,82%
Médiation avec accord partiel + Compréhension Mutuelle				0,00%	1	0,47%	0	0,00%	1	0,35%	0	0,00%
Médiation sans accord	18	6,45%	32	11,19%	20	9,48%	18	7,96%	10	3,55%	22	8,98%
Médiation sans accord + Comm. + Compréh. Mutuelle				0,00%	1	0,47%	0	0,00%	1	0,35%	4	1,63%
Médiation sans accord + Communication			3	1,05%			1	0,44%	0	0,00%	7	2,86%
Médiation sans accord + Compréhension Mutuelle				0,00%			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Pas de médiation : Accord avant médiation	18	6,45%	16	5,59%	9	4,27%	3	1,33%	9	3,19%	2	0,82%
Pas de médiation : Cessation du trouble avant méd.	7	2,51%	4	1,40%	2	0,95%	0	0,00%	5	1,77%	10	4,08%
Pas de médiation : demande sans suite	0	0,00%	3	1,05%	3	1,42%	1	0,44%	8	2,84%	4	1,63%
Pas de médiation : Désaccord sur préalables	1	0,36%	1	0,35%	1	0,47%	1	0,44%	1	0,35%	1	0,41%
Pas de médiation : Ne reconnaît pas les faits	1	0,36%	1	0,35%			0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Pas de médiation : Non-Présentation Demandeur	17	6,09%	10	3,50%	2	0,95%	8	3,54%	7	2,48%	6	2,45%
Pas de médiation : Non-Présentation Partenaire	18	6,45%	33	11,54%	31	14,69%	17	7,52%	29	10,28%	20	8,16%
Pas de médiation : Non-Présentation d'un médié			5	1,75%	9	4,27%	10	4,42%	14	4,96%	7	2,86%
Pas de médiation : Pas d'intérêt	7	2,51%	7	2,45%	11	5,21%	2	0,88%	10	3,55%	10	4,08%
Pas de médiation : Refus d'un médié	38	13,62%	19	6,64%	20	9,48%	16	7,08%	7	2,48%	5	2,04%
Pas de médiation : Refus Demandeur	2	0,72%	1	0,35%	3	1,42%	7	3,10%	6	2,13%	4	1,63%
Pas de médiation : Refus Partenaire	34	12,19%	33	11,54%	31	14,69%	25	11,06%	19	6,74%	14	5,71%
Pas de médiation : Refus Médiateur	7	2,51%	3	1,05%	2	0,95%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Pas de médiation : Autres démarches choisies					7	3,32%	2	0,88%	12	4,26%	13	5,31%
Arrêt médiation : par un ou des médiés							2	0,88%	17	6,03%	14	5,71%
Arrêt médiation : par les médiateur(trice)s							4	1,77%	8	2,84%	4	1,63%
Report 2012							36	15,93%	0	0,00%	0	0,00%
Report 2013									19	6,74%	0	0,00%
Report 2014											23	9,39%
TOTAL	279	100%	286	100%	211	100%	226	100%	282	100%	245	100%

Tableau 8 : Les accords

Accord	2007		2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.	N	Fréq.
Accord écrit	37	38,95%	66	50,77%	80	54,42%	48	57,14%	41	51,90%	63	50,81%	57	58,76%
Accord oral	24	25,26%	34	26,15%	35	23,81%	11	13,10%	32	40,51%	37	29,84%	18	18,56%
Accord avant médiation	11	11,58%	16	12,31%	18	12,24%	9	10,71%	3	3,80%	9	7,26%	2	2,06%
Cessation du trouble avant médiation	1	1,05%	7	5,38%	7	4,76%	5	5,95%	1	1,27%	5	4,03%	10	10,31%
Pas d'intérêt	22	23,16%	7	5,38%	7	4,76%	11	13,10%	2	2,53%	10	8,06%	10	10,31%
TOTAL	95	100%	130	100%	147	100%	84	100%	79	100%	124	100%	97	100%

Commentaire :

- ⇒ **Refus de la médiation** : Sont considérés comme refus de la médiation, les cas où l'un des partenaires déclare formellement refuser la médiation
- ⇒ **Accord de médiation** : Par accord de médiation, nous entendons tout accord formel écrit ou verbal et même partiel qui est convenu entre partenaires d'un conflit, *lors d'une médiation*.
- ⇒ **Résultats obtenus** :
 - 🚩 **Sur les 222 dossiers clos, il y a eu 108 qui sont « arrivés » en médiation soit 48,65 %**
 - 🚩 **Sur les 108 dossiers arrivés en médiation, 75 se sont soldés par un accord (total ou partiel) soit 69,44 %**

NB : ces chiffres tiennent compte uniquement de notre activité en rapport avec les dossiers ouverts et clôturés durant l'année 2013.

6.1.2. L'EVOLUTION DES DOSSIERS

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

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

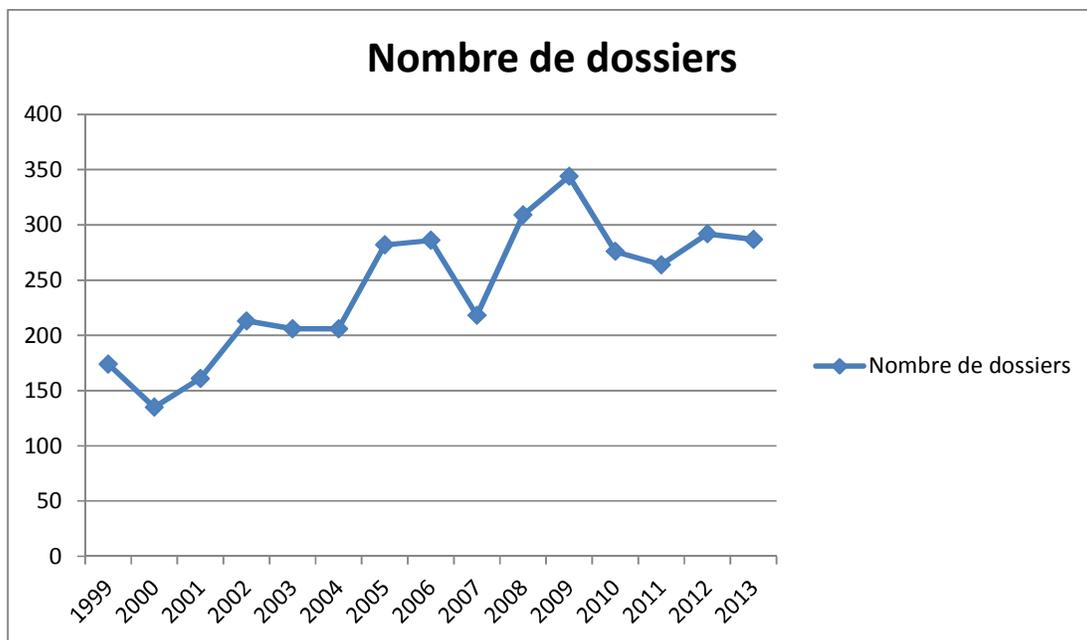


Figure 1 : nombre de dossiers

Tableau 9 : nombre annuel de dossiers suivant leur origine

Année	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Origine															
Accès au Droit & Médiation	12	13	24	49	52	39	21	28	17	41	30	25	29	34	37
Parquet Mineur	140	81	88	79	82	77	94	102	89	75	91	55	28	14	18
Parquet Majeur	0	22	14	35	42	66	100	79	56	94	109	85	73	76	75
Tribunal	2	0	0	1	0	2	10	17	7	23	32	32	62	80	63
Autres	20	19	35	49	30	22	57	60	49	76	82	79	72	88	94
TOTAL	174	135	161	213	206	206	282	286	218	309	344	276	264	292	287

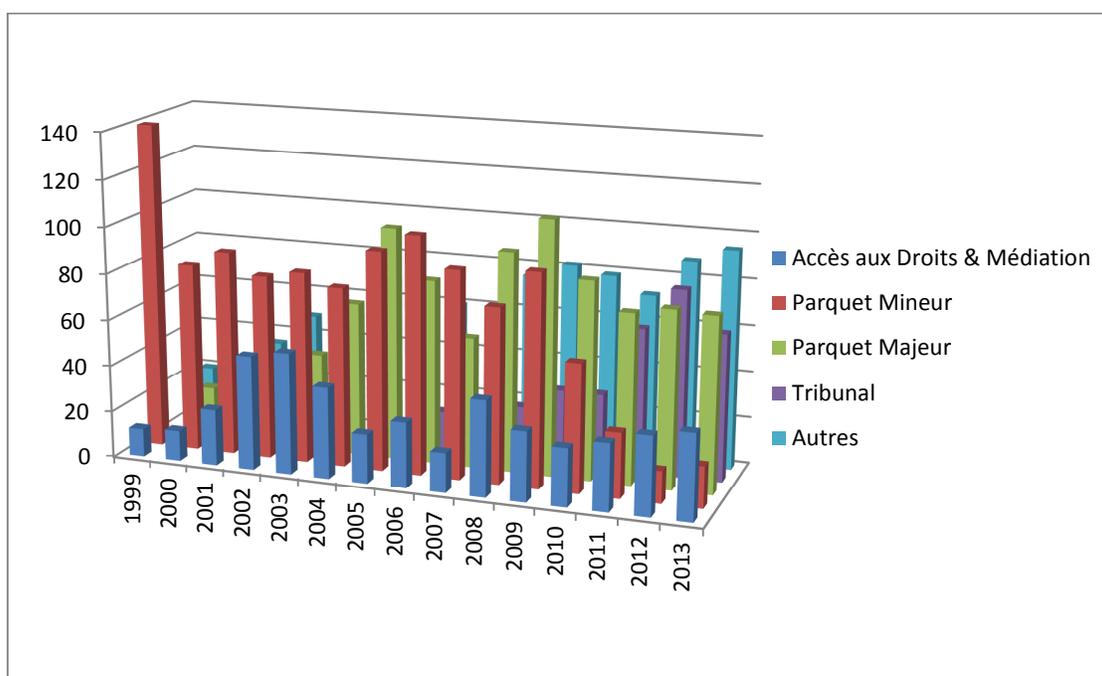


Figure 2 : nombre annuel de dossiers suivant leur origine

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 qui a été en augmentation continue jusqu'en 2009 avec un pic à 344 dossiers (mis à part l'année 2007), a montré en 2010 et 2011 une certaine stabilité autour des 270 dossiers. L'année 2012 a enregistré une augmentation de 10% par rapport à 2011. Et 2013, fut quant à elle équivalente à 2012 (N=292 en 2012 et N=287 en 2013).

6.1.3. L'ACTIVITE DE MEDIATION – les actes posés durant l'année 2013

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

Type / Année	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL
Entretien Individuel	313	288	390	390	442	399	449	626	465	490	478	4730
Médiation	82	47	124	175	175	284	192	314	285	334	407	2419
Médiation Indirecte	11	2	14	12	9	3	5	15	7	22	3	103
TOTAL	406	337	528	577	626	686	646	955	757	846	888	7252

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 2013, ne concernent pas uniquement les dossiers de 2013 mais également la poursuite du traitement des dossiers des années précédentes.

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

L'analyse du nombre de rencontres en 2013 en comparant à l'année 2012 montre :

- Une légère diminution du nombre d'entretiens individuels réalisés : diminution de 2,45%
- Une forte diminution du nombre de médiations indirectes : diminution de 86,36%
- Une augmentation du nombre de rencontres en médiation : augmentation de 21,86%

Globalement, nous relevons une augmentation de 4,97% du nombre d'interventions.

Si nous nous référons au *Tableau 7 : raisons clôture (page 26)*, nous constatons qu'il y a eu **médiation pour 108 dossiers « 2013 »**.

Or nous pouvons observer au niveau de l'activité de médiation (*cf. Tableau 10 : nombre de rencontres réalisées par année et par type de rencontre*) que **nous relevons 407 médiations**.

Ceci peut s'expliquer de différentes manières :

- ✚ Le traitement des dossiers non clos durant les années précédentes s'est poursuivi en 2013
- ✚ La complexité de certains dossiers notamment et surtout dans le domaine familial fait en sorte qu'une seule rencontre en médiation ne suffit pas.

Nombre de rencontres par dossier :

Tableau 11 : nombre de rencontres en médiation par dossier

Nombre de rencontres	2010	2011	2012		2013	
			Rencontres	Dossiers	Rencontres	Dossiers
1	91	62	54	54	80	80
2	26	24	48	24	76	38
3	18	17	63	21	48	16
4	3	5	48	12	52	13
5	4	5	35	7	65	13
6	4	5	36	6	42	7
7	2	1	21	3	0	0
8	2	1	0	0	16	2
9	2	1	9	1	18	2
10		1	20	2	10	1
11						
12						
13	1					
14						
15		1				
Total Nombre rencontres	314	285	334		407	
Nombre de dossiers concernés	153	123		130		172

Nombre d'entretiens individuels et de rencontres en médiation :

Tableau 12 : nombre d'entretiens individuels par mois

Mois	2009	2010	2011	2012	2013
Janvier	38	78	44	35	27
Février	42	70	48	34	45
Mars	42	100	44	52	38
Avril	44	71	25	28	56
Mai	30	33	47	30	31
Juin	44	69	20	38	42
Juillet	39	24	36	27	37
Août	20	16	28	29	38
Septembre	35	65	73	67	34
Octobre	56	36	29	40	50
Novembre	38	42	38	41	44
Décembre	21	22	33	69	36
TOTAL	449	626	465	490	478
Moyenne / mois	37	52	39	41	40

Tableau 13 : nombre de rencontres en médiation par mois

Mois	2009	2010	2011	2012	2013
Janvier	19	27	21	32	34
Février	11	44	27	25	35
Mars	17	33	41	37	33
Avril	13	31	25	27	33
Mai	11	19	29	27	38
Juin	8	34	26	34	42
Juillet	31	28	19	21	39
Août	8	8	9	13	16
Septembre	23	23	24	26	23
Octobre	19	36	32	37	42
Novembre	20	34	21	30	49
Décembre	12	12	18	25	23
TOTAL	192	329	292	334	407
Moyenne / mois	16	27	24	28	34

D'après les deux tableaux ci-dessus, nous pouvons relever que la moyenne mensuelle pour l'année 2013 a été de 40 entretiens individuels et de 34 rencontres en médiations.

L'activité des médiateur(trice)s vacataires du Centre de Médiation asbl a été en constante augmentation (mis à part un recul en 2011). Durant l'année 2013, nous notons que les médiateur(trice)s vacataires ont presté(e)s **2'368 heures** au Centre de Médiation asbl.

Tableau 14 : nombre d'heures prestées par les médiateur(trice)s vacataires au CM

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

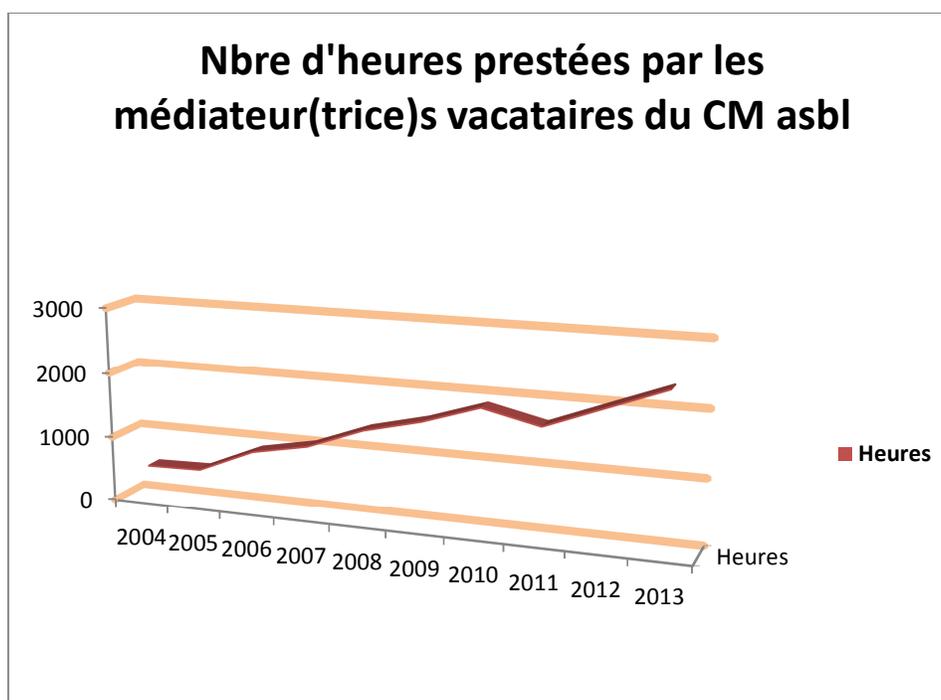


Figure 3 : nombre d'heures prestées par les médiateur(trice)s vacataires au CM

6.2. ACCÈS AUX DROITS EN CHIFFRES

6.2.1. Forme de la demande

Sur les 908 demandes d'informations en 2013, 475(52.3%) ont eu lieu par téléphone et 359 demandeurs (39.5%) sont venus en consultation au bureau, 73 demandes (8%) ont été traitées par courrier ou e-mail. On remarque qu'il y a eu plus de demandes qui ont été traitées par téléphone, étant donné que pendant la phase de déménagement, nous n'avions qu'une salle disponible pour effectuer nos rendez-vous et les médiations.

420(46.3%) demandeurs se sont adressés à notre service pour des questions d'ordre sociales, 324(35.7%) pour des questions d'ordres juridiques et 179 (19.7%) pour des questions d'ordre psychologique.

6.2.2. Evolution des demandes dans le temps

6.2.2.1. Evolution de 2003 à 2013

2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
525	607	692	551	719	1346	1444	933	1152	1124	908

Par rapport à 2012, nous constatons une diminution du nombre de demandes, ce qui peut être s'expliquer par 2 raisons : congé de maladie prolongée d'une de nos permanentes et la phase de déménagement.

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

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

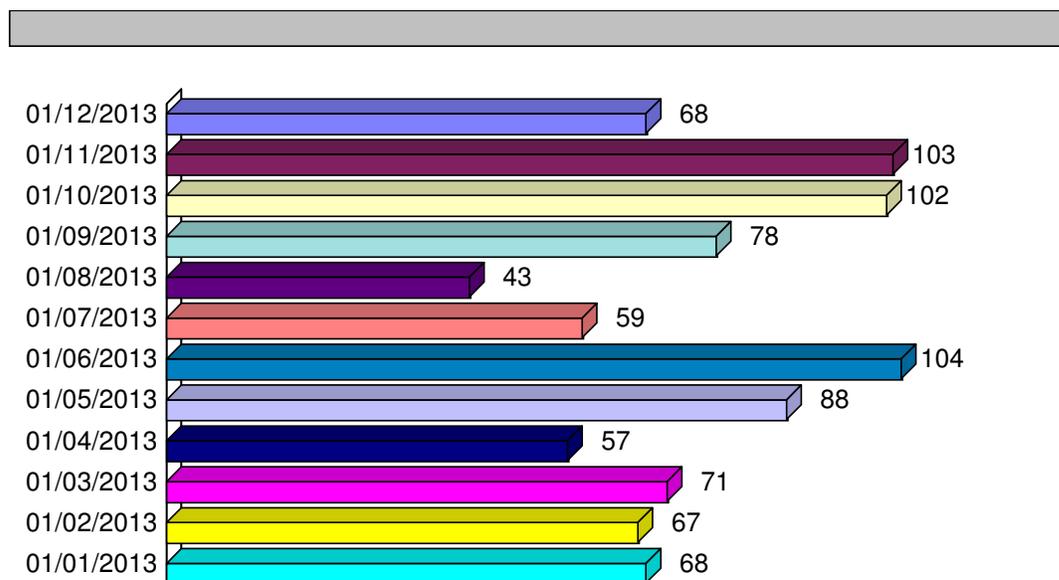
Les trois professionnelles de ce service peuvent aussi être sollicitées par les médiés ou médiateurs pour donner les informations utiles et parfois indispensables pour faire avancer la médiation lors de la rencontre en médiation.

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

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

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

6.2.2.2. Evolution des demandes au cours de l'année 2013



Le tableau reproduit ci-dessus montre que la demande d'informations est relativement constante au cours de l'année, la moyenne est d'environ 75.66 demandes par mois.

6.2.3. Profil des usagers

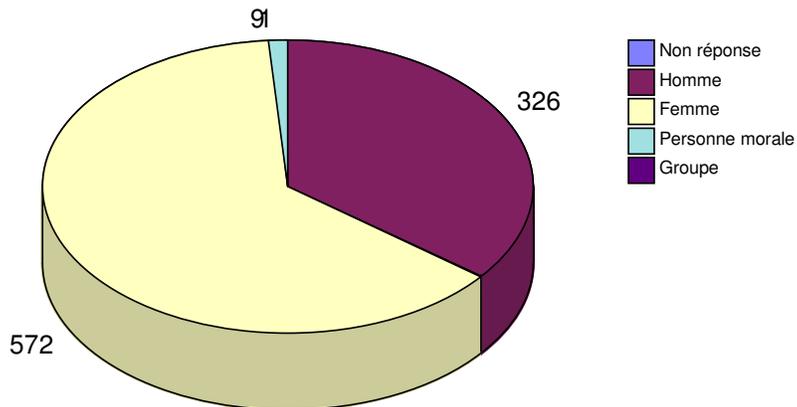
6.2.3.1. Demandeurs

- **Le sexe:**

En 2013, 572 des 908 demandes (63.0%) ont été formulées par des femmes, contre 326 demandes faites par des hommes (35.9%). 9 demandes ont été faites par une personne morale (1.0%).

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

PERSONNALITÉ JURIDIQUE



• La nationalité

386 usagers (42.5 %) étaient de nationalité luxembourgeoise. Parmi les demandeurs étrangers, 183 étaient des Portugais (20.2 %), 72 des Français (7.9%), 22 des Cap-Verdiens (2.4%), 32 des Allemands (3.5%) et 28 personnes (3.1 %) étaient originaires d'autres pays européens, 33 étaient des Belges (3.6%) 24 usagers avaient la nationalité de pays africains (2.6 %), 16 usagers étaient brésiliens (1.8%) et 5 personnes venaient d'autres pays (0.6 %). La nationalité de 107 personnes (11.8 %) n'a pas été relevée.

NATIONALITÉ	Nb. cit.	Fréq.
Luxembourgeoise	386	42,5%
Portugaise	183	20,2%
Non réponse	107	11,8%
Française	72	7,9%
Belge	33	3,6%
Allemande	32	3,5%
UE-Europe autres	28	3,1%
Afrique	24	2,6%
cap-verdienne	22	2,4%
brésilienne	16	1,8%
Autre	5	0,6%
TOTAL OBS.	908	100%

- **L'âge**

291 des demandeurs appartenait à la tranche d'âge de 18-26 ans. 390 des usagers étaient des adultes âgés entre 27-55 ans. 6 % avaient moins de 18 ans. 45 usagers avaient plus de 55 ans. Pour 14.1% personnes, l'âge n'a pas pu être déterminé.

Nous pouvons constater que nous avons 36.1% de jeunes entre 12 à 26 ans qui fréquentent notre service. Ce qui correspond à une diminution par rapport à l'année dernière.

AGE	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	128	14,1%
< 12	17	1,9%
12-17	37	4,1%
18-26	291	32,0%
27-55	390	43,0%
>55	45	5,0%
TOTAL OBS.	908	100%

- **La profession**

PROFESSION	Nb. cit.	Fréq.
Artisan, agriculteur, commerçant	5	0,6%
Profession libérale	11	1,2%
Employé	186	20,5%
Ouvrier	97	10,7%
Chomeur	20	2,2%
Retraité	6	0,7%
Etudiant / élève	213	23,5%
Invalide , pensionné	28	3,1%
Sans profession	72	7,9%
Prof. du secteur socio-éducatif	14	1,5%
Fonctionnaire	7	0,8%
RMGiste	32	3,5%
service volontaire (SNJ)	8	0,9%
TOTAL OBS.	908	

La plus grande partie des demandes provient d'élèves ou d'étudiants, à savoir 23.5%.

6.2.3.2. Personnes concernées

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

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

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

6.2.3.3. 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, sociales ou psychologiques et les personnes concernées par le problème.

9.0% des personnes concernées sont les parents des demandeurs. Beaucoup de jeunes s'adressent au service « Accès aux Droits » lorsqu'ils ont des problèmes avec leurs parents ou les parents s'adressent à nous lorsqu'ils ont des conflits avec leurs jeunes.

LIEN	Nb. cit.	Fréq.
Parent(s)/enfant	82	9,0%
Epoux	12	1,3%
Couple séparé/divorcé	6	0,7%
Couple non marié	10	1,1%
Famille	5	0,6%
Amis/Connaissance	0	0,0%
Voisins	1	0,1%
Profession/particulier	6	0,7%
Famille recomposée	3	0,3%
TOTAL OBS.	908	

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

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

Mode de connaissance	Nb. cit.	Fréq.
Relation	277	30,5%
Centre de Médiation	87	9,6%
Internet/Dépliant	72	7,9%
Association	50	5,5%
Police	48	5,3%
Assistant(e) social(e)	48	5,3%
SPOS/CPOS	32	3,5%
Médecin	24	2,6%
SNJ	21	2,3%
Avocats	6	0,7%
Administration	5	0,6%
Médias	5	0,6%
Justice	2	0,2%
Enseigne/Annuaire	1	0,1%
ONE	1	0,1%
Autre	0	0,0%
TOTAL OBS.	908	

La rubrique « Centre de Médiation » regroupe les usagers qui ont été dirigés du Service de Médiation vers le Service « Accès aux Droits », ainsi que les personnes qui connaissaient déjà le Service « Accès aux Droits » et qui sont revenues pour une autre problématique. La rubrique « Relation » signifie que les personnes ont eu connaissance du Service par le bouche à oreille (30.5%).

Notre service devient de plus en plus connu par le grand public.

6.2.5. Quelle a été l'intervention du Service ?

Intervention	Nb. cit.	Fréq.
info sociale	339	37,3%
Info droits	317	34,9%
info psy	145	16,0%
suivi W.H	87	9,6%
Orient. Médiation	58	6,4%
Courrier	45	5,0%
orient. psy	44	4,8%
orientation foyer ETAPE	33	3,6%
Orient. Service soc.	20	2,2%
Orient. Foyer	18	2,0%
Orient. Ordre des avocats (A.J.)	14	1,5%
Orient. Administration	11	1,2%
Orient. ADEM	10	1,1%
Orient. tribunal	8	0,9%
Orient. CPOS	7	0,8%
Orient. Juriste	7	0,8%
info psy en médiation	7	0,8%
orientation ONE	7	0,8%
orientation avocat	7	0,8%
Orient. autre	5	0,6%
Info autres	4	0,4%
info sociale en médiation	3	0,3%
Orient. Police	2	0,2%
Orient. Médecin	2	0,2%
Orient. assoc.	1	0,1%
info juridique en médiation	0	0,0%
TOTAL OBS.	908	

Le tableau montre que l'intervention première du Service est de fournir des renseignements juridiques, sociaux et psychologiques. Ensuite, il s'agit de diriger l'utilisateur vers la structure la plus appropriée pour prendre en charge son problème. Nous pouvons relever le nombre constant (5.0%) d'utilisateurs demandeurs d'informations relatives à leur courrier (rédaction et explications des courriers). Cela peut se comprendre par les difficultés linguistiques d'un grand nombre de nos utilisateurs.

Interventions dans le cadre de l'association « Wunnengshëllef »

La présence d'une assistante sociale depuis janvier 2003 permet une prise en charge efficace des demandes d'ordre social et du suivi social des usagers. C'est dans ce contexte que le Centre de Médiation est devenu membre de l'association « Wunnéngshëllef », ceci afin de mieux pouvoir répondre aux demandes de jeunes où la rupture avec les parents a déjà eu lieu et qui sont à la recherche d'un logement.

Conditions d'intervention :

Les critères pour que l'assistante sociale du Centre de Médiation accepte d'assurer le suivi dans le cadre d'une demande de logement chez « Wunnéngshëllef » sont les suivants :

Le demandeur doit avoir entre 18 et 26 ans, se trouver dans une situation financière précaire, accepter d'élaborer un projet de vie réalisable (p.ex. terminer ses études etc.) et avoir la motivation de réaliser ce projet. Les élèves doivent se trouver en rupture avec leur milieu familial et ne pas disposer de soutien de la part de leurs parents ce qui leur permettrait de trouver un logement sur le marché privé. De plus, les demandeurs ne doivent pas être déjà pris en charge par un autre service social (p.ex. SPOS).

Nombre de demandes

En 2013, 4 demandes en obtention d'un logement ont été introduites auprès du « Wunnéngshëllef » :

1 jeune fille a eu un logement.

1 jeune fille avec enfant est en attente de logement

1 couple est en attente de logement

1 jeune homme a été enlevé de la liste d'attente car son projet n'était plus d'actualité

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

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

En septembre 2010, le Wunnéngshëllef a créé le foyer l'Etape. Depuis l'existence de ce foyer l'assistante sociale du Centre de Médiation travaille régulièrement avec l'équipe d'éducateurs de ce service. De sorte que les jeunes qui s'adressent à notre service peuvent avoir une réponse plus rapide à leur demande d'hébergement, ce qui constitue un avantage important par rapport à une demande classique auprès du « Wunnéngshëllef ». Le suivi de ces jeunes se fait par des interventions ponctuelles, ce qui est un travail moins coûteux en temps.

Pour l'année 2013, l'assistante sociale a orienté 33 jeunes au foyer l'Etape.

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

Suivi social des dossiers :

Durant l'année 2013 le Centre de Médiation a fait le suivi de :

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

Le suivi social des jeunes qui bénéficient d'un logement dure environ 3 ans.

L'assistante sociale est intervenue 87 fois dans le cadre du suivi social de ces dossiers « Wunnéngshëllef ».

Elle effectue un travail administratif pour régler certaines situations et travaille en collaboration avec différentes associations ou ministères.

Nombre de jeunes qui ont quitté le « Wunnéngshëllef » durant l'année 2013 :

- 1 jeune fille avec enfant
- 1 jeune fille sans enfant,
- 1 couple avec enfant

Les demandeurs qui n'ont pas encore eu de logement de la part de l'association « Wunnéngshëllef » sont vus régulièrement par l'assistante sociale mais ils ne sont pas repris dans ce listing.

6.2.6. Les préoccupations et problèmes des demandeurs d'informations et d'aide en fonction de l'âge

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

INFO1	AGE	< 12	12-17	18-26	27-55	>55	TOTAL
Argent de poche		0	0	1	0	0	1
Assistance sociale		0	0	1	3	0	4
Bourse d'études - subsides postprimaire		0	0	17	3	0	20
Chomage		0	0	12	2	1	15
Contrat d'apprentissage		0	0	4	0	0	4
Formation		0	0	9	4	0	13
Fugue		0	0	1	2	0	3
Liberté de conscience et religion		0	0	0	1	0	1
Logement		0	3	79	10	1	93
Loisirs - sports - sorties		0	0	0	0	0	0
Médiation		0	4	3	25	2	34
Placement		0	6	3	10	1	20
Demande d'aide sociale-financière		0	0	8	25	1	34
Orientation scolaire		0	1	2	2	1	6
Service volontaire		0	0	12	0	1	13
Surendettement		0	0	1	8	0	9
RMG		0	0	3	5	0	8
problème à l'école		0	2	4	7	1	14
non applicable		0	0	9	9	0	18
avortement		0	0	0	1	0	1
grossesse		0	1	6	7	0	14
prostitution		0	0	1	1	1	3
adoption		0	0	0	1	0	1
participation financière des parents		0	0	8	1	0	9
Maltraitement d'enfant		0	0	1	2	0	3
Assistance judiciaire		0	0	4	4	0	8
courrier		0	0	5	44	0	49
Wunnengshellef		0	1	89	0	0	90
Jeunesse et parentalité		0	1	11	3	0	15
TOTAL		0	19	294	180	10	503

INFO2	AGE	< 12	12-17	18-26	27-55	>55	TOTAL
Abandon de famille		0	0	2	5	0	7
Abus sexuel		0	0	0	6	0	6
Audition d'un mineur en justice		0	0	1	1	0	2
Autorité parentale		0	2	2	18	0	22
Bail à loyer/Copropriété		0	0	3	24	9	36
Changement de nom		0	1	0	2	2	5
Cohabitation		0	0	2	2	1	5
Délinquance - infractions pénales		0	0	5	10	1	16
Désaveu - recherche de paternité		0	0	0	8	1	9
Divorce		0	0	8	62	2	72
Mise à la porte du domicile		0	8	16	11	1	36
Droit de visite		0	4	1	16	0	21
Droit du travail		0	1	3	8	1	13
Droit des jeunes		0	4	1	1	0	6
Responsabilité civile		0	1	3	4	1	9
Troubles de voisinage		0	0	4	19	5	28
Droit civil - autres		0	0	0	3	0	3
Droit commercial - droit des affaire		0	0	0	1	0	1
Droit communautaire		0	0	0	0	0	0
Droit des étrangers		0	0	3	1	0	4
Droit fiscal		0	0	0	2	1	3
Droit public & adm.		0	0	1	0	0	1
Filiation		0	0	0	2	0	2
Mariage		0	0	0	0	0	0
Naturalisation - option		0	0	0	0	0	0
Pension alimentaire (en cas de séparation)		0	10	33	29	2	74
Protection de la Jeunesse		0	0	2	1	0	3
Saisie sur salaire		0	0	2	5	0	7
Successions		0	0	2	4	3	9
Non applicable		0	0	0	0	0	0
Garde enfants		0	0	0	6	0	6
Reconnaissance d'un enfant		0	0	0	1	0	1
Droit des réfugiés/illégaux		0	0	0	0	0	0
Droit et procédures pénales		0	0	5	1	1	7
Litiges informatiques		0	3	11	7	1	22
TOTAL		0	34	110	260	32	436

INFO3	AGE	< 12	12-17	18-26	27-55	>55	TOTAL
Relations parents-enfants		16	5	12	47	10	90
relations couple		0	0	4	37	5	46
relations fratrie		1	0	1	1	0	3
problèmes personnels		6	4	5	22	8	45
problèmes de comportement		0	1	3	11	3	18
éducation		0	0	0	19	4	23
sexualité		0	0	0	4	1	5
troubles alimentaires		1	1	0	1	0	3
troubles psychiques		0	0	1	2	0	3
Non applicable		0	0	0	0	0	0
droit de visite d'un point de vue psychologique		11	0	4	37	3	55
Garde alternée		4	0	1	16	2	23
harcèlement moral/mobbing		1	1	0	2	2	6
jeux de hasard/ jeux on-line		0	0	0	0	0	0
dépendance alcool		0	0	0	4	1	5
dépendance drogues		0	0	0	3	1	4
autres dépendances		0	0	0	0	0	0
TOTAL		40	12	31	206	40	329

En analysant les trois tableaux, on constate que le public cible varie d'un type d'information à l'autre. En ce qui concerne les informations sociales, les demandeurs sont principalement les jeunes de moins de 26 ans. Les demandes adressées à notre assistante sociale concernent principalement le logement. Le public cible des informations juridiques et psychologiques est prioritairement les personnes âgées entre 27 et 55 ans. Les questions qui reviennent le plus souvent concernant ce public cible sont les demandes par rapport au divorce et à la garde des enfants et la relation entre parents et enfants.

Les questions relatives à la mise à la porte du domicile et par rapport à la pension alimentaire sont également des questions juridiques qui reviennent souvent de la part des jeunes de moins de 26 ans.

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

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

Questions abordées par ordre d'importance	2013	2012
1. Logement	112	167(1)
2. Relations parents-enfants	109	125(3)
3. Wunnengshellef	94	152(2)
4. Droit de visite d'un point de vue psychologique	78	57(11)
5. Divorce	77	113(4)
5. Pension alimentaire(en cas de divorce)	77	98(5)
7. Demande d'aide sociale-financière	59	51(13)
8. Problèmes personnels	52	64(8)
8. Relations de couple	52	62(9)
8. Courrier	52	87(6)
11. Mise à la porte du domicile	38	76(8)
11. Médiation	38	43(15)
13. Bail à loyer/Copropriété	36	59(10)
14. Garde alternée	35	30(18)
15. Education	35	
16. Troubles de voisinage	28	40(16)
17. Bourse d'études – subsides post primaires	27	31(19)
18. Droit de visite	24	40(16)
18. Autorité parental	24	
20. Problèmes de comportement	23	

7. CONCLUSIONS

7.1. ACCÈS AU DROIT

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

Les questions qui sont abordées prioritairement concernent principalement les jeunes notamment la relation parents-enfants, logement, mise à la porte du jeune du domicile familial et pension alimentaire. Notre service va continuer à essayer d'aider les jeunes en détresse et en conflit, qui veulent partir ou doivent partir de leur maison, à trouver des solutions à leurs problèmes.

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

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

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

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

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

Le service « Accès aux Droits » continue son étroite collaboration avec le Service National de la Jeunesse dans ce domaine. En 2013, le service a dispensé plusieurs formations.

Des interventions similaires ont déjà eu lieu ou sont prévues pour l'année 2014.

7.2. MEDIATION

L'année 2013 a montré une constance au niveau du nombre de dossiers mais nous avons pu remarquer que la répartition entre dossiers transmis par la voie judiciaire (parquet majeur et mineur, tribunal et dans le cadre de la loi MCC) et les demandes sur initiatives propres (ouverts, entre autres, par l'input de notre propre réseau social) s'équilibrent de plus en plus. En 2012, nous avons enregistré 43,49% de demandes sur initiatives propres et ce taux se situe à 47,39% en 2013.

L'analyse des chiffres montre que le Centre de Médiation asbl est toujours plus sollicité dans le champ de la médiation familiale (63,41% des dossiers ouverts en 2013).

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

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

Dans le cadre de la nouvelle législation, des mises à jour furent appliquées :

- Modifications de certains des documents
- Création d'autres
- Conceptualisation de la « réunion d'information »

Pour ce qui est de la réunion d'information et le concept élaboré par notre centre, la réalité veut que sa mise en pratique ne soit pas possible. En effet, notre réflexion s'était orientée vers la mise en place de réunion « collective » qui n'est pas réalisable vu, que le flux de dossiers transmis ne rend pas opérationnel des réunions collectives.

En ce qui concerne l'impact sur le nombre de dossiers à traiter en médiation, nous n'avons pas enregistré d'augmentation significative du nombre de dossiers transmis. Actuellement, nous relevons juste un « passage » de dossiers entre l'item « Tribunal » et l'item « Loi MCC ».

Au niveau du nombre d'heures prestées par les médiateur(trice)s vacataires, nous enregistrons une hausse de 16,54 % par rapport à 2012.

Les causes de cette hausse sont expliquées par le nombre croissant de rencontres en médiation et par la complexité des dossiers traités.

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

L'équipe des permanents se compose de quatre personnes à plein temps et d'une personne à mi-temps et ceci depuis le 1^{er} avril 2009.

Il est évident que l'ensemble de nos activités est en augmentation, mais si nous nous penchons uniquement sur le volet de l'organisation des différentes rencontres, entre 2009 et 2013, nous avons enregistré une hausse de 47,68 % du nombre d'heures prestées par les médiateur(trice)s vacataires du Centre de Médiation asbl.

Rappelons qu'au point 1.2. « Structure du Centre de Médiation », nous attirons l'attention sur le fait qu'un poste mi-temps supplémentaire est nécessaire afin de pouvoir accomplir toutes nos missions.

Au niveau de nos différents concepts, celui concernant « La place de l'enfant face à la séparation de ses parents »⁷ qui est un projet qui ne peut être mené que par notre psychologue, pose également la question de la disponibilité. Cette problématique fut déjà observée lors de nos premières expériences.

En effet, Madame Foresti est engagée à mi-temps au sein de notre association.

A nouveau un élément plaidant pour une augmentation des ressources humaines au sein de l'équipe des permanents du Centre de Médiation asbl.

Selon nous le passage pour notre psychologue d'un poste mi-temps à un poste plein temps pourrait avoir différents impacts non-négligeables :

- Meilleure disponibilité dans le cadre du service « Accès aux Droits »
- Plus grande disponibilité au niveau de « La place de l'enfant face à la séparation de ses parents »
- Participation à des rencontres en médiation en tant que médiatrice (Madame Foresti a terminé avec succès son M1 du Master en Médiation à l'Université du Luxembourg et remplit donc les conditions pour intervenir en tant que médiatrice)
- Participation accrue aux tâches administratives du Centre de Médiation asbl (nombre de ces tâches sont incompatibles avec une présence à « mi-temps »)

Le Centre de Médiation asbl a conceptualisé un projet de formation pour médiateur(trice)s mais la question cruciale reste celle du financement respectivement celle de la gestion du risque financier.

Le besoin en professionnel de la médiation augmentera dans les années à venir sans que pour l'instant une alternative à la formation universitaire n'existe.

Il s'avère que le Centre de Médiation est de plus en plus sollicité par des personnes souhaitant se former en médiation mais pour lesquelles l'investissement dans une formation universitaire leur paraît disproportionnée par rapport à leur objectif.

Notre concept ne serait donc pas une concurrence à l'offre de Master en Médiation proposé par l'Université du Luxembourg mais bien une alternative qui pourrait rendre la médiation accessible aux personnes ne disposant du profil requis par les conditions de l'Université du Luxembourg ou pour permettre à des professionnels de pouvoir disposer d'une formation reconnue en médiation sans l'obtention d'un titre universitaire.

Centre de Médiation asbl - 2014

⁷ Lorsque les parents participent au processus de médiation dans notre Centre

8. ANNEXES

8.1. ANNEXE #1 : Qui signe quoi et quand

Centre de Médiation asbl					
Qui signe quoi et quand ...					
	MOMENT			PAR QUI	
	<i>E.I.</i>	<i>1ère rencontre en médiation</i>	<i>Fin de médiation</i>	<i>Médiés</i>	<i>Médiateur(trice)s</i>
<i>Accord préalable médiation pénale</i>	OUI			OUI	NON
<i>Attestation présence (dossiers MCC)</i>	OUI			NON	OUI
<i>Acceptation de la médiation (dossiers MCC)</i>	OUI			OUI	NON
<i>Accord préalable en vue de la médiation (toutes médiations sauf réparatrices et pénales)</i>		OUI		OUI	OUI
<i>Accord de médiation réparatrices / pénales</i>			OUI	OUI	OUI "En présence de " (sans indiquer les noms)
<i>Accord de médiation Autres</i>			OUI	OUI	NON

8.2. ANNEXE #2 : Attestation de présence à la réunion d'information

ATTESTATION

=====

Par la présente je certifie que

Madame / Monsieur Prénom NOM

a participé à la réunion d'information conformément à l'article 1251-17 du nouveau code de procédure civile

ce « jour », le « JJ mois AAAA » à « heure »

Prénom NOM
Médiateur(trice) agréé(e)

Je soussigné(e), Prénom NOM,

accepte

refuse

le principe de la médiation familiale judiciaire et m'engage à y participer au sein du Centre de Médiation asbl avec comme médiateur(trice) agréé(e) Madame/Monsieur Prénom NOM.

Le

Prénom NOM

*Ce document doit être adressé, par l'intéressé(e),
au Tribunal compétent sous la huitaine*
