



Centre de Médiation

Fondé en 1998

Centre de Médiation asbl

Rapport d'activités

2011

Centre de Médiation asbl

- agrément 200207/05 -

Galerie Kons (3^{ème} étage), 24-26 Place de la Gare L-1616 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 AU DROIT.....	9
3. MÉDIATION	11
3.1. PRINCIPES DIRECTEURS DU CENTRE DE MÉDIATION	11
3.2. INTERVENTIONS	12
4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2011	13
4.1. UNE MÉDIATION DE QUALITÉ	13
4.2. PROMOTION DU CONCEPT DE LA MÉDIATION.....	15
4.3. FORMATION CONTINUE	16
4.4. CONFÉRENCE	17
4.5. CONTACTS AVEC DES ORGANISMES AYANT DES OBJECTIFS SIMILAIRES QUE LE CENTRE DE MÉDIATION.....	18
5. ORIENTATIONS POUR 2012	19
6. LES CHIFFRES.....	23
6.1. LA MEDIATION EN CHIFFRES	23
6.1.1. LES DOSSIERS OUVERTS - <i>durant l'exercice 2011</i>	23
6.1.2. L'ÉVOLUTION DES DOSSIERS	30
6.1.3. L'ACTIVITE DE MEDIATION – <i>les actes posés durant l'année 2011</i>	33
6.2. ACCÈS AU DROIT EN CHIFFRES.....	37
6.2.1. Forme de la demande.....	37
6.2.2. Evolution des demandes dans le temps.....	37
6.2.3. Profil des usagers.....	38
6.2.4. Comment le demandeur a-t-il eu connaissance de l'existence du Service ?	42
6.2.5. Quelle a été l'intervention du Service ?.....	43
6.2.6. Les préoccupations et problèmes des demandeurs d'informations et d'aide en fonction de l'âge	46
7. CONCLUSIONS.....	51
7.1. ACCÈS AU DROIT	51
7.2. MEDIATION.....	53
8. ANNEXE	55
8.1. ANNEXE #1 : Evaluation de la formation continue.....	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.

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

coordinateur de l'époque était juriste et médiateur. Cette personne a démissionné en fin de l'année 2000.

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

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

Le rôle du juriste est donc de gérer un service d'informations juridiques qui s'intitule « Accès au Droit » mais également d'informer les médiateurs sur les aspects juridiques des dossiers (notamment des dossiers pénaux) ; 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 asbl (service Médiation et service Accès au Droit). En 2003, une assistante sociale - médiatrice a rejoint l'équipe des permanents du Centre de Médiation.

Et depuis le 1^{er} avril 2009, une psychologue – médiatrice a renforcé l'équipe des permanents (à raison de 20 heures par semaine). Cette personne a arrêté ses fonctions en avril 2011 et fut remplacée, en juin 2011, par une psychologue (depuis octobre 2011 en formation pour l'obtention du Master en Médiation).

Les ressources humaines en résumé :

Au niveau des ressources humaines, nous avons donc :

- Les membres de l'asbl Centre de Médiation
- Les permanents (4 postes à plein temps et 1 poste à mi-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 au droit »
 - 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.

<u>Occupation horaire par tâche (annuel)</u>			
Tâche	Répartition Actuelle	Répartition Nécessaire	Manque
Administration	876	950	74
Médiation	432	600	168
Gestion Dossiers Médiation	696	950	254
Accès au Droit	3096	3300	204
Wunnengshëllef	480	480	0
Peer-Mediation	72	90	18
SNJ	60	80	20
Formation	180	200	20
Gestion stagiaires	24	100	76
Promotion	84	120	36
ALMA	96	120	24
AIFI	36	40	4
TOTAL	6132	7030	898

¹ Voir « Interventions dans le cadre de l'association « Wunnengshëllef » - page 44

Les locaux :

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

Nos locaux se composent comme suit :

- ✚ Un bureau pour la secrétaire et le coordinateur
- ✚ Un bureau pour l'assistante sociale (avec possibilité d'entretiens dans ledit bureau)
- ✚ Un bureau pour la juriste et psychologue (avec possibilité d'entretiens dans ledit bureau)
- ✚ Une salle d'attente
- ✚ Une « zone » salle d'attente à proximité du bureau secrétariat et coordination
- ✚ Une salle de réunion (ou de médiation) – Salle Jos Bewer –.
- ✚ Deux salles pour entretiens et médiations – Grande Salle – et – Petite Salle –.

1.3. PUBLIC CIBLE

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

2. ACCÈS AU DROIT

Depuis sa création en 1992 le Service Informations Juridiques et Sociales (SIJS) a traité 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 au Droit » 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 au Droit » permet de fournir rapidement les renseignements nécessaires aux partenaires d'une médiation.

L'offre a d'ailleurs été élargie par la présence d'une assistante sociale et d'une psychologue permettant ainsi une pluridisciplinarité dans les possibilités de réponses.

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

- Informer tout usager sur ses droits et devoirs, notamment en matière de droit familial, droit civil et pénal, droit du travail
- Informer tout usager sur le réseau social 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 (courier de présentation en annexe)

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 2011, 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 10,61 % du nombre de dossiers ouverts en 2011 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 27,65 % 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

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

4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2011

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
- Supervision :
 - Individuelle : à la demande
 - Collégiale : +/- 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.

- 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.
 - Ces critères⁵ furent approuvés lors de l'Assemblée Générale de l'ALMA qui s'est tenue le 3 mars 2010.
 - La première remise des agréments s'est déroulée le 29 mars 2011
 - Actuellement, 31 médiateur(trice)s ont été agréé(e)s par l'ALMA asbl⁶
 - **Trois médiateur(trice)s permanent(e)s du Centre de Médiation asbl sont détenteur(trice)s de l'agrément ALMA**
 - *La quatrième est en formation pour l'obtention du Master en Médiation à l'Université du Luxembourg*
 - Parmi les médiateur(trice)s vacataires du Centre de Médiation asbl : **19** ont obtenu l'agrément ALMA
 - Pour le centre de Médiation asbl :
 - **73% des médiateur(trice)s sont à présent détenteur(trice)s de l'agrément ALMA**
 - Au niveau de l'ALMA :
 - **71% des médiateur(trice)s agréés par l'ALMA asbl sont médiateur(trice)s au Centre de Médiation asbl.**
- L'AIFI a quant à elle élaboré un Guide de bonnes pratiques en médiation familiale à distance et internationale⁷. 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.*
 - Mesdames MEYER et RIBEIRO participent à un groupe international dans le cadre d'une analyse de la pratique en médiation familiale internationale

⁵ http://alma-mediation.lu/wp-content/uploads/2009/11/A_Criteres.pdf

⁶ <http://www.alma-mediation.lu/mediateurs-agrees/>

⁷ [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) ***Le Centre de Médiation est reconnu comme un centre « ressource » pour la médiation au Luxembourg***

4.3. FORMATION CONTINUE

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

Cette année 2011, nous avons choisi une thématique plus généraliste également accessible à des participant(e)s non médiateur(trice)s.

Cette formation continue avait donc 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** »

L'intervenant fut Monsieur Guy HARDY – assistant social / formateur en approche systémique / formateur certifié en PNL

La formation continue se déroula sur deux journées – les 17 et 18 novembre 2011.
En annexe, l'évaluation des participant(e)s.



Monsieur Guy HARDY

Ces deux journées allient théorie et pratique.



4.4. CONFÉRENCE

Jeudi 17 novembre 2011 : **L'AUTORITÉ, UN BIEN OU UN MAL NÉCESSAIRE ?**

par Monsieur Guy HARDY (B)



Guy HARDY



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

- Dans le cadre du projet « **PEER-MEDIATION** » collaboration avec le **SCRIPT** et le **SNJ**
- Le Centre de Médiation est membre du **European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice (EFVOM&RJ)**
- Collaboration avec le « **Centre de Médiation Socio-Familiale** » de la **Fondation PRO FAMILIA** dans le cadre de la médiation familiale
- Collaboration avec le service de Médiation socio-familiale « **Espace Parole** » du **CPF** dans le cadre de la médiation familiale
- Le Centre de Médiation 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 le secrétaire de cette association internationale
- 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 2012

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

- ❖ MEDIATION
- ❖ PROMOTION
- ❖ FORMATION

Au niveau interne :

- Changement au niveau personnel : Madame KLEIN – secrétaire prendra sa pension – son remplacement ne sera pas chose aisée vu son rôle clef au sein du Centre de Médiation asbl
- Optimisation dans l'organisation des rencontres pour les entretiens individuels et également pour les rencontres en médiation
- Organisation de formation continue
- Maintien de l'offre de « supervision collégiale »
- Maintien de l'offre de supervision individuelle
- ...

Au niveau externe :

- Organisation d'une conférence publique
- Poursuite de la collaboration avec :
 - le SNJ
 - le SCRIPT
 - l'Université de Luxembourg
 - Espace Parole
 - Pro Familia
 - ALMA – Association Luxembourgeoise pour la Médiation et les Médiateurs Agréés
 - AIFI – Association Internationale Francophone des Intervenants auprès des familles séparées
 - 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
- Création d'un nouveau dépliant présentant les différentes interventions possibles du Centre de Médiation 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 4 ans, dont les parents sont en médiation, peuvent bénéficier de ce service.

6. LES CHIFFRES

6.1. LA MEDIATION EN CHIFFRES

6.1.1. LES DOSSIERS OUVERTS - *durant l'exercice 2011*

6.1.1.1. Nombre et origine des demandes

Tableau 1 : origine des demandes

Origine	2006		2007		2008		2009		2010		2011	
	N	Fréq.										
Accès au Droit	18	6,29%	9	4,13%	32	10,36%	16	4,65%	15	5,43%	21	7,95%
Association	15	5,24%	11	5,05%	21	6,80%	25	7,27%	22	7,97%	15	5,68%
Avocat	9	3,15%	7	3,21%	10	3,24%	12	3,49%	13	4,71%	7	2,65%
Centre de Médiation	10	3,50%	8	3,67%	9	2,91%	14	4,07%	10	3,62%	8	3,03%
Ministère	1	0,35%	2	0,92%	3	0,97%	7	2,03%	3	1,09%	3	1,14%
Parquet Majeur	79	27,62%	56	25,69%	94	30,42%	109	31,69%	85	30,80%	73	27,65%
Parquet Mineur	102	35,66%	89	40,83%	75	24,27%	91	26,45%	55	19,93%	28	10,61%
Tribunal	17	5,94%	7	3,21%	23	7,44%	32	9,30%	32	11,59%	62	23,48%
Presse / Media / Internet	21	7,34%	18	8,26%	26	8,41%	20	5,81%	16	5,80%	25	9,47%
Relation	11	3,85%	7	3,21%	6	1,94%	7	2,03%	7	2,54%	9	3,41%
SCAS	1	0,35%	3	1,38%	8	2,59%	7	2,03%	5	1,81%	3	1,14%
SPOS / Ecole	2	0,70%	1	0,46%	2	0,65%	0	0,00%	5	1,81%	1	0,38%
Autres							4	1,16%	8	2,90%	9	3,41%
TOTAL	286	100%	218	100%	309	100%	344	100%	276	100%	264	100%

6.1.1.2. Types de Médiation

Tableau 2 : type de médiation

Type Médiation	2006		2007		2008		2009		2010		2011	
	N	Fréq.										
Familiale	100	34,97%	71	32,57%	123	39,81%	135	39,24%	129	46,74%	153	57,95%
Parquet « Mineur »	102	35,66%	89	40,83%	75	24,27%	91	26,45%	55	19,93%	28	10,61%
Parquet « Majeur »	79	27,62%	56	25,69%	94	30,42%	109	31,69%	85	30,80%	73	27,65%
Autres	5	1,75%	2	0,92%	17	5,50%	9	2,61%	7	2,54%	10	3,79%
TOTAL	286	100%	218	100%	309	100%	344	100%	276	100%	264	100%

Le tableau nous indique que plus de 65 % des dossiers traités en médiation impliquent des jeunes de façon directe ou indirecte. Si cette remarque paraît évidente au niveau de la médiation pénale « mineur », 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 Espace Parole).

Ce tableau nous montre que la **médiation pénale** (parquet majeur) représente **27,65%** 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 2010 (19,93%) s'est poursuivie et qu'à présent ces dossiers ne représentent plus que 10,61% 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 27,65% en 2011
- qu'au niveau du type « médiation familiale », l'augmentation relevée entre 2009 (39,24%) et 2010 (46,74%) s'est confirmée en 2011 (57,95%).
 - augmentation qui voit son explication par l'augmentation du simple au double en pourcentage des dossiers transmis par le Tribunal Jeunesse et Tutelles – 11,59% en 2010 pour 23,48% en 2011.

6.1.1.3. Nature des demandes

Tableau 3 : nature des demandes

Nature	2006		2007		2008		2009		2010		2011	
	N	Fréq.										
Relations Enfants / Parents	25	6,63%	27	8,77%	39	8,71%	33	5,95%	32	6,63%	16	3,55%
Relations familiales							6	1,08%	3	0,62%	7	1,55%
Relations couple	30	7,96%	20	6,49%	26	5,80%	23	4,14%	18	3,73%	19	4,21%
Divorce par Consentement Mutuel	29	7,69%	9	2,92%	11	2,46%	5	0,90%	14	2,90%	19	4,21%
Relations couple (séparé/divorcé)			16	5,19%	38	8,48%	60	10,81%	65	13,46%	91	20,18%
Droit de Visite	35	9,28%	14	4,55%	45	10,04%	51	9,19%	57	11,80%	87	19,29%
Pension Alimentaire	1	0,27%	1	0,32%	3	0,67%	6	1,08%	1	0,21%	0	0,00%
Non-représentation d'enfant	1	0,27%	2	0,65%	1	0,22%	2	0,36%	2	0,41%	1	0,22%
Vol	49	13,00%	35	11,36%	17	3,79%	19	3,42%	11	2,28%	7	1,55%
Coups et Blessures	81	21,49%	66	21,43%	76	16,96%	106	19,10%	60	12,42%	50	11,09%
Injures	44	11,67%	36	11,69%	49	10,94%	75	13,51%	52	10,77%	32	7,10%
Menaces	22	5,84%	24	7,79%	34	7,59%	36	6,49%	43	8,90%	21	4,66%
Endommagement	31	8,22%	41	13,31%	53	11,83%	52	9,37%	37	7,66%	27	5,99%
Violation de la Vie Privée	5	1,33%	8	2,60%	10	2,23%	7	1,26%	5	1,04%	7	1,55%
Relations Voisinage	4	1,06%	2	0,65%	24	5,36%	46	8,29%	36	7,45%	44	9,76%
Conflit dans le domaine du travail	2	0,53%	2	0,65%	7	1,56%	8	1,44%	2	0,41%	4	0,89%
Autres	18	4,77%	5	1,62%	15	3,35%	20	3,60%	45	9,32%	19	4,21%
TOTAL	377	100%	308	100%	448	100%	555	100%	483	100%	451	100%

Commentaire : Le nombre total de la nature des conflits (451) est plus important que le nombre de dossiers (264), cela est dû au fait que dans bon nombre de dossiers la nature du conflit n'est pas unique.

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

En 2011, nous remarquons que l'item « Relations couple (séparé/divorcé) » arrive en tête avec 20,18% suivi par « Droit de visite » avec 19,29%.

Alors que « Coups et blessures » se trouvait, en 2010, en seconde position avec 12,42%, nous le retrouvons, en 2011, en troisième position avec 11,09%.

6.1.1.4. Les médiés

Nombre de personnes concernées :

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

Tableau 4 : demandeurs / partenaires

Demandeur / partenaire	2007		2008		2009		2010		2011	
	N	Fréq.								
Demandeur	298	51,56%	325	42,93%	375	44,70%	281	42,38%	264	42,86%
DePa	73	12,63%	150	19,82%	179	21,33%	115	17,35%	109	17,69%
Partenaire	207	35,81%	282	37,25%	285	33,97%	267	40,27%	243	39,45%
TOTAL	578	100%	757	100%	839	100%	663	100%	616	100%

6.1.1.4.1. L'âge des médiés

Tableau 5 : l'âge des médié(e)s

Âge	2006		2007		2008		2009		2010		2011	
	N	Fréq.										
Moins de 16 ans	178	38,20%	124	33,97%	115	23,91%	201	35,89%	108	24,43%	46	13,94%
De 16 à 18 ans	76	16,31%	75	20,55%	77	16,01%	58	10,36%	49	11,09%	41	12,42%
De 18 à 26 ans	44	9,44%	34	9,32%	68	14,14%	61	10,89%	44	9,95%	43	13,03%
De 26 à 35 ans	40	8,58%	27	7,40%	53	11,02%	52	9,29%	55	12,44%	47	14,24%
De 35 à 45 ans	63	13,52%	43	11,78%	75	15,59%	92	16,43%	96	21,72%	80	24,24%
De 45 à 65 ans	57	12,23%	47	12,88%	73	15,18%	81	14,46%	77	17,42%	73	22,12%
Plus de 65 ans	8	1,72%	15	4,11%	20	4,16%	15	2,68%	13	2,94%	0	0,00%
TOTAL	466	100%	365	100%	481	100%	560	100%	442	100%	330	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 **53,57 %** des médiés pour l'année 2011.

Nous remarquons donc que parmi les données en notre possession **26,36 % sont des mineurs** d'âge et **39,39 % sont des jeunes de moins de 26 ans**.

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

Notons également que le relevé concernant la nature des demandes (*cf. Tableau 3 : nature des demandes page 25*), que la problématique « Droit de visite » et l'item « Relations couple séparé/divorcé » sont propres à des conflits impliquant indirectement des jeunes (ou des enfants).

6.1.1.5. Les médiations et leurs résultats

Tableau 6 : raisons clôture

Raisons clôture	2007		2008		2009		2010		2011	
	N	Fréq.								
Médiation avec accord	72	34,95%	85	30,47%	87	30,42%	38	18,01%	24	10,62%
Médiation avec accord + Comm. + Compréh. Mutuelle					8	2,80%	12	5,69%	14	6,19%
Médiation avec accord + Communication					1	0,35%			2	0,88%
Médiation avec accord + Compréhension Mutuelle					2	0,70%	1	0,47%	2	0,88%
Médiation avec accord partiel	23	11,17%	26	9,32%	13	4,55%	5	2,37%	21	9,29%
Médiation avec accord partiel + Comm. + Compréh. Mutuelle					2	0,70%	2	0,95%	7	3,10%
Médiation avec accord partiel + Communication					2	0,70%			3	1,33%
Médiation avec accord partiel + Compréhension Mutuelle						0,00%	1	0,47%	0	0,00%
Médiation sans accord	11	5,34%	18	6,45%	32	11,19%	20	9,48%	18	7,96%
Médiation sans accord + Comm. + Compréh. Mutuelle						0,00%	1	0,47%	0	0,00%
Médiation sans accord + Communication					3	1,05%			1	0,44%
Médiation sans accord + Compréhension Mutuelle						0,00%			0	0,00%
Pas de médiation : Accord avant médiation	14	6,80%	18	6,45%	16	5,59%	9	4,27%	3	1,33%
Pas de médiation : Cessation du trouble avant méd.	2	0,97%	7	2,51%	4	1,40%	2	0,95%	0	0,00%
Pas de médiation : demande sans suite	1	0,49%	0	0,00%	3	1,05%	3	1,42%	1	0,44%
Pas de médiation : Désaccord sur préalables	2	0,97%	1	0,36%	1	0,35%	1	0,47%	1	0,44%
Pas de médiation : Ne reconnaît pas les faits	1	0,49%	1	0,36%	1	0,35%			0	0,00%
Pas de médiation : Non-Présentation Demandeur	7	3,40%	17	6,09%	10	3,50%	2	0,95%	8	3,54%
Pas de médiation : Non-Présentation Partenaire	20	9,71%	18	6,45%	33	11,54%	31	14,69%	17	7,52%
Pas de médiation : Non-Présentation d'un médié					5	1,75%	9	4,27%	10	4,42%
Pas de médiation : Pas d'intérêt	22	10,68%	7	2,51%	7	2,45%	11	5,21%	2	0,88%
Pas de médiation : Refus d'un médié	9	4,37%	38	13,62%	19	6,64%	20	9,48%	16	7,08%
Pas de médiation : Refus Demandeur	3	1,46%	2	0,72%	1	0,35%	3	1,42%	7	3,10%
Pas de médiation : Refus Partenaire	18	8,74%	34	12,19%	33	11,54%	31	14,69%	25	11,06%
Pas de médiation : Refus Médiateur	1	0,49%	7	2,51%	3	1,05%	2	0,95%	0	0,00%
Pas de médiation : Autres démarches choisies							7	3,32%	2	0,88%
Arrêt médiation : par un ou des médiés									2	0,88%
Arrêt médiation : par les médiateur(trice)s									4	1,77%
Report 2012									36	15,93%
TOTAL	206	100%	279	100%	286	100%	211	100%	226	100%

Tableau 7 : Les accords

Accord	2007		2008		2009		2010		2011	
	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%
Accord oral	24	25,26%	34	26,15%	35	23,81%	11	13,10%	32	40,51%
Accord avant médiation	11	11,58%	16	12,31%	18	12,24%	9	10,71%	3	3,80%
Cessation du trouble avant médiation	1	1,05%	7	5,38%	7	4,76%	5	5,95%	1	1,27%
Pas d'intérêt	22	23,16%	7	5,38%	7	4,76%	11	13,10%	2	2,53%
TOTAL	95	100%	130	100%	147	100%	84	100%	79	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 190 dossiers clos, il y a eu 98 qui sont « arrivés » en médiation soit 51,58 %**
 - 🚩 **Sur les 98 dossiers arrivés en médiation, 73 se sont soldés par un accord (total ou partiel) soit 74 %**

NB : ces chiffres tiennent compte uniquement de notre activité en rapport avec les dossiers ouverts et clôturés durant l'année 2011.

6.1.2. L'EVOLUTION DES DOSSIERS

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

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

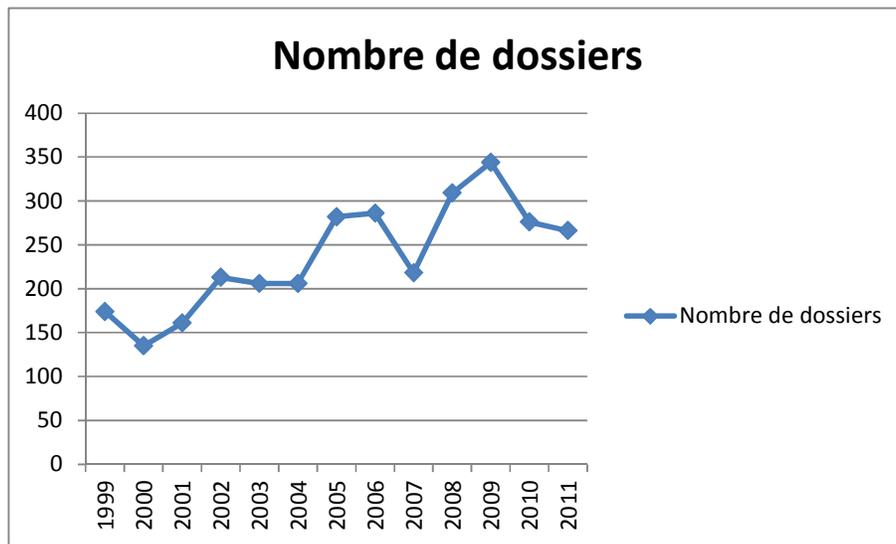


Figure 1 : nombre de dossiers

Tableau 8 : nombre annuel de dossiers suivant leur origine

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

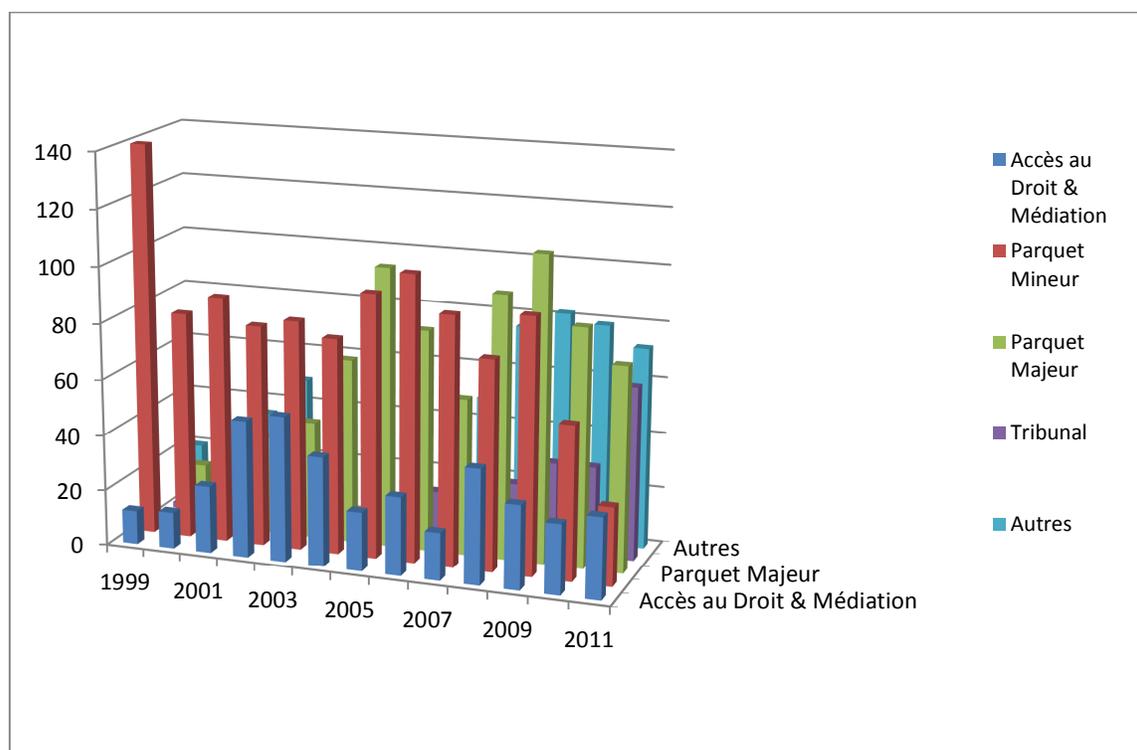


Figure 2 : nombre annuel de dossiers suivant leur origine

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), montre en 2010 et 2011 une certaine stabilité autour des 270 dossiers.

6.1.3. L'ACTIVITE DE MEDIATION – les actes posés durant l'année 2011

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

Type / Année	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	TOTAL
Entretien Individuel	313	288	390	390	442	399	449	626	465	3762
Médiation	82	47	124	175	175	284	192	314	285	1678
Médiation Indirecte	11	2	14	12	9	3	5	15	7	78
TOTAL	406	337	528	577	626	686	646	955	757	5518

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 2011 ne concernent pas uniquement les dossiers de 2011 mais également la poursuite du traitement des dossiers des années précédentes.

Et, en ce qui concerne les dossiers 2011, uniquement ceux qui sont clôturés au sein de nos relevés statistiques.

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

Nous remarquons que l'année 2010 a montré plus de rencontres qu'en 2011 (diminution de 20% entre 2010 et 2011), mais nous avons remarqué que 2009 avait vu un pic de son nombre de dossiers (344) et donc des entretiens individuels et rencontres en médiation de ces dossiers s'étaient poursuivis en 2010.

Si nous nous référons au *Tableau 6 : raisons clôture (page28)*, nous constatons qu'il y a eu **médiation pour 98 dossiers « 2011 »**.

Or nous pouvons observer au niveau de l'activité de médiation (*cf. Tableau 9 : nombre de rencontres réalisées par année et par type de rencontre*) que **nous relevons 285 médiations**.

Ceci peut s'expliquer de deux manières :

- ✚ Le traitement des dossiers non clos durant les années 2009 et 2010 s'est poursuivi en 2011
- ✚ La complexité de certains dossiers notamment et surtout dans le domaine familial fait en sorte qu'une seule rencontre en médiation ne suffit pas.

Nombre de rencontres par dossier :

Tableau 10 : nombre de rencontres en médiation par dossier

Nombre de rencontres	2010	2011
1	91	62
2	26	24
3	18	17
4	3	5
5	4	5
6	4	5
7	2	1
8	2	1
9	2	1
10		1
11		
12		
13	1	
14		
15		1
Total Nombre rencontres	314	285

Nombre d'entretiens individuels et de rencontres en médiation :

Tableau 11 : nombre d'entretiens individuels par mois

Mois	2009	2010	2011
Janvier	38	78	44
Février	42	70	48
Mars	42	100	44
Avril	44	71	25
Mai	30	33	47
Juin	44	69	20
Juillet	39	24	36
Août	20	16	28
Septembre	35	65	73
Octobre	56	36	29
Novembre	38	42	38
Décembre	21	22	33
TOTAL	449	626	465
<i>Moyenne / mois</i>	37	52	39

Tableau 12 : nombre de rencontres en médiation par mois

Mois	2009	2010	2011
Janvier	19	27	21
Février	11	44	27
Mars	17	33	41
Avril	13	31	25
Mai	11	19	29
Juin	8	34	26
Juillet	31	28	19
Août	8	8	9
Septembre	23	23	24
Octobre	19	36	32
Novembre	20	34	21
Décembre	12	12	18
TOTAL	192	329	292
<i>Moyenne / mois</i>	16	27	24

D'après les deux tableaux ci-dessus, nous pouvons relever que la moyenne mensuelle pour l'année 2011 a été de 39 entretiens individuels et de 24 rencontres en médiations.

L'activité des médiateur(trice)s du Centre de Médiation asbl a été en constante augmentation jusqu'en 2010 et cette année montre un léger recul. Durant l'année 2011, nous remarquons que les médiateur(trice)s vacataires ont presté(e)s **1692 heures** au Centre de Médiation asbl.

Tableau 13 : nombre d'heures prestées par les médiateur(trice)s vacataires au CM

Année	Heures
2004	516,5
2005	537,75
2006	902,5
2007	1069,25
2008	1395,25
2009	1604
2010	1888,75
2011	1692,75

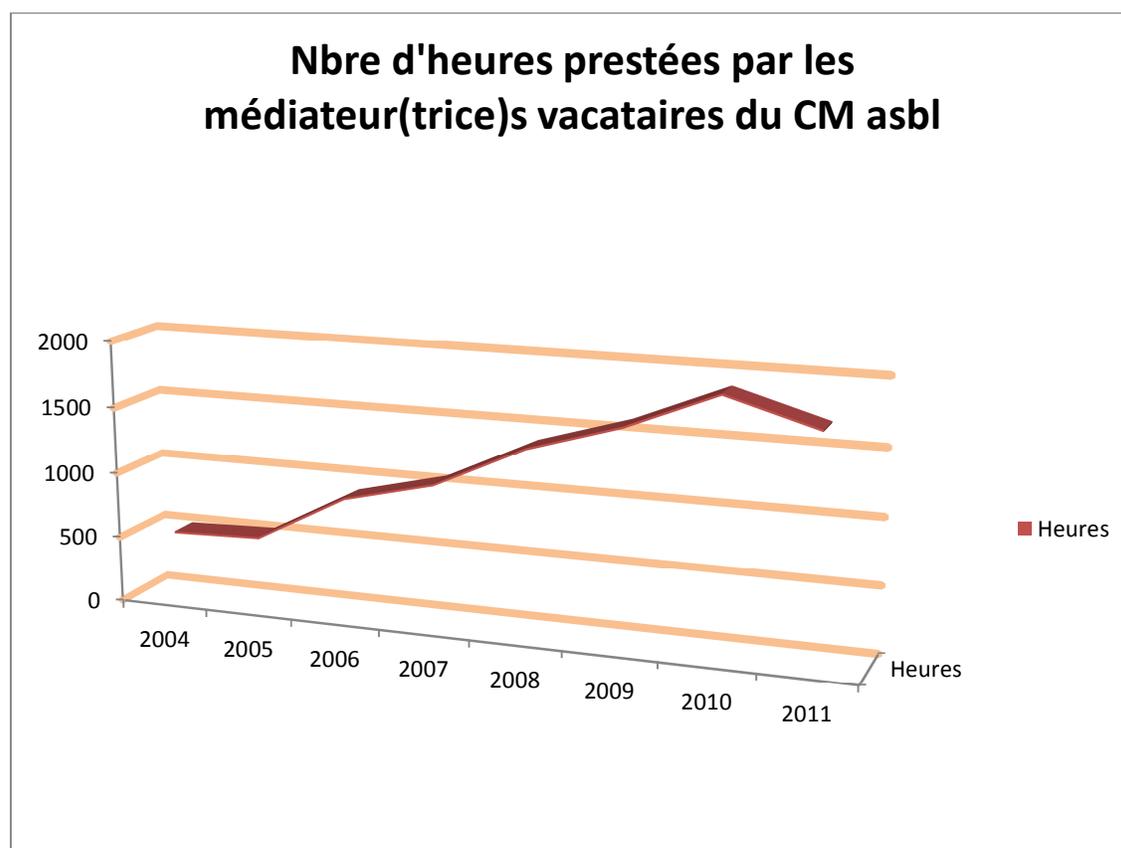


Figure 3 : nombre d'heures prestées par les médiateur(trice)s vacataires au CM

6.2. ACCÈS AU DROIT EN CHIFFRES

6.2.1. Forme de la demande

Sur les 1152 demandes d'informations en 2011, 526(45.7 %) ont eu lieu par téléphone et 507 demandeurs (44.0%) sont venus en consultation au bureau, 117 demandes (10.2%) ont été traitées par courrier ou e-mail.

510(44.3%) demandeurs se sont adressés à notre service pour des questions d'ordre sociales, 508(44.1%) pour des questions d'ordres juridiques et 126 (10.9%) pour des questions d'ordre psychologique.

6.2.2. Evolution des demandes dans le temps

6.2.2.1. Evolution de 2001 à 2011

2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
612	676	525	607	692	551	719	1346	1444	933	1152

Par rapport à 2010, le service a enregistré en 2011 une augmentation des demandes d'informations de 19%.

Le temps investit dans une demande d'information sociale, psychologique ou juridique est parfois très long. Les informations assurées ensemble par la psychologue et l'assistante sociale ou la psychologue et la juriste ou l'assistante sociale et la juriste peuvent durer entre une heure et demi et deux heures.

Cela permet aux personnes qui ont besoin d'aide d'avoir simultanément les informations recherchées auprès de deux professionnelles.

L'« Accès au Droit » assure ainsi à ses usagers en détresse ou en conflit avec leur partenaire, leurs parents ou autres un service de qualité et le temps nécessaire pour les écouter.

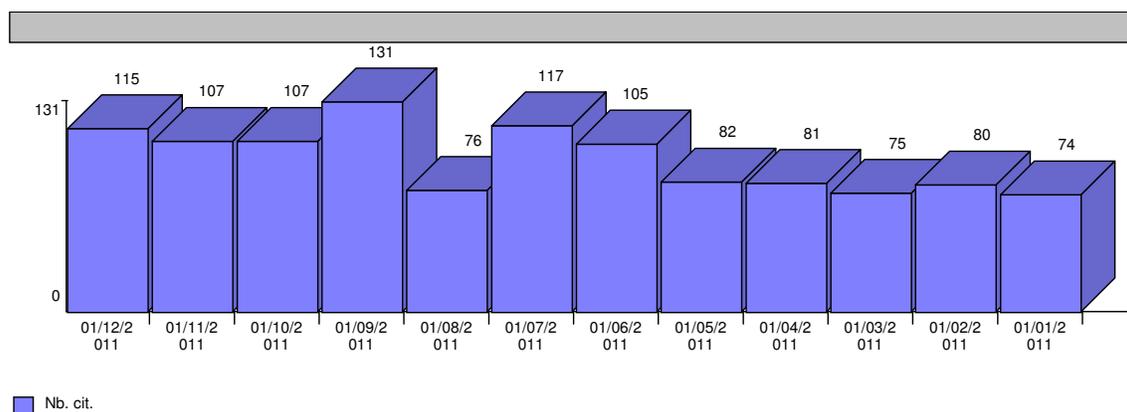
Les trois professionnelles de ce service participent aussi à des médiations.

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 au Droit ».

6.2.2.2. Evolution des demandes au cours de l'année 2011



Le tableau reproduit ci-dessus montre que la demande d'informations est relativement constante au cours de l'année, la moyenne est d'environ 95.83 demandes par mois.

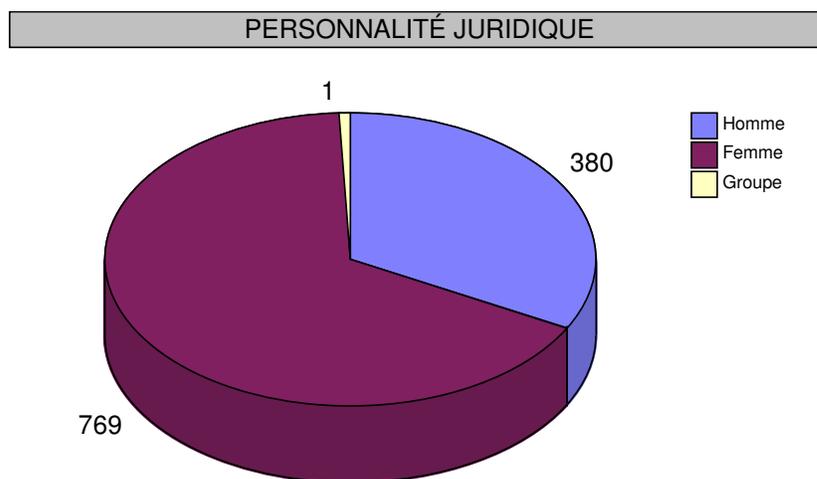
6.2.3. Profil des usagers

6.2.3.1. Demandeurs

- **Le sexe:**

En 2011, 769 des 1152 demandes (66.8%) ont été formulées par des femmes, contre 380 demandes faites par des hommes (33.0%). 1 demande a été faite en groupe(0.1%).

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



- **La nationalité**

448 usagers (38.9 %) étaient de nationalité luxembourgeoise. Parmi les demandeurs étrangers, 237 étaient des Portugais (20.6 %), 130 des Français (11.3 %), 58 des Belges (5.0%), 26 des Allemands (2.3%) et 79 personnes (6.9 %) étaient originaires d'autres pays européens. 24 usagers avaient la nationalité de pays africains (2.1 %), 12 usagers étaient brésiliens (1.0%) et 119 personnes venaient d'autres pays (10.3 %). La nationalité de 19 personnes (1.6 %) n'a pas été relevée.

NATIONALITÉ	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	19	1,6%
Luxembourgeoise	448	38,9%
Allemande	26	2,3%
Belge	58	5,0%
Française	130	11,3%
Portugaise	237	20,6%
UE-Europe autres	79	6,9%
Afrique	24	2,1%
Autre	119	10,3%
brésilienne	12	1,0%
TOTAL OBS.	1152	100%

- **L'âge**

474 des demandeurs appartenait à la tranche d'âge de 18-26 ans. 520 des usagers étaient des adultes âgés entre 27-55 ans. 5.8 % avaient moins de 18 ans. 66 usagers avaient plus de 55 ans. Pour 2.2% personnes, l'âge n'a pas pu être déterminé.

Nous pouvons constater que nous avons 46.9% de jeunes entre 12 à 26 ans qui fréquentent notre service.

AGE	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	25	2,2%
< 12	0	0,0%
12-17	67	5,8%
18-26	474	41,1%
27-55	520	45,1%
>55	66	5,7%
TOTAL OBS.	1152	100%

- **La profession**

PROFESSION	Nb. cit.	Fréq.
Artisan, agriculteur, commerçant	4	0,3%
Profession libérale	41	3,6%
Employé	249	21,6%
Ouvrier	149	12,9%
Chomeur	40	3,5%
Retraité	10	0,9%
Etudiant / élève	353	30,6%
Invalide , pensionné	42	3,6%
Sans profession	115	10,0%
Prof. du secteur socio-éducatif	13	1,1%
Fonctionnaire	35	3,0%
RMGiste	75	6,5%
TOTAL OBS.	1152	

La plus grande partie des demandes provient d'élèves ou d'étudiants, à savoir 353 10.0% des demandes proviennent de personnes sans profession, c'est à dire en décrochage scolaire ou sans emploi.

6.2.3.2. Personnes concernées

Dans 14.2% des cas, les demandeurs sont venus parce qu'ils avaient un conflit ou un problème avec une autre personne.

Dans 79 cas sur 164, les personnes concernées étaient des jeunes.

AGE3	Non réponse	< 12	12-17	18-26	27-55	>55	TOTAL
Personne concernée 1							
Oui	27	23	25	31	47	11	164
TOTAL	27	23	25	31	47	11	164

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.

7.0% des personnes concernées sont les parents des demandeurs. Beaucoup de jeunes s'adressent au service « Accès au Droit » lorsqu'ils ont des problèmes avec leurs parents.

LIEN	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	996	86,5%
Parent(s)/enfant	81	7,0%
Epoux	20	1,7%
Couple séparé/divorcé	20	1,7%
Couple non marié	6	0,5%
Famille	19	1,6%
Amis/Connaissance	2	0,2%
Voisins	2	0,2%
Profession/particulier	1	0,1%
Locataire/propriétaire	1	0,1%
Employeur/employé	1	0,1%
Professeur/élève	0	0,0%
Administration	1	0,1%
Ne se connaissent pas	2	0,2%
Autre	0	0,0%
TOTAL OBS.	1152	100%

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

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

Mode de connaissance	Nb. cit.	Fréq.
Relation	477	41,4%
Association	149	12,9%
Police	105	9,1%
Internet/Dépliant	88	7,6%
Centre de Médiation	69	6,0%
Assistant(e) social(e)	63	5,5%
Administration	46	4,0%
SPOS/CPOS	45	3,9%
Médecin	32	2,8%
Médias	16	1,4%
Autre	5	0,4%
Avocats	4	0,3%
Justice	3	0,3%
Enseigne/Annuaire	1	0,1%
TOTAL OBS.	1152	

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 problématique. 212(18.4%) personnes ont été envoyées par d'autres associations et services sociaux. La rubrique « Relation » signifie que les personnes ont eu connaissance du Service par le bouche à oreille (41.4%).

Lorsque nous observons ces données nous pouvons constater que notre service devient de plus en plus connu par le secteur socio-éducatif.

6.2.5. Quelle a été l'intervention du Service ?

Intervention	Nb. cit.	Fréq.
Info droits	511	44,4%
info sociale	417	36,2%
suivi W.H	197	17,1%
info psy	108	9,4%
Courrier	78	6,8%
orient. psy	60	5,2%
Orient. Médiation	48	4,2%
Orient. Foyer	43	3,7%
Orient. CPOS	19	1,6%
Orient. Service soc.	19	1,6%
Orient. Ordre des avocats (A.J.)	13	1,1%
Orient. assoc.	13	1,1%
Info autres	11	1,0%
Orient. autre	7	0,6%
Orient. Justice	6	0,5%
Orient. ADEM	6	0,5%
Orient. Administration	6	0,5%
Orient. Juriste	5	0,4%
info juridique en médiation	5	0,4%
Orient. Police	4	0,3%
info sociale en médiation	3	0,3%
Orient. Médecin	2	0,2%
info psy en médiation	1	0,1%
Orient. Sécu. soc.	1	0,1%
TOTAL OBS.	1152	

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. Dans 48 cas, la médiation a été proposée comme mode de règlement du conflit.

Nous pouvons relever le nombre constant (6.8%) d'utilisateurs demandeurs d'informations relatives à leur courrier (rédaction et explications des courriers). Cela s'explique par les difficultés linguistiques d'un grand nombre de nos usagers.

Interventions dans le cadre de l'association « Wunnéngshëllef »

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 2011, 5 demandes en obtention d'un logement ont été introduites auprès du « Wunnéngshëllef » :

- 3 jeunes ont eu un logement.
- 1 jeune a été hébergé par le foyer Etape du "Wunnéngshëllef"
- 1 jeune est toujours en attente de logement

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 2011, l'assistante sociale a orienté 10 jeunes au foyer l'Etape. 6 ont eu une place dans ce foyer. 4 n'ont plus donné de suite à leurs demande.

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 2011 le Centre de Médiation a fait le suivi de :

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

Nombre de jeunes qui ont quitté le « Wunnéngshëllef » entre 2011 et 2012 :

- 1 jeune fille avec un enfant : a trouvé un emploi et a loué un appartement

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

L'assistante sociale est intervenue 197 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.

Actuellement le service info sociale suit dans ce cadre:

- 4 jeunes filles sans enfant
- 2 jeunes filles avec enfants
- 1 jeune homme

Depuis le début de l'année 2011, 2 demandes ont été introduites au « Wunnéngshëllef ».

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	8	0	1	0	9
Assistance sociale		0	0	1	7	0	8
Accouchement/X, avortement, grossesse		0	1	2	0	1	4
Bourse d'études - participation des parents		0	1	18	1	5	25
Chomage		0	0	3	2	0	5
Contrat d'apprentissage		0	0	3	0	0	3
Drogues		0	1	5	1	1	8
Harcelement moral/Mobbing		0	4	2	1	0	7
Formation		0	0	2	1	0	3
Fugue		0	10	2	0	0	12
Jeux de hasard		0	1	0	0	0	1
Liberté de conscience et religion		0	0	2	0	0	2
Logement		0	2	117	19	1	139
Loisirs - sports - sorties		0	0	1	3	0	4
Médiation		0	1	2	7	2	12
Placement		0	11	0	8	0	19
Prestations sociales et tutelle aux prest. soc		0	0	8	19	5	32
Relation couple		0	0	1	10	0	11
Remunération		0	0	0	6	0	6
Scolarisation		0	1	7	3	3	14
Service volontaire		0	1	6	0	0	7
Surendettement		0	0	2	19	0	21
RMG		0	0	4	14	1	19
Non applicable		0	0	184	48	11	243
relation parents-enfants		0	5	14	10	0	29
relation fratrie		0	0	0	0	0	0
problème de comportement		0	1	0	1	0	2
éducation		0	1	0	0	0	1
problème à l'école		0	2	0	0	0	2
sexualité		0	0	0	0	0	0
troubles alimentaires		0	0	0	0	0	0
trouble psychique		0	0	0	0	0	0
TOTAL		0	51	386	181	30	648

INFO2	AGE	< 12	12-17	18-26	27-55	>55	TOTAL
ASBL		0	0	0	0	0	0
Abandon de famille		0	0	2	7	1	10
Abus sexuel - prostitution		0	0	3	4	0	7
Adoption		0	0	2	1	0	3
Assistance judiciaire		0	2	5	14	4	25
Audition d'un mineur en justice		0	0	0	0	1	1
Autorité et relations parentales		0	1	0	6	0	7
Bail à loyer/Copropriété		0	0	11	44	12	67
Changement de nom		0	0	1	2	0	3
Cohabitation		0	0	11	6	0	17
Délinquance - infractions pénales		0	5	11	11	1	28
Désaveu - recherche de paternité		0	0	5	10	0	15
Divorce et garde des enfants		0	1	7	102	3	113
Domicile - mise à la porte du domici		0	15	36	23	0	74
Droit de visite		0	0	1	22	0	23
Droit du travail		0	0	3	14	0	17
Droit des jeunes		0	2	6	3	0	11
Droit civil - contrats		0	0	1	11	3	15
Droit civil - responsabilité		0	0	6	3	1	10
Droit civil - troubles de voisinage		0	0	8	23	7	38
Droit civil - autres		0	1	3	4	0	8
Droit commercial - droit des affaire		0	0	1	3	0	4
Droit communautaire		0	0	0	0	0	0
Droit des étrangers, des réfugiés		0	0	2	2	1	5
Droit fiscal		0	0	1	3	0	4
Droit public & adm.		0	0	0	1	0	1
Enfant illégitme		0	0	0	0	0	0
Etat civil		0	0	0	0	0	0
Filiation		0	0	1	0	0	1
Maltraitements d'enfant		0	8	3	3	0	14
Mariage - autorisation, contrat		0	0	0	0	0	0
Naturalisation - option		0	0	0	1	0	1
Pension alimentaire		0	17	45	73	2	137
Procédure civile		0	0	0	0	0	0
Procédure pénale		0	0	1	1	0	2
Protection de la Jeunesse		0	0	1	0	0	1
Saisie sur salaire		0	0	0	2	0	2
Successions		0	0	0	2	2	4
Tutelles mineurs et majeurs		0	0	0	0	0	0
Protection du consommateur		0	0	0	0	0	0
Non applicable		0	1	0	1	0	2
TOTAL		0	53	177	402	38	670

INFO3	AGE	Non réponse	< 12	12-17	18-26	27-55	>55	TOTAL
Relations parents-enfants		0	0	1	8	64	12	85
relations couple		0	0	0	1	37	3	41
relations fratrie		0	0	0	1	3	0	4
problèmes personnels		1	0	2	4	44	11	62
problèmes de comportement		0	0	1	3	24	7	35
éducation		1	0	0	4	29	3	37
doit de visite/garde		0	0	0	4	40	2	46
problèmes à l'école		0	0	0	4	12	1	17
sexualité		0	0	1	1	3	0	5
problèmes de dépendance		0	0	0	0	8	2	10
troubles alimentaires		0	0	0	0	2	0	2
troubles psychiques		0	0	0	1	9	3	13
Non applicable		0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		2	0	5	31	275	44	357

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. Les publics cibles des informations juridiques et psychologiques sont 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 concernant 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	2011	2010
1. Non applicable(suivi W.H. et courrier)	252	
2. Logement	143	121 (2)
3. Pension alimentaire	137	83 (5)
4. Divorce-garde enfant	115	68 (7)
5. Relation parent -enfant	114	122 (1)
6. Domicile/mise à la porte	74	90 (3)
7. Droit de visite/garde	70	55(10)
8. Bail à loyer	69	49 (11)
9. Problèmes personnels	62	59 (9)
10. Relation de couple	53	88 (4)
11. Droit civil/trouble voisinage	38	
11. Education	38	41 (13)
12. Problèmes de comportement	37	70 (6)
13. Prestation sociale	34	66 (8)
13. Problème à l'école	34	24(19)
14. Délinquance	28	25 (18)
15. Assistance judiciaire	26	31 (16)
16. Bourse d'études-participation des parents	25	30 (17)
17. Surendettement	24	
18. Problème de dépendance	20	41(13)
19. Placement	19	23 (20)
19. RMG	19	42 (12)
20. Cohabitation	17	
20. Droit du travail	17	25(18)

7. CONCLUSIONS

7.1. ACCÈS AU DROIT

L'objectif du service « Accès au droit » 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.

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 au droit.

Le service « Accès au Droit » continue son étroite collaboration avec le Service National de la Jeunesse dans ce domaine. En 2011, la juriste a dispensé plusieurs formations juridiques à la demande du SNJ.

Des interventions similaires ont déjà eu lieu ou sont prévues pour l'année 2012.

7.2. MEDIATION

L'année 2011 a montré une certaine stabilité en ce qui concerne le nombre de dossiers (différence de 4% par rapport à 2010).

L'analyse des chiffres montre que le Centre de Médiation asbl est de plus en plus sollicité dans le champ de la médiation familiale (57% des dossiers ouverts en 2011).

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.

Début 2012, une nouvelle loi s'est inscrite dans la législation luxembourgeoise. Cette loi touche directement le monde de la médiation, vu qu'il s'agit de la loi du 24 février 2012 sur la « médiation en matière civile et commerciale ».

Cette loi a prévu dans le chapitre « De la médiation judiciaire » une section « Dispositions relatives à la médiation familiale ».

Plusieurs impacts pour le Centre de Médiation asbl :

- Les médiateur(trice)s devront être agréé(e)s
- Modifications des documents pour les médiations dans le cadre de cette section
- Prévoir l'organisation de la « réunion d'information »

La question se pose de savoir si cette loi aura impact direct sur le nombre de dossiers à traiter en médiation...

A priori, nous estimons qu'effectivement un apport de dossiers sera engendré.

Cette augmentation prévisible de prestation au niveau des rencontres en médiation demande une plus grande disponibilité de nos médiateur(ric)e)s mais cela implique également un travail toujours accru au niveau du secrétariat-coordination pour l'organisation des divers rendez-vous.

Devrons-nous prévoir un recrutement de médiateur(trice)s ? Qu'en sera-t-il l'impact sur le travail administratif ?

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 »⁸ qui est un projet qui ne peut être mené que par notre psychologue, pose également le problème de la disponibilité.

En effet, Madame Foresti est engagée à mi-temps au sein de notre association et de ce fait suivant les disponibilités des parents, de nombreuses demandes ne pourront, probablement, pas être satisfaites.

⁸ Lorsque les parents participent au processus de médiation dans notre Centre

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

Au niveau du personnel, n'oublions pas que l'année 2012 verra le départ en pension de Madame Denise KLEIN – secrétaire au Centre de Médiation asbl depuis plus de dix ans. Son remplacement ne sera donc pas chose aisée et le passage du témoin ne pourra, vraisemblablement, pas se faire sans créer un retard au niveau du traitement des dossiers.

Le Centre de Médiation asbl a conceptualisé un projet de formation pour médiateur(trice)s.

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 ce qui concerne la formation continue des médiateur(ric)e)s, nous prévoyons d'organiser une formation sur la thématique de la médiation familiale internationale.

Luxembourg, avril 2012

8. ANNEXE

8.1. ANNEXE #1 : Evaluation de la formation continue

Formation continue Des 17 et 18 novembre 2011

L'APPORT DE LA PNL DANS LA CONDUITE DES ENTRETIENS

EVALUTATION PAR LES PARTICIPANT(E)S

Madame, Monsieur,

Vous trouverez ci-après le traitement des questionnaires qui vous ont été remis suite à la **formation continue organisée par le Centre de Médiation asbl** en collaboration avec

- le Ministère de la Famille et de l'Intégration – département Jeunesse,
- le Service National de la Jeunesse
- l'Association Luxembourgeoise de la Médiation et des Médiateurs agréés – **ALMA asbl** – www.alma-mediation.lu
- l'Association Internationale Francophone des Intervenants auprès des familles séparées – **AIFI** – www.aifi.info

Formateur : **Monsieur Guy HARDY** – assistant social / formateur en approche systémique / formateur certifié en PNL

Remarque : Evaluation réalisée avec les 21 formulaires reçus - sur 26 participant(e)s –

A. Votre avis sur le contenu en général

Tableau 14 : avis sur le contenu en général

VOTRE AVIS SUR LE CONTENU EN GÉNÉRAL	N	%
Enrichissant (profession + personnel)	21	100,00%
Enrichissant (profession)	0	0,00%
Enrichissant (personnel)	0	0,00%
Rien de nouveau	0	0,00%
Ennuyant	0	0,00%
Très ennuyant	0	0,00%
TOTAL	21	100,00%

B. La formation a-t-elle répondu à vos attentes ?

Tableau 15 : réponse aux attentes

Réponse aux attentes	N	%
oui	20	95,24%
non	0	0,00%
ne sais pas	1	4,76%
TOTAL	21	100,00%

C. Votre appréciation sur l'ensemble de la formation

Tableau 16 : appréciation globale sur la formation

Appréciation globale	N	%
La formation vous a beaucoup plu	20	95,24%
La formation vous a plu	1	4,76%
Pas d'avis	0	0,00%
La formation ne vous a pas plu	0	0,00%
La formation ne vous a pas plu du tout	0	0,00%
Autre	0	0,00%
TOTAL	21	100,00%

D. La formation vous a-t-elle inspirée de nouvelles idées pour votre travail avec votre groupe cible ?

Tableau 17 : nouvelles idées

formation nouvelles idées	N	%
Non réponse	1	4,76%
oui	19	90,48%
non	1	4,76%
ne sais pas	0	0,00%
TOTAL	21	100,00%

E. Si "oui" lesquelles ?

- 1/ Allumer le soleil
 - 1/ Démystifier
 - 1/ Façon de commencer à mener mes entretiens
 - 1/ Introduire en fonction du sujet, la gestuelle
 - 1/ La façon de créer des soleils dans l'esprit du client
 - 1/ Outils d'écoute, d'observation et d'entretien
 - 1/ Questionnement
 - 1/ Questionnement adéquat et "vrai" par rapport à la demande
 - 1/ Questionnement performant tourné vers l'avenir
 - 2/ Allumer le soleil -> un avenir "plus" radieux imaginable
 - 2/ Création de rapport (synchronisation)
 - 2/ Être plus directe
 - 2/ Faire attention au langage corporel
 - 2/ Le traiter en citoyen responsable de sa vie
 - 2/ Piste à suivre pour conduire un entretien
 - 2/ Relation de l'équipe par rapport à l'autorité (autorité ou pouvoir)
 - 2/ S'entretenir dans la perspective d'avenir plutôt que de se focaliser dans le passé
 - 2/ suivre quelqu'un pour pouvoir le guider
 - 3/ Importance du contexte
 - 3/ Ne pas tomber dans la bienveillance (du moins y être attentif)
 - 3/ Réfléchir sur mon intervention => ma relation d'aide
 - 3/ Suivre pour mieux guider
- D'autres moyens de communication
- Faire d'avantage attention à la posture de son interlocuteur
- Mise en place des outils proposés par le formateur
- Outils différents
- Précision du contexte plus systématique
- Travailler les contraintes

F. Avez-vous des suggestions pour une formation future ?

- 1/ Approfondir les techniques
 - 2/ Médiation Familiale Internationale
- Travailler + la cadre de l'aide contrainte
- Continuer avec de super formateurs

RENSEIGNEMENTS SUR LES PARTICIPANT(E)S A LA FORMATION

G. Votre profession

Tableau 18 : profession des participant(e)s

<i>profession</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Assistant(e) social(e)	4	13,79%
Avocat(e)/Juriste	4	13,79%
Educateur(trice)	1	3,45%
Educateur(trice) gradué(e)	4	13,79%
Enseignant(e)	0	0,00%
Infirmier(ère)	1	3,45%
Médiateur(trice)	9	31,03%
Psychologue	4	13,79%
Autre	2	6,90%
TOTAL	29	100,00%

H. Médiateur(trice) ?

Tableau 19 : médiateur(trice)

<i>médiateur</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Non réponse	3	7,14%
Médiateur(trice) CM	11	26,19%
Médiateur(trice) agréé(e) ALMA	7	16,67%
Médiateur(trice) en formation	4	9,52%
Membre ALMA	9	21,43%
Membre AIFI	4	9,52%
Médiateur(trice) Autre	4	9,52%
TOTAL	42	100,00%

