

# La médiation pour la paix des familles

**LUXEMBOURG** Depuis 20 ans, le Centre de médiation intervient au cœur des familles. Il encourage les personnes à résoudre leurs conflits à l'amiable, et les aide à renouer la communication.

Au cours d'une vie, chacun d'entre nous peut être confronté à devoir gérer des conflits. Qu'il s'agisse de problèmes avec son conjoint, ses enfants, ou même ses voisins, il n'est pas toujours aisé de prendre la distance nécessaire pour apaiser les tensions. Dans ce type de situations, un tiers peut aider à renouer le dialogue. Dans certains cas, l'ASBL Centre de médiation est là pour ça.

De notre journaliste Sarah Mells

Quand la colère prend le dessus sur l'amour, quand les conflits rendent le quotidien insupportable, au point de gêner le plaisir de se retrouver en couple ou en famille, les conséquences peuvent être désastreuses. Trop impliqués émotionnellement, il paraît parfois compliqué de sortir de soi-même et de se mettre la place de l'autre. Faire l'effort d'écouter, de «mettre de l'eau dans son vin», n'est pas une mince affaire lorsque l'on a la conviction intime d'avoir «raison».

Et pourtant, il peut être nécessaire de se remettre en question, de comprendre la responsabilité de ses actes, et de faire un pas vers l'autre, pour, pourquoi pas, trouver des solutions et transformer la relation.

## Quand un jeune est impliqué

Depuis 20 ans, le Centre de médiation, installé au 87 Route de Thionville à Luxembourg, propose un service de médiation «toute personne se trouvant dans des situations conflictuelles dans lesquelles des jeunes sont directement ou indirectement impliqués», précise Paul Demaret, coordinateur de l'association, conventionné par le ministère de l'Éducation, de l'Enfance et de la Jeunesse. Pour ce faire, l'équipe, composée entre autres d'une assistante sociale, d'un juriste et de plusieurs psychologues, a tenu à former au médiateur. Ses membres travaillent en parallèle en tant que spécialistes pour un autre service proposé par l'ASBL : l'accès aux droits sociaux, juridiques ou psychologiques (*lire ci-dessous*).

Tous sont détenteurs des différents



L'équipe du Centre de médiation a présenté hier les différents services proposés par l'ASBL.

agréments en vigueur au Grand-Duché : médiation pénale, socio-familiale ou civile et commerciale. Leur rôle est d'aider les personnes à communiquer, en les rencontrant d'abord individuellement, pour discuter du contentieux, puis d'organiser une rencontre et favoriser les échanges. L'initiative peut être personnelle ou recommandée par le tribunal de la jeunesse, le parquet ou dans le cadre d'une médiation familiale judiciaire. Pour une bonne coopération, les deux parties doivent participer à la médiation de façon volontaire : «On peut les aider, mais les seuls spécialistes de leurs vies, ce sont eux», estime Paul Demaret. «Parfois, l'une des deux parties pense que l'autre ne sera pas ouverte au dialogue, puis elle finit par constater qu'elle s'est trompée et que la discussion est

tout fait possible», ajoute-t-il. Pour lui, «le premier pas est toujours le plus difficile à faire. On constate que les gens, une fois qu'ils ont accepté l'idée de la médiation, arrivent à trouver un terrain d'entente. C'est ce pas-là qui est compliqué. Le processus de médiation peut durer plusieurs mois.»

## Le médiateur : un tiers indépendant

Quid de l'impartialité du médiateur alors qu'il peut être amené à gérer des dossiers en tant que spécialiste ? «Cela n'arrive pas, tient-à-cœur Elizabeth Ribeiro, assistante sociale et médiatrice. Nous veillons strictement à ce que les dossiers ne soient pas mixés. Si je m'occupe d'un dossier en tant qu'assis-

tante sociale, je ne peux pas assurer le rôle de médiateur. Il en est de même pour mes collègues.»

Et qu'en est-il de la barrière des langues, qui rendrait la médiation difficile ? L'équipe au complet l'assure : «La force du Centre de médiation, c'est la pluralité des langues qui sont pratiquées pour accueillir un public hétérogène et l'inciter à parler dans sa langue maternelle.» Et pour cause, on y parle luxembourgeois, français, allemand, italien, portugais, espagnol et anglais. Et si l'équipe tait confronté à une langue moins pratiquée et comme l'arabe ou le thaïlandais, elle «engagerait un traducteur», explique Paul Demaret.

Mais quelle valeur cette médiation a-t-elle devant la loi ? «Lorsque l'accord est signé par les deux parties, il est valable juridiquement. Il

est possible de le faire valider devant une juridiction compétente pour l'opposer à tous», explique Diane Meyer, juriste et médiatrice.

[www.mediation.lu](http://www.mediation.lu)

# 300

## LE CHIFFRE

Trois cents dossiers sont proposés à la médiation chaque année. Environ 55 % des dossiers ouverts arrivent en médiation. Lorsque la médiation a lieu, un accord est trouvé dans quelque 70 % des cas.

## «Guider le public vers des services adaptés»

Accès gratuit à des informations juridiques, psychologiques et sociales, soirées dédiées à la coparentalité... Au moyen de différents services, le Centre de médiation a pour objectif d'accompagner les personnes.

Outre le service de médiation, le Centre propose d'autres services au public. Par exemple, pour ceux qui sont en recherche de renseignements concernant les aides financières sociales prévues par la loi. Ceux qui ont besoin d'aide dans la lecture ou la rédaction de vos courriers sauront également trouver assistance. Idem en matière de démarches administratives ou juridiques. Le Centre de médiation peut vous aider.

Tous les jours, ou presque, des juristes, psychologues ou assistantes sociales peuvent guider le public qui s'adresse à lui dans ses démarches. Mais attention, ici, pas de téléphone ni de conseil juridique, le centre propose l'accompagnement. «Il est important de dire que nous ne sommes pas ici pour faire de la concurrence aux avocats», explique Diane Meyer, juriste. Notre rôle est de guider le public vers des services adaptés, et de les informer sur leurs droits.» De même pour le service de psychologie : «Nous nous redirigeons les gens vers des services en fonction de leurs profils et de leurs attentes», confirme Emanuela Foresti.

Les personnes désireuses de rencontrer une assistante sociale, «qui aura plus de temps leur accorder que dans des structures conventionnelles», peuvent, elles, s'adresser aux professionnelles du centre. Elles pourront les guider dans leurs démarches administratives ou même leur offrir une aide pour lire ou écrire au courrier», explique Elizabeth Ribeiro.

## Aider à la coparentalité

Lorsqu'il y a séparation, la question de la coparentalité peut s'avérer anxiogène, pour les parents comme pour les enfants. Pour accompagner les familles dans cette phase, des soirées de discussion sont organisées pour aider les adultes à envisager la séparation plus sereinement. Depuis un an, une fois par mois, le centre organise des soirées nommées «groupe de coparentalité». Le but : que le groupe, composé de trois à dix personnes, puisse changer et poser toutes les questions qui le taraudent. Un espace enfants est également proposé par le centre, pour libérer la parole des petits.



Les locaux de l'ASBL se trouvent dans le bâtiment de la Maison de la jeunesse, à Luxembourg.

Photo : alain rischard

Photo : alain rischard