



**Centre de Médiation**  
Fondé en 1998

# Centre de Médiation asbl

## Rapport d'activités

# 2 0 1 8



## **TABLE DES MATIÈRES**

<b>TABLE DES MATIÈRES.....</b>	<b>3</b>
<b>1. PRÉSENTATION.....</b>	<b>5</b>
1.1. MISSION.....	5
1.2. STRUCTURE DU CENTRE DE MÉDIATION.....	5
1.3. PUBLIC CIBLE.....	10
<b>2. ACCÈS AUX DROITS.....</b>	<b>11</b>
<b>3. MÉDIATION.....</b>	<b>14</b>
3.1. PRINCIPES DIRECTEURS DU CENTRE DE MÉDIATION.....	14
3.2. INTERVENTIONS .....	15
<b>4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2018.....</b>	<b>16</b>
4.1. UNE MÉDIATION DE QUALITÉ .....	16
4.2. PROMOTION DU CONCEPT DE LA MÉDIATION .....	17
4.3. FORMATION CONTINUE .....	21
4.4. AUTRES ACTIONS .....	23
<b>5. ORIENTATIONS POUR 2019.....</b>	<b>26</b>
<b>6. LES CHIFFRES.....</b>	<b>27</b>
6.1. LA MEDIATION EN CHIFFRES.....	27
6.1.1. LES DOSSIERS OUVERTS - <i>durant l'exercice 2018</i> .....	27
6.1.2. L'ÉVOLUTION DES DOSSIERS .....	34
6.1.3. L'ACTIVITE DE MEDIATION – <i>les actes posés durant l'année 2018</i> .....	35
6.2. ACCÈS AUX DROITS EN CHIFFRES .....	41
6.2.1. Forme de la demande.....	41
6.2.2. Evolution des demandes dans le temps.....	41
6.2.3. Profil des usagers.....	42
6.2.4. Comment le demandeur a-t-il eu connaissance de l'existence du Service ? .....	44
6.2.5. Les questions le plus souvent abordées au service Accès aux Droits.....	44
6.3. GROUPE DE COPARENTALITÉ.....	48
<b>7. CONCLUSIONS.....</b>	<b>49</b>
7.1. ACCÈS AUX DROITS.....	49
7.2. MÉDIATION .....	50
<b>8. ANNEXES.....</b>	<b>53</b>
8.1. FICHE EI/MED APPLICABLE DÈS JANVIER 2018 .....	53
8.2. REVUE DE PRESSE SUITE À LA PRÉSENTATION DE FÉVRIER .....	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 ». Dénomination qui a été modifiée en « Accès aux Droits » suite à l'intégration des informations psychologiques.

*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 le conseil d'administration de l'association et 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.

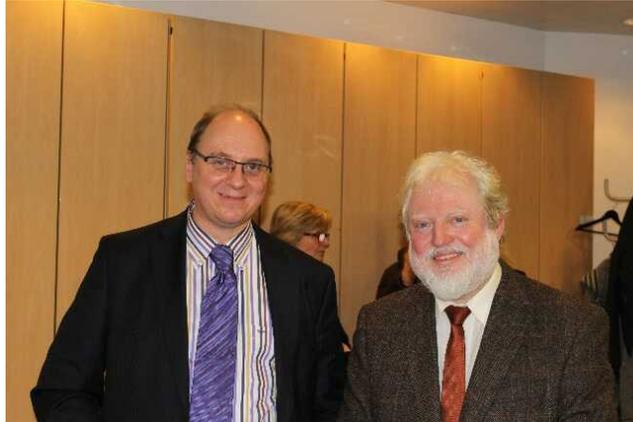
Le Bureau se réunit à raison d'une fois par mois et est chargé de la gestion journalière du Centre de Médiation.

## Les ressources humaines :

Au niveau des ressources humaines, nous avons donc :

- Les membres de l'asbl Centre de Médiation

- 



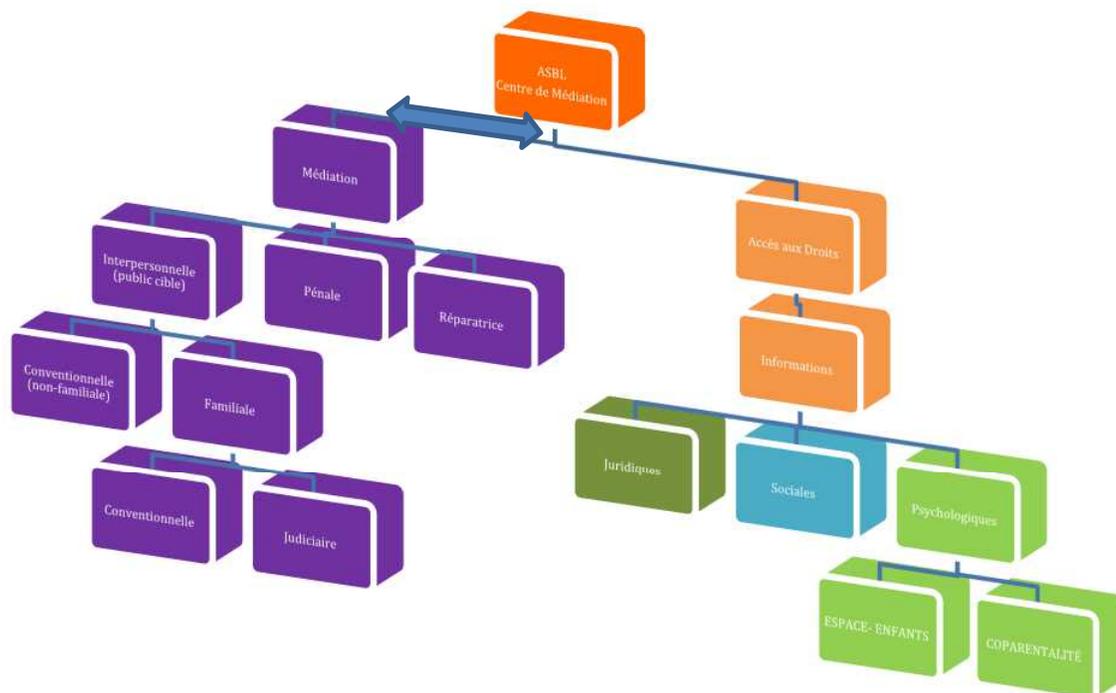
*Messieurs Paul Schroeder et Henri Reding*

- Paul SCHROEDER – président
  - Henri REDING – trésorier
  - Monique BEYAERT – membre
  - Georgette GREIN – membre
  - Francine HOFFMANN – membre
  - Manette KAYSER – membre
- Le Conseil d'Administration a proposé à un représentant des médiateur(trice)s de pouvoir participer, à titre consultatif et en fonction des points à l'ordre du jour, aux réunions du Conseil d'Administration.
    - Les médiateur(trice)s vacataires du Centre de Médiation asbl ont choisi leur représentant :
      - Andrea DI RONCO – représentant des médiateur(trice)s du CM
        - Astrid GLOD – suppléante
    - Dans le cadre dans des discussions relatives à la refonte du contrat de prestations des médiateur(trice)s vacataires ceux(celles)-ci furent représenté(e)s par MM DI RONCO, LÖSCHNER et MASSEN
- Les « permanents » (5 postes à plein temps)
    - Géraldine MARTINS – secrétaire (plein temps)
    - Diane MEYER – juriste / médiatrice agréée (plein temps)
    - Elisabeth RIBEIRO – assistante sociale / médiatrice agréée (plein temps)
    - Emanuela FORESTI – psychologue diplômée / médiatrice agréée (mi-temps)

- Jill KÖNIGS – psychologue diplômée (mi-temps)
  - Sabina DIAS – Psychologue diplômée (mi-temps) pour la période du 15 janvier au 15 décembre 2018 ceci dans le cadre du remplacement du congé parental resp. congé de maternité de Mesdames KÖNIGS et FORESTI
- Rita LOPICCOLO – aide-ménagère (8hrs/semaine)
  - Daiana LOPICCOLO – aide-ménagère (8hrs/semaine) en remplacement du congé de maladie
- Paul DEMARET – coordinateur / médiateur agréé (plein temps)
- Les médiateur(trice)s – intervenant dans le cadre des dossiers en médiation et travaillant en vacation (+/- 25 médiateur(trice)s)
  - En 2018, deux nouvelles médiatrices ont intégrées l'équipe des médiateur(trice)s vacataires :
    - Mesdames Laurence GOEDERT et Judit GARCIA CUENCA

**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 « Wunnéngshëllef asbl »
  - Accompagnement des enfants de parents séparés ou divorcés – *priorité aux parents qui participent à une médiation au sein de notre asbl* –.
  - Soirées « Groupe de Coparentalité »

### Les locaux :

Depuis décembre 2013, nous nous situons au premier étage du 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 ... le Centre de Médiation asbl.



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 (avec possibilité d'entretiens dans ledit bureau)
- ✚ Un bureau pour les psychologues (avec possibilité d'entretiens dans ledit bureau)
- ✚ Un espace salle d'attente
- ✚ Quatre salles pour entretiens et médiations
  - Salle Maïa
  - Salle Thémis
  - Salle Hestia
  - Et ... Salle Jos Bewer



*Centre de Médiation asbl : une salle de médiation*

Le bâtiment dispose également d'une grande salle pour réunions/conférences/... que chaque association peut réserver selon ses besoins (en tenant compte de la disponibilité bien sûr), les réservations sont gérées par la Conférence Générale de la Jeunesse (CGJL).



*Salle de Conférence de la Maison de la Jeunesse*

*Si au niveau de l'espace, les locaux nous permettent l'accueil d'un plus grand nombre de personnes et le traitement d'un plus grand nombre de dossiers, il est en effet, possible d'organiser quatre rencontres simultanément.*

*Un problème, toujours non résolu, persiste ...il s'agit de l'insonorisation des salles. Ce manque d'insonorisation met en péril un des principes fondamentaux de la médiation et du service « Accès aux Droits »*

*Qu'en est-il de la CONFIDENTIALITÉ ?*

Ce point est en discussion dans le cadre des réunions de notre plateforme avec le Ministère de l'Éducation nationale, de la jeunesse et de l'Enfance

### **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 et des enfants sont directement ou indirectement impliqués.

## 2. ACCÈS AUX DROITS

Depuis sa création en 1992 et jusqu'en 2001, 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 aux Droits », 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. Nous constatons 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 de gérer son conflit.

Bien évidemment, les droits de l'enfant, des jeunes et de la famille resteront toujours la préoccupation première du Service « Accès aux Droits ». 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 se justifie par la possibilité de créer des synergies entre l'information juridique, sociale et psychologique et la médiation. En effet, de nombreux conflits ont une de ces dimensions que nous ne pouvons pas ignorer et dont les informations pourront permettre des avancées durant la médiation.

Cet apport dans le cadre de la médiation permet aux médiateur(trice)s de ne pas sortir de leur posture de médiateur(trice)s et ce quelle que soit leur « profession d'origine ».

Le Centre de Médiation asbl est membre du Wunnéngshëllef 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.

Le principe était que lorsqu'un jeune décidait de quitter sa famille pour voler de ses propres ailes, une médiation pouvait être proposée au jeune et à ses parents afin que le lien familial ne soit pas rompu. Ce qui souligne une nouvelle fois la synergie existante entre les deux services.

Cependant, depuis septembre 2017 et la loi relative au CePas<sup>1</sup> et Sepas<sup>2</sup> a modifié les interventions de Madame Elisabeth RIBEIRO. *Vous retrouverez plus de détails dans la partie « Interventions dans le cadre de l'association « Wunnéngshëllef asbl » à la page 46.*

---

<sup>1</sup> Le Centre psycho-social et d'accompagnement scolaires est un service de ressources du Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.

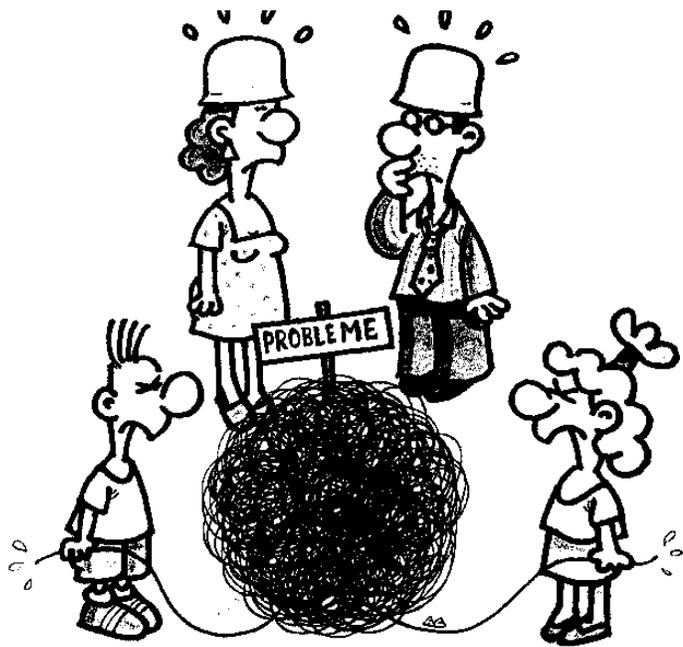
<sup>2</sup> les Services psycho-sociaux et d'accompagnement scolaires dans les lycées

Formes d'intervention possibles :

1. Le Service « Accès aux Droits » peut rédiger 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 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 Wunnéngshëllef asbl (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).
- Organiser les soirées « Groupe de Coparentalité ».



### 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 »<sup>3</sup>.

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 »<sup>4</sup>.

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, 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.**

---

<sup>3</sup> J. LEVESQUE, « *Méthodologie de la médiation familiale* », éd. Érès et Edisem, 1998, p. xvii

<sup>4</sup> J. MORINEAU, « *L'esprit de la médiation* », Ed. Érès, 1998, p.85

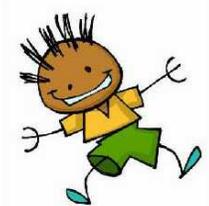
### 3.2. INTERVENTIONS

Au cours de l'année 2018, 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 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 +/- 17 % des dossiers reçus.*

- ✓ la médiation dans les relations de couples : que ce soit au niveau de la communication au sein du couple, au niveau d'une séparation, dans le cadre du divorce par consentement mutuel ainsi que dans les problématiques liées à l'après séparation
- ✓ Le Centre de Médiation asbl a mis en place (suite à la recherche menée par Mme Ribeiro<sup>5</sup>) 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).
- ✓ Dans le cadre de certaines médiations, les médiateur(trice)s ont la possibilité d'informer et d'adresser les parents, soit à (ou les deux) :
  - L'« ESPACE-ENFANTS dans la séparation parentale »
  - Une soirée « Groupe de Coparentalité »



<sup>5</sup> RIBEIRO ALVES E., «L'accueil de la parole de l'enfant en médiation familiale », Centre de Médiation asbl, 2008

## 4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2018

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 : 4 réunions annuellement
- 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)
- Durant l'année 2018, les discussions pour une mise à jour de ce contrat avec les médiateur(trice)s se sont poursuivies et la signature dudit contrat est prévue pour début 2019.
- Réflexions, modifications concernant nos différents formulaires et courriers.
- Un élément incontournable à toute médiation est .... « **Le(la) médiateur(trice)** ». Car 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 et

recrute principalement parmi les personnes qui disposent du Master en Médiation.

- 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.
- Les médiateur(trice)s du Centre de Médiation asbl se doivent de détenir les trois agréments légaux en matière de médiation au Luxembourg (médiation pénale, médiation socio-familiale, médiation civile et commerciale).
- 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.
  - Si l'adhésion des médiateur(trice)s vacataires auprès de l'ALMA asbl n'est pas obligatoire, les conditions pour être médiateur(trice)s vacataires au Centre de Médiation asbl sont conformes à celles prévues pour l'obtention et le renouvellement de « l'agrément ALMA ».

#### **4.2. PROMOTION DU CONCEPT DE LA MÉDIATION**

- 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) Collaboration avec le SNJ (présentation du Centre aux stagiaires CIJ, école de Police, interventions dans le cadre de la formation continue des CAT)
- 4) Participation au programme de l' « Eltereschoul Janusz Korczack » (conférences et séminaires) – Monsieur Paul DEMARET
- 5) 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
- 6) Les membres du Centre de Médiation asbl interviennent dans le cadre des formations universitaires en médiation de l'Université du Luxembourg
- 7) Mme Elisabeth RIBEIRO encadre le stage des étudiants des formations universitaires en médiation de l'Université du Luxembourg
- 8) Participation à des journées pédagogiques et en y animant des ateliers de sensibilisation à la médiation

- 9) En 2018, le Centre de Médiation asbl a organisé lui-même des journées de sensibilisation à la médiation
- 10) Le Centre de Médiation asbl dispose d'un concept qu'il peut proposer afin d'aider à la mise en place de services de médiation au niveau communal
- 11) Février 2018 – présentation du Centre de Médiation asbl pour les professionnel(le)s du secteur



12) Juin 2018 – Théâtre débat – PAR DELÀ LA RUPTURE

PAR DELÀ LA RUPTURE

Théâtre – débat par « ACTIS asbl »

Représentation rendue possible par le soutien du  
Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse

**ACT**  
THÉÂTRE ACTION  
asbl

**M**

Centre de Médiation a.s.b.l.

**Théâtre-Débat**

**Par delà la Rupture**

**VENDREDI**  
**15 JUIN 2018**  
**19h30**

**Entrée**  
**10,- Euros**

avec le soutien du  
Ministère de  
l'Éducation nationale,  
de l'Enfance  
et de la Jeunesse

**www.actis.lu**

**NEIMËNSTER**  
Abbaye de Neumünster  
28, rue Münster  
L-2160 Luxembourg-Grund

Avec  
**Dana CALIMENTE**  
**Sarah FATHOLAHZADEH**  
**Olivier BAUME**  
**Daniel DELGUSTE**  
**Didier DHOOP**

Mise en scène  
**Fabrizio LEVA**

Dramaturgie  
**Sébastien DAWANT**  
**Didier DHOOP**  
**Fabrizio LEVA**

Animation  
**Laurence STREITZ**

**www.mediation.lu**

13) Toujours dans le cadre du 20<sup>e</sup> anniversaire, participation à la 2<sup>e</sup> Semaine Mondiale de la Médiation au Luxembourg organisée par l'ALMA asbl

**FAMILLES HOMOPARENTALES :  
MYTHES ET DÉFIS**

**Par Monsieur Salvatore D'AMORE**  
*Psychologue, psychothérapeute, docteur de recherche  
et enseignant chercheur*



*Conférence organisée par le Centre de Médiation asbl dans le cadre de la 2e Semaine Mondiale de la Médiation – M. Salvatore D'AMORE*

14) 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.

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 avec Madame Jocelyne DAHAN (FR) « Initiation à la Médiation Familiale Internationale » s'est déroulée.

En 2014 organisé trois événements :

- Formation continue : « Le Caucus en médiation » avec Monsieur Jacques SALZER (FR)
- Formation continue : « La coparentalité du XXIème siècle » avec Madame Lorraine FILLION (CA)
- Soirée thématique – *en collaboration avec le « Service Treff-Punkt »* : « MES PARENTS A TOUT PRIX » - Projection du film « J'ai deux maisons ! » suivi d'un échange, avec des professionnels, à propos des modalités du droit de visite et d'hébergement au Grand-Duché du Luxembourg

En 2015, nous avons organisé une formation continue : «*« Émotions et Médiation : Comprendre le mécanisme des émotions et s'en faire un allié dans le processus de médiation »* avec Monsieur Thierry DUDREUILH (CH)

2016 et 2017, nous avons comme intervenante : Madame Céline VALLIÈRES (CA) – avocate, médiatrice familiale et formatrice.

En 2016 : LA MÉDIATION DANS DES SITUATIONS DE HAUTE CONFLICTUALITÉ

2017 :

- 24 mars 2017 : L'IMMENSE DÉFI DE L'IMPARTIALITÉ
- 25 mars 2017 : LES TECHNIQUES D'IMPACT : objets et métaphores

**2018** : année des 20 ans du Centre de Médiation asbl, nous n'avons pas organisé une journée de formation continue mais plusieurs conférences ainsi qu'une après-midi de formation furent proposées :

- **07 février 2018** – présentation du Centre de Médiation asbl pour les professionnel(le)s du secteur
- **15 mars 2018** – conférence et débat – M. Marc JUSTON  
**L'AUTORITÉ PARENTALE ...QUEL DÉFI POUR LA FAMILLE ?**
- **02 juillet 2018** – après-midi de formation continue : Mme Alexandra HUBERTY -
- **15 juin 2018** – Théâtre débat – **PAR DELÀ LA RUPTURE**
- **17 octobre 2018** – conférence M. Salvatore D'AMORE  
**FAMILLES HOMOPARENTALES : MYTHES ET DÉFIS**

*Nous avons préparé un colloque avec des intervenant(e)s internationaux(ales), cependant au vu du nombre trop restreint d'inscriptions, il nous a paru préférable de l'annuler.*

**L'AUTORITÉ PARENTALE  
QUEL DÉFI POUR LA FAMILLE ?**

**Par Monsieur Marc JUSTON (France)**

*Magistrat – Formateur*

*Membre du Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Age*



*M. Marc JUSTON – conférence – débat du 15 mars 2019*



*M. Marc JUSTON, Me Valérie DUPONG, M. Thierry HOSCHEIT,  
Mme Isabelle WURTH, Mme Françoise WAGENER et M. René SCHLECHTER*



#### 4.4. AUTRES ACTIONS

- 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
- 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 en médiation en formation en Belgique, France, Suisse,
- Le Service Psycho-Socio-Educatif du Centre pénitentiaire de Givenich a pris contact avec le Centre de Médiation asbl afin de réfléchir ensemble sur une intervention possible de notre association avec en vue le retour en famille des personnes détenues à Givenich
- Mise à jour régulière du site internet du Centre de Médiation asbl
- Le Centre de Médiation asbl fut représenté par Paul Demaret au sein du jury mis en place par l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte dans le cadre de l'appel à projets « Respect »
- La place de l'enfant face à la séparation de ses parents
  - « ESPACE-ENFANTS dans la séparation parentale »
    - 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, reconstitution familiale,...
      - *Groupe cible : Les enfants à partir de l'âge de 5 ans, dont les parents sont en médiation, peuvent bénéficier de ce service.*

➤ Organisation des soirées « Groupe de Coparentalité »

En 2014 Madame Lorraine FILION avait été invitée par le Centre de Médiation asbl afin de présenter le modèle québécois des « Groupes de Coparentalité », il fut décidé de mettre en place des telles soirées en place au sein de notre association en tenant compte du contexte luxembourgeois.

Ces soirées d'informations et d'échanges tentent d'apporter des réponses aux questions :

- Comment rester parents sans être en couple ?
- Quels sont les bénéfices pour vos enfants et pour vous ?
- Comment les enfants vivent-ils vos conflits ?
- Comment faire pour communiquer avec l'autre parent ?

Depuis octobre 2016, le Centre de Médiation asbl propose des soirées « Groupe de Coparentalité » en principe une soirée par mois excepté les périodes de vacances.

- Trois soirées furent proposées en 2016
- Huit soirées furent proposées en 2017
- Neuf soirées furent proposées en 2018

## 5. ORIENTATIONS POUR 2019

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

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

Et en plus de cela, vu que l'ASBL Centre de Médiation a été créée en 1998 ... 2018 sera donc l'année des 20 ans de notre association ...

### ***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
- Poursuite des réflexions à propos du contrat médiateur(trice)s du CM

### ***Au niveau externe :***

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

## 6. LES CHIFFRES

### 6.1. LA MEDIATION EN CHIFFRES

#### 6.1.1. LES DOSSIERS OUVERTS - *durant l'exercice 2018*

##### 6.1.1.1. Nombre et origine des demandes

Tableau 1 : origine des demandes

Origine	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Accès aux Droits	21	7,32%	14	4,43%	10	3,33%	12	4,00%	10	3,47%	7	2,57%
Association	28	9,76%	32	10,13%	39	13,00%	41	13,67%	43	14,93%	36	13,24%
Avocat	12	4,18%	16	5,06%	19	6,33%	12	4,00%	12	4,17%	11	4,04%
Centre de Médiation	16	5,57%	28	8,86%	29	9,67%	21	7,00%	25	8,68%	31	11,40%
Ministère	1	0,35%	1	0,32%	2	0,67%	2	0,67%	0	0,00%	0	0,00%
Parquet Majeur	75	26,13%	84	26,58%	54	18,00%	61	20,33%	47	16,32%	48	17,65%
Parquet Mineur	18	6,27%	3	0,95%	1	0,33%	1	0,33%	0	0,00%	0	0,00%
Tribunal	58	20,21%	63	19,94%	57	19,00%	62	20,67%	49	17,01%	55	20,22%
Presse / Media / Internet	12	4,18%	9	2,85%	21	7,00%	18	6,00%	25	8,68%	13	4,78%
Relation	33	11,50%	54	17,09%	49	16,33%	43	14,33%	54	18,75%	51	18,75%
SCAS	5	1,74%	5	1,58%	7	2,33%	14	4,67%	5	1,74%	9	3,31%
SPOS / Ecole	3	1,05%	0	0,00%	6	2,00%	2	0,67%	2	0,69%	1	0,37%
Groupe de Coparentalité							2	0,67%	3	1,04%	2	0,74%
Autres	5	1,74%	7	2,22%	6	2,00%	9	3,00%	13	4,51%	8	2,94%
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>100%</b>	<b>316</b>	<b>100%</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>	<b>288</b>	<b>100%</b>	<b>272</b>	<b>100%</b>

##### 6.1.1.2. Types de Médiation

Tableau 2 : type de médiation

Type Médiation	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Familiale	182	63,41%	216	68,35%	222	74,00%	216	72,00%	218	75,69%	215	79,04%
Parquet « Mineur »	18	6,27%	3	0,95%	1	0,33%	1	0,33%	0	0,00%	0	0,00%
Parquet « Majeur »	75	26,13%	84	26,58%	54	18,00%	62	20,67%	47	16,32%	48	17,65%
Autres	12	4,18%	13	4,11%	23	7,67%	21	7,00%	23	7,99%	9	3,31%
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>100%</b>	<b>316</b>	<b>100%</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>	<b>288</b>	<b>100%</b>	<b>272</b>	<b>100%</b>

Le tableau nous indique que **79 %** des dossiers traités en médiation impliquent des jeunes de façon directe ou indirecte. En effet, 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, FamilienCenter, ...).

Ce tableau nous montre que la **médiation pénale** (parquet majeur) représente **17 %** des dossiers traités, relevons que même dans le cadre de la médiation pénale nous retrouvons également dans certains dossiers des jeunes entre 18 et 26 ans c'est-à-dire notre public cible.

***Nous pouvons noter :***

- que nous enregistrons une baisse de 5% des dossiers ouverts par rapport à 2017
- qu'au niveau de la répartition annuelle, nous remarquons que l'augmentation amorcée dans « médiation familiale », en 2011 (57,95%) s'est poursuivie avec pour les années de 2012 à 2014 un taux de plus de 60%, pour les années 2015 à 2017 le taux est lui supérieur à 70% et quant à 2018 nous approchons des 80 %.



### 6.1.1.3. Nature des demandes

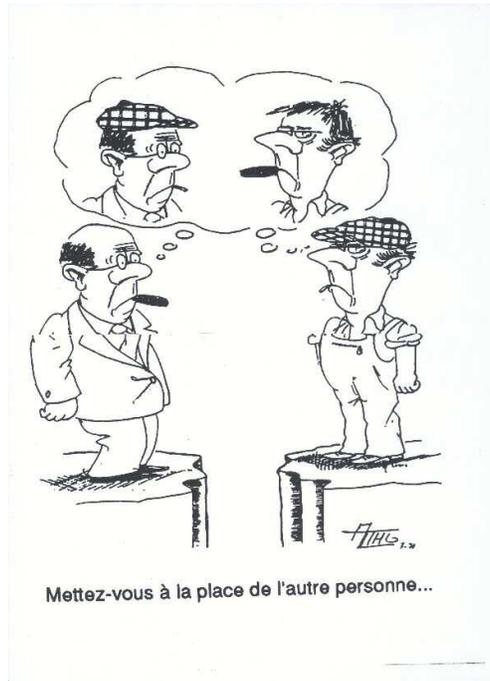
Tableau 3 : nature des demandes

Nature	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Relations Enfants / Parents	18	4,80%	25	5,52%	20	3,91%	19	3,68%	14	2,86%	13	2,74%
Relations familiales	4	1,07%	8	1,77%	3	0,59%	9	1,74%	11	2,25%	6	1,27%
Relations couple	30	8,00%	45	9,93%	53	10,35%	51	9,88%	44	9,00%	46	9,70%
Divorce par Consentement Mutuel	3	0,80%	5	1,10%	7	1,37%	19	3,68%	23	4,70%	28	5,91%
Relations couple (séparé/divorcé)	135	36,00%	133	29,36%	139	27,15%	131	25,39%	131	26,79%	131	27,64%
Droit de Visite	56	14,93%	131	28,92%	135	26,37%	139	26,94%	127	25,97%	134	28,27%
Pension Alimentaire	0	0,00%		0,00%	2	0,39%	4	0,78%	6	1,23%	1	0,21%
Non-représentation d'enfant	1	0,27%	1	0,22%	3	0,59%	9	1,74%	3	0,61%	4	0,84%
Vol	1	0,27%	2	0,44%	2	0,39%	0	0,00%	1	0,20%	1	0,21%
Coups et Blessures	36	9,60%	15	3,31%	19	3,71%	18	3,49%	10	2,04%	23	4,85%
Injures	16	4,27%	15	3,31%	22	4,30%	26	5,04%	22	4,50%	16	3,38%
Menaces	10	2,67%	10	2,21%	10	1,95%	13	2,52%	12	2,45%	10	2,11%
Endommagement	9	2,40%	9	1,99%	10	1,95%	11	2,13%	5	1,02%	11	2,32%
Violation de la Vie Privée	2	0,53%	5	1,10%	2	0,39%	8	1,55%	13	2,66%	5	1,05%
Relations Voisinage	47	12,53%	36	7,95%	66	12,89%	44	8,53%	59	12,07%	44	9,28%
Conflit dans le domaine du travail	1	0,27%	4	0,88%	13	2,54%	5	0,97%	2	0,41%		0,00%
Autres	6	1,60%	9	1,99%	6	1,17%	10	1,94%	6	1,23%	1	0,21%
<b>TOTAL</b>	<b>375</b>	<b>100%</b>	<b>453</b>	<b>100%</b>	<b>512</b>	<b>100%</b>	<b>516</b>	<b>100%</b>	<b>489</b>	<b>100%</b>	<b>474</b>	<b>100%</b>

Commentaire : Le nombre total de la nature des conflits (474) est supérieur au nombre de dossiers (272), cela est dû au fait que dans la plupart des dossiers la nature du conflit n'est pas unique.

Nous notons que, depuis 2013, les items « relations couple (séparé/divorcé) » et « Droit de visite » représentent ensemble plus de 50 % de la nature des conflits traités.

#### 6.1.1.4. Les médié(e)s



Nombre de personnes concernées :

- a) - Personnes ayant pris l'initiative d'une demande de médiation (ou mis en cause lors d'une infraction) - **DEMANDEURS**
- b) - Partenaires concernés par une demande de médiation (ou plaignants lors d'une infraction) - **PARTENAIRES**
- c) - Dans certains cas les deux parties sont à la fois mises en cause et plaignantes, ces cas de figures sont repris sous l'appellation - **DePa**

Tableau 4 : demandeurs / partenaires

	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Demandeur</b>	276	44,30%	288	40,91%	326	45,85%	291	44,98%	285	46,72%	269	46,06%
<b>DePa</b>	78	12,52%	116	16,48%	61	8,58%	56	8,66%	35	5,74%	41	7,02%
<b>Partenaire</b>	269	43,18%	300	42,61%	324	45,57%	300	46,37%	290	47,54%	274	46,92%
<b>TOTAL</b>	<b>623</b>	<b>100%</b>	<b>704</b>	<b>100%</b>	<b>711</b>	<b>100%</b>	<b>647</b>	<b>100%</b>	<b>610</b>	<b>100%</b>	<b>584</b>	<b>100%</b>

#### 6.1.1.4.1. L'âge des médiés

Tableau 5 : l'âge des médié(e)s

Âge	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Moins de 16 ans	41	9,67%	11	2,25%	2	0,44%	7	1,33%	0	0,00%	2	0,42%
De 16 à 18 ans	11	2,59%	11	2,25%	7	1,55%	5	0,95%	2	0,40%	4	0,83%
De 19 à 26 ans	28	6,60%	45	9,22%	36	7,96%	34	6,46%	23	4,60%	20	4,17%
De 27 à 35 ans	95	22,41%	106	21,72%	95	21,02%	94	17,87%	92	18,40%	106	22,08%
De 36 à 45 ans	129	30,42%	163	33,40%	156	34,51%	204	38,78%	184	36,80%	203	42,29%
De 46 à 65 ans	115	27,12%	133	27,25%	143	31,64%	165	31,37%	171	34,20%	131	27,29%
Plus de 66 ans	5	1,18%	19	3,89%	13	2,88%	17	3,23%	28	5,60%	14	2,92%
<b>TOTAL</b>	<b>424</b>	<b>100%</b>	<b>488</b>	<b>100%</b>	<b>452</b>	<b>100%</b>	<b>526</b>	<b>100%</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>	<b>480</b>	<b>100%</b>

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 **82,19 %** des médiés pour l'année 2018.

Notons que le travail au niveau du secrétariat permet une meilleure prise en compte de la donnée de l'âge, vu que le nouveau formulaire élaboré dans le cadre de la prise de la demande conventionnelle pour une médiation prévoit de demander la date de naissance.

Ce qui explique que le taux « d'âge connu » représente actuellement +/- 80% et qu'il tournait autour de 65% avant 2016.

Nous pouvons remarquer que **5% 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 29*), 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	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	Fré q										
Médiation avec accord	5	2,25 %	8	2,70 %	12	4,24 %	7	2,39 %	4	1,42 %	6	2,71 %
Médiation avec accord + Comm. + Compréh. Mutuelle	49	22,07 %	65	21,96 %	58	20,49 %	63	21,50 %	64	22,78 %	30	13,57 %
Médiation avec accord + Communication	3	1,35 %	3	1,01 %	5	1,77 %	8	2,73 %	4	1,42 %	1	0,45 %
Médiation avec accord + Compréhension Mutuelle	2	0,90 %	0	0,00 %	0	0,00 %	1	0,34 %	3	1,07 %		0,00 %
Médiation avec accord partiel	7	3,15 %	12	4,05 %	7	2,47 %	9	3,07 %	11	3,91 %	6	2,71 %
Médiation avec accord partiel + Comm. + Compréh. Mutuelle	7	3,15 %	15	5,07 %	7	2,47 %	13	4,44 %	20	7,12 %	18	8,14 %
Médiation avec accord partiel + Communication	2	0,90 %	2	0,68 %	4	1,41 %	8	2,73 %	3	1,07 %	4	1,81 %
Médiation avec accord partiel + Compréhension Mutuelle	0	0,00 %	3	1,01 %	1	0,35 %	0	0,00 %	2	0,71 %	2	0,90 %
Médiation sans accord	22	9,91 %	38	12,84 %	38	13,43 %	29	9,90 %	25	8,90 %	24	10,86 %
Médiation sans accord + Comm. + Compréh. Mutuelle	4	1,80 %	6	2,03 %	5	1,77 %	6	2,05 %	7	2,49 %	4	1,81 %
Médiation sans accord + Communication	7	3,15 %	3	1,01 %	11	3,89 %	5	1,71 %	3	1,07 %	7	3,17 %
Médiation sans accord + Compréhension Mutuelle	0	0,00 %	1	0,34 %	2	0,71 %	0	0,00 %	1	0,36 %		0,00 %
Pas de médiation : Accord avant médiation	2	0,90 %	5	1,69 %	4	1,41 %	6	2,05 %	4	1,42 %	12	5,43 %
Pas de médiation : Cessation du trouble avant méd.	10	4,50 %	7	2,36 %	5	1,77 %	4	1,37 %	3	1,07 %		0,00 %
Pas de médiation : demande sans suite	4	1,80 %	10	3,38 %	5	1,77 %	8	2,73 %	3	1,07 %	4	1,81 %
Pas de médiation : Désaccord sur préalables	1	0,45 %	0	0,00 %	1	0,35 %	1	0,34 %	1	0,36 %		0,00 %
Pas de médiation : Ne reconnaît pas les faits	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %		0,00 %
Pas de médiation : Non-Présentation Demandeur	6	2,70 %	2	0,68 %	3	1,06 %	5	1,71 %	2	0,71 %	4	1,81 %
Pas de médiation : Non-Présentation Partenaire	20	9,01 %	23	7,77 %	23	8,13 %	19	6,48 %	32	11,39 %	30	13,57 %
Pas de médiation : Non-Présentation d'un médié	7	3,15 %	9	3,04 %	5	1,77 %	2	0,68 %	3	1,07 %	3	1,36 %
Pas de médiation : Pas d'intérêt	10	4,50 %	27	9,12 %	34	12,01 %	34	11,60 %	29	10,32 %	13	5,88 %
Pas de médiation : Refus d'un médié	5	2,25 %	12	4,05 %	6	2,12 %	10	3,41 %	8	2,85 %	5	2,26 %
Pas de médiation : Refus Demandeur	4	1,80 %	6	2,03 %	6	2,12 %	6	2,05 %	4	1,42 %	7	3,17 %
Pas de médiation : Refus Partenaire	14	6,31 %	21	7,09 %	21	7,42 %	20	6,83 %	17	6,05 %	22	9,95 %
Pas de médiation : Refus Médiateur	0	0,00 %	1	0,34 %	1	0,35 %	0	0,00 %	1	0,36 %	1	0,45 %
Pas de médiation : Autres démarches choisies	13	5,86 %	12	4,05 %	11	3,89 %	14	4,78 %	18	6,41 %	13	5,88 %
Arrêt médiation : par un ou des médiés	14	6,31 %	1	0,34 %	3	1,06 %	11	3,75 %	6	2,14 %	1	0,45 %
Arrêt médiation : par les médiateur(trice)s	4	1,80 %	4	1,35 %	5	1,77 %	4	1,37 %	3	1,07 %	4	1,81 %
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>
	<b>2</b>		<b>6</b>		<b>3</b>		<b>3</b>		<b>1</b>		<b>1</b>	

Tableau 7 : Les accords

Accord	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Accord écrit	57	58,76%	69	48,94%	55	38,46%	70	44,30%	60	37,50%	31	31,96%
Accord oral	18	18,56%	33	23,40%	45	31,47%	44	27,85%	55	34,38%	41	42,27%
Accord avant médiation	2	2,06%	5	3,55%	4	2,80%	6	3,80%	4	2,50%	12	12,37%
Cessation du trouble avant médiation	10	10,31%	7	4,96%	5	3,50%	4	2,53%	3	1,88%	0	0,00%
Pas d'intérêt	10	10,31%	27	19,15%	34	23,78%	34	21,52%	29	18,13%	13	13,40%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>	<b>151</b>	<b>94%</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

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 :**

🚦 **En 2017 :**

- Sur les 281 dossiers clos, il y en a eu 147 qui sont « arrivés » en médiation soit 52,31 %
- Sur les 147 dossiers arrivés en médiation, 105 se sont soldés par un accord (total ou partiel) soit 75,5 %

🚦 **En 2018 :**

- Sur les 221 dossiers clos, il y a eu 102 qui sont « arrivés » en médiation soit 46,15%
- Sur les 102 dossiers parvenus jusqu'en médiation, 72 se sont soldés par un accord (total ou partiel) soit 70,5 %

**NB** : ces chiffres tiennent compte uniquement de notre activité en rapport avec les dossiers ouverts et clôturés durant les années 2017 & 2018.

## 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.

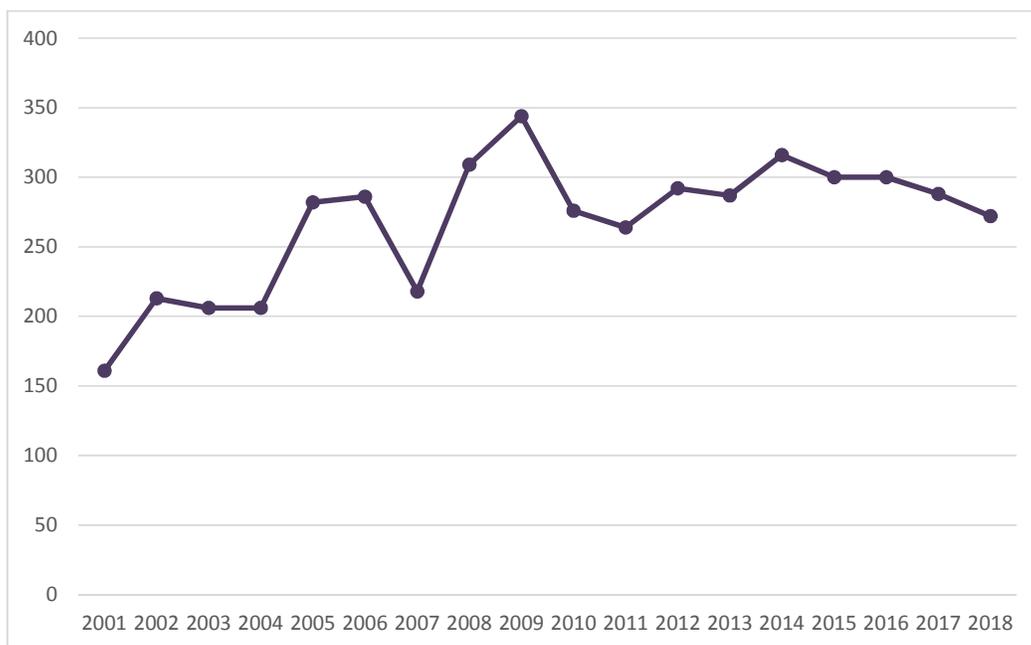


Figure 1 : nombre de dossiers

Tableau 8 : nombre annuel de dossiers suivant leur origine

Année	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Origine																		
Accès aux Droits & Médiation	24	49	52	39	21	28	17	41	30	25	29	34	37	42	39	33	35	38
Parquet Mineur	88	79	82	77	94	102	89	75	91	55	28	14	18	3	1	1	0	0
Parquet Majeur	14	35	42	66	100	79	56	94	109	85	73	76	75	84	54	61	47	48
Tribunal & SCAS	0	1	0	2	10	17	7	23	32	37	65	79	63	68	64	76	54	64
Autres	35	49	30	22	57	60	49	76	82	74	69	89	94	119	142	129	152	122
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>	<b>213</b>	<b>206</b>	<b>206</b>	<b>282</b>	<b>286</b>	<b>218</b>	<b>309</b>	<b>344</b>	<b>276</b>	<b>264</b>	<b>292</b>	<b>287</b>	<b>316</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>288</b>	<b>272</b>

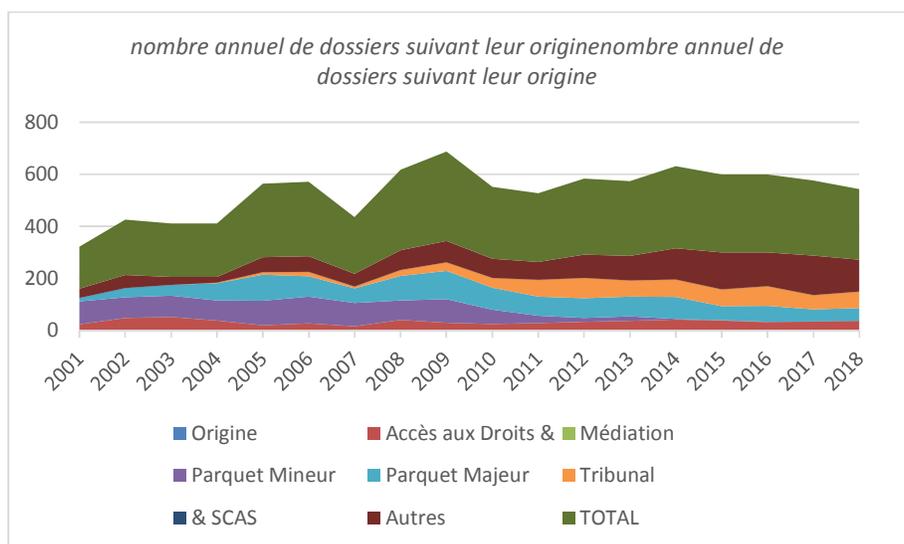


Figure 2 : nombre annuel de dossiers suivant leur origine

Le Centre de Médiation existe depuis 1998, si nous nous attardons sur l'évolution des dossiers d'un point de vue quantitatif, nous pouvons remarquer que à quelques exceptions près, nous nous retrouvons sur une pente ascendante et qu'actuellement le fait de tourner autour de plus ou moins 300 dossiers semblent « acquis ». Par contre, cette pente ascensionnelle « globale » montre de grandes disparités en fonction de « l'origine » et nous pouvons remarquer que si l'item « autres » est de son côté en grosse progression, l'item « Parquet Mineur » est en réduct à sa plus simple expression.

### 6.1.3. L'ACTIVITE DE MEDIATION – les actes posés durant l'année 2018

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

Type / Année	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Entretien Individuel	626	465	490	478	518	462	450	447	465
Médiation	314	285	334	407	391	414	472	478	500
Médiation Indirecte & Caucus	15	7	22	3	6	16	25	23	25
<b>TOTAL</b>	<b>955</b>	<b>757</b>	<b>846</b>	<b>888</b>	<b>915</b>	<b>892</b>	<b>947</b>	<b>948</b>	<b>990</b>

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 2018, ne concernent pas uniquement les dossiers de 2018 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 2018 montre une augmentation, et ce malgré la légère diminution du nombre de dossiers ouverts.

Si nous nous référons au *Tableau 6 : raisons clôture*, nous constatons qu'il y a eu **médiation pour 102 dossiers « 2018 »**.

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 525 rencontres en médiation (médiation et médiation indirecte)**.

Ceci peut s'expliquer de différentes manières :

- ✚ Le traitement des dossiers non clos durant les années précédentes s'est poursuivi en 2018.
- ✚ 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	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	Renc ntres	Doss iers										
1	80	80	77	77	76	76	66	66	71	71	65	65
2	76	38	76	38	78	39	86	43	86	43	100	50
3	48	16	96	32	69	23	75	25	90	30	90	30
4	52	13	60	15	72	18	92	23	88	22	80	20
5	65	13	35	7	40	8	70	14	90	18	45	9
6	42	7	24	4	42	7	60	10	48	8	48	8
7	0	0	21	3	7	1	35	5	28	4	28	4
8	16	2	8	1	8	1					16	2
9	18	2			27	3					9	1
10	10	1									20	2
11					11	1	11	1			11	1
12												
13											13	1
14												
15												
<b>Total Nombre rencontres</b>	<b>407</b>		<b>397</b>		<b>430</b>		<b>495</b>		<b>501</b>		<b>525</b>	
<b>Nombre de dossiers concernés</b>		<b>172</b>		<b>177</b>		<b>177</b>		<b>187</b>		<b>196</b>		<b>193</b>

## Nombre d'entretiens individuels et de rencontres en médiation :

Tableau 11 : nombre d'entretiens individuels par mois

Mois	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Janvier	78	44	35	27	32	40	38	44	36
Février	70	48	34	45	38	35	49	39	29
Mars	100	44	52	38	52	33	41	45	48
Avril	71	25	28	56	42	35	28	43	35
Mai	33	47	30	31	63	25	24	39	39
Juin	69	20	38	42	35	61	33	27	42
Juillet	24	36	27	37	56	32	35	60	44
Août	16	28	29	38	47	37	41	26	29
Septembre	65	73	67	34	51	50	44	23	52
Octobre	36	29	40	50	27	30	33	27	39
Novembre	42	38	41	44	32	36	40	44	42
Décembre	22	33	69	36	43	48	44	30	30
<b>TOTAL</b>	<b>626</b>	<b>465</b>	<b>490</b>	<b>478</b>	<b>518</b>	<b>462</b>	<b>450</b>	<b>447</b>	<b>465</b>
<i>Moyenne / mois</i>	<b>52</b>	<b>39</b>	<b>41</b>	<b>40</b>	<b>43</b>	<b>39</b>	<b>38</b>	<b>37</b>	<b>39</b>

Tableau 12 : nombre de rencontres en médiation par mois

Mois	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Janvier	27	21	32	34	30	52	44	45	52
Février	44	27	25	35	26	44	50	51	26
Mars	33	41	37	33	38	40	42	61	41
Avril	31	25	27	33	36	35	40	39	35
Mai	19	29	27	38	28	33	46	40	63
Juin	34	26	34	42	35	34	48	36	64
Juillet	28	19	21	39	31	28	24	38	39
Août	8	9	13	16	16	22	26	30	31
Septembre	23	24	26	23	49	38	38	40	35
Octobre	36	32	37	42	45	41	54	48	54
Novembre	34	21	30	49	35	30	43	36	43
Décembre	12	18	25	23	28	33	42	37	42
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>292</b>	<b>334</b>	<b>407</b>	<b>397</b>	<b>430</b>	<b>497</b>	<b>501</b>	<b>525</b>
<i>Moyenne / mois</i>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>44</b>

D'après les deux tableaux ci-dessus, nous pouvons relever que la moyenne mensuelle pour l'année 2018 a été de 39 entretiens individuels et de 44 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 2018, nous notons que les médiateur(trice)s vacataires ont presté(e)s **2'997,25 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
2012	2032,5
2013	2368,75
2014	2481,75
2015	2542,5
2016	2840,5
2017	2942,5
2018	2997,25

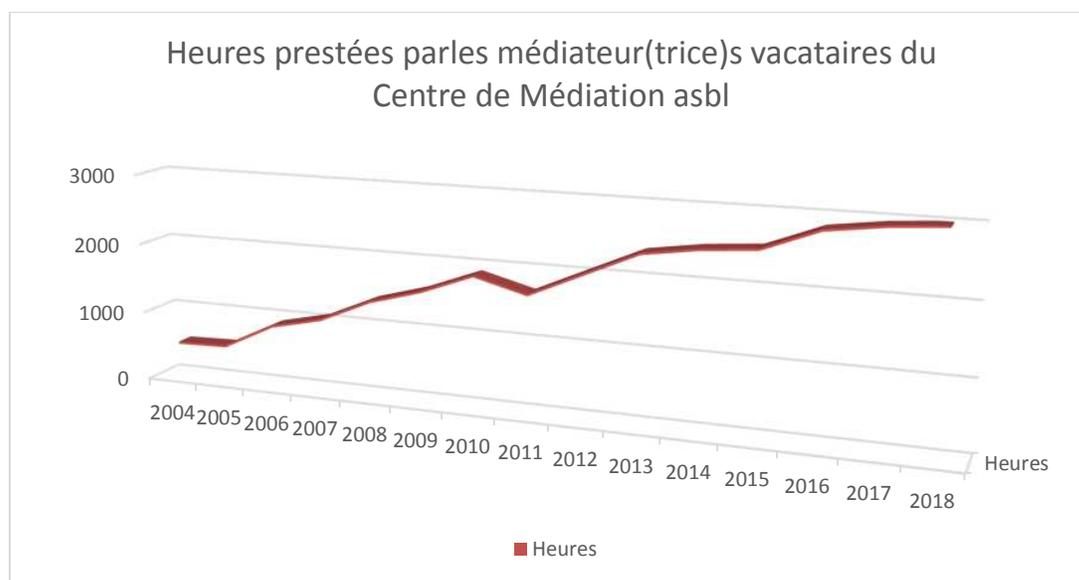
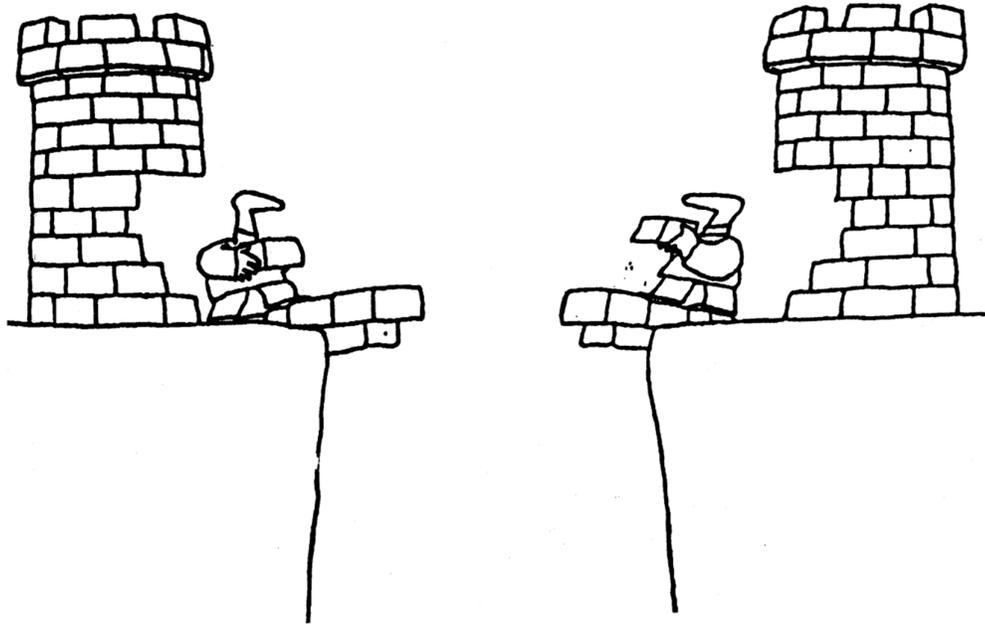


Figure 2 : nombre d'heures prestées par les médiateur(trice)s vacataires au CM



Médiation : abatte les citadelles pour en faire des passerelles (Dessin de Len Munnik, *Peace Media Service*).

## 6.2. ACCÈS AUX DROITS EN CHIFFRES

### 6.2.1. Forme de la demande

En 2018, le service d'Accès aux Droits a été sollicité pour 1307 demandes. Les demandes peuvent avoir lieu par téléphone, par consultation au bureau ou bien être traitées par e-mail. Les consultations dans le cadre de l'espace-enfants ont toujours lieu dans nos bureaux.

En 2018, 45.7% des demandeurs se sont adressés à notre service pour des questions d'ordre juridiques, 27.6% pour des questions d'ordre social et 28,3% pour des consultations psychologique, dont 10.3% dans le cadre de l'espace-enfant.

Nous constatons que les préoccupations principales des usagers du service Accès aux Droits sont d'ordre juridique.

Interventions	Nb. cit.	Fréq.
Informations Sociales	361	27,6%
Informations Juridiques	597	45,7%
Informations Psychologiques	235	18,0%
Espace-Enfants	134	10,3%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>1307</b>	

### 6.2.2. Evolution des demandes dans le temps

#### 6.2.2.1. Evolution de 2008 à 2018

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1346	1444	933	1152	1124	908	1106	1223	1477	1583	1307

On constate que les demandes ont un peu baissé par rapport à l'année 2017. Cela s'explique par le temps investit par toute l'équipe à la préparation des événements organisés dans le cadre des 20 ans du Centre.

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, aide à la rédaction des rapports de médiation pour le Parquet et les Tribunaux et fait le suivi des jeunes ayant un logement auprès du « Wunnéngshëllef ».

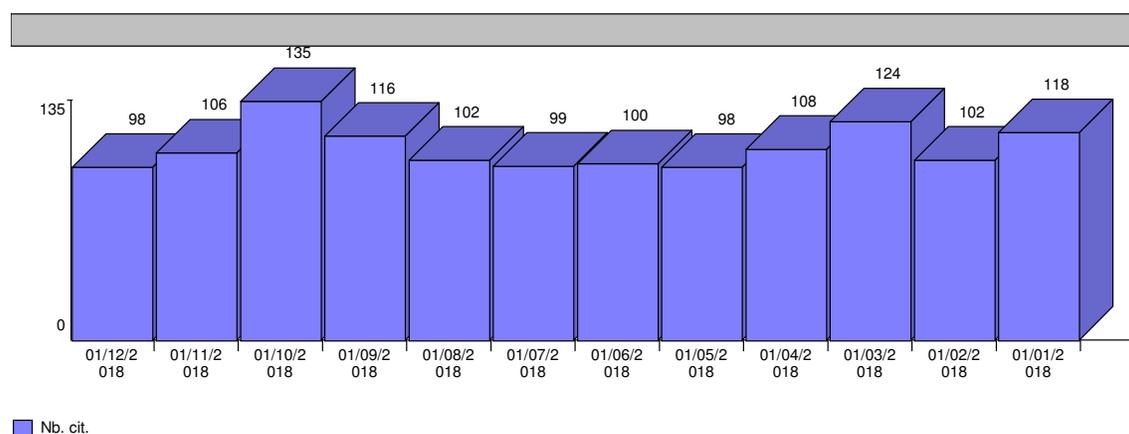
La juriste est la représentante du Centre de Médiation asbl au sein du projet « Peer-Mediation » et assure ensemble avec la psychologue des formations au sein du SNJ notamment.

Durant l'année 2018, Madame Sabina DIAS a remplacé Madame KÖNIGS et respectivement Madame FORESTI lors de congé de maternité et parental.

Nous souhaitons remercier Madame DIAS pour son investissement et son professionnalisme durant son contrat à durée déterminée.

L'équipe du service Accès Aux Droits continue son travail de promotion du service « Accès aux Droits ».

### 6.2.2.2. Evolution des demandes au cours de l'année 2017

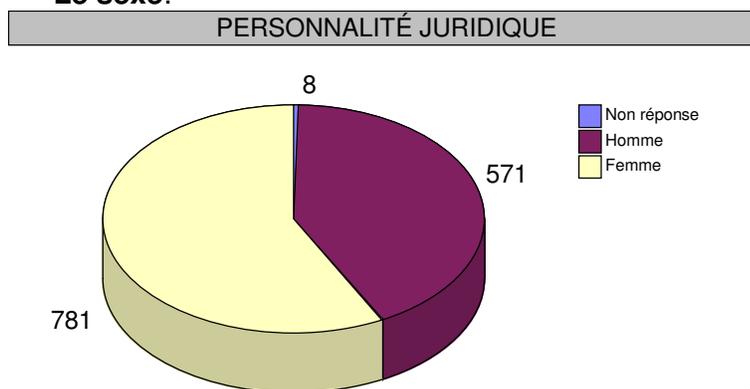


Le tableau reproduit ci-dessus montre que la demande d'informations est relativement constante au cours de l'année, la moyenne est d'environ 109 demandes par mois.

### 6.2.3. Profil des usagers

#### 6.2.3.1. Demandeurs

- Le sexe:



En 2018, 781 femmes et 571 hommes se sont adressés au service « Accès aux Droits ».

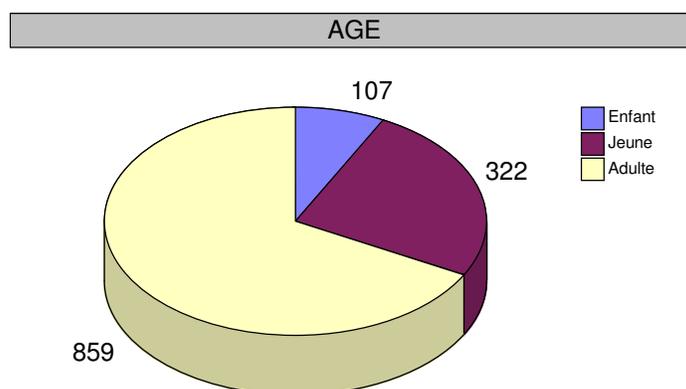
On constate que dans la majorité les demandes sont faites par les femmes (59.8 %).

- **La nationalité**

NATIONALITÉ	Nb. cit.	Fréq.
Luxembourgeoise	494	37,8%
Portugaise	202	15,5%
Française	90	6,9%
Italienne	85	6,5%
Bresilienne	62	4,7%
Belge	51	3,9%
Autres	47	3,6%
UE-Europe autres	41	3,1%
Cap-Verdienne	38	2,9%
Africaine	30	2,3%
Espagnole	27	2,1%
Allemande	26	2,0%
Pays de l'Est	21	1,6%
Asiatique	19	1,5%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>1307</b>	

En 2018, 37,8 % des usagers étaient de nationalité luxembourgeoise. Les portugais (15,5%), les français (6,9%) et les italiens (6,5%) sont parmi les demandeurs étrangers les plus représentés.

- **L'âge**



En 2018, 8.2 % des demandeurs étaient des enfants (jusque 12 ans), 24.6% étaient des jeunes (12-27 ans) et 65.7% des adultes (plus de 27 ans).

La majorité des demandes sont faites par des adultes de plus de 27 ans.

#### 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.
Relations	450	34,4%
Centre de médiation	431	33,0%
Services sociaux	150	11,5%
Publicités et Médias - Internet	101	7,7%
Non réponse	86	6,6%
Police	86	6,6%
Publicités et Médias - Agenda	5	0,4%
Avocats	2	0,2%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>1307</b>	

En 2018, la plupart des personnes venant au service Accès aux Droits, connaissent le service parce qu'il leur a été recommandé ou parce qu'ils y étaient déjà auparavant.

On observe que les usagers ayant eu recours à notre service ont tendance à revenir lorsqu'ils ont besoin d'autres informations.

#### 6.2.5. Les questions le plus souvent abordées au service Accès aux Droits

Les tableaux ci-dessous permettent de se faire une idée des questions posées dans les différents volets du service Accès Aux Droits pour l'année 2018.

##### 6.2.5.1. Information d'ordre juridique

Questions abordées lors d'information juridique	2018
1. Questions relatives au divorce et à la séparation	<b>181 (13.80%)</b>
2. Mise à la porte du domicile	<b>63 (4.8%)</b>
3. Litiges informatiques	<b>57 (4.4%)</b>
4. Troubles de voisinage	<b>42 (3.2%)</b>
5. Cohabitation	<b>34 (2.6%)</b>

Les questions les plus souvent posées lors des informations juridiques, vu le nombre croissant de divorces et de séparations, ont lieu dans ce cadre.

Des questions relatives à la résidence principale des enfants, de l'autorité parentale, droit de visite et d'hébergement, pension alimentaire pour les enfants sont posées régulièrement.

Pour les questions relatives à la mise à la porte du domicile il s'agit de mise à la porte de jeunes par leurs parents, mais aussi de la mise à la porte dans le cadre d'un couple, avec ou sans violences conjugales.

Depuis quelques années on constate que beaucoup de personnes, surtout les jeunes, font face à des litiges informatiques et ne savent quoi faire.

Vu le problème immobilier au Luxembourg des appartements ou maisons sont loués par plusieurs personnes afin de payer les loyers vertigineux.

Malheureusement lors de ces cohabitations apparaissent des conflits personnels entre les locataires, troubles de voisinage et beaucoup de questions se posent auxquelles il faut rapidement trouver des solutions.

#### 6.2.5.2. Information d'ordre psychologique

<b>Questions abordées lors d'information psychologique</b>	<b>2018</b>
<b>1. Enfants et séparation</b>	<b>175 (13.4)</b>
<b>2. Expression émotions</b>	<b>147 (11.2%)</b>
<b>3. Relations parents-enfants</b>	<b>136 (10.4%)</b>
<b>4. Coparentalité</b>	<b>82 (6.3%)</b>
<b>5. Communication</b>	<b>66 (5.0%)</b>

Le service psychologique est majoritairement sollicité par rapport aux questions concernant le bien-être des enfants de parents séparés.

Une des fonctions principales de l'espace-enfant est de permettre aux enfants d'exprimer librement leurs émotions par rapport à leur situation relative. Mais aussi les adultes peuvent profiter d'un endroit où ils peuvent évacuer certaines émotions.

Un autre thème, qui est souvent abordé dans le cadre de l'espace-enfants, est la relation entre parents-enfants. Un de ses objectifs est notamment de renforcer la relation de l'enfant avec ses deux parents.

On peut aussi être directement sollicité par des jeunes en conflit avec leurs parents ou par des parents qui cherchent des conseils pour améliorer leur relation avec leurs enfants.

Un autre volet important du service « Informations psychologiques » est la coparentalité. Les parents qui vivent une séparation ou un divorce ont souvent des questions sur comment rester parents malgré la séparation et ceci dans l'intérêt de l'enfant. Dans le même contexte les parents demandent conseil pour mieux communiquer avec leur ex-conjoint.

### 6.2.5.3. Information d'ordre social

<b>Questions abordées lors d'information sociale</b>	<b>2018</b>
<b>1. Suivi Wunnengshellef</b>	<b>144 (11.0%)</b>
<b>2. Information social générales</b>	<b>124 (9.5%)</b>
<b>3. Courrier</b>	<b>66 (5.0%)</b>
<b>4. Jeune mère (fille-mère)</b>	<b>64 (4.9%)</b>
<b>5. Logement</b>	<b>50 (3.8%)</b>

Les usagers de l'information sociale sont le plus souvent d'origine étrangère, ils s'adressent à l'assistante sociale pour des questions sur notre système d'aide sociale en général, ainsi que pour avoir une aide à la rédaction et à la lecture de courrier par le manque de maîtrise de la langue.

Nous pouvons constater que dans notre pays il y a encore des personnes qui ne savent pas écrire, il y a les étrangers mais aussi les luxembourgeois.

Les questions relatives aux logements est aussi une préoccupation des usagers de l'information sociale.

Ces questions de logement préoccupent les personnes de plus de 27 ans surtout lors de la séparation ou du divorce, mais aussi des jeunes qui veulent partir de chez leurs parents.

Le logement au Luxembourg, devient un grand problème pour des personnes qui ont des salaires modestes.

- Interventions dans le cadre de l'association « Wunnengshellef »

Depuis septembre 2017, selon la loi sur le CePas et SePAS les jeunes allant au Lycée à l'étranger n'ont plus droit aux subsides, l'assistante sociale n'a plus accepté de demande de jeunes étudiants à l'étranger. Elle a orienté directement les jeunes à l'ONE (9 jeunes pour l'année 2018).

L'ONE a accepté de soutenir les jeunes qui étaient déjà dans un logement encadré avant la mise en vigueur de la loi.

L'information sociale a fait le suivi de 5 jeunes durant l'année 2018.

- ✓ 1 jeune fille sans enfant

- ✓ 2 jeunes hommes sans enfants
- ✓ 2 jeunes fille-mère, chacune un enfant

*Les départs durant l'année :*

- ✓ Une jeune fille ayant terminé sa formation en juillet 2018, elle est partie de son logement après avoir trouvé un travail
- ✓ Un jeune homme ayant terminé le lycée, parti en septembre pour l'université
- ✓ 1 jeune fille-mère, partie en octobre vers un logement de la Ville de Luxembourg actuellement elle continue ses études dans une école supérieure à Arlon

*Suivi actuel :*

- ✓ Un jeune homme, qui fréquente actuellement un lycée au Luxembourg, ce suivi est fait en collaboration avec le SePAS de son lycée
- ✓ Une jeune fille-mère, qui fréquente un lycée privé. Soutenu financièrement par le FNS

Ces suivis dans le cadre du Wunnengshellef ont pris une place importante dans le travail de l'assistante sociale. (144)

L'assistante sociale a un contact régulier avec les jeunes qui sont hébergés par cette association. Elle les aide dans les tâches administratives, ainsi que dans leur recherche d'autre logement, de travail ou université. Elle les soutient dans leurs projets.

Le Centre de Médiation asbl n'a introduit aucune nouvelle demande, durant l'année 2018, auprès de Wunnengshellef.



### 6.3. GROUPE DE COPARENTALITÉ



## Groupe de Coparentalité

Soirées d'informations et d'échanges pour les parents

Au cours des dernières années, nous avons constaté une augmentation des demandes de la part de parents, en situation de divorce ou de séparation, concernant leurs droits, les droits et besoins de leurs enfants et la coparentalité.

C'est dans cette logique que nous avons pensé à mettre en place des « Groupes de Coparentalité ». Ces soirées offrent aux parents un lieu d'échanges et d'informations.

Des groupes similaires existent déjà depuis plusieurs années dans différents pays avec des répercussions positives sur les familles concernées.

Lors de ces soirées, nous souhaitons expliquer aux parents, l'impact que leurs conflits d'adultes peut avoir sur les enfants, mais aussi apporter des pistes pour maintenir/créer un climat de collaboration parentale.

Les groupes de coparentalité ont lieu une fois par mois, les mercredis soirs, en alternant les langues. Pour l'instant nous proposons les groupes soit en luxembourgeois, en français ou en portugais. Ces réunions durent entre 2 heures et 3 heures.

Les parents ne participent qu'à une seule soirée, ils peuvent venir ensemble ou séparément.

En 2018, 9 « Groupes de Coparentalité » ont eu lieu, dont deux ont dû être annulé à cause d'un nombre insuffisant de participants. En total, 36 personnes ont participé aux soirées de «Groupe de Coparentalité ».

Ces soirées sont structurées et une projection de la présentation est préparée cependant chaque Groupe de Coparentalité reste très interactif et les échanges entre les parents présents restent très important.

## **7. CONCLUSIONS**

### **7.1. ACCÈS AUX DROITS**

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, le divorce et les relations parents-enfant.

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

Nous poursuivons cet objectif en ayant lancé nos séances de « Groupe de Coparentalité » depuis octobre 2016. Le but étant de sensibiliser les parents aux besoins de leurs enfants suite à une séparation parentale.

Le service «Espace-Enfant» continue de permettre aux enfants de s'exprimer et d'être écoutés dans ce moment difficile qui est la séparation de leurs parents.

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. La pluridisciplinarité de notre travail en équipe est un réel atout qui permet d'avoir une vision globale de la situation.

Le logement reste une préoccupation des demandeurs s'adressant au service information sociale.

Pour l'année 2018, le service information sociale a dû changer la population cible dans le cadre des demandes Wunnengshellef.

Après le changement de la loi sur les subsides du CePaS pour les jeunes fréquentant les lycées à l'étranger, l'assistante sociale ne peut plus introduire des demandes de logement au Wunnengshellef pour ces jeunes, elle doit les orienter directement vers l'ONE.

A cause de cela, la population cible dans le cadre du Wunnengshellef a changé.

A partir de septembre 2018, l'assistance sociale accepte d'introduire des demandes Wunnengshellef pour les familles en séparation sous condition qu'elles suivent une médiation au Centre de Médiation. Aucune demande n'a été introduite jusqu'à présent car les situations ne s'y prêtaient pas.

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 2018, le service a dispensé plusieurs formations.

Des interventions similaires ont déjà eu lieu ou sont prévues pour l'année 2019.

## 7.2. MÉDIATION

L'année 2018 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 s'est inversée entre 2013 (54,4% de dossiers transmis par la justice) et 2014 (49,0 % pour ce type de dossier).

En 2018, nous constatons que 62 % des dossiers ne sont pas transmis par voie judiciaire.

L'analyse des chiffres montre, également, que le Centre de Médiation asbl est toujours plus sollicité dans le champ de la médiation familiale (79 % des dossiers ouverts en 2018).

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.

Au niveau du nombre d'heures prestées par les médiateur(trice)s vacataires, nous constatons que l'augmentation se poursuit.

L'organisation de ces rencontres et la gestion des agendas engendrent également une charge de travail plus accrue pour les « permanents » et nous remarquons que l'équipe aura besoin d'être renforcée au niveau administratif afin de pouvoir absorber plus rapidement l'afflux administratif lié à la prise de demande en médiation ainsi qu'à l'encodage des nouveaux dossiers en médiation, sans oublier la fixation des rendez-vous et toute la charge résultante de l'annulation et re-fixation de rendez-vous.

Centre de Médiation asbl - PRISE DE DEMANDES CONVENTIONNELLES													
DE	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
2015	23	15	14	18	21	18	16	13	10	29	16	18	211
2016	21	27	16	15	14	20	17	19	18	22	35	20	244
2017	24	24	25	15	22	19	16	21	15	21	22	12	236
2018	15	17	28	21	28	23	15	25	20	23	22	16	253
Centre de Médiation asbl - OUVERTURE DES DOSSIERS													
CM	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
2015	48	24	23	19	15	29	37	10	18	27	22	28	300
2016	33	34	27	17	18	17	36	19	25	24	26	24	300
2017	23	28	26	26	24	26	26	15	13	20	33	28	288
2018	13	23	28	20	27	23	37	20	16	25	24	16	272

Tableau 14 : nombre de demandes conventionnelles & nombre d'ouverture de dossiers

Nous avons remarqué que la complexité des dossiers ne se constate pas uniquement au niveau du nombre et de la durée des rencontres mais également dans ce qui entoure ces rencontres, à savoir la préparation avant la rencontre, le débriefing, ...

Nous avons également constaté que la médiation indirecte (qui comprend le caucus) est utilisée et ceci peut s'expliquer par le haut taux de conflictualité et que la rencontre séparée des médié(e)s peut devenir un passage nécessaire.

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.

Et la loi portant réforme du divorce qui est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2018, devra également nous apporté une charge supplémentaire et ce d'autant plus que dans le traitement de certains dossiers, il faudra les entretiens très rapidement.

Les locaux de la route de Thionville à Bonnevoie permettent de réaliser quatre entretiens / médiations simultanément mais une grosse problématique n'a pas encore, à ce jour, trouvé de solution ... : le manque d'insonorisation des salles de médiation

Malgré toutes le compétences des médiateur(trice)s du Centre de Médiation asbl, le manque d'insonorisation et la confidentialité restent incompatibles.

Ce problème non résolu risque de mettre en péril la médiation dont un des atouts et un des principes fondamentaux est la confidentialité.

Cependant les discussions sont en cours avec le Ministère de l'Education Nationale, de la Jeunesse et de l'Enfance afin d'essayer de trouver une solution réaliste et réalisable.



## 8. ANNEXES

### 8.1. FICHE EI/MED APPLICABLE DÈS JANVIER 2018

Entretien Individuel	<input type="checkbox"/>	Date	Cliquez ici pour entrer une date.
Caucus	<input type="checkbox"/>	Durée TOTALE :	_____
Médiation	<input type="checkbox"/>	- RENCONTRE N°	_____
Médiation indirecte	<input type="checkbox"/>	- RENCONTRE N°	_____

N° DE/CM : Cliquez ici pour entrer du texte. N° Parquet/Tribunal : Cliquez ici pour entrer du texte.

Médiateur(trice)s : Cliquez ici pour entrer du texte.

Médié(e)s : Cliquez ici pour entrer du texte.

Objet de la médiation : Cliquez ici pour entrer du texte.

Médiation :	Familiale Conventionnelle	<input type="checkbox"/>	Internationale	<input type="checkbox"/>
	Familiale Judiciaire	<input type="checkbox"/>	Internationale	<input type="checkbox"/>
	Pénale	<input type="checkbox"/>		
	Réparatrice	<input type="checkbox"/>		
	Autre	<input type="checkbox"/>		_____

Heure arrivée médiateur(trice) #1 (NOM) :

Heure arrivée médiateur(trice) #2 (NOM) :

#### « PAS VENUS »

EI : médié(e) ne s'est pas présenté(e) :

Médiation : 1 médié(e) ne s'est pas présenté(e) :

Médiation : tous les médiés ne se sont pas présentés :

#### LA RENCONTRE

Heure de début annoncée :

Heure de début effective :

Heure de fin : **Durée rencontre :**

#### Temps rapport & debriefing & préparation accord

Rapport  Debriefing  Préparation accord de médiation

Heure de fin :

Durée totale médiateur(trice) #1 (NOM) :

Durée totale médiateur(trice) #2 (NOM) :

Centre de Médiation asbl

la médiation a permis

Compréhension mutuelle	OUI	NON	Ne sais pas	ACCORD	OUI <input type="checkbox"/>		NON <input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		TOTAL	PARTIEL	
Reprise de la communication	OUI	NON	Ne sais pas		Verbal	ECRIT	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

RAPPORT A FAIRE PAR CM	OUI <input type="checkbox"/>		NON <input type="checkbox"/>
	INTERMÉDIAIRE <input type="checkbox"/>	FINAL <input type="checkbox"/>	

Prochain(s) r.v. prévu le(s)

	Suivant	Suivant	Suivant
JOUR :			
DATE :	Cliquez ici pour entrer une date.	Cliquez ici pour entrer une date.	Cliquez ici pour entrer une date.
HEURE			

Remarques par rapport au prochain rendez-vous :

## ENTRETIEN INDIVIDUEL: CHECKLIST

N° CM / DE : /

Date : Cliquez ici pour entrer une date.

Nom :

### Vérification

- NOM & Prénom*
- Adresse*
- Téléphone*       *E-mail*
- Date de Naissance*

### Médiation

- Processus
  - Règles
  - Durée possible
  - Rôle des Médiateur(trice)s
  - Informations sur les droits et devoirs ./ à la médiation
  - Participation active
  - Recherche de solution
- Accord pour la médiation                       OUI    NON
- Reconnaissance des faits                       OUI    NON

### Autres

- ESPACE-ENFANTS**
  - ACCUEIL de l'ENFANT en MÉDIATION**
  - Soirées GROUPE DE COPARENTALITÉ**
  
  - Rappel à la loi
- Mineur accompagné par un représentant légal ?  OUI    NON

Centre de Médiation asbl



Centre de Médiation  
Fondé en 1998

Rapport de la rencontre :

Si Entretien Individuel :

ACCEPTATION DE LA MÉDIATION :

OUI  NON  Demande délai de réflexion  Date limite : Cliquez ici pour entrer une date.

DISPONIBILITÉS :

INDISPONIBILITÉS :

Langue(s)

LUX  FR  DE  EN  Autre (s) : Cliquez ici pour entrer du texte.

SI PAS MÉDIATION ou SI MÉDIATION SANS ACCORD :

FICHE « RETOUR PARQUET/TRIBUNAL » COMPLÉTÉE et SIGNÉE :  OUI  NON

RAPPORT :

## 8.2. REVUE DE PRESSE SUITE À LA PRÉSENTATION DE FÉVRIER

- Article paru dans « LE QUOTIDIEN » – jeudi 08 février 2018<sup>6</sup>

Personnellement enregistré (for. Paul DEMARET)

Quotidien Jeudi 8 février 2018

LUXEMBOURG MÉTROPOLE 15

# 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'ASB, Centre de médiation est là pour ça.

De notre journaliste Sarah Meils

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 conflits peuvent être d'astucieuses. Trop impliqués émotionnellement, il paraît parfois compliqué de sortir de soi-même et de se mettre à 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 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 ministre de l'Éducation, de l'Enfance et de la Jeunesse. Pour ce faire, l'équipe, composée d'une assistante sociale, d'une juriste et de plusieurs psychologues, a formé et accompagne au mieux de médiateurs. Ses membres travaillent en parallèle en tant que spécialistes pour un autre service proposé par l'ASB : l'accès aux droits sociaux, juridiques ou psychologiques (lire ci-dessous).

Tous sont d'intenses des médiateurs



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

agreements 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 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 à 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 préciser Elisabeth Ribetto, 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 fait face à une langue moins pratiquée 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, tous, explique Diane Meyer, juriste et médiatrice.

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 lui-même dans des démarches. Mais attention, ici, pas de thérapie 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 pouvons rediriger les gens vers des services en fonction de leurs profils et de leurs attentes», confirme Émmanuela Forest.

### 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 période, 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'ASB se trouvent dans le bâtiment de la Maison de la jeunesse, à Luxembourg.

<sup>6</sup> [http://www.mediation.lu/wp-content/uploads/2018/02/LE\\_QUOTIDIEN\\_2018\\_02\\_08.pdf](http://www.mediation.lu/wp-content/uploads/2018/02/LE_QUOTIDIEN_2018_02_08.pdf)  
<https://www.mediation.lu/liens/presse-media/>

# Herz statt Härte

Das Centre de Médiation bietet juristische und psychologische Unterstützung für Familien an

VON STEFANIE HILDEBRAND

**Seit 20 Jahren finden Eltern und Kinder, die aufgrund einer Trennung eine schwere Zeit durchmachen, im Centre de Médiation in Bonneweg Unterstützung. Die Mediatoren vermitteln zwischen den Konfliktparteien – mit dem Ziel einer glücklichen Einigung.**

Bei einer Trennung wird viel Pörschlag zerschlagen. Das Centre de Médiation bietet juristische und psychologische Unterstützung bei Fragen dazu, wie es weitergehen soll, wenn die Ehe oder die Beziehung zu Ende ist, die Elternschaft aber nicht. Auch Jugendliche, die zu Hause nicht mehr klar kommen, finden hier ein offenes Ohr.

Ihr 20-jähriges Bestehen feiert die Vereinigung mit Sitz in Bonneweg dieses Jahr mit einer Reihe von Vorträgen, einem Theaterstück und einem internationalen Kolloquium. Den Auftakt bildete eine Präsentation der vielfältigen Beratungsleistungen, die alle eines gemeinsam haben: Sie sind kostenfrei und somit für jeden machbar, allein der gute Wille zählt.

Entstanden ist die Institution aus einem Beratungsangebot des Service de la Jeunesse, der Jugendlichen über ihre Rechte informiert, besonders wenn es zu Hause nicht mehr gut lief oder wenn sie nach einer Straftat eine Wiedergutmachung leisten sollten.

Das Wohl der Kinder und Jugendlichen steht auch heute noch im Mittelpunkt der Arbeit des Centre de Médiation. Das Beratungs-



Der Sitz des Centre de Médiation befindet sich in Bonneweg.

angebot ist über die beiden Jahrzehnte professioneller geworden und hat sich spezialisiert. Staatlich anerkannte Mediatoren bieten heute strafrechtliche, soziale, familiäre und zivile bis kommerzielle Mediation und Rechtsberatung an. Voraussetzungen sind das freiwillige Einverständnis der Konfliktparteien, die Mediation einzugehen sowie Respekt für den Anderen und die Möglichkeit, die Mediation jederzeit zu beenden.

## Unparteiische und vertrauliche Arbeit

Die Mediatoren sind unparteiisch und alle Teilnehmer verpflichten sich zu Vertraulichkeit. Aussagen, die in der Mediation gemacht wur-

den, dürfen nicht vor Gericht verwendet werden. Sollten jedoch Übereinkünfte schriftlich festgehalten werden, zum Beispiel Vereinbarungen zum Sorgerecht minderjähriger Kinder oder zur Güttertrennung, so kann dies den Scheidungsprozess vor Gericht erleichtern.

## Ein Termin binnen einer Woche

Das Centre de Médiation berät auch bei den schwierigen psychologischen Prozessen, die eine Trennung mit sich bringt. Der psychologische Beratungsdienst unterstützt bei Beziehungsproblemen, gibt Antworten auf die Frage, wie es nach einer Trennung mit der Erziehung der gemeinsamen Kinder weitergehen soll und berät bei Erziehungsproblemen mit Jugendlichen.

Die Psychologin Jill Königs erklärt: „Wir machen keine Thera-

pie, aber unsere Klienten bekommen in der Regel innerhalb einer Woche bei uns einen Termin und wir überlegen dann, wie wir ihnen weiterhelfen können. Wir bieten auch eine Gruppe zu Co-Elternschaft an, die sich einmal im Monat trifft. In unserem Espace Enfant für Kinder im Alter von fünf bis 18 Jahren, deren Eltern sich trennen, treffen wir uns an einem neutralen Ort und sprechen über ihre Situation.“

Eine Mediation sollte im Idealfall dazu führen, dass die Konfliktparteien wieder ins Gespräch kommen, Empathie für die Position des Anderen entwickeln und gemeinsam eine Lösung erarbeiten. Der Koordinator des Centre, Paul Denaret, ist der Ansicht, dass die Mediation ein Prozess ist, der die Konfliktparteien wieder in den Fokus bringt und sie sich ihrer Eigenverantwortung bewusst werden.

In 70 bis 75 Prozent der Fälle einer abgeschlossenen Mediation finden die Konfliktparteien zu einer mündlichen oder schriftlichen Vereinbarung.

Weitere Informationen zu den Veranstaltungen des Centre de Médiation sind online.

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

## Nützliche Informationen

Centre de Médiation  
87, Route de Thionville  
Luxemburg-Bonneweg  
Telefon: 27 48 34  
Erreichbar am Montag, Dienstag, Donnerstag und Freitag von 9.30 bis 11.30 und von 14 bis 16 Uhr sowie am Mittwoch von 14 bis 16 Uhr.

<sup>7</sup> [http://www.mediation.lu/wp-content/uploads/2018/02/LUXEMBURGER\\_WORT\\_2018\\_02\\_10.pdf](http://www.mediation.lu/wp-content/uploads/2018/02/LUXEMBURGER_WORT_2018_02_10.pdf)  
<https://www.mediation.lu/liens/presse-media/>

