



Centre de Médiation
Fondé en 1998

Centre de Médiation asbl

Rapport d'activités

2 0 1 9

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	3
1. PRÉSENTATION	5
1.1. MISSION.....	5
1.2. STRUCTURE DU CENTRE DE MÉDIATION.....	5
1.3. PUBLIC CIBLE.....	10
2. ACCÈS AUX DROITS	11
3. MÉDIATION	15
3.1. PRINCIPES DIRECTEURS DU CENTRE DE MÉDIATION.....	15
3.2. INTERVENTIONS	16
4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2019	17
4.1. UNE MÉDIATION DE QUALITÉ	17
4.2. PROMOTION DU CONCEPT DE LA MÉDIATION	18
4.3. FORMATION CONTINUE	19
4.4. AUTRES ACTIONS	22
5. ORIENTATIONS POUR 2020	25
6. LES CHIFFRES	27
6.1. LA MEDIATION EN CHIFFRES	27
6.1.1. LES DOSSIERS OUVERTS - <i>durant l'exercice 2019</i>	27
6.1.2. L'ÉVOLUTION DES DOSSIERS	34
6.1.3. L'ACTIVITE DE MEDIATION – <i>les actes posés durant l'année 2019</i>	36
6.2. ACCÈS AUX DROITS EN CHIFFRES	41
6.2.1. Forme de la demande	41
6.2.2. Profil des usagers.....	41
6.2.2.1. Demandeurs	41
6.2.3. Comment le demandeur a-t-il eu connaissance de l'existence du Service ?	
43	
6.2.4. Les questions le plus souvent abordées au service Accès aux Droits	43
7. CONCLUSIONS	49
7.1. ACCÈS AUX DROITS.....	49
7.2. MÉDIATION	50
8. ANNEXES	53
8.1. CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES.....	53

« 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

-

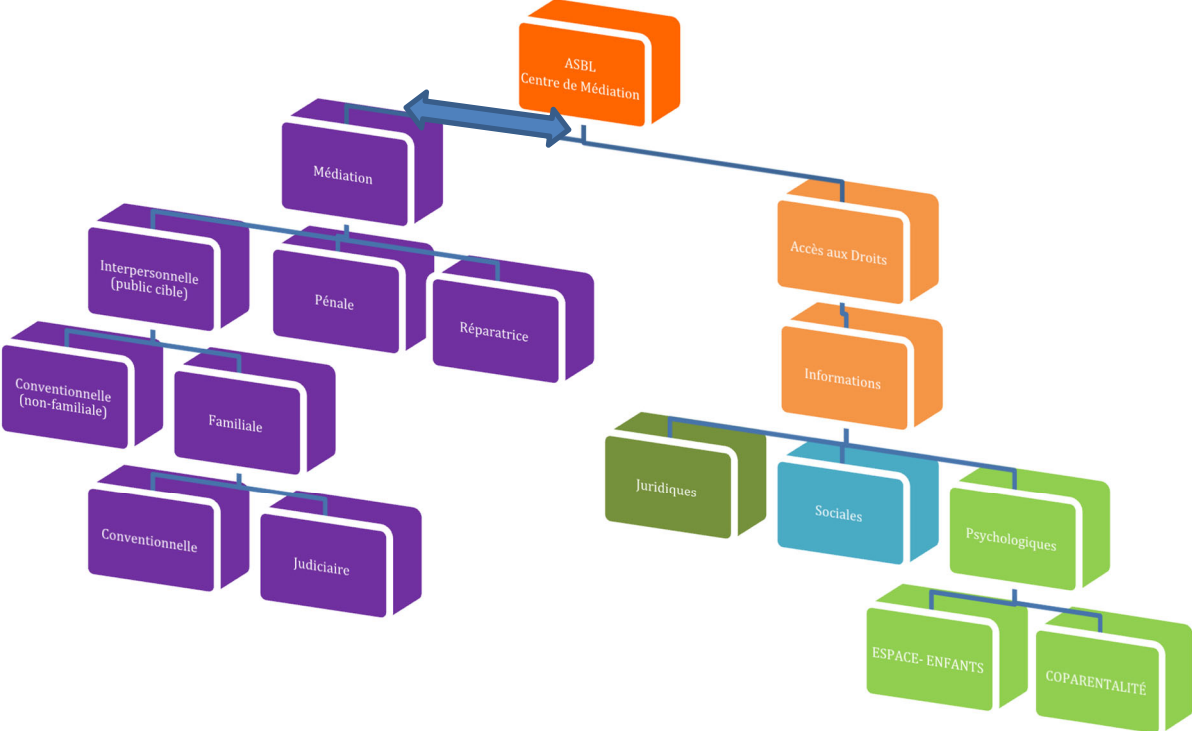


Messieurs Paul Schroeder et Henri Reding

- 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(elles)-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)
 - Daiana LOPICCOLO – aide-ménagère (8hrs/semaine)
 - 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)

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 désespérés 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 CePas¹ et Sepas² a modifié les interventions de Madame Elisabeth RIBEIRO.

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

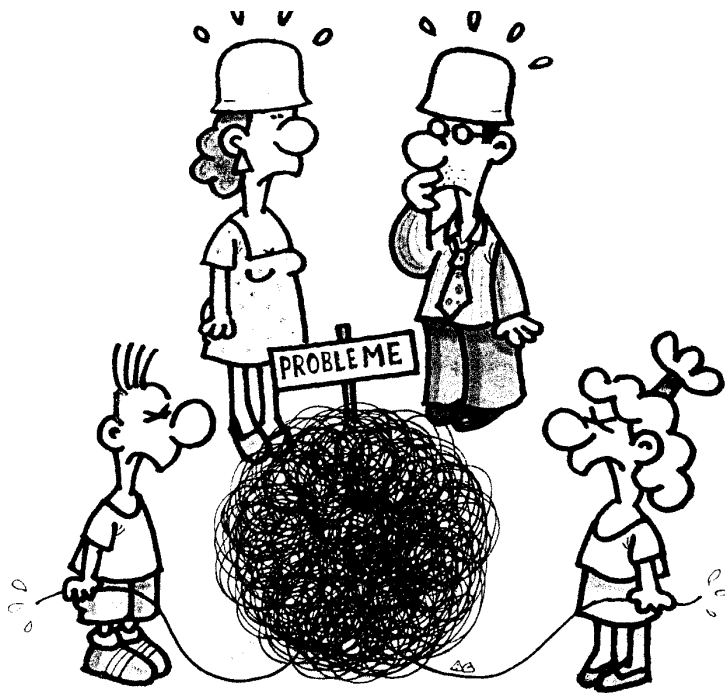
² les Services psycho-sociaux et d'accompagnement scolaires dans les lycées

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 »³.

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 »⁴.

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.**

³ J. LEVESQUE, « *Méthodologie de la médiation familiale* », éd. Erès et Edisem, 1998, p. xvii

⁴ J. MORINEAU, « *L'esprit de la médiation* », Ed. Erès, 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 Ribeiro⁵) 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 »



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

4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2019

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 ».
- Finalisation et signature du « **Contrat de prestation de services** »
 - Contrat entre le Centre de Médiation asbl et les médiateur(trice)s vacataires
 - Modèle en annexe

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) 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

10) 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

2019 : Après les nombreuses activités organisées en 2018, l'année 2019 fut essentiellement consacrée à la mise en place et à la recherche de nouvelles thématiques pour les formations continues et notamment pour la mise en place de l'analyse de la pratique professionnelle obligatoire pour tou(te)s les médiateur(trice)s du Centre de médiation asbl

- **2 juillet 2019** :

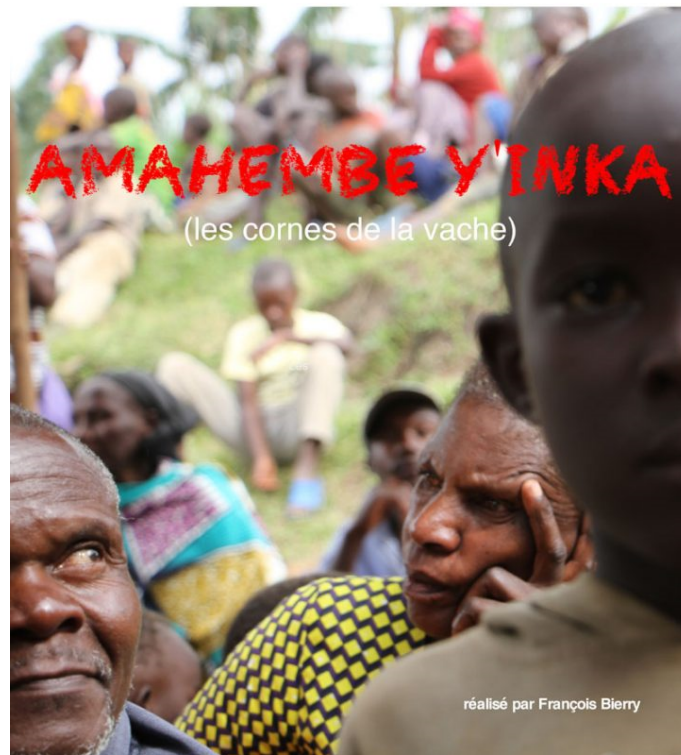
- Présentation d'une recherche universitaire sur les effets du divorce sur les enfants
- Echanges avec Madame Alexandra HUBERTY – présidente au niveau des JAF



- **17 octobre 2019** :

- Dans le cadre de la Semaine Mondiale de la Médiation
- Présentation du film « Les cornes de la vache » en présence de Madame Salomé VAN BILLOEN

Quand les personnes et les communautés interrogent le sens de la Justice.



Remerciements à Mamivé



4.4. AUTRES ACTIONS

⇒ **JUSTICE RESTAURATIVE**

- Le Centre de Médiation asbl s'est fortement impliqué et principalement son président Monsieur Paul SCHROEDER afin de permettre la mise en place d'un service de « Justice Restaurative » au Grand-Duché de Luxembourg »
- Mesdames Diane MEYER et Elisabeth RIBEIRO ont participé avec fruit à la formation pour l'obtention du titre et de l'agrément en tant que « facilitateur de Justice Restaurative »

⇒ 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

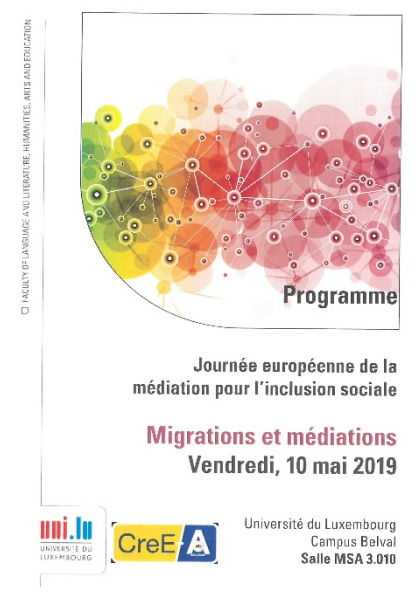
⇒ Accueil d'étudiant(e)s en médiation en formation en Belgique, France, Suisse,

⇒ Présentation « Groupe de coparentalité » au Centre pénitentiaire de Givenich

⇒ Mise à jour régulière du site internet du Centre de Médiation asbl

⇒ Le Centre de Médiation asbl fut représenté par Paul Demaret lors du colloque international de l'AIFI qui s'est tenu en mai 2019 à Montréal (CA)

⇒ Le Centre de Médiation asbl fut représenté par Elisabeth RIBEIRO lors de la « Journée européenne de la médiation pour l'inclusion sociale : Migrations et médiations »



⇒ Le Centre de Médiation asbl fut présent et eut un rôle actif lors du Forum Mondial de la Médiation qui s'est tenu en juillet 2019 à l'Université du Luxembourg

⇒ 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, recomposition familiale,...

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

⇒ Organisation des soirées « Groupe de Coparentalité »



Groupe de Coparentalité

Soirées d'informations et d'échanges pour les parents

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
- Neuf soirées furent proposées en 2019
 - *Deux soirées furent annulées*

5. ORIENTATIONS POUR 2020

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

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

Au niveau interne :

- Optimisation dans l'organisation des rencontres pour les entretiens individuels et également pour les rencontres en médiation
- Evaluation de la mise en application de loi portant sur la médiation civile et commerciale
- Organisation de formations continues
- Organisation de séances d'analyse de pratique professionnelle

Au niveau externe :

- Poursuite de la collaboration avec :
 - le Ministère de la Justice dans le cadre de la Justice Restaurative
 - le SNJ
 - l'IFEN
 - l'Université de Luxembourg
 - FamiljenCenter
 - 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 2019*

6.1.1.1. Nombre et origine des demandes

Tableau 1 : origine des demandes

Origine	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Accès aux Droits	14	4,43%	10	3,33%	12	4,00%	10	3,47%	7	2,57%	12	3,30%
Association	32	10,13%	39	13,00%	41	13,67%	43	14,93%	36	13,24%	37	10,16%
Avocat	16	5,06%	19	6,33%	12	4,00%	12	4,17%	11	4,04%	14	3,85%
Centre de Médiation	28	8,86%	29	9,67%	21	7,00%	25	8,68%	31	11,40%	36	9,89%
Ministère	1	0,32%	2	0,67%	2	0,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Parquet Majeur	84	26,58%	54	18,00%	61	20,33%	47	16,32%	48	17,65%	57	15,66%
Parquet Mineur	3	0,95%	1	0,33%	1	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tribunal	63	19,94%	57	19,00%	62	20,67%	49	17,01%	55	20,22%	122	33,52%
Presse / Media / Internet	9	2,85%	21	7,00%	18	6,00%	25	8,68%	13	4,78%	16	4,40%
Relation	54	17,09%	49	16,33%	43	14,33%	54	18,75%	51	18,75%	56	15,38%
SCAS	5	1,58%	7	2,33%	14	4,67%	5	1,74%	9	3,31%	5	1,37%
SPOS / Ecole	0	0,00%	6	2,00%	2	0,67%	2	0,69%	1	0,37%	1	0,27%
Groupe de Coparentalité					2	0,67%	3	1,04%	2	0,74%	1	0,27%
Autres	7	2,22%	6	2,00%	9	3,00%	13	4,51%	8	2,94%	7	1,92%
TOTAL	316	100%	300	100%	300	100%	288	100%	272	100%	364	100%

6.1.1.2. Types de Médiation

Tableau 2 : type de médiation

Type Médiation	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Familiale	216	68,35%	222	74,00%	216	72,00%	218	75,69%	215	79,04%	294	80,77%
Parquet « Mineur »	3	0,95%	1	0,33%	1	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Parquet « Majeur »	84	26,58%	54	18,00%	62	20,67%	47	16,32%	48	17,65%	57	15,66%
Autres	13	4,11%	23	7,67%	21	7,00%	23	7,99%	9	3,31%	13	3,57%
TOTAL	316	100%	300	100%	300	100%	288	100%	272	100%	364	100%

Le tableau 1 montre clairement l'impact de la loi de juin 2018 instituant le juge aux affaires familiales, portant réforme du divorce et de l'autorité parentale et ce avec une augmentation de plus de 100% (de 55 dossiers en 2018 à 122 dossiers en 2019).

Le tableau 2 nous indique que **80 %** 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, FamiljenCenter, ...).

Ce tableau nous montre que la **médiation pénale** (parquet majeur) représente **15 %** (avec une légère augmentation du nombre de dossiers transmis) 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'ad notre public cible.

Nous pouvons noter :

- que nous enregistrons une augmentation de 33% des dossiers ouverts par rapport à 2018
- 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 2018 le taux est lui supérieur à 70% (approchant même les 80% en 2018) et quant à 2019 nous dépassons le cap desdits 80 %.



6.1.1.3. Nature des demandes

Tableau 3 : nature des demandes

Nature	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Relations Enfants / Parents	25	5,52%	20	3,91%	19	3,68%	14	2,86%	13	2,74%	25	3,67%
Relations familiales	8	1,77%	3	0,59%	9	1,74%	11	2,25%	6	1,27%	8	1,17%
Relations couple	45	9,93%	53	10,35%	51	9,88%	44	9,00%	46	9,70%	106	15,54%
Divorce par Consentement Mutuel	5	1,10%	7	1,37%	19	3,68%	23	4,70%	28	5,91%	46	6,74%
Relations couple (séparé/divorcé)	133	29,36%	139	27,15%	131	25,39%	131	26,79%	131	27,64%	166	24,34%
Droit de Visite	131	28,92%	135	26,37%	139	26,94%	127	25,97%	134	28,27%	174	25,51%
Pension Alimentaire		0,00%	2	0,39%	4	0,78%	6	1,23%	1	0,21%	13	1,91%
Non-représentation d'enfant	1	0,22%	3	0,59%	9	1,74%	3	0,61%	4	0,84%	8	1,17%
Vol	2	0,44%	2	0,39%	0	0,00%	1	0,20%	1	0,21%	3	0,44%
Coups et Blessures	15	3,31%	19	3,71%	18	3,49%	10	2,04%	23	4,85%	28	4,11%
Injures	15	3,31%	22	4,30%	26	5,04%	22	4,50%	16	3,38%	18	2,64%
Menaces	10	2,21%	10	1,95%	13	2,52%	12	2,45%	10	2,11%	24	3,52%
Endommagement	9	1,99%	10	1,95%	11	2,13%	5	1,02%	11	2,32%	7	1,03%
Violation de la Vie Privée	5	1,10%	2	0,39%	8	1,55%	13	2,66%	5	1,05%	5	0,73%
Relations Voisinage	36	7,95%	66	12,89%	44	8,53%	59	12,07%	44	9,28%	43	6,30%
Conflit dans le domaine du travail	4	0,88%	13	2,54%	5	0,97%	2	0,41%		0,00%	2	0,29%
Autres	9	1,99%	6	1,17%	10	1,94%	6	1,23%	1	0,21%	6	0,88%
TOTAL	453	100%	512	100%	516	100%	489	100%	474	100%	682	100%

Commentaire : Le nombre total de la nature des conflits (682) est supérieur au nombre de dossiers (364), 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 ou moins 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

	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Demandeur	28	40,91	32	45,85	29	44,98	28	46,72	26	46,06	37	48,25
	8	%	6	%	1	%	5	%	9	%	2	%
DePa	11	16,48	61	8,58%	56	8,66%	35	5,74%	41	7,02%	49	6,36%
	6	%										
Partenaire	30	42,61	32	45,57	30	46,37	29	47,54	27	46,92	35	45,40
	0	%	4	%	0	%	0	%	4	%	0	%
TOTAL	70	100%	71	100%	64	100%	61	100%	58	100%	77	100%
	4		1		7		0		4		1	

L'âge des médiés

Tableau 5 : l'âge des médié(e)s

Âge	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Moins de 16 ans	11	2,25%	2	0,44%	7	1,33%	0	0,00%	2	0,42%	0	0,00%
De 16 à 18 ans	11	2,25%	7	1,55%	5	0,95%	2	0,40%	4	0,83%	11	1,67%
De 19 à 26 ans	45	9,22%	36	7,96%	34	6,46%	23	4,60%	20	4,17%	40	6,08%
De 27 à 35 ans	10 6	21,72 %	95	21,02 %	94	17,87 %	92	18,40 %	10 6	22,08 %	10 3	15,65 %
De 36 à 45 ans	16 3	33,40 %	15 6	34,51 %	20 4	38,78 %	18 4	36,80 %	20 3	42,29 %	26 7	40,58 %
De 46 à 65 ans	13 3	27,25 %	14 3	31,64 %	16 5	31,37 %	17 1	34,20 %	13 1	27,29 %	21 0	31,91 %
Plus de 66 ans	19	3,89%	13	2,88%	17	3,23%	28	5,60%	14	2,92%	27	4,10%
TOTAL	48 8	100%	45 2	100%	52 6	100%	50 0	100%	48 0	100%	65 8	100%

Commentaire : Le tableau ci-dessus reprenant l'âge des personnes concernées ne reprend bien sûr que ceux dont nous avons connaissance et dans le cas présent cela représente **85,36 %** des médiés pour l'année 2019.

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 plus de 80% alors qu'il tournait autour des 65% avant 2016.

Nous pouvons remarquer que **+/- 8% 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	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	Fréq	N	Fréq	N	Fréq	N	Fréq	N	Fréq	N	Fréq
Médiation avec accord	8	2,70%	12	4,24%	7	2,39%	4	1,42%	6	2,25%	5	1,71%
Médiation avec accord + Comm. + Compréh. Mutuelle	65	21,96%	58	20,49%	63	21,50%	64	22,78%	39	14,61%	40	13,70%
Médiation avec accord + Communication	3	1,01%	5	1,77%	8	2,73%	4	1,42%	2	0,75%	4	1,37%
Médiation avec accord + Compréhension Mutuelle	0	0,00%	0	0,00%	1	0,34%	3	1,07%	0	0,00%	4	1,37%
Médiation avec accord partiel	12	4,05%	7	2,47%	9	3,07%	11	3,91%	10	3,75%	5	1,71%
Médiation avec accord partiel + Comm. + Compréh. Mutuelle	15	5,07%	7	2,47%	13	4,44%	20	7,12%	26	9,74%	20	6,85%
Médiation avec accord partiel + Communication	2	0,68%	4	1,41%	8	2,73%	3	1,07%	8	3,00%	5	1,71%
Médiation avec accord partiel + Compréhension Mutuelle	3	1,01%	1	0,35%	0	0,00%	2	0,71%	2	0,75%	1	0,34%
Médiation sans accord	38	12,84%	38	13,43%	29	9,90%	25	8,90%	29	10,86%	19	6,51%
Médiation sans accord + Comm. + Compréh. Mutuelle	6	2,03%	5	1,77%	6	2,05%	7	2,49%	5	1,87%	2	0,68%
Médiation sans accord + Communication	3	1,01%	11	3,89%	5	1,71%	3	1,07%	10	3,75%	6	2,05%
Médiation sans accord + Compréhension Mutuelle	1	0,34%	2	0,71%	0	0,00%	1	0,36%	0	0,00%	0	0,00%
Pas de médiation : Accord avant médiation	5	1,69%	4	1,41%	6	2,05%	4	1,42%	12	4,49%	5	1,71%
Pas de médiation : Cessation du trouble avant méd.	7	2,36%	5	1,77%	4	1,37%	3	1,07%	0	0,00%	4	1,37%
Pas de médiation : demande sans suite	10	3,38%	5	1,77%	8	2,73%	3	1,07%	4	1,50%	10	3,42%
Pas de médiation : Désaccord sur préalables	0	0,00%	1	0,35%	1	0,34%	1	0,36%	0	0,00%	2	0,68%
Pas de médiation : Ne reconnaît pas les faits	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,34%
Pas de médiation : Non-Présentation Demandeur	2	0,68%	3	1,06%	5	1,71%	2	0,71%	4	1,50%	3	1,03%
Pas de médiation : Non-Présentation Partenaire	23	7,77%	23	8,13%	19	6,48%	32	11,39%	30	11,24%	53	18,15%
Pas de médiation : Non-Présentation d'un médié	9	3,04%	5	1,77%	2	0,68%	3	1,07%	3	1,12%	5	1,71%
Pas de médiation : Pas d'intérêt	27	9,12%	34	12,01%	34	11,60%	29	10,32%	13	4,87%	2	0,68%
Pas de médiation : Refus d'un médié	12	4,05%	6	2,12%	10	3,41%	8	2,85%	7	2,62%	12	4,11%
Pas de médiation : Refus Demandeur	6	2,03%	6	2,12%	6	2,05%	4	1,42%	8	3,00%	7	2,40%
Pas de médiation : Refus Partenaire	21	7,09%	21	7,42%	20	6,83%	17	6,05%	22	8,24%	37	12,67%
Pas de médiation : Refus Médiateur	1	0,34%	1	0,35%	0	0,00%	1	0,36%	1	0,37%	0	0,00%
Pas de médiation : Autres démarches choisies	12	4,05%	11	3,89%	14	4,78%	18	6,41%	15	5,62%	16	5,48%
Arrêt médiation : par un ou des médiés	1	0,34%	3	1,06%	11	3,75%	6	2,14%	2	0,75%	20	6,85%
Arrêt médiation : par les médiateur(trice)s	4	1,35%	5	1,77%	4	1,37%	3	1,07%	9	3,37%	4	1,37%
TOTAL	296	100%	283	100%	293	100%	281	100%	267	100%	292	100%

Tableau 7 : Les accords

Accord	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Accord écrit	69	48,94%	55	38,46%	70	44,30%	60	39,74%	42	33,07%	40	36,36%
Accord oral	33	23,40%	45	31,47%	44	27,85%	55	36,42%	56	44,09%	48	43,64%
Accord avant médiation	5	3,55%	4	2,80%	6	3,80%	4	2,65%	12	9,45%	5	4,55%
Cessation du trouble avant médiation	7	4,96%	5	3,50%	4	2,53%	3	1,99%	0	0,00%	4	3,64%
Pas d'intérêt	27	19,15%	34	23,78%	34	21,52%	29	19,21%	17	13,39%	13	11,82%
TOTAL	141	100%	143	100%	158	100%	151	100%	127	100%	110	100%

Commentaire :

- ⇒ **Refus de la médiation** : Sont considérés comme refus de la médiation, les cas où l'un des partenaires déclare formellement refuser la médiation.
- ⇒ **Accord de médiation** : Par accord de médiation, nous entendons tout accord formel écrit ou verbal et même partiel qui est convenu entre partenaires d'un conflit, *lors d'une médiation*.
- ⇒ **Résultats obtenus** :
 - ✚ **En 2018** :
 - Sur les 267 dossiers clos, il y en a eu 137 qui sont « arrivés » en médiation soit 51,31 %
 - Sur les 137 dossiers arrivés en médiation, 98 se sont soldés par un accord (total ou partiel) soit 71,5 %
 - ✚ **En 2019** :
 - Sur les 292 dossiers clos, il y a eu 111 qui sont « arrivés » en médiation soit 38,01 % (*les dossiers ouverts en 2019 et non encore clôturés ... sont pour la plupart en cours de médiation et donc ce pourcentage sera plus que probablement revu à la hausse*)
 - Sur les 111 dossiers parvenus jusqu'en médiation, 88 se sont soldés par un accord (total ou partiel) soit 79,2 %

NB : ces chiffres tiennent compte uniquement de notre activité en rapport avec les dossiers ouverts et clôturés durant les années 2018 & 2019.

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.

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	2019
Origine																			
Accès aux Droits Médiation	24	49	52	39	21	28	17	41	30	25	29	34	37	42	39	33	35	38	48
Parquet Mineur	88	79	82	77	94	102	89	75	91	55	28	14	18	3	1	1	0	0	0
Parquet Majeur	14	35	42	66	100	79	56	94	109	85	73	76	75	84	54	61	47	48	57
Tribunal & SCAS	0	1	0	2	10	17	7	23	32	37	65	79	63	68	64	76	54	64	127
Autres	35	49	30	22	57	60	49	76	82	74	69	89	94	119	142	129	152	122	132
TOTAL	161	213	206	206	282	286	218	309	344	276	264	292	287	316	300	300	288	272	364

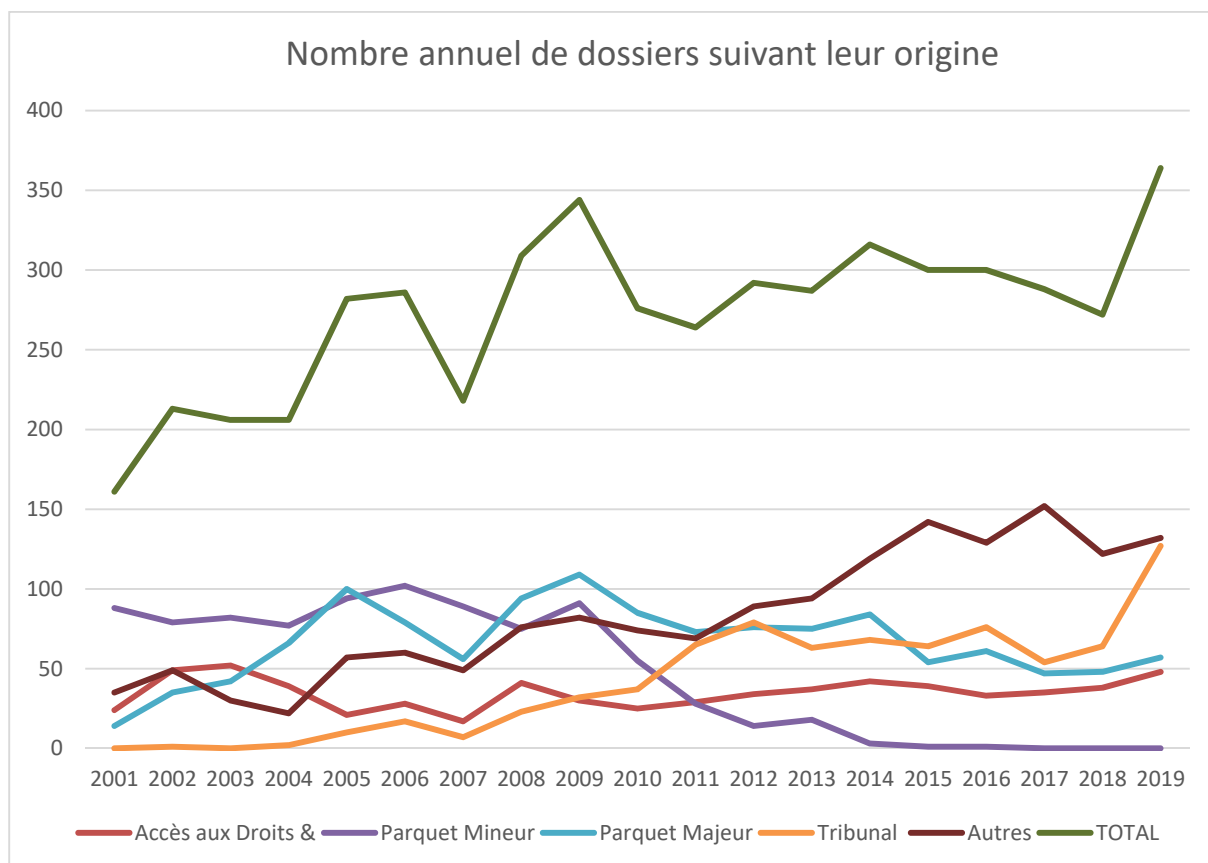


Figure 1 : nombre annuel de dossiers suivant leur origine

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 réduit à sa plus simple expression.

6.1.3. L'ACTIVITE DE MEDIATION – les actes posés durant l'année 2019

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

Type / Année	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Entretien Individuel	626	465	490	478	518	462	450	447	465	540
Médiation	314	285	334	407	391	414	472	478	500	569
Médiation Indirecte & Caucus	15	7	22	3	6	16	25	23	25	26
TOTAL	955	757	846	888	915	892	947	948	990	1135

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 2019, ne concernent pas uniquement les dossiers de 2019 mais également la poursuite du traitement des dossiers des années précédentes.

Ce tableau rend donc compte de l'activité de médiation exercée sur l'année 2019.

L'analyse du nombre de rencontres en 2019 montre une augmentation de 14,64% dudit nombre.

Si nous nous référons au *Tableau 6 : raisons clôture*, nous constatons qu'il y a eu **médiation pour 111 dossiers « 2019 »**.

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 595 rencontres en médiation (médiation et médiation indirecte) et (cf. Tableau 10 : nombre de rencontres en médiation par dossier (sur l'année 2019)) que ces rencontres en médiation ont concerné 222 dossiers.**

Ceci peut s'expliquer de différentes manières :

- ✚ Le traitement des dossiers non clos durant les années précédentes s'est poursuivi en 2019.
- ✚ Des rencontres en médiations des dossiers « 2019 » non clos sont bien entendus reprises.

Nombre de rencontres par dossier :

Tableau 10 : nombre de rencontres en médiation par dossier (sur l'année 2019)

Nombre de rencontres	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Rencointres	Dossiers	Rencointres	Dossiers	Rencointres	Dossiers	Rencointres	Dossiers	Rencointres	Dossiers	Rencointres	Dossiers
1	77	77	76	76	66	66	71	71	65	65	83	83
2	76	38	78	39	86	43	86	43	100	50	104	52
3	96	32	69	23	75	25	90	30	90	30	90	30
4	60	15	72	18	92	23	88	22	80	20	80	20
5	35	7	40	8	70	14	90	18	45	9	70	14
6	24	4	42	7	60	10	48	8	48	8	48	8
7	21	3	7	1	35	5	28	4	28	4	49	7
8	8	1	8	1					16	2	48	6
9			27	3					9	1		0
10									20	2		0
11			11	1	11	1			11	1	11	1
12											12	1
13									13	1		0
14												0
15												0
Total Nombre rencontres	397		430		495		501		525		595	
Nombre de dossiers concernés		177		177		187		196		193		222

Nombre d'entretiens individuels et de rencontres en médiation en 2019 :

Tableau 11 : nombre d'entretiens individuels par mois

Mois	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Janvier	44	35	27	32	40	38	44	36	47
Février	48	34	45	38	35	49	39	29	46
Mars	44	52	38	52	33	41	45	48	51
Avril	25	28	56	42	35	28	43	35	38
Mai	47	30	31	63	25	24	39	39	48
Juin	20	38	42	35	61	33	27	42	38
Juillet	36	27	37	56	32	35	60	44	44
Août	28	29	38	47	37	41	26	29	45
Septembre	73	67	34	51	50	44	23	52	69
Octobre	29	40	50	27	30	33	27	39	44
Novembre	38	41	44	32	36	40	44	42	39
Décembre	33	69	36	43	48	44	30	30	31
TOTAL	465	490	478	518	462	450	447	465	540
<i>Moyenne / mois</i>	39	41	40	43	39	38	37	39	45

Tableau 12 : nombre de rencontres en médiation par mois

Mois	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Janvier	21	32	34	30	52	44	45	52	59
Février	27	25	35	26	44	50	51	26	50
Mars	41	37	33	38	40	42	61	41	63
Avril	25	27	33	36	35	40	39	35	48
Mai	29	27	38	28	33	46	40	63	58
Juin	26	34	42	35	34	48	36	64	63
Juillet	19	21	39	31	28	24	38	39	36
Août	9	13	16	16	22	26	30	31	25
Septembre	24	26	23	49	38	38	40	35	53
Octobre	32	37	42	45	41	54	48	54	51
Novembre	21	30	49	35	30	43	36	43	51
Décembre	18	25	23	28	33	42	37	42	38
TOTAL	292	334	407	397	430	497	501	525	595
<i>Moyenne / mois</i>	24	28	34	33	36	41	42	44	50

D'après les deux tableaux ci-dessus, nous pouvons relever que la moyenne mensuelle pour l'année 2019 a été de 45 entretiens individuels et de 50 rencontres en médiations.

L'activité des médiateur(trice)s vacataires du Centre de Médiation asbl a été en constante augmentation (mis à part un léger recul en 2011).

Durant l'année 2019, nous notons que les médiateur(trice)s vacataires ont presté(e)s **3'447,5 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
2019	3447,5

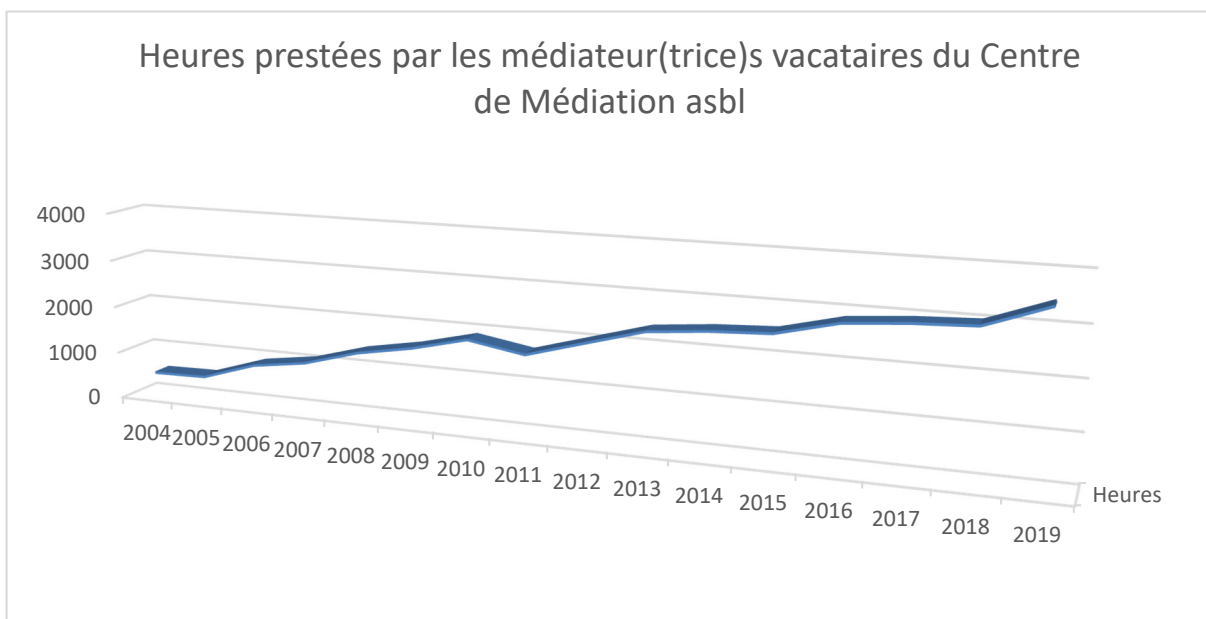
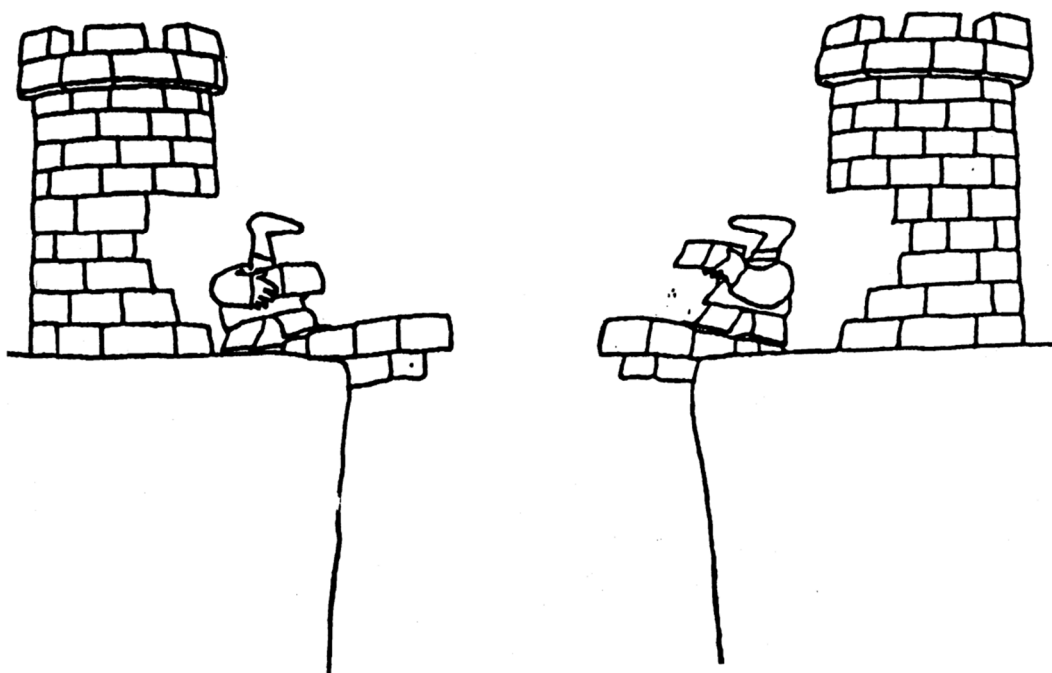


Figure 1 : nombre d'heures prestées par les médiateur(trice)s vacataires au CM



Médiation : abattre 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 2019, le service d'Accès aux Droits a été sollicité pour 1624 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.

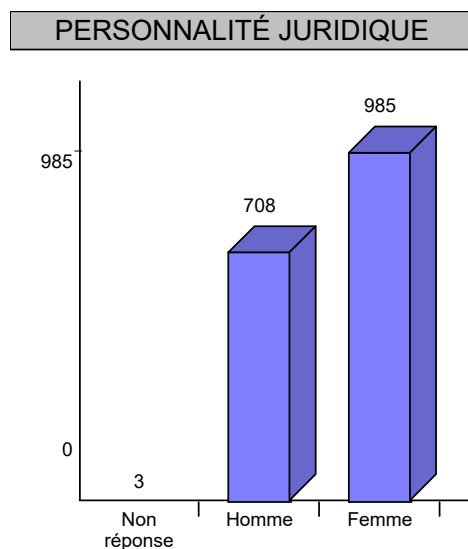
En 2019, 55.7% des demandeurs se sont adressés à notre service pour des questions d'ordre juridiques, 21.1% pour des questions d'ordre social et 15,8% pour des consultations psychologique et 8.7% dans le cadre de l'espace-enfant.

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

Profil des usagers

6.2.2. Profil des usagers

6.2.2.1. Demandeurs



En 2019, 985 femmes et 708 hommes se sont adressés au service « Accès aux Droits ».

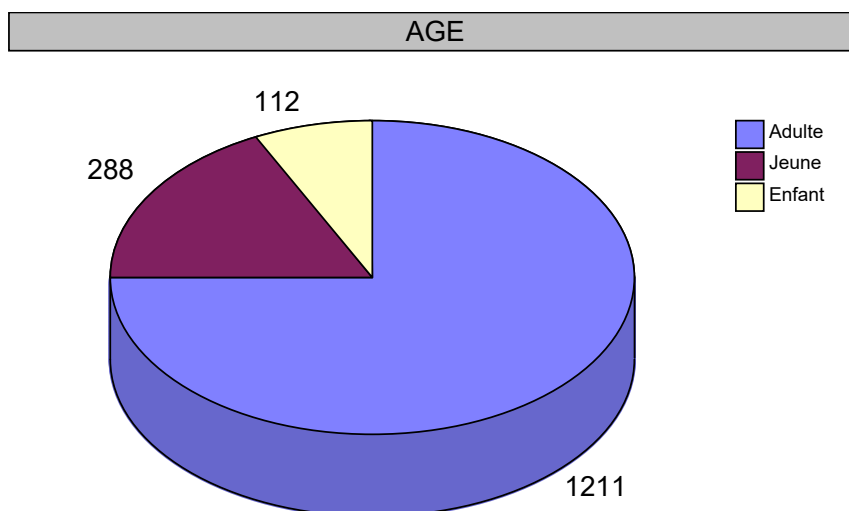
On constate que dans la majorité les demandes sont faites par les femmes.

- **La nationalité**

NATIONALITÉ	Nb. cit.	Fréq.
Luxembourgeoise	691	42,5%
Portugaise	212	13,1%
Française	147	9,1%
Italienne	102	6,3%
Belge	92	5,7%
Autres	61	3,8%
Cap-Verdienne	44	2,7%
Espagnole	42	2,6%
Pays de l'Est	35	2,2%
Allemande	32	2,0%
Bresilienne	29	1,8%
UE-Europe autres	16	1,0%
Africaine	14	0,9%
Asiatique	12	0,7%
TOTAL OBS.	1624	

En 2019, 42.5 % des usagers étaient de nationalité luxembourgeoise. Les portugais (13.1%), les français (9.1%) et les italiens (6,3%) sont parmi les demandeurs étrangers les plus représentés.

- **L'âge**



En 2019, 6.9 % des demandeurs étaient des enfants (jusque 12 ans), 17.7% étaient des jeunes (12-27 ans) et 74.6% des adultes (plus de 27 ans).

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

6.2.3. 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	723	44,5%
Centre de médiation	399	24,6%
Services sociaux	203	12,5%
Publicités et Médias - Internet	146	9,0%
Police	95	5,8%
Avocats	12	0,7%
Publicités et Médias - Agenda	7	0,4%
TOTAL OBS.	1624	

En 2019, la plupart des personnes venant au service Accès aux Droits, connaissaient le service parce qu'il leur a été recommandé ou parce qu'ils y étaient déjà venus auparavant.

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

6.2.4. 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 2019.

6.2.4.1. Information d'ordre juridique

Questions abordées lors d'information juridique	2019
1. Questions relatives au divorce et à la séparation	193 (11.9%)
2. Mise à la porte du domicile	98 (6.0%)
3. Troubles de voisinage	96 (5.9%)
4. Bail à loyer/Copropriété	86 (5.3%)
5. Saisine sur salaire	66 (4.1%)

Vu le nombre croissant de divorces et de séparations, les questions les plus souvent posées lors des informations juridiques sont liées à ce domaine.

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 aussi bien d'informations données à des jeunes qui sont mis à la porte par leurs parents et dans le cadre 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.

Au Centre de Médiation nous sommes également confrontés aux problèmes de logement et d'immobilier du Luxembourg. Le prix des appartements ou des maisons étant constamment en croissance, souvent les logements sont loués par plusieurs personnes ou familles afin de payer les loyers vertigineux.

Malheureusement ces cohabitations ne se font pas sans problèmes. Souvent on voit naître des conflits personnels entre les locataires, des troubles de voisinage et beaucoup de questions se posent auxquelles il faut rapidement trouver des solutions.

6.2.4.2. Information d'ordre psychologique

Questions abordées lors d'information psychologique	2019
1. Enfants et séparation	164(10.1%)
2. Relations parents-enfants	105 (6.5%)
3. Expression émotions	78 (4.8%)
4. Coparentalité	75 (4.6%)
5. Médiation	69 (4.2%)

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.

- **Groupe de coparentalité**



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.

Ces soirées sont toujours présentées par les deux psychologues du service et assistés par le coordinateur, ainsi que l'assistante sociale du service.

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

L'objectif principal est d'offrir aux parents un lieu d'échange et d'informations par rapport à la séparation parentale.

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.

En 2019, 9 « Groupes de Coparentalité » ont été prévu, dont deux ont dû être annulé à cause d'un nombre insuffisant de participants. En total, 29 personnes ont participé aux soirées de «Groupe de Coparentalité ».

Nous avons un support avec le contenu que nous souhaitons transmettre aux participants, cependant les rencontres restent quand-même très interactives et l'échange entre les parents reste très important.

- **Autres activités du service informations d'ordre psychologique**

Les psychologues du service aident aussi aux tâches administratives de la coordination du Centre de Médiation (rapports, rendez-vous et courriers).

6.2.4.3. Information d'ordre social

Questions abordées lors d'information sociale	2019
1. Information social générales	149 (9.2%)
2. Courrier	76 (4.7%)
3. Suivi Wunnengshellef	59 (3.6%)
4. Logement	38 (2.3%)
5. Médiation	13 (0.8%)

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.

Les questions relatives aux logements sont 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 le droit aux subsides, l'assistante sociale ne pouvait donc plus accepter les demandes des jeunes étudiants qui font leurs études à l'étranger.

L'information sociale a fait le suivi de 2 jeunes durant l'année 2019.

- ✓ 1 jeune homme sans enfants (Lycée au Luxembourg, collaboration avec le SePAS)
- ✓ 1 jeune fille-mère, avec un enfant (Lycée privé, soutenu financièrement pas le FNS)

Les départs durant l'année :

- ✓ *1 jeune fille-mère a terminé le lycée elle a obtenu le BAC, elle a décidé d'aller travailler et de trouver un logement dans le privé avec sa sœur*
- ✓ *1 jeune homme qui fréquente un lycée au Luxembourg, son suivi a été repris par le SePAS de ce même lycée*

Aucune nouvelle demande n'a été introduite auprès de Wunnengshellef durant l'année 2019.

- Autres activités du service information sociale

L'assistante sociale participe aux tâches administratives de la coordination du Centre de Médiation (rapports, rendez-vous, courriers et permanence téléphonique lors des congés de la secrétaire).

L'assistante sociale étant aussi médiatrice, a participé à 234 heures de médiation durant l'année 2019.



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 2019, le service a dispensé plusieurs formations.

Des interventions similaires ont déjà eu lieu ou sont prévues pour l'année 2020.

7.2. MÉDIATION

L'année 2019 a montré un gros impact de la loi de juin 2018 instituant le juge aux affaires familiales, portant réforme du divorce et de l'autorité parentale et ce avec une augmentation de plus de 100% (de 55 dossiers en 2018 à 122 dossiers en 2019).

L'analyse des chiffres montre, également, que le Centre de Médiation asbl est toujours plus sollicité dans le champ de la médiation familiale (80 % des dossiers ouverts en 2019).

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 a 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)													
DE	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL ANNUEL
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
2019	34	20	33	34	29	21	28	13	18	24	17	15	286
Centre de Médiation asbl - OUVERTURE DES DOSSIERS (CM)													
CM	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL ANNUEL
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
2019	29	38	26	31	46	21	47	25	14	42	18	27	364

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, ...

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^{er} novembre 2018, devra également nous a apporté une charge supplémentaire et ce d'autant plus que dans le traitement de certains dossiers, les entretiens individuels doivent être organisés dans des délais très courts.

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 entamées les années précédents avec le Ministère de l'Éducation Nationale, de la Jeunesse et de l'Enfance afin d'essayer de trouver une solution réaliste et réalisable se poursuivent.

8. ANNEXES

8.1. CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES



CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES

Entre:

«Titre» «Prénom» «Nom», demeurant «Adresse» à «CodePostal» «Ville»

Ci-après dénommé le « médiateur vacataire »

d'une part,

Et

d'autre part ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1 – Objet

Les parties s'engagent au développement et à l'objet de l'a.s.b.l. Le CM fait recours aux services du médiateur vacataire pour les médiations. Le médiateur vacataire met à disposition ses services au CM contre indemnités.

Article 2 – Durée

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée. Chacune des parties pourra y mettre fin ou le suspendre de manière unilatérale, moyennant un préavis de 6 mois par lettre recommandée (permettant de clôturer les dossiers en cours).

Article 3 – Indemnité du médiateur vacataire, indemnité de déplacement et paiement

Indemnité du médiateur vacataire

L'indemnité du médiateur vacataire s'élève à **58,425 € (ind. 814,40)** [si confirmation de la part du Ministère de tutelles sinon **50,5756 € (ind. 814,40)**] par heure prestée sur demande du Centre de Médiation. Cette indemnité est indexée selon l'échelle mobile des salaires

Frais de route

- Le tarif appliqué pour l'indemnité kilométrique est celui fixé pour les fonctionnaires dans le cadre des voitures utilisées pour voyages de service.
 - Au 1er septembre 2018, ce tarif est de 0,30 € / kilomètre
 - Pour les frais de route du médiateur vacataire venant en voiture, la distance prise en compte est celle entre son domicile et le Centre de Médiation asbl
- Le médiateur vacataire utilisant les transports publics sera indemnisé en raison de la valeur d'un ticket de transport en commun

Paiement



Centre de Médiation
Fondé en 1998

Le paiement des indemnités s'effectuera trois fois par an ou selon un rythme mensuel si le médiateur vacataire le souhaite (le médiateur vacataire indiquera son choix lors de la signature du présent contrat).

Le médiateur vacataire est responsable des déclarations fiscales afférentes aux indemnités versées par le Centre de Médiation et est responsable, s'il y a lieu, du paiement de ses cotisations sociales.

Le CM dispose d'une assurance professionnelle pour les médiateurs vacataires.

Article 4 – Modalités des prestations

Le médiateur vacataire s'engage à mettre son activité de médiation au service du CM et de prêter annuellement un nombre minimum de 20 h de médiation ou d'entretien préalable à la médiation. Le médiateur vacataire s'engage à communiquer au CM ses heures de disponibilités en tenant compte des besoins de service.

Le médiateur vacataire s'engage à assister chaque année à au moins deux des quatre réunions obligatoires des médiateurs organisées par le Centre de Médiation asbl.

Le médiateur vacataire s'engage à informer le CM s'il ne participera pas à la réunion.

La durée des réunions est limitée à 2h.

Pour la participation à ces réunions, le médiateur vacataire percevra un jeton de présence d'une valeur de 35€ par réunion.

Un rapport de chaque réunion devra être rédigé et transmis via courriel aux médiateurs vacataires endéans les 4 semaines.

En dehors du présent contrat le médiateur vacataire ne peut pas représenter le Centre de Médiation, sauf mandat exprès du Centre de Médiation.

Le médiateur vacataire accepte les règles applicables au Centre de Médiation asbl et reconnaît avoir pris connaissance du Vade-mecum du Centre de Médiation asbl ainsi que du Code de Déontologie et de la Charte de la Médiation en vigueur au Centre de Médiation asbl.

Le médiateur vacataire s'engage à assister, annuellement, à une formation continue, de huit heures, organisée et offerte gratuitement par le Centre de Médiation asbl.

Il peut également participer, à ses frais, à d'autres formations qui devront cependant être validées, préalablement, par le CM.

Le Centre de Médiation s'engage à proposer au moins une formation continue par an.

Le CM s'engage à proposer des séances de supervision et/ou analyse de pratique, chaque médiateur vacataire devra participer obligatoirement à un minimum de 4 heures par an.

Ces séances organisées par le Centre de Médiation asbl seront gratuites pour le médiateur vacataire.



Centre de Médiation

Fondé en 1998

Article 5 – Annulation de rendez-vous par les médiés et non-présentation de médiés

Lorsque le médiateur vacataire est informé :

- **Moins de 6 heures avant** son rendez-vous de l'annulation de celui-ci, **une heure de prestation de service** lui sera payée par le Centre de médiation pour l'inconvénient qu'il a pu subir. Les frais de route lui seront remboursés s'il a déjà entamé son déplacement au Centre.
- **Entre 6 heures et 24 heures avant** son rendez-vous de l'annulation de celui-ci, **une demi-heure lui sera payée.**
- **Plus de 24 heures à l'avance, aucune indemnité ne sera due** au médiateur vacataire.

Lorsqu'un médié ne se présente pas au rendez-vous :

- **une heure de prestation de service sera payée** au médiateur vacataire par le Centre de médiation pour l'inconvénient qu'il a pu subir. **Les frais de route seront également pris en compte.**

Article 6 – Secret professionnel et confidentialité

Le médiateur vacataire reconnaît être soumis au secret professionnel prévu à l'article 458 du code pénal luxembourgeois.

Tant pendant la durée des activités en vertu du présent contrat qu'après la fin de celles-ci, le médiateur vacataire s'engage d'une manière générale à ne pas divulguer à quiconque les informations et données, confidentielles ou non, dont il aurait eu connaissance par le fait ou à l'occasion de son activité en vertu du présent contrat.

Article 7 – Obligations du Centre de Médiation

Le Centre de Médiation s'engage à mettre à disposition des médiateurs vacataires des moyens bureautiques administratifs et logistiques afin de leur permettre d'exercer de manière adéquate leur activité de médiation.

Article 8 – Protection des données

Le Centre de Médiation informe le médiateur vacataire, qu'en vue de l'exécution du présent contrat de prestations de services, de la détermination des indemnités à verser et du respect de ses obligations légales, il traite notamment les données suivantes concernant le médiateur : le nom, l'adresse, la matricule de sécurité sociale, la date de naissance, les documents remis lors de l'embauche (p.ex. curriculum vitae, copie des diplômes, agréments,...), les preuves de paiement, les heures de travail prestées, l'échange de correspondance entre parties ainsi que d'autres documents ayant trait à la relation contractuelle. Les données ne seront communiquées à aucun tiers, à l'exception des administrations publiques (sécurité sociale et administration des contributions) si ces dernières en font la demande.

Les données seront conservées durant trois ans après la fin des relations contractuelles. Le médiateur vacataire dispose d'un droit d'accès à ses données, ainsi que d'un droit de rectification en cas d'erreur matérielle.

Centre de Médiation asbl • agrément JERNAI 201403/05

87, route de Thionville (1^{er} étage - entrée cour intérieure) L-2611 Luxembourg

Tél.: +352 27 48 34 • Fax: +352 27 48 34 59 • e-mail: info@mediation.lu • www.mediation.lu

BGLLULL – IBAN LU72 0030 8394 2319 0000 • R.C.S. Luxembourg: F2599



Centre de Médiation

Fondé en 1998

Article 9 – Conditions particulières

Le présent contrat commencera à porter ses effets à partir de la signature dudit contrat.

Au cas où le médiateur vacataire ne respectera pas ses engagements, le présent contrat pourra être dissous par lettre recommandée du Centre.

Article 10 – Interprétation

En cas de difficultés soulevées soit par l'exécution ou l'interprétation du présent contrat, les parties s'engagent, préalablement à toute action contentieuse, à recourir à la médiation auprès d'un médiateur accepté par les parties en conflit.

Article 11 – Juridiction

Le présent contrat est soumis au droit luxembourgeois. Tout litige survenant soit par l'exécution ou l'interprétation du présent contrat relèvera de la compétence exclusive des juridictions luxembourgeoises, sans préjudice de l'article 8.

Fait à Luxembourg en deux originaux, chaque partie reconnaissant avoir reçu un original,

Le 1^{er} octobre 2019.

Le médiateur vacataire
«Titre» «Prénom» «Nom»

