



**Centre de Médiation**  
Fondé en 1998

# Centre de Médiation asbl

## Rapport d'activités

# 2020

---

**Centre de Médiation asbl - agrément JERNAI 201403/05 -**

87, route de Thionville (1<sup>er</sup> étage entrée cour intérieure) L-2611 Luxembourg  
Tél. : +352 / 27 48 34 Site : [www.mediation.lu](http://www.mediation.lu) \* E-mail : [info@mediation.lu](mailto:info@mediation.lu)  
BGLLULL – IBAN LU72 0030 8394 2319 0000 – R.C.S. Luxembourg : F2599



## **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 .....	11
<b>2. ACCÈS AUX DROITS</b> .....	<b>11</b>
<b>3. MÉDIATION</b> .....	<b>19</b>
3.1. PRINCIPES DIRECTEURS DU CENTRE DE MÉDIATION .....	19
3.2. INTERVENTIONS .....	20
<b>4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2020</b> .....	<b>21</b>
4.1. UNE MÉDIATION DE QUALITÉ .....	21
4.2. PROMOTION DU CONCEPT DE LA MÉDIATION .....	22
6.2. FORMATION CONTINUE .....	23
6.3. AUTRES ACTIONS .....	26
<b>5. ORIENTATIONS POUR 2021</b> .....	<b>29</b>
<b>JUSTICE RESTAURATIVE</b> .....	<b>30</b>
6.1. LA MEDIATION EN CHIFFRES .....	31
6.1.1. LES DOSSIERS OUVERTS - <i>durant l'exercice 2019</i> .....	31
6.1.2. L'ÉVOLUTION DES DOSSIERS .....	39
6.1.3. L'ACTIVITE DE MEDIATION – <i>les actes posés durant l'année 2020</i> .....	39
<b>6. CONCLUSIONS</b> .....	<b>43</b>
<b>7. ANNEXE - ÉVALUATION DE LA FORMATION « L'APPROCHE TRANSFORMATIVE EN MÉDIATION » - octobre 2020</b> .....	<b>45</b>



# « 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



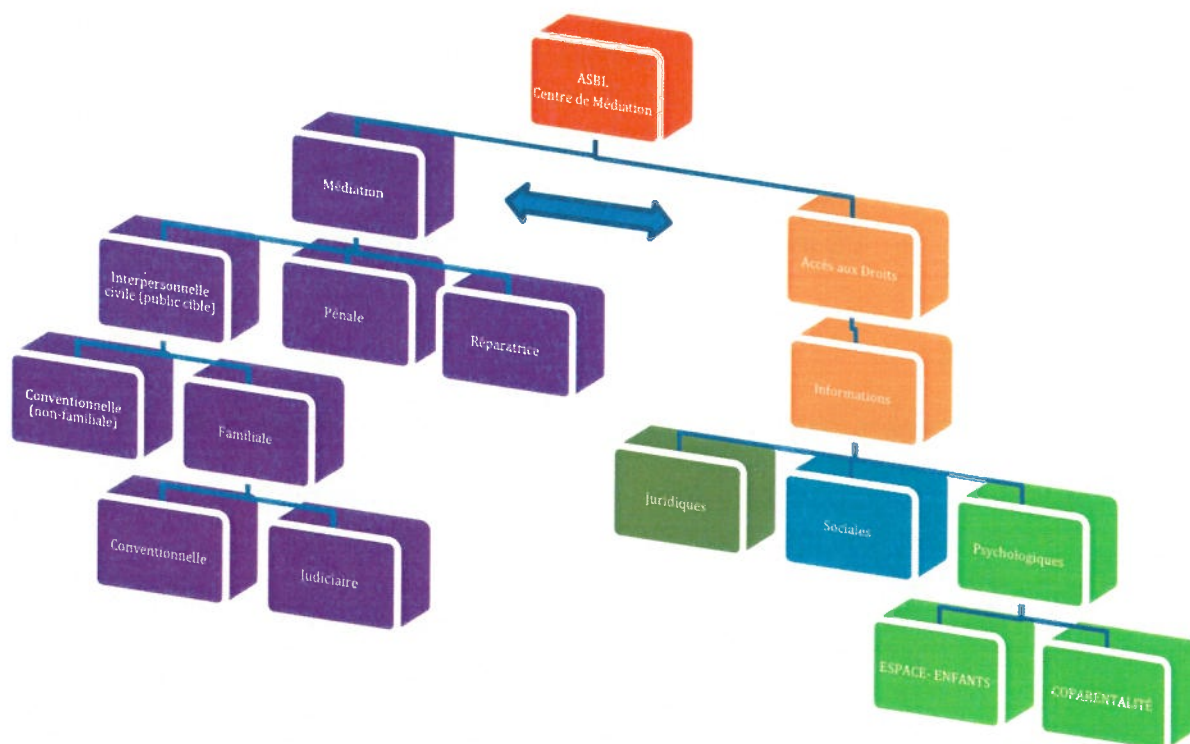
*Messieurs Paul Schroeder et Henri Reding*

- Paul SCHROEDER – président
  - Henri REDING – trésorier
  - Monique BEYAERT – membre
  - Georgette GREIN – membre
  - Francine HOFFMANN – membre
  - Manette KAYSER – membre
  - Ofelia WEBER - membre
- Le Conseil d'Administration a proposé à un représentant des médiateur(trice)s vacataires 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
  - Les « permanents » (5 postes - 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), Madame FORESTI a démissionné de son poste de salariée, cependant Madame Emanuela FORESTI rejoint l'équipe des médiateur(trice)s vacataires au sein du Centre de Médiation asbl.*
    - Jill KÖNIGS – psychologue diplômée (mi-temps)
    - Sabina DIAS ARAUJO – psychologue diplômée (mi-temps) a rejoint l'équipe suite à la démission de Madame FORESTI
    - Daiana LOPICCOLO – aide-ménagère (8hrs/semaine)
    - Paul DEMARET – coordinateur / médiateur agréé (plein temps)

- Les médiateur(trice)s vacataires– intervenant dans le cadre des dossiers en médiation et travaillant en vocation (+/- 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 médiateur(trice)s en formation dans le cadre des formations universitaires en médiation (Université du Luxembourg et Université de Genève (CH))
  - Recherches 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 association* –.
  - Séances d'informations et d'échanges « Restons Parents ! »

**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 dont les principales sont :

- Agence Nationale pour l'Information des Jeunes (ANIJ)
- de Jugendrot
- Daachverband vun de Lëtzebuerger Jugendstrukturen (DLJ a.s.b.l.)
- 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 – *en hommage au Fondateur et premier Président Monsieur Jos Bewer* –.

*La crise sanitaire nous a amené à apporter des modifications aux salles en y plaçant notamment des vitres de séparation.*



*Centre de Médiation asbl : une salle de médiation*



*Centre de Médiation asbl : salle de médiation avec protections COVID*

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 de Jugendrot (*anc. Conférence Générale de la Jeunesse*).



*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 »...*

*...la CONFIDENTIALITÉ ?*

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

Un déménagement de notre association fut même envisagé, cependant au vu de notre espace nécessaire ainsi qu'au vu de l'indispensable accessibilité de nos bureaux pour notre public, cette piste fut finalement abandonnée.

Le recours à des travaux afin d'améliorer l'insonorisation est donc à nouveau à l'ordre du jour et des devis en ce sens ont été transmis au Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.

De même au niveau de nos bureaux espace travail ... En effet, notre charge de travail et plus précisément celle incombant au secrétariat de notre association demande un renforcement de nos ressources humaines pour ce poste.

Ce renforcement entraînera forcément une réorganisation de notre espace et plus précisément celui du bureau secrétariat/coordination. En effet, nous devons agencer nos bureaux différemment et donc déplacer l'espace de travail du coordinateur.

### **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**

### **A) INTRODUCTION :**

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, la dénomination de ces séances a été modifiée en 2020 pour s'appeler : « RESTONS PARENTS ! ». Le but étant de sensibiliser les parents aux besoins de leurs enfants, de permettre aux parents de recevoir des informations ainsi que d'échanger afin de se poser les questions sur comment rester parents alors qu'il y a une séparation conjugale des parents.

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 quant à lui une préoccupation des demandeurs s'adressant au service information sociale.

A partir de septembre 2018, l'assistante sociale accepte d'introduire des demandes Wunnengshellef pour les familles en séparation sous condition qu'elles suivent une médiation au Centre de Médiation.

Dû à la crise sanitaire l'année 2020 a été une année exceptionnelle pour notre service. Une réorganisation du fonctionnement s'est avérée nécessaire.

## **B) INFORMATIONS PSYCHOLOGIQUES**

Le service psychologique est majoritairement sollicité par rapport aux questions concernant le bien-être des enfants, notamment en cas de séparation ou de divorce. Les principales inquiétudes et interrogations émanant des parents sont :

- l'annonce de la séparation ou du divorce,
- le droit de visite,
- la garde alternée,
- les besoins des enfants et adolescents,
- les sentiments et réactions possibles chez les enfants et adolescents.

Par ailleurs, les adultes peuvent parallèlement bénéficier d'un endroit où ils peuvent décharger leurs histoires, ainsi que leurs émotions surtout lorsqu'ils sont dépassés par leurs situations respectives. En conséquence, notre service fait aussi preuve de soutien aux personnes en détresse et les personnes respectives peuvent à ce moment-là, également être guidées vers d'autres réseaux psycho-sociaux surtout lorsque cela s'avère essentiel.

D'autre part, une des fonctions principales du service psychologique est d'informer les parents qu'ils possèdent aussi le moyen de solliciter notre « Espace-enfant », ainsi que le « Restons Parents » et qu'ils peuvent conjointement également recourir à la médiation.

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 toutes sortes de conseils pour mieux communiquer avec leur ex-conjoint. Afin de satisfaire au mieux cette demande, nous avons aussi la possibilité de proposer aux parents notre service « Restons parents ».

Parallèlement, les psychologues du service participent aussi aux tâches administratives quotidiennes de la coordination du Centre de Médiation en rédigeant des rapports, en fixant des rendez-vous et en envoyant des courriers par voie postale ou électronique.

Cependant ce qui reste primordiale et non négligeable à mentionner lors de cette année 2020 est bien évidemment la crise sanitaire qui nous a touché tous de multiples façons. En effet, le mode de fonctionnement du service « Accès aux Droits » et par ailleurs le service « Informations psychologiques » se sont vus contraint de procéder à divers changements et adaptations de part et d'autre. Lors du confinement du 16 mars 2020 jusqu'au 24 mai 2020, le service « Informations psychologiques » continuait à fonctionner avec une permanence téléphonique tous les jours entre 9h30-11h30 et 14h00-16h00.

On a pu constater qu'au début du confinement, les gens n'avaient que peu tendance à consulter ce service. On peut s'imaginer que cela est d'une partie lié au fait, que les personnes se voyaient tous d'un moment à l'autre confrontés à une situation jamais connue auparavant. Les motifs, pour lesquels notre service était d'habitude sollicité, étaient probablement lors de cette période exceptionnelle plus en arrière-plan chez beaucoup de personnes.

L'activité au sein du service « Informations psychologiques » a repris peu à peu vers la fin du confinement et surtout lors de la phase du déconfinement. À ce moment-là, les demandes étaient beaucoup plus d'ordre relationnel et concernaient:

- Les relations de couples séparés
- Les relations familiales
- Les relations de couple

Certains couples séparés, vivant encore sous le même toit lors du confinement étaient confrontés à des conflits intenses et certaines personnes étaient plongés dans une détresse psychologique importante probablement et sans aucun doute renforcé par la pandémie mondiale.

Notre service était aussi sollicité par rapport à des tensions familiales qui semblaient s'être intensifiées lors du confinement, ceci au niveau du couple, mais aussi entre enfants et parents ou beaux-parents.

Sans oublier que pour beaucoup de parents séparés, le confinement a créé des mésententes par rapport à l'exercice du droit de visite, avec des situations où le droit de visite a été complètement refusé de part et d'autre. Ce refus du droit de visite n'a pas été bénéfique aux enfants et adolescents et il n'a fait qu'augmenter les différentes tensions et angoisses entre les parents.

Néanmoins certains contacts avec quelques parents ont pu être organisés. Notons également que depuis le déconfinement, notre service « Informations psychologiques », ainsi que le service « Espace-enfants » sont de plus en plus recherchés par les personnes, que ce soit en présentiel ou par entretien téléphonique. Cette tendance à l'augmentation peut notamment s'expliquer par la crise sanitaire et toutes les restrictions qui agissent sur la santé et le bien-être psychologique des personnes.

Durant l'année 2020, un autre changement a eu lieu, notamment au sein du poste de psychologue. En effet, Madame Sabina DIAS ARAÚJO a repris le poste de psychologue de Madame Emanuela FORESTI à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2020.

Nous tenons tous à remercier Madame Emanuela FORESTI pour toutes les années d'investissement, de professionnalisme et de dévouement au sein du Centre de Médiation et nous lui souhaitons beaucoup de succès pour ses nouveaux défis professionnels.

#### • **L'espace-enfants**

« L'espace-enfants » est un endroit neutre qui a comme mission principale d'offrir un lieu d'échange et de soutien aux enfants et aux adolescents de parents séparés. Depuis sa création, « l'espace-enfants » n'a cessé d'accroître et il est désormais un service bien installé avec beaucoup de demandes. Le but de ce service est de permettre aux enfants et adolescents de parler de leurs histoires, d'identifier et de reconnaître leurs émotions respectives et de ce fait de les extérioriser à l'aide de divers méthodes et outils psychologiques.

Les principales thématiques qui émergent chez les enfants et les adolescents sont :

- leur émotion par rapport à la séparation et le divorce, tel que le sentiment de colère, tristesse, culpabilité ou d'injustice,
- la relation entre le parent et l'enfant/adolescent,
- leur détresse par rapport à la situation,
- le conflit de loyauté

➤ la parentification.

Par conséquent, notre objectif au sein de l'« Espace-enfants » est d'aider les enfants et les adolescents à retrouver un certain équilibre émotionnel et de les accompagner dans leur nouvelle situation. Ce qui nous semble pertinent est de surtout les renforcer au niveau de leurs ressources et de les aider à mieux communiquer avec leurs parents. En outre, ce soutien psychologique peut aussi contribuer à une amélioration et le renforcement du lien parent/enfant. En effet, les enfants et adolescents possèdent ainsi le moyen de développer certaines habilités en matière d'expression de leurs émotions et ils se sentent alors plus apte à partager leurs ressentis à leurs parents. Ce partage offre ainsi l'opportunité de sensibiliser le parent et de le rendre plus attentif aux besoins de son enfant ou adolescent.

Durant le confinement, malheureusement nous n'avons pas pu organiser des « espaces-enfants », c'est-à-dire un contact privilégié avec les enfants individuellement, mais durant cette période nous avons eu un contact régulier avec les parents des enfants que nous suivions avant la crise sanitaire.

Depuis le déconfinement, les « espaces-enfants » ont pu continuer en présentiel, cependant le port du masque était obligatoire chez les enfants de plus de 6 ans, ainsi que la distanciation sociale. Pourtant, afin d'améliorer le suivi et pour ne pas créer des barrières au niveau du lien de confiance avec la psychologue, des masques à fenêtre ont été commandés. Ceci a été très bénéfique pour les enfants afin de leur permettre d'apercevoir nos différentes mimiques faciales qui s'avèrent essentielles pour leur développement émotionnel et social, ainsi qu'au niveau de la compréhension de toute communication.

- **Restons parents !**

Le concept des soirées « Groupe de Coparentalité » créées en 2016 fut retravaillé durant l'année 2019 et mis en application dès le début de 2020. Nous avons changé le nom du « Groupe de Coparentalité » en « Restons parents ! » pour clarifier le contenu des séances d'informations et d'échanges proposées aux parents.

Pour faciliter l'accès à ces groupes nous avons organisé des séances supplémentaires les après-midis. Ces séances d'informations se réalisent par intervalle de deux mois avec l'avantage de pouvoir s'inscrire via Eventbrite. (Langues proposées luxembourgeois, allemand, français, anglais et portugais.)

Lors de ces séances, 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. Ces réunions durent toujours entre 2 heures et 3 heures et les parents ne participent qu'à une seule soirée, ils peuvent venir ensemble ou séparément.

Ces séances sont toujours présentées par les deux psychologues du service et assisté par le coordinateur, ainsi que l'assistante sociale du service. Au niveau de la présentation, nous détenons d'un support avec le contenu que nous souhaitons transmettre aux participants, toutefois les rencontres restent quand-même très interactives et l'échange entre les parents reste très important.

En 2020, 12 inscriptions ont été effectuées en janvier et malheureusement dû à la crise sanitaire la séance prévue en mars a dû être annulée. Lors du confinement aucune

séance d'informations n'a évidemment pu avoir lieu. Cependant, la période du confinement nous a permis d'initier une nouvelle brochure pour aider d'avantage les parents.

Depuis le déconfinement, une réorganisation au niveau des participations à la séance d'information a dû être installée, afin d'être en conformité par rapport aux mesures sanitaires exigées. De ce fait, les soirées d'informations étaient limitées au nombre de 8 personnes avec port du masque et distanciation obligatoire. Ainsi, 2 séances supplémentaires ont pu avoir lieu, notamment en octobre 2020 avec 5 inscriptions et en décembre 2020 avec 4 inscriptions au total.

### **C) INFORMATIONS JURIDIQUES**

Concernant les informations juridiques l'année a commencé, comme d'habitude, avec des informations quotidiennes, en présentielle, par téléphone et par mails. Lors du confinement les demandes d'informations juridiques ont explosées. Les parents gardiens étaient inquiets de remettre leurs enfants, lors des droits de visite et d'hébergement, à l'autre parent désirant exercer son droit de visite. Comme le gouvernement recommandait de limiter les visites au minimum, le parent gardien refusait de donner suite aux droits de visite de l'autre parent par peur. Dans des situations déjà très conflictuelles, certains parents ont utilisé cette crise pour bafouer les droits de l'autre en retenant l'enfant. Sans penser aux conséquences désastreuses pour le bien-être psychologique de l'enfant. La juriste a eu pleins de parents en détresse au téléphone qui ne savaient plus faire face à la situation.

En plus s'ajoutaient les problèmes des parents frontaliers confrontés à la fermeture des frontières. Ils ne pouvaient pas voir leur enfant, ni exercer leurs droits de visites. Dans certaines situations le parent gardien refusait même des échanges par téléphone ou par visio avec l'enfant.

A la fin du confinement, la juriste a été confrontée à beaucoup de questions liées à de graves conflits de voisinage.

Il s'agissait le plus souvent de personnes vivant dans des résidences. Le confinement a engendré des problèmes tels que les poubelles qui débordaient et causaient des odeurs désagréables, bruits durant la journée alors que les personnes étaient en télétravail....

L'accumulation de ces perturbations et l'angoisse de la situation sanitaire ont fait en sorte que des coups et blessures entre voisins n'étaient pas rares.

Bien sûr les questions séparations/divorce étaient toujours d'actualité.

Ces questions et autres ont perdurées durant toute l'année.

La juriste a donné la possibilité aux usagers de téléphoner afin d'avoir des réponses rapides à leurs questions.

Le service « Accès aux droits » est la source d'informations juridiques gratuites pour beaucoup de personnes.

## **D) INFORMATIONS SOCIALES**

Au début de l'année, le service social a fonctionné de manière habituelle, avec des informations en présentielles, par téléphone et par email, avec, ou sans rendez-vous. Suite à la crise sanitaire le service sociale a été mis en confinement à partir du 13 mars 2020.

Une permanence téléphonique a été mise en place du lundi au vendredi de 9h30 à 11h30 et 14h00 à 16h00.

Des réunions par visioconférence ont été organisées régulièrement avec le service « Accès aux droits » et le service de médiation afin d'organiser notre manière de fonctionner en cette situation de crise.

Durant le premier mois du confinement, les demandes d'information n'étaient pas nombreuses puisque toutes les administrations fonctionnaient au ralenti.

Fin avril 2020, l'assistante sociale avait de plus en plus de demandes qui ne pouvaient être que difficilement traitées par téléphone.

Les usagers avaient de plus en plus un besoin de contact. De plus, la population cible du service n'a pas forcément les moyens ni les capacités pour l'utilisation de nouvelles technologies requises pour les rencontres en visioconférence par exemple. L'assistante sociale a un rôle d'écrivain public qu'elle ne pouvait pas exercer comme d'habitude.

En mai 2020, l'assistante sociale a commencé à travailler en présentiel à mi-temps au Centre de Médiation afin de satisfaire la demande des usagers et renforcer le secrétariat concernant le traitement des dossiers du service de médiation.

Mi-mai 2020, le service social est revenu à plein temps au Centre de Médiation.

Les demandes les plus fréquentes étaient l'aide à la rédaction et compréhension des courriers administratifs.

Cette situation d'urgence et de crise et l'obligation au télétravail des médiateurs a engendré un travail administratif supplémentaire et exorbitant, l'assistante social a du soutenir de manière régulière et intensive le service de médiation.

Depuis octobre 2020, le Centre de Médiation a pris la décision de faire un roulement de ses permanents afin d'éviter un risque de propagation du virus et de se voir dans l'obligation de fermer le Centre de Médiation, l'assistante sociale travaille depuis cette date 2 semaines en présentiel et une semaine en télétravail.

Les sujets abordés par le service social n'ont pas changé par rapport aux autres années, les demandes les plus fréquentes du service sont l'aide aux courriers et les demandes de logement.

Pour l'année 2020, l'assistante sociale a constaté une augmentation des demandes aux sujets des conflits familiaux qui sont dus au confinement et au télétravail, ainsi qu'un besoin des usagers à avoir une place pour être écouté.

Les entretiens qu'ils soient téléphoniques ou en présentiel sont beaucoup plus long.

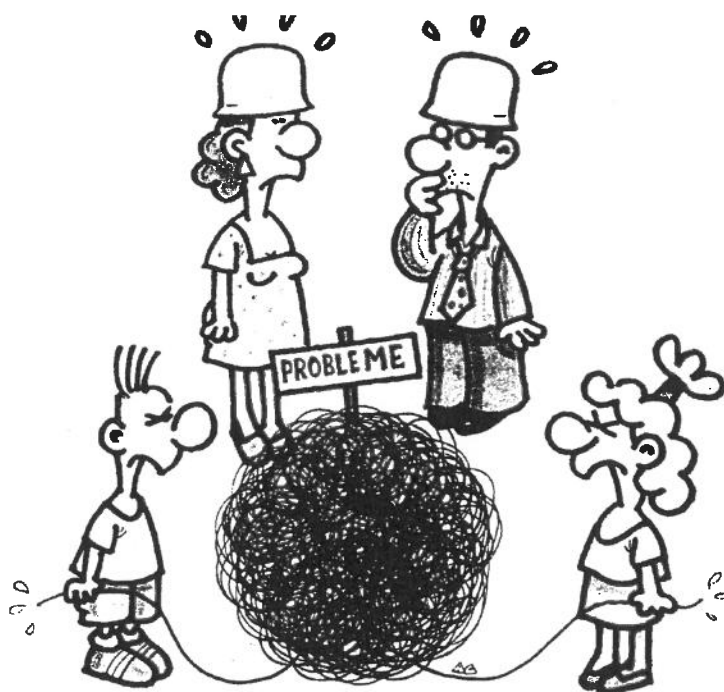


## CONCLUSION

Le service d' « Accès aux droits » a organisé le travail le mieux possible pour continuer à donner des réponses aux demandes des usagers de manière efficace en tenant compte de toutes les restrictions sanitaires.

Durant l'année 2020, le service était encore plus à l'écoute de toutes les personnes qui se sont adressées à nous.

Notre service a poursuivi son objectif d'informer mais aussi d'être un lieu de soutien pour nos demandeurs.





### 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>1</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>2</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>1</sup> J. LEVESQUE, « Méthodologie de la médiation familiale », éd. Erès et Edisem, 1998, p. xvii

<sup>2</sup> J. MORINEAU, « L'esprit de la médiation », Ed. Erès, 1998, p.85

### 3.2. INTERVENTIONS

Au cours de l'année 2020, 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 +/- 16 % 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>3</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 :
  - L'« ESPACE-ENFANTS dans la séparation parentale »
  - Une séance d'échange et d'informations « Restons parents ! »
  - (ou les deux)



Centre de Médiation asbl

**ESPACE-ENFANTS**

dans la séparation parentale



<sup>3</sup> RIBEIRO ALVES E., «L'accueil de la parole de l'enfant en médiation familiale », Centre de Médiation asbl, 2008

## 4. ACTIONS RÉALISÉES EN 2020

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 (existe depuis 2007 et a subi une refonte en 2019 – 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 des formations continues (8hrs/an)
  - le nombre minimum d'heures à prester annuellement (20 hrs/an)
  - Les points ci-dessus furent repris dans la nouvelle mouture du contrat avec les médiateur(trice)s vacataires. Des points s'y sont ajoutés :
    - Nouvelle tarification de la vacation horaire
    - Formalisation de l'indemnisation due en cas d'annulation de moins de 24 heures avant le rendez-vous
    - Insertion d'une clause d'Analyse de Pratique Professionnelle – « APP » - (4 heures/an)
      - Cette APP
        - est organisée par le Centre de Médiation asbl
        - est gratuite pour les médiateur(trice)s du Centre de Médiation asbl

- 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 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 se retrouvent 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 IFEN
- 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

## 6.2. 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

- 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

## 2020

Pour l'année 2020, des objectifs ambitieux tout en étant réalistes furent planifiés :

- 4 groupes afin de réaliser l'Analyse de Pratique Professionnelle
  - 3 groupes avec les médiateur(trice)s vacataires
  - 1 groupe avec les salariéEs
  - APP menée par Madame Jocelyne DAHAN (FR)
- 2 modules de formations (de 2 jours chacun)
  - Intervenant : Monsieur Damien d'URSEL (BE)
    - Module #1 : « **Posture non directive, travail avec les personnes récalcitrantes et accueil des familles sous injonction d'une autorité** »
    - Module #2 : « **Gestion du haut conflit : retours sur le passé qui fait mal, et approches systémiques et paradoxales** »
- 1 formation de 2 ½ jours : « **L'approche transformative en médiation** »
  - Intervenant : Madame Marianne SOUQUET (FR)
  - Avec en introduction une conférence publique :  
**« L'HABIT NE FAIT PAS LE MOINE –  
 Le professionnel et les différents styles d'interventions – »**

Malheureusement, la crise sanitaire a contrecarré ces objectifs.

Cependant, nous avons pu maintenir une partie de l'Analyse de Pratique Professionnelle ainsi que la conférence publique et la formation continue « L'Approche transformative en médiation ».



Pour ce qui de l'Analyse de Pratique Professionnelle, deux groupes ont eu la possibilité de profiter d'une demi-journée d'analyse de pratique professionnelle en octobre 2020.

L'autre groupe des médiateur(trice)s vacataires ainsi que celui des salarié(e)s ont dû voir leur séance repoussée en 2021.

Au niveau formation continue, les deux modules prévus avec Monsieur Damien d'URSEL ont dû, malgré plusieurs tentatives de refixation de dates, finalement être annulés.

Il nous a été possible de maintenir la conférence publique et la formation continue avec Madame Marianne SOUQUET en octobre 2020.

Conférence publique : « L'HABIT NE FAIT PAS LE MOINE - Le professionnel et les différents styles d'interventions »

Pour cette conférence publique (qui était également l'introduction à la formation continue de la formation continue), nous avons proposé un mixte entre distanciel et présentiel. Le public en présence étant composé des personnes qui allaient suivre la formation continue « L'approche transformative en médiation » et une quarantaine de personnes ont l'occasion de suivre et d'intervenir en ligne.

Cette conférence a réuni une petite cinquantaine de personnes.



*Madame Marianne SOUQUET au Centre de Médiation asbl à Luxembourg lors du Webinaire du 21/10/2021*

En ce qui concerne la formation continue, celle-ci s'est donc déroulée en respectant les conditions sanitaires en vigueur au moment de la formation et neuf personnes ont eu l'occasion de s'enrichir de cette approche de la médiation.



Formation continue des 22 et 23 octobre 2020

### 6.3. 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 »
- Parmi les facilitateurs se trouvent également un médiateur vacataire en activité Monsieur Jost Löschner

⇒ 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 Congrès International des Médiations à Angers (FR)
  - lors de la Journée d'Etude organisée par l'AIFI : « Osons l'interdisciplinarité et la créativité dans les situations de haut conflit parental » qui s'est déroulé à Lyon (FR), Paul eu l'occasion d'animer des groupes de discussion en visioconférence.
- ⇒ 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 séances « RESTONS 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

A partir de 2020, ces soirées « Groupe de Coparentalité » furent revisitées pour devenir des séances « RESTONS PARENTS ! ».

- Le concept fut donc retravaillé en proposant plusieurs tranches horaires et non plus uniquement des soirées (pour plus détails voir : *Restons parents ! page 14*).

## 5. ORIENTATIONS POUR 2021

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
  - 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)
  - ...

## JUSTICE RESTAURATIVE

Cette année 2020 a vu la concrétisation des efforts du Conseil d'Administration et plus particulièrement ceux de MM SCHROEDER et REDING afin de permettre à la Justice Restaurative de se développer au Grand-Duché du Luxembourg.

En effet, le ministère de la Justice a signé une convention de coopération avec le Centre de médiation ASBL qui désigne ce dernier comme porteur de projet, mettant à disposition sa structure pour la mise en place d'un « service de justice restaurative »<sup>4</sup>.



*(de g. à dr.) Henri Reding; Sam Tanson, ministre de la Justice; Paul Schroeder*

Huit personnes ont, d'ores et déjà, suivi la formation afin d'être « Facilitateurs de Justice Restaurative ».

En 2021, il s'agira de s'asseoir la mise en place du Service de Justice Restaurative (SEJURE) et de promouvoir le recours à cette instance.

---

<sup>4</sup> [https://gouvernement.lu/fr/actualites/toutes\\_actualites/communiqués/2020/12-decembre/02-tanson-convention-signature.html](https://gouvernement.lu/fr/actualites/toutes_actualites/communiqués/2020/12-decembre/02-tanson-convention-signature.html)

## 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

*D'une manière générale, il est évident que la crise sanitaire due à la pandémie a eu un impact non négligeable sur notre nombre de dossiers ainsi que sur notre activité en termes de rencontres.*

Tableau 1 : origine des demandes

Origine	2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Accès aux Droits	12	4,00%	10	3,47%	7	2,57%	12	3,30%	7	2,64%
Association	41	13,67%	43	14,93%	36	13,24%	37	10,16%	19	7,17%
Avocat	12	4,00%	12	4,17%	11	4,04%	14	3,85%	18	6,79%
Centre de Médiation	21	7,00%	25	8,68%	31	11,40%	36	9,89%	35	13,21%
Ministère	2	0,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Parquet Majeur	61	20,33%	47	16,32%	48	17,65%	57	15,66%	44	16,60%
Parquet Mineur	1	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tribunal	62	20,67%	49	17,01%	55	20,22%	122	33,52%	81	30,57%
Presse / Media / Internet	18	6,00%	25	8,68%	13	4,78%	16	4,40%	28	10,57%
Relation	43	14,33%	54	18,75%	51	18,75%	56	15,38%	22	8,30%
SCAS	14	4,67%	5	1,74%	9	3,31%	5	1,37%	6	2,26%
SPOS / Ecole	2	0,67%	2	0,69%	1	0,37%	1	0,27%	2	0,75%
Groupe de Coparentalité	2	0,67%	3	1,04%	2	0,74%	1	0,27%		0,00%
Autres	9	3,00%	13	4,51%	8	2,94%	7	1,92%	3	1,13%
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>	<b>288</b>	<b>100%</b>	<b>272</b>	<b>100%</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>

##### 6.1.1.2. Types de Médiation

Tableau 2 : type de médiation

Type Médiation	2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Familiale	216	72,00%	218	75,69%	215	79,04%	294	80,77%	211	79,62%
Parquet « Mineur »	1	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Parquet « Majeur »	62	20,67%	47	16,32%	48	17,65%	57	15,66%	44	16,60%
Autres	21	7,00%	23	7,99%	9	3,31%	13	3,57%	10	3,77%
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>	<b>288</b>	<b>100%</b>	<b>272</b>	<b>100%</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>

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 **16 %** et une certaine constance sur le nombre de dossiers transmis par le Parquet, 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, sans nier que dans le cadre de la médiation pénale nous atteignons également l'autre sommet de la pyramide des âges surtout dans le cadre de dossiers transmis pour des conflits de voisinage.

#### ***Nous pouvons noter :***

- 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 depuis 2018 nous tournons autour des 80 %.





### 6.1.1.3. Nature des demandes

Tableau 3 : nature des demandes

Nature	2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Relations Enfants / Parents	19	3,68%	14	2,86%	13	2,74%	25	3,67%	8	1,65%
Relations familiales	9	1,74%	11	2,25%	6	1,27%	8	1,17%	8	1,65%
Relations couple	51	9,88%	44	9,00%	46	9,70%	106	15,54%	47	9,69%
Divorce par Consentement Mutuel	19	3,68%	23	4,70%	28	5,91%	46	6,74%	23	4,74%
Relations couple (séparé/divorcé)	131	25,39%	131	26,79%	131	27,64%	166	24,34%	149	30,72%
Droit de Visite	139	26,94%	127	25,97%	134	28,27%	174	25,51%	131	27,01%
Pension Alimentaire	4	0,78%	6	1,23%	1	0,21%	13	1,91%	3	0,62%
Non-représentation d'enfant	9	1,74%	3	0,61%	4	0,84%	8	1,17%	2	0,41%
Vol	0	0,00%	1	0,20%	1	0,21%	3	0,44%	1	0,21%
Coups et Blessures	18	3,49%	10	2,04%	23	4,85%	28	4,11%	17	3,51%
Injures	26	5,04%	22	4,50%	16	3,38%	18	2,64%	27	5,57%
Menaces	13	2,52%	12	2,45%	10	2,11%	24	3,52%	13	2,68%
Endommagement	11	2,13%	5	1,02%	11	2,32%	7	1,03%	6	1,24%
Violation de la Vie Privée	8	1,55%	13	2,66%	5	1,05%	5	0,73%	2	0,41%
Relations Voisinage	44	8,53%	59	12,07%	44	9,28%	43	6,30%	43	8,87%
Conflit dans le domaine du travail	5	0,97%	2	0,41%		0,00%	2	0,29%	0	0,00%
Autres	10	1,94%	6	1,23%	1	0,21%	6	0,88%	5	1,03%
<b>TOTAL</b>	<b>516</b>	<b>100%</b>	<b>489</b>	<b>100%</b>	<b>474</b>	<b>100%</b>	<b>682</b>	<b>100%</b>	<b>485</b>	<b>100%</b>

Commentaire : Le nombre total de la nature des conflits (485) est supérieur au nombre de dossiers (265), 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



Mettez-vous à la place de l'autre personne...

*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

	2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Demandeur</b>	291	44,98%	285	46,72%	269	46,06%	372	48,25%	270	35,02%
<b>DePa</b>	56	8,66%	35	5,74%	41	7,02%	49	6,36%	267	34,63%
<b>Partenaire</b>	300	46,37%	290	47,54%	274	46,92%	350	45,40%	32	4,15%
<b>TOTAL</b>	<b>647</b>	<b>100%</b>	<b>610</b>	<b>100%</b>	<b>584</b>	<b>100%</b>	<b>771</b>	<b>100%</b>	<b>569</b>	<b>74%</b>

## L'âge des médiés

Tableau 5 : l'âge des médié(e)s

Âge	2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Moins de 16 ans	7	1,33%	0	0,00%	2	0,42%	0	0,00%	2	0,39%
De 16 à 18 ans	5	0,95%	2	0,40%	4	0,83%	11	1,67%	3	0,58%
De 19 à 26 ans	34	6,46%	23	4,60%	20	4,17%	40	6,08%	24	4,63%
De 27 à 35 ans	94	17,87%	92	18,40%	106	22,08%	103	15,65%	87	16,80%
De 36 à 45 ans	204	38,78%	184	36,80%	203	42,29%	267	40,58%	227	43,82%
De 46 à 65 ans	165	31,37%	171	34,20%	131	27,29%	210	31,91%	152	29,34%
Plus de 66 ans	17	3,23%	28	5,60%	14	2,92%	27	4,10%	23	4,44%
<b>TOTAL</b>	<b>526</b>	<b>100%</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>	<b>480</b>	<b>100%</b>	<b>658</b>	<b>100%</b>	<b>518</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 **91,04 %** des médié-e-s pour l'année 2020.

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 90% alors qu'il tournait autour des 65% avant 2016.

Nous pouvons remarquer que **+/- 6% 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 33*), 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	2016		2017		2018		2019		2020	
	N	Fréq	N	Fréq	N	Fréq	N	Fréq	N	Fréq
Médiation avec accord	7	2,39%	4	1,42%	6	2,25%	5	1,71%	5	1,71%
Médiation avec accord + Comm. + Compréh. Mutuelle	63	21,50%	64	22,78%	39	14,61%	40	13,70%	29	9,93%
Médiation avec accord + Communication	8	2,73%	4	1,42%	2	0,75%	4	1,37%	1	0,34%
Médiation avec accord + Compréhension Mutuelle	1	0,34%	3	1,07%	0	0,00%	4	1,37%	0	0,00%
Médiation avec accord partiel	9	3,07%	11	3,91%	10	3,75%	5	1,71%	2	0,68%
Médiation avec accord partiel + Comm. + Compréh. Mutuelle	13	4,44%	20	7,12%	26	9,74%	20	6,85%	9	3,08%
Médiation avec accord partiel + Communication	8	2,73%	3	1,07%	8	3,00%	5	1,71%	1	0,34%
Médiation avec accord partiel + Compréhension Mutuelle	0	0,00%	2	0,71%	2	0,75%	1	0,34%	2	0,68%
Médiation sans accord	29	9,90%	25	8,90%	29	10,86%	19	6,51%	10	3,42%
Médiation sans accord + Comm. + Compréh. Mutuelle	6	2,05%	7	2,49%	5	1,87%	2	0,68%	3	1,03%
Médiation sans accord + Communication	5	1,71%	3	1,07%	10	3,75%	6	2,05%	3	1,03%
Médiation sans accord + Compréhension Mutuelle	0	0,00%	1	0,36%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Pas de médiation : Accord avant médiation	6	2,05%	4	1,42%	12	4,49%	5	1,71%	4	1,37%
Pas de médiation : Cessation du trouble avant méd.	4	1,37%	3	1,07%	0	0,00%	4	1,37%	3	1,03%
Pas de médiation : demande sans suite	8	2,73%	3	1,07%	4	1,50%	10	3,42%	3	1,03%
Pas de médiation : Désaccord sur préalables	1	0,34%	1	0,36%	0	0,00%	2	0,68%	1	0,34%
Pas de médiation : Ne reconnaît pas les faits	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,34%	0	0,00%
Pas de médiation : Non-Présentation Demandeur	5	1,71%	2	0,71%	4	1,50%	3	1,03%	5	1,71%
Pas de médiation : Non-Présentation Partenaire	19	6,48%	32	11,39%	30	11,24%	53	18,15%	34	11,64%
Pas de médiation : Non-Présentation d'un médié	2	0,68%	3	1,07%	3	1,12%	5	1,71%	3	1,03%
Pas de médiation : Pas d'intérêt	34	11,60%	29	10,32%	13	4,87%	2	0,68%	4	1,37%
Pas de médiation : Refus d'un médié	10	3,41%	8	2,85%	7	2,62%	12	4,11%	12	4,11%
Pas de médiation : Refus Demandeur	6	2,05%	4	1,42%	8	3,00%	7	2,40%	9	3,08%
Pas de médiation : Refus Partenaire	20	6,83%	17	6,05%	22	8,24%	37	12,67%	20	6,85%
Pas de médiation : Refus Médiateur	0	0,00%	1	0,36%	1	0,37%	0	0,00%	1	0,34%
Pas de médiation : Autres démarches choisies	14	4,78%	18	6,41%	15	5,62%	16	5,48%	7	2,40%
Arrêt médiation : par un ou des médiés	11	3,75%	6	2,14%	2	0,75%	20	6,85%	6	2,05%
Arrêt médiation : par les médiateur(trice)s	4	1,37%	3	1,07%	9	3,37%	4	1,37%	4	1,37%
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100%</b>	<b>281</b>	<b>100%</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>	<b>292</b>	<b>100%</b>	<b>181</b>	<b>62%</b>

Tableau 7 : Les accords

Accord	2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Accord écrit	70	44,30%	60	39,74%	42	33,07%	40	36,36%	18	16,36%
Accord oral	44	27,85%	55	36,42%	56	44,09%	48	43,64%	37	33,64%
Accord avant médiation	6	3,80%	4	2,65%	12	9,45%	5	4,55%	4	3,64%
Cessation du trouble avant médiation	4	2,53%	3	1,99%	0	0,00%	4	3,64%	3	2,73%
Pas d'intérêt	34	21,52%	29	19,21%	17	13,39%	13	11,82%		0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>	<b>62</b>	<b>56%</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 2020 :**

- Sur les 181 dossiers clos, il y en a eu 75 qui sont « arrivés » en médiation soit +/- 41%
- Sur les 75 dossiers arrivés en médiation, 55 se sont soldés par un accord (total ou partiel) soit +/- 73%

**NB :** *ces chiffres tiennent compte uniquement de notre activité en rapport avec les dossiers ouverts et clôturés durant l'année 2020.*

Afin de donner une image quelque peu plus globale, nous vous présenterons ci-après des tableaux reprenant cinq années : de 2015 à 2019.

Nous nous sommes attardés à effectuer un léger comparatif entre la médiation familiale (judiciaire et extrajudiciaire) et la médiation pénale.

Tableau 8 : nombre de dossiers entre 2015 et 2019

DOSSIERS	2015 - 2019	
MÉDIATION FAMILIALE (judiciaire et extrajudiciaire)	1111	72,90%
MÉDIATION PÉNALE	254	16,67%
AUTRES	159	10,43%
<b>TOTAL</b>	<b>1524</b>	<b>100,00%</b>

Tableau 9 : acceptation de la médiation dossiers « Médiation Familiale » et « Médiation Pénale » entre 2015 et 2019

Vers la Médiation 2015 - 2019				
	PÉNAL		FAMILIAL	
<i>Acceptation Médiation</i>	92	36,22%	601	54,10%
<i>Pas de Médiation</i>	162	63,78%	510	45,90%
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>100,00%</b>	<b>1111</b>	<b>100,00%</b>

Tableau 10 : médiation accord et non-accord dossiers « Médiation Familiale » et « Médiation Pénale » entre 2015 et 2019

Médiation 2015 - 2019				
	PÉNAL		FAMILIAL	
<i>Médiation avec accord ou accord partiel</i>	67	72,83%	429	71,38%
<i>Médiation sans accord</i>	25	27,17%	172	28,62%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100,00%</b>	<b>601</b>	<b>100,00%</b>

Ces trois derniers tableaux nous montrent que le taux d'acceptation du principe et de la rencontre en médiation est différent dans le cadre pénal ou dans le cadre familial (judiciaire et extrajudiciaire).

Cependant, le taux d'accord (total/partiel) ne semble pour sa part pas influencé par le type de médiation à partir du moment où le principe de la médiation est accepté.

## 6.1.2. L'ÉVOLUTION 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 11 : nombre annuel de dossiers suivant leur origine

Année / Origine	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Accès aux Droits & Médiation	24	49	52	39	21	28	17	41	30	25	29	34	37	42	39	33	35	38	48	42
Parquet Mineur	88	79	82	77	94	102	89	75	91	55	28	14	18	3	1	1	0	0	0	0
Parquet Majeur	14	35	42	66	100	79	56	94	109	85	73	76	75	84	54	61	47	48	57	44
Tribunal & SCAS	0	1	0	2	10	17	7	23	32	37	65	79	63	68	64	76	54	64	127	87

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 que le fait de tourner autour de plus ou moins 300 dossiers semblaient « acquis », cependant la crise sanitaire a perturbé cette ascension.

## 6.1.3. L'ACTIVITE DE MEDIATION – les actes posés durant l'année 2020

Tableau 12 : nombre de rencontres réalisées par année et par type de rencontre

Type / Année	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Entretien Individuel	626	465	490	478	518	462	450	447	465	540	375
Médiation	314	285	334	407	391	414	472	478	500	569	418
Médiation Indirecte & Caucuses	15	7	22	3	6	16	25	23	25	26	5
<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>	<b>1135</b>	<b>798</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 2020, ne concernent pas uniquement les dossiers de 2020 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 2020.

L'analyse du nombre de rencontres en 2020 montre clairement l'impact de la pandémie.

Si nous nous référons au *Tableau 6 : raisons clôture*, nous constatons qu'il y a eu **médiation pour 75 dossiers « 2020 »**.

Or nous pouvons observer au niveau de l'activité de médiation (cf. *Tableau 12 : nombre de rencontres réalisées par année et par type de rencontre*) que nous relevons **418 rencontres en médiation (médiation et médiation indirecte) et (cf. Tableau 13 : nombre de rencontres en médiation par dossier (sur l'année 2020)) que ces rencontres en médiation ont concerné 161 dossiers.**

Ceci peut s'expliquer de différentes manières :

- ✚ Le traitement des dossiers non clos durant les années précédentes s'est poursuivi en 2020.
- ✚ Les rencontres en médiations des dossiers « 2020 » non encore clos sont bien entendus reprises. **Nombre de rencontres par dossier :**

*Tableau 13 : nombre de rencontres en médiation par dossier (sur l'année 2020)*

Nombre de rencontres	2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	Rencontres	Dossiers	Rencontres	Dossiers	Rencontres	Dossiers	Rencontres	Dossiers	Rencontres	Dossiers	Rencontres	Dossiers	Rencontres	Dossiers	Rencontres	Dossiers
1	80	80	77	77	76	76	66	66	71	71	65	65	83	83	61	61
2	76	38	76	38	78	39	86	43	86	43	100	50	104	52	66	33
3	48	16	96	32	69	23	75	25	90	30	90	30	90	30	69	23
4	52	13	60	15	72	18	92	23	88	22	80	20	80	20	68	17
5	65	13	35	7	40	8	70	14	90	18	45	9	70	14	75	15
6	42	7	24	4	42	7	60	10	48	8	48	8	48	8	18	3
7	0	0	21	3	7	1	35	5	28	4	28	4	49	7	42	6
8	16	2	8	1	8	1					16	2	48	6	24	3
9	18	2			27	3					9	1		0		0
10	10	1									20	2		0		0
11					11	1	11	1			11	1	11	1		0
12													12	1		0
13											13	1		0		0
14														0		0
15														0		0
<b>Total Nombre rencontres</b>	<b>407</b>		<b>397</b>		<b>430</b>		<b>495</b>		<b>501</b>		<b>525</b>		<b>595</b>		<b>423</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>		<b>222</b>		<b>161</b>



## Nombre d'entretiens individuels et de rencontres en médiation en 2020 :

Tableau 14 : nombre d'entretiens individuels par mois

Mois	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Janvier	78	44	35	27	32	40	38	44	36	47	38
Février	70	48	34	45	38	35	49	39	29	46	63
Mars	100	44	52	38	52	33	41	45	48	51	22
Avril	71	25	28	56	42	35	28	43	35	38	10
Mai	33	47	30	31	63	25	24	39	39	48	16
Juin	69	20	38	42	35	61	33	27	42	38	40
Juillet	24	36	27	37	56	32	35	60	44	44	33
Août	16	28	29	38	47	37	41	26	29	45	32
Septembre	65	73	67	34	51	50	44	23	52	69	28
Octobre	36	29	40	50	27	30	33	27	39	44	31
Novembre	42	38	41	44	32	36	40	44	42	39	28
Décembre	22	33	69	36	43	48	44	30	30	31	34
<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>	<b>540</b>	<b>375</b>
<i>Moyenne / mois</i>	<i>52</i>	<i>39</i>	<i>41</i>	<i>40</i>	<i>43</i>	<i>39</i>	<i>38</i>	<i>37</i>	<i>39</i>	<i>45</i>	<i>31</i>

Tableau 15 : nombre de rencontres en médiation par mois

Mois	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Janvier	27	21	32	34	30	52	44	45	52	59	53
Février	44	27	25	35	26	44	50	51	26	50	35
Mars	33	41	37	33	38	40	42	61	41	63	19
Avril	31	25	27	33	36	35	40	39	35	48	5
Mai	19	29	27	38	28	33	46	40	63	58	20
Juin	34	26	34	42	35	34	48	36	64	63	30
Juillet	28	19	21	39	31	28	24	38	39	36	39
Août	8	9	13	16	16	22	26	30	31	25	32
Septembre	23	24	26	23	49	38	38	40	35	53	40
Octobre	36	32	37	42	45	41	54	48	54	51	55
Novembre	34	21	30	49	35	30	43	36	43	51	53
Décembre	12	18	25	23	28	33	42	37	42	38	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>	<b>595</b>	<b>423</b>
<i>Moyenne / mois</i>	<i>27</i>	<i>24</i>	<i>28</i>	<i>34</i>	<i>33</i>	<i>36</i>	<i>41</i>	<i>42</i>	<i>44</i>	<i>50</i>	<i>35</i>

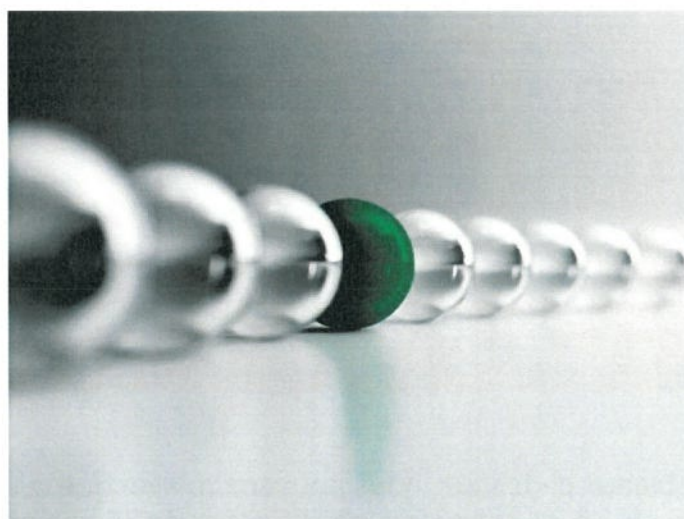
D'après les deux tableaux ci-dessus, nous pouvons relever que la moyenne mensuelle pour l'année 2020 a été de 31 entretiens individuels et de 35 rencontres en médiations.

L'activité des médiateur(trice)s vacataires du Centre de Médiation asbl a été fortement impactée par la crise sanitaire.

Durant l'année 2019, nous notons que les médiateur(trice)s vacataires ont presté(e)s **2'405,75 heures** au Centre de Médiation asbl.

*Tableau 16 : nombre d'heures prestées par les médiateur(trice)s vacataires au CM*

<b>Année</b>	<b>Heures</b>
2004	516,50
2005	537,75
2006	902,50
2007	1 069,25
2008	1 395,25
2009	1 604,00
2010	1 888,75
2011	1 692,75
2012	2 032,50
2013	2 368,75
2014	2 481,75
2015	2 542,50
2016	2 840,50
2017	2 942,50
2018	2 997,25
2019	3 447,50
2020	2 405,75



## 6. CONCLUSIONS

Si 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'année 2020 fut quant à elle marquée du sceau de la COVID 19 qui nous a tout d'abord amené à réfléchir sur nos actions et ensuite, amené à élargir le champ de nos possibles.

Pour nos actions, il y a tout d'abord la réflexion afin de savoir par quels moyens, allons-nous poursuivre le traitement de nos dossiers.

A cette question, nous avons mis en place une offre de visioconférence via Zoom.

L'autre question qui s'est présentée à nous fut la question de la protection des données et comment permettre à nos médiateur(trice)s de disposer des éléments nécessaires pour la réalisation des rencontres sans mettre en péril la protection des données des médié(e)s et sans nous mettre en porte-à-faux au regard du RGPD.

A ces fins, nous avons donc mis en place un accès « Teamviewer » de sorte que les données ne transitent pas et restent centralisées au Centre de Médiation asbl.

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 2020).

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.

Même si les chiffres de cette année 2020 montrent clairement l'impact pandémique sur notre activité, nous constatons que pour une grande partie des dossiers, il y a entre trois et cinq rencontres en médiation.

L'organisation de ces rencontres et la gestion des agendas engendrent également une charge de travail plus accrue pour les « permanents » et cette charge l'est d'autant plus que l'organisation de rencontres en visioconférence demandent plusieurs manipulations indispensables au niveau du secrétariat.

Nous constatons de plus en plus 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.

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.

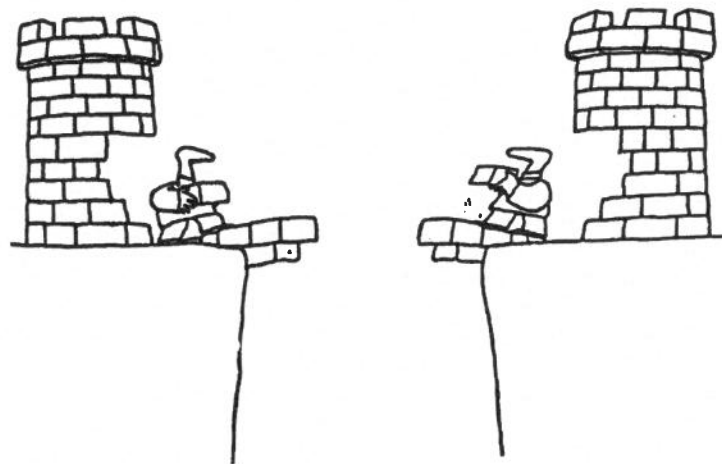
Et la loi portant réforme du divorce qui est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2018, devra également nous a apporté une charge supplémentaire et ce d'autant plus que dans le traitement de certains dossiers, les entretiens individuels doivent être organisés dans des délais très courts.

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'Education Nationale, de la Jeunesse et de l'Enfance afin d'essayer de trouver une solution réaliste et réalisable semblent se concrétiser.



Médiation : abattre les citadelles pour en faire des passerelles (Dessin de Len Murrilk, Peace Media Service).

Centre de Médiation asbl – juin 2020

## 7. ANNEXE - ÉVALUATION DE LA FORMATION « L'APPROCHE TRANSFORMATIVE EN MÉDIATION » - octobre 2020



### EVALUATION DE LA FORMATION

Année 2020

#### FICHE FORMATEUR

<b>Intitulé du stage</b>	L'APPROCHE TRANSFORMATIVE EN MEDIATION	
<b>Lieu du stage</b>	LUXEMBOURG	
<b>Dates</b>	22 et 23 Octobre 2020	
<b>Nombre de stagiaires :</b>	9	<b>Nombre de réponses :</b> 9

#### Synthèse des évaluations stagiaires

##### I. Objectifs de la formation :

##### A. Estimation du niveau de compétence par les stagiaires avant la formation

Objectifs de la formation:	Estimation sur un barème de 0 à 4					Moyenne
	0	1	2	3	4	
Comprendre les valeurs et concepts de base de la médiation transformative.	2	4	1	1		1,1
Réfléchir sur ses propres valeurs et convictions sur le conflit, les personnes et la médiation.			5	3		2,4
Intégrer le schéma de la transformation du conflit.	2	4	2			1,0
S'initier à la posture non directive et aux techniques d'intervention qui y sont associées.		7		1		1,3
Enrichir sa pratique de médiation de nouvelles postures et techniques			3	2	1	2,3

##### B. estimation du niveau de compétence par les stagiaires à la fin de la formation

Fiche synth-eval - stagiaires- formations 2020 V-4

Objectifs de la formation:	Estimation sur un barème de 0 à 4					Moyenne	Différence Avant/fin
	0	1	2	3	4		
Comprendre les valeurs et concepts de base de la médiation transformative.				2	7	3,8	2,7
Réfléchir sur ses propres valeurs et convictions sur le conflit, les personnes et la médiation.				3	6	3,7	1,3
Intégrer le schéma de la transformation du conflit.			2	4	3	3,1	2,1
S'initier à la posture non directive et aux techniques d'intervention qui y sont associées.			1	2	6	3,6	2,3
Enrichir sa pratique de médiation de nouvelles postures et techniques				2	7	3,8	1,5

## II Conduite de la formation – Degré de conformité

	Estimation sur un barème de 0 à 4					Moyenne
	0	1	2	3	4	
Conformité des objectifs avec le programme annoncé				1	8	3,9
Pertinence des méthodes et des démarches					9	4
Rythme et durée				1	8	3,9
Vie de groupe : participation, échanges					9	4
Les apports théoriques et méthodologiques du formateur					9	4
Les supports documentaires					8	4

## III. Apports de la formation – Degré de satisfaction

Fiche synth-éval - stagiaires- formations 2020 V-4

	Estimation sur un barème de 0 à 4					Moyenne
	0	1	2	3	4	
Globalement les objectifs annoncés sont ils atteints				1	8	3,9
Elargissement des connaissances				1	8	3,9
Apports de méthodes				1	8	3,9
Apports d'outils et de supports pédagogiques				1	8	3,9
Modification de point de vue				4	5	3,6
Réinvestissement dans la pratique envisagée immédiatement			1	3	4	3,4
Réinvestissement dans la pratique envisagée à long terme				3	6	3,7
Le stage a-t-il répondu à vos attentes					9	4

#### IV . Appréciation Générale : Résumé des données stagiaires

<p><b>Ce qui a le plus intéressé dans la formation :</b> La grande majorité des stagiaires évoque les mises en situation, la pratique, et l'équilibre théorie/pratique dans la pédagogie.</p>
<p><b>Ce qui a le moins intéressé dans la formation :</b> Une personne cite la documentation</p>
<p><b>L'utilité dans leur vie professionnelle :</b> La plupart des stagiaires pensent qu'ils vont l'utiliser dans leur pratique de médiateur, de coach, d'accueillant, qu'ils vont élargir leur palette</p>

#### V . Degré de satisfaction

9,7/10

#### Evaluation formateur

Fiche synth-eval - stagiaires- formations 2020 V-4

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait du tout
Vie de groupe : participation, échanges	X			
Les apports des stagiaires	X			

### II.3. Commentaires

Groupe de professionnels très impliqués dans leur travail et dans la formation. Une participation très active.

Certains souhaits :

- suggestion d'utiliser la vidéo durant la formation,
- une personne demande des ressources pédagogiques. Peut-être n'ai-je pas été assez claire qu'il y en a beaucoup sur internet.
- D'autres demandent un approfondissement. Je pense qu'il faut laisser un peu de temps pour essayer et tomber sur des questionnements.

Ce fut une formation riche, joyeuse, intense, j'ai vraiment senti les personnes au travail.

Et j'ai eu l'impression que chacun trouvait sa place.

L'accueil fut très agréable aussi.

La conférence préliminaire est très aidante pour se mettre dans le bain.









