

Service  
de **médiation**  
scolaire



Pourquoi...  
Firwat...  
Warum...  
Porquê...  
Why...





4

FR

### Parce que chaque élève a droit aux meilleures chances

Vous êtes un élève majeur ou un parent d'élève ? Vous êtes un professionnel de l'Éducation nationale (enseignant, directeur d'établissement, éducateur, ...) ?

Il vous semble que l'école n'a pas donné toutes ses chances à un élève, qu'elle ne lui permet pas d'acquérir la meilleure qualification possible ? Les responsables de l'école ou du service concerné ont été interpellés, sans réponse satisfaisante ?

Vous pouvez vous tourner vers le médiateur au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires de l'Éducation nationale, encore appelé médiateur scolaire.



6

LU

### Well all Schüler e Recht op déi bescht Chancen huet

Dir sidd e groussjärege Schüler oder d'Eltere vun engem Schüler? Dir sidd am Enseignement tätig (Member vum Léierpersonal, Direkter vun enger Schoul, Educateur ...)?

Dir sidd der Meinung, dass d'Schoul engem Schüler net all d'Chancë ginn huet, him net déi beschtméiglech Qualifikatioun erméiglecht huet? Dir hutt scho bei de Responsabele vun der Schoul oder vum concernéierte Service nogefrot, ma keng befriedgend Äntwert kritt?

Da kënt Dir lech un de Schoulmediateur wenden, de *médiateur au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires de l'Éducation nationale*.



8

DE

### Weil jeder Schüler ein Recht auf die besten Chancen hat

Sie sind ein volljähriger Schüler oder Eltern eines Schülers? Sie sind eine Fachperson aus dem Bildungsbereich (Lehrkraft, Direktor einer Schule, Erzieher ...)?

Sie sind der Meinung, dass die Schule einem Schüler nicht alle Chancen gegeben oder ihm nicht die bestmögliche Qualifizierung ermöglicht hat? Sie haben bereits bei den zuständigen Dienststellen nachgefragt, jedoch keine befriedigende Antwort erhalten?

Dann können Sie sich an den Mediator für schulischen Verbleib, Inklusion und Integration des nationalen Bildungssystems, auch noch Schulmediator genannt, wenden.

## Porque cada aluno tem direito às melhores chances

É aluno adulto, ou pai de um aluno? É um profissional da Educação Nacional (professor, diretor de um estabelecimento, educador, ...)?

Tem a impressão de que a escola não deu todas as chances a um aluno, e que ela não lhe permite obter a melhor qualificação possível? Os responsáveis da escola ou do serviço em questão foram abordados sem terem dado uma resposta satisfatória?

Pode dirigir-se ao mediador da retenção, da inclusão e da integração escolares da Educação Nacional, também chamado mediador escolar.



## Because every pupil is entitled to the best chances

Are you an adult student or the parent of a pupil? Are you a professional involved in national education (teacher, school director, educator, ...)?

It seems to you that the school did not offer every chance to a pupil; that the school does not allow him to reach the best qualification possible? The people in charge at the school or relevant department were contacted about this but failed to give a satisfactory answer?

You can ask for support from the Mediator for preventing school dropout, inclusion and integration in national education, also known as the school mediator.



## **Le médiateur scolaire peut recevoir votre réclamation si celle-ci concerne l'une des missions suivantes de l'école :**

- le maintien à l'école des élèves menacés par le décrochage scolaire, qui risquent de quitter le système éducatif sans qualification ;
- l'inclusion au sein de l'école des élèves à besoins spécifiques ;
- l'intégration scolaire des élèves issus de l'immigration.

### Une condition : le dernier recours

Vous pouvez faire appel au médiateur scolaire seulement après avoir cherché une solution avec les acteurs de la communauté scolaire concernés et quand un accord n'a pas pu être trouvé. Ces acteurs peuvent être p.ex. à l'école fondamentale, le titulaire de classe, le directeur de région ; au lycée, le régent, le directeur ; dans un centre de compétences en psycho-pédagogie spécialisée, l'intervenant principal, le directeur.

Veillez à conserver les pièces de vos échanges, car le médiateur devra être en mesure de retracer et vérifier les informations.



Contacts page 14

## Comment ça marche ?

Vous remplissez un formulaire disponible en ligne que vous transmettez au médiateur scolaire par courrier postal ou électronique.

Si le médiateur retient votre réclamation, il entame une recherche auprès de l'école ou du service en cause afin de recueillir toutes les informations utiles.

La préoccupation première du médiateur est de trouver à la situation de désaccord initiale un règlement juste et à l'amiable. Si nécessaire ou sur demande, il organise une rencontre entre les parties. Selon les besoins, il formule aussi des recommandations qu'il vous communique ainsi qu'à l'école ou au service impliqué.

La direction de l'école ou du service informe le médiateur de l'évolution de la situation suite à son intervention dans un délai fixé par le médiateur. Ces informations vous sont transmises. Si le délai est dépassé, qu'il n'y a pas de réponse satisfaisante ou que rien ne se passe, le médiateur scolaire en informe le ministre, qui prend une décision.

Si le médiateur estime que votre demande ne remplit pas les critères d'une médiation scolaire, il vous écrit afin de vous en expliquer les raisons.

Le médiateur est tenu au secret professionnel et veille à la confidentialité dans toutes ses démarches. Le dossier de l'élève ne peut lui être transmis que sur autorisation écrite du parent ou de l'élève majeur concerné.

## Développement qualité

Le médiateur soumet régulièrement ses recommandations au ministre et remet chaque année son rapport à la Chambre des députés dans le souci d'améliorer le système éducatif dans son ensemble.

## De Schoulmediateur këmmert sech ëm Är Reklamatioun, wann se sech op eng vun dësen Aufgabe vun der Schoul bezitt:

- Schüler an der Schoul halen, déi riskéieren d'Schoul ofzebréchen an oni Qualifikatioun de Schoulsystem ze verloossen;
- Schüler, déi pädagogesch besonnesch mussen ënnerstëtzt ginn, an de System abannen (Inklusioun);
- Schüler mat Migratiounshannergrond integréieren.

### Eng Konditioun: déi lescht Instanz

Dir kënnt de Schoulmediateur eréischt mat der Saach befaassen, wann Dir scho probéiert hutt, mat de betroffenen Acteuren eng Léisung ze fannen, et awer net zu enger Eenegung koom. Dës Acteure kënnen zum Beispill an der Grondschoul de Schoulmeeschter oder d'Léierin resp. de Regionaldirekter sinn, am Lycée de Régent oder den Direkter, an engem spezialiséierte psycho-pädagogesche Kompetenzzentrum den Haaptzoustännegen oder den Direkter.

Haalt schrëftlech déi wichteg Punkten an Date vun Ärem Austausch fest, fir datt de Schoulmediator dat kann nokucken.



Contacts page 14

## Wéi geet dat?

Dir fëllt en Online-Formular aus, deen Dir dem Schoulmediateur per Bréifpost oder E-Mail schéckt.

Wann de Schoulmediateur Är Reklamatioun zeréckbehält, da freet e bei der Schoul oder dem betreffende Service no, fir déi néideg Informatiounen zesummenzegréien.

D'Haaptuleies vum Mediateur ass et, initial Meenungsverschiddenheeten am Gudden an op eng gerecht Aart a Weis ze léisen. Wann noutwenneg oder wann déi eenzel Parteien dat gär hätten, organiséiert en en Treffen. E kann, falls néideg, Recommandatioune formuléieren, déi en lech an der Schoul resp. dem concernéierte Service matdeelt.

D'Direktioun vun der Schoul oder dem concernéierte Service informéiert de Mediateur iwwer d'Entwécklung vun der Situatioun no der Interventioun bannent engem Délai, deen de Mediateur festgeluecht huet. Dës Informatiounen kritt Dir matgedeelt. Ass d'Frist ofgelaf a gouf et keng befriddegend Äntwert resp. ass guer näischt geschitt, informéiert de Schoulmediateur de Minister, deen dann eng Decisioun hëlt.

Wann de Mediateur der Meenung ass, dass Är Demande d'Critèrë vun enger schoulescher Mediatioun net erfëllt, deelt en lech schrëftlech seng Begrënnung mat.

De Mediateur ass un d'Beruffsgheimnis gebonnen; alles, wat hien ënnerhëlt, ënnerläit de Reegele vun der Vertraulechkeet. Hien däärf den Dossier vum Schüler nëmme kréien, wann d'Elteren oder de groussjäreg Schüler him dat schrëftlech erlaabt hunn.

## Entwécklung vun der Qualitéit

De Mediateur deelt dem Minister seng Recommandatioune reegelméisseg mat a deposéiert bei der Chamber all Joer e Rapport mam Zil, Verbesserungen an de Bildungssystem eranzebréngen.

## **Der Schulmediator wird sich Ihrer Beschwerde annehmen, wenn diese eine der folgenden Aufgaben der Schule betrifft:**

- den Verbleib im Schulsystem von Schülern, bei denen die Gefahr eines Schulabbruchs droht und das Risiko besteht, das Schulsystem ohne Qualifizierung zu verlassen;
- die schulische Inklusion von Schülern mit besonderem Förderbedarf;
- die schulische Integration von Schülern mit Migrationshintergrund.

### **Eine Bedingung: die letzte Instanz**

Sie können sich erst an den Schulmediator wenden, wenn Sie sich mit den betroffenen Akteuren der Schule um eine Lösung bemüht haben, jedoch keine Einigung erzielen konnten. Diese Akteure können z. B. in der Grundschule der Lehrer oder der Regionaldirektor sein, im Gymnasium der Klassenlehrer oder Schuldirektor, in einem Sonderpädagogischen Kompetenzzentrum der Hauptverantwortliche oder der Direktor.

Machen Sie sich Notizen über den Austausch und bewahren Sie diese auf, damit der Mediator diese überprüfen kann.



**Kontakte Seite 14**



## Wie läuft das Ganze ab?

Sie füllen ein Online-Formular aus, welches Sie per Briefpost oder E-Mail an den Schulmediator senden.

Wenn der Mediator Ihre Beschwerde berücksichtigt, wird er bei der Schule oder der betreffenden Dienststelle eine Untersuchung einleiten, um alle erforderlichen Informationen einzuholen.

Hauptanliegen des Mediators ist es, bei Uneinigkeiten eine gerechte und einvernehmliche Lösung zu finden. Wenn nötig oder falls es die Parteien wünschen, organisiert er eine Zusammenkunft. Nach Bedarf formuliert er Empfehlungen, und teilt sie Ihnen und der Schule bzw. der implizierten Dienststelle mit.

Die Direktion der Schule oder der betreffenden Dienststelle informiert den Mediator über die Entwicklung der Situation nach der Intervention, und zwar innerhalb einer vom Mediator angegebenen Frist. Diese Informationen werden an Sie weitergeleitet. Ist die Frist verstrichen und gibt es keine zufriedenstellende Antwort bzw. ist nichts passiert, informiert der Mediator den Minister, der eine Entscheidung trifft.

Wenn der Mediator der Meinung ist, dass Ihr Anliegen nicht die Kriterien für eine schulische Mediation erfüllt, wird er Ihnen seine Begründung schriftlich mitteilen.

Der Mediator unterliegt dem Berufsgeheimnis und gewährleistet die Vertraulichkeit während des ganzen Prozesses. Das Dossier des Schülers kann ihm nur mit der schriftlichen Erlaubnis der Eltern oder des volljährigen Schülers ausgehändigt werden.

## Qualitätsentwicklung

Der Mediator unterbreitet dem Minister regelmäßig seine Empfehlungen und legt dem Parlament einmal im Jahr einen Bericht vor mit dem Ziel, zu Verbesserungen im Bildungssystem beizutragen.

## O mediador escolar pode receber a sua reclamação se disser respeito a uma das missões seguintes da escola:

- retenção na escola dos alunos ameaçados pelo abandono escolar, que correm o risco de sair do sistema educativo sem qualificações;
- inclusão dos alunos com necessidades educativas especiais no seio da escola;
- integração escolar dos alunos oriundos da imigração.

### Uma condição: o último recurso

Pode recorrer ao mediador escolar só depois de ter procurado encontrar uma solução com os agentes da comunidade escolar encarregados do assunto e quando não tiver sido possível chegar a acordo. Esses agentes podem ser, por exemplo na escola fundamental, o titular da turma, o diretor de região; no liceu, o regente de turma, o diretor; num centro de competências em psicopedagogia especializada, o interveniente principal, o diretor.

Procure conservar registos dos seus encontros, porque o mediador deverá controlá-los.



Contatos página 15

## Como é que funciona?

Tem de preencher um formulário disponível em linha, que irá transmitir ao mediador escolar pelo correio ou por via eletrónica.

Se o mediador considerar a sua reclamação, ele irá iniciar uma pesquisa na escola ou no serviço em causa a fim de recolher todas as informações úteis.

A primeira preocupação do mediador é encontrar uma solução justa e por via amigável para a situação de desacordo inicial. Se for necessário ou tiver sido pedido, ele organiza um encontro entre as partes. Em função das necessidades, também faz recomendações que vai comunicar a si, bem como à escola ou ao serviço em questão.

A direção da escola ou do serviço informa o mediador sobre a evolução da situação após a intervenção deste e dentro de um prazo fixado pelo mediador. Essas informações serão transmitidas a si. Se o prazo for ultrapassado, se não houver uma resposta satisfatória ou não acontecer nada, o mediador escolar transmite a informação ao ministro, que toma uma decisão.

Se o mediador considerar que o seu pedido não preenche os critérios de uma mediação escolar, irá escrever-lhe para lhe explicar quais as razões.

O mediador deve respeitar o segredo profissional e assegura a confidencialidade em todas as suas iniciativas. O dossiê do aluno só lhe pode ser transmitido com a autorização escrita dos pais ou do aluno adulto.

## Desenvolvimento de qualidade

O mediador apresenta regularmente as suas recomendações ao ministro e entrega todos os anos um relatório à Câmara dos Deputados com o objetivo de contribuir para o aperfeiçoamento do sistema educativo no seu conjunto.

## The school mediator may take on your complaint if it concerns one of the following tasks related to the school:

- school dropout prevention for pupils who are at risk and who are in danger of leaving the education system without any qualification;
- inclusion in the school of pupils with special needs;
- school integration of pupils with an immigrant background.

### One condition: last resort

You can only contact the school mediator after having tried to find a solution with the actors of the relevant school community, and failed to reach an agreement. These actors can be e.g. in the primary school: the class teacher, the regional director; in secondary school: the main class teacher, the director; in a centre of competence in specialised psycho-pedagogy: the main educator, the director.

Be sure to keep a trace of your exchanges, as the school mediator will need to verify the information they contain.



Contacts page 15

## How does it work?

Complete the available online form and send it to the mediator by post or e-mail.

If the school mediator takes on your complaint, he will follow up with the school or department in question in order to gather all the necessary information.

The mediator's primary concern is to find a fair and amicable settlement to the initial situation of disagreement. If necessary or requested, he will organise a meeting between the parties. According to the needs, he will also make recommendations that he will communicate to you and the school or department involved.

The management of the school or department has to inform the mediator of the development of the situation following the mediator's intervention within a timeframe set by himself. This information will also be transmitted to you. If the deadline is exceeded, the answer is not satisfactory or nothing changes, the school mediator will inform the Minister, who will take a decision.

If the mediator feels that your application does not satisfy the criteria for school mediation, he will inform you in writing and explain the reason why.

The mediator is bound to professional secrecy and safeguards confidentiality in all steps taken. The pupil's file may only be sent to the mediator with written authorisation of the parent or the concerned adult student.

## Quality development

The mediator regularly submits his recommendations to the Minister and presents a report on a yearly basis to the Chamber of Deputies with a view to improving the education system in its entirety.



## Informations et réclamations

Le formulaire de réclamation est téléchargeable sur [www.mediationscolaire.lu](http://www.mediationscolaire.lu)

Il est à transmettre à :

**Médiateur scolaire**  
**Service de médiation scolaire**  
138, boulevard de la Pétrusse  
L – 2330 Luxembourg

ou par E-mail à : [contact@mediationscolaire.lu](mailto:contact@mediationscolaire.lu)

FR



## Informationen a Reklamatiounen

De Formulaire fir d'Reklamatioun kann op [www.mediationscolaire.lu](http://www.mediationscolaire.lu) erofgeluede ginn.

Dir kënnt en ausgefëllt per Post schécken un:

**Médiateur scolaire**  
**Service de médiation scolaire**  
138, boulevard de la Pétrusse  
L – 2330 Luxembourg

oder per E-Mail un: [contact@mediationscolaire.lu](mailto:contact@mediationscolaire.lu)

LU



## Informationen und Beschwerden

Das Beschwerdeformular kann von der Seite [www.mediationscolaire.lu](http://www.mediationscolaire.lu) heruntergeladen werden.

Schicken Sie es ausgefüllt an folgende Adresse:

**Médiateur scolaire**  
**Service de médiation scolaire**  
138, boulevard de la Pétrusse  
L – 2330 Luxembourg

oder per E-mail an: [contact@mediationscolaire.lu](mailto:contact@mediationscolaire.lu)

DE

## Informações e Reclamações

O formulário de reclamação pode ser descarregado em [www.mediationscolaire.lu](http://www.mediationscolaire.lu)  
Deve ser transmitido ao:

**Méiateur scolaire**  
**Service de médiation scolaire**  
138, boulevard de la Pétrusse  
L – 2330 Luxembourg

Ou por e-mail a: [contact@mediationscolaire.lu](mailto:contact@mediationscolaire.lu)

PT

## Information and complaints

The complaint form can be downloaded here: [www.mediationscolaire.lu](http://www.mediationscolaire.lu)  
It should be sent to:

**Méiateur scolaire**  
**Service de médiation scolaire**  
138, boulevard de la Pétrusse  
L – 2330 Luxembourg

Or by e-mail to: [contact@mediationscolaire.lu](mailto:contact@mediationscolaire.lu)

EN



**Tel.: 247-65 280**  
**[contact@mediationscolaire.lu](mailto:contact@mediationscolaire.lu)**



Service de médiation scolaire, 2021

Tel.: 247-65280

[contact@mediationscolaire.lu](mailto:contact@mediationscolaire.lu)

isbn : 978-99959-1-231-4