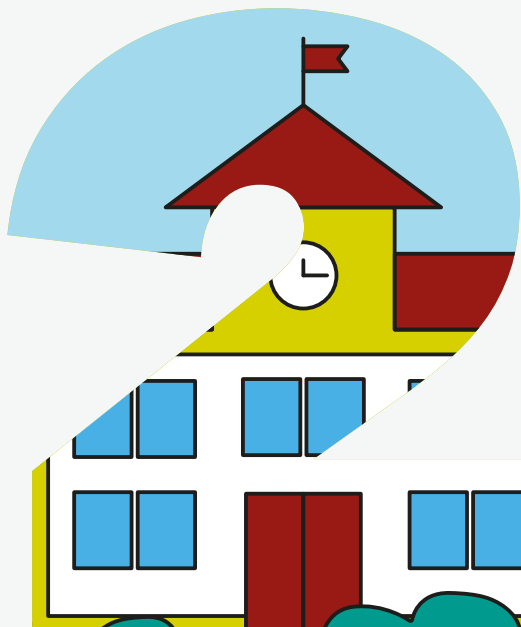


RAPPORT D'ACTIVITÉ

Rétrospective 2018-2023



Service
de médiation
scolaire



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Éducation nationale,
de l'Enfance et de la jeunesse

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022-2023

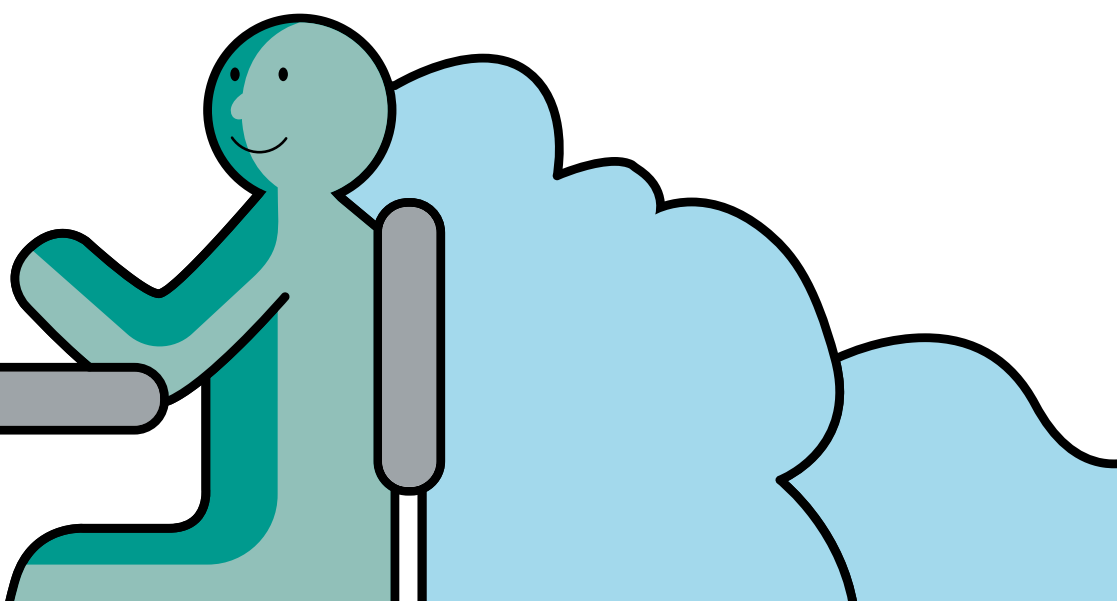
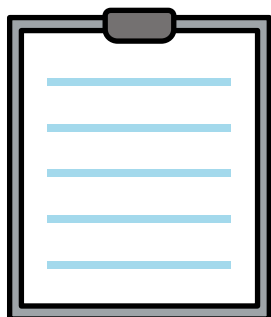
Rétrospective 2018-2023

Sommaire

Remarques préliminaires	6
Préface du Médiateur scolaire - « cinq années intenses »	8
Mot du Ministre - « un rôle essentiel dans le paysage éducatif »	13
Mot de la directrice adjointe de ALAN - « des solutions concrètes »	14
1. NOTRE MISSION : AU SERVICE DE L'INTÉRÊT DE L'ÉLÈVE, SELON UNE APPROCHE MÉDIATIVE	16
Une démarche médiative	17
Des outils d'un défenseur des droits	18
2. UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE	20
L'équipe de médiation	22
L'équipe de coordination et d'administration	24
Les formations suivies par l'équipe depuis 2018	26



3. APERÇU DE NOS RECOMMANDATIONS 2018-2023	30
Exceptionnalité des recommandations individuelles	31
Impact des recommandations générales 2018-2023	32
■ Maintien scolaire	33
■ Inclusion scolaire	52
■ Intégration scolaire	62
■ Autres recommandations	67
4. QUELQUES CHIFFRES	70
5. PROMOTION ET RÉSEAUTAGE	74
6. NOTRE ESPACE DE TRAVAIL ET D'ACCUEIL	78
ANNEXES	80
Petit lexique	80
Abréviations fréquentes	82
Notre loi-cadre	83



Remarques préliminaires

Tous les prénoms utilisés dans les témoignages sont fictifs.

Par nature, les cas rapportés au SMS sont conflictuels. Le tableau dressé par le rapport d'activité, même s'il instruit des failles du système, ne reflète donc pas l'état général du fonctionnement de l'École au Luxembourg. Il importe de ne pas l'oublier dans la lecture de ces pages.





Préface du Médiateur scolaire

« cinq années intenses »

Le Service de médiation scolaire (SMS) a ouvert ses portes en septembre 2018. Au moment d'écrire ces lignes, nous venons de célébrer ses cinq années d'existence. Cinq ans, ce n'est certes pas encore l'âge de raison ! Nous avons cependant déjà bien grandi et surtout beaucoup appris !

Cet anniversaire nous incite à jeter notre regard au-delà de la seule année scolaire écoulée, pour esquisser un portrait en devenir.

Reconnaissons-le, nous avons connu des débuts un peu compliqués : le Service de médiation scolaire ressemblait à une boîte noire pour nos interlocuteurs. Depuis, les relations avec les partenaires scolaires et non scolaires ont franchi un cap. Nous sommes désormais - la plupart du temps - perçus comme un service apportant un autre regard, une autre dynamique face à un blocage, une incompréhension. *Äddi Houseker*, le Père Fouettard que nous citons dans notre premier rapport d'activité.

Toutefois, la représentation que se font certains du SMS reste parfois mitigée, en tous cas floue, ce qui n'est sans doute pas sans lien avec notre posture particulière. Nous aimons nous présenter comme un service de médiation atypique. Un atypisme qui n'a pas été sans questionner notre façon d'intervenir. Au cours de ces cinq années, j'ai ainsi parfois entendu que le SMS soutenait « trop » les parents. Le législateur nous a en effet donné pour mission de « soutenir les élèves et les parents d'élèves dans leurs démarches » (art. 3, 2°). Ce qui pour nous ne veut pas dire aller forcément dans leur sens.

Nous comprenons ce soutien comme accompagnement, un accom-



« Le Service de médiation scolaire, est à l'écoute et essaie de trancher de manière équitable pour le bien-être de l'enfant ; l'objectif principal, c'est le bien-être de l'enfant. »

Papa de Chloé, 9 ans

pagement aussi dans l'acceptation d'une situation parfois douloureuse. Ce qui peut prendre du temps. Un temps indispensable si l'on veut travailler paisiblement avec les différents acteurs.

Le SMS n'a pas vocation à distribuer des bons ou mauvais points, critiquer ou les parents ou les professionnels, mais à faciliter un accord afin que l'élève puisse poursuivre son parcours dans de bonnes conditions. C'est le message que nous tentons de faire passer aux différentes personnes impliquées dans une réclamation : si quelque chose, à un moment donné, a mal tourné, cela arrive. Avec notre intervention, c'est un nouveau moment, orienté vers le futur et des solutions concrètes.

Durant ces cinq années, notre environnement s'est transformé. D'un côté, surtout depuis la crise du COVID-19, nous faisons face à des conflits plus chargés en émotions et donc plus délicats et longs à résoudre. De l'autre, nous pouvons saluer les promesses d'amélioration portées par les lois récemment entrées en vigueur :

- la procédure raccourcie de prise en charge des élèves à besoins spécifiques dans le cadre de la création du Service national de l'éducation inclusive (SNEI) ;
- le suivi organisé des élèves étrangers avec la création du Service à l'intégration et l'accueil scolaires (SIA), laquelle prend en compte plusieurs de nos recommandations ;
- un renforcement de l'appui au bien-être des élèves avec la création des départements éducatifs et psychosociaux dans les lycées ;
- le déploiement annoncé d'un concept de protection de l'enfant en milieu scolaire avec la création du délégué à la protection des élèves.

« Sans intervention du Service de médiation scolaire, le parcours de vie de mon fils et par conséquent le mien, auraient été dépression et service psychiatrique pédiatrique. »

Maman de Sacha, 9 ans

Au-delà de ces projets encourageants, et dans la foulée de notre jeune mais intense expérience, deux réflexions me paraissent importantes pour l'avenir de nos élèves et l'évolution du système éducatif.

Presque chaque jour, nous ressentons l'urgence que chacun d'entre nous, professionnels intervenant à un stade ou un autre dans le parcours cahoteux d'un élève, apprenne à sortir de sa zone de confort, de son strict champ professionnel pour coopérer davantage avec les autres métiers intervenant auprès des enfants.

Car isolé, chaque professionnel ne voit que la pointe de l'iceberg, tel l'enseignant confronté à une adolescente agitée et apparemment rétive au respect des règles ou à un garçon s'endormant à répétition sur son pupitre. Cette adolescente, ce garçon ont toute une histoire derrière eux, expliquant leurs attitudes. Solliciter les autres professionnels, c'est se permettre de voir autrement un enfant, un jeune, de prendre du recul, et ainsi de pouvoir mieux les aider à rester sur les rails.

« Merci d'avoir pris le temps de m'écouter ce matin et d'avoir montré tant d'humanité et d'engagement pour mon enfant. »

Maman de Nico, 11 ans

La mission de l'École du 21^e siècle appelle à considérer l'élève comme une personne à part entière et pas uniquement comme un apprenant. L'approche interdisciplinaire devrait devenir la routine dès que surgit une difficulté. Nombre de professionnels gravitent autour d'un enfant, et on observe qu'il est parfois difficile de rassembler et échanger les informations. Il manque encore une coordination organisée, systématique et fluide.

Dans cette approche coopérative, l'enseignant est un maillon clé, car il côtoie l'élève au quotidien. Bien entendu, il ne peut pas tout, mais sa vigilance est cruciale : elle lui permet d'alerter les parents et de solliciter les services qui pourront approfondir la problématique et accompagner l'enfant en toute bienveillance et discrétion.

Or, nous constatons régulièrement que l'intérêt de l'élève gagnerait à des relations enseignants-parents plus proches, là aussi dans un esprit de coopération. Les enseignants ne devraient pas hésiter à parler avec les parents, leur proposer des conseils, des aides. Sans les juger. Même si c'est difficile, et c'est difficile de se défaire de ce réflexe humain que nous avons de juger autrui.

En étant moins dans le jugement, il est plus facile de sortir par le haut du conflit. Une sortie qui doit être durable, afin que l'élève puisse poursuivre sa scolarité dans la sérénité. J'aime à citer l'écrivain et homme politique français André Malraux à qui l'on prête cette formule: « Avant de juger, il faut comprendre et quand on a compris, on n'a plus envie de juger. »

De simples défauts de communication sont souvent à l'origine des conflits, qu'il s'agisse d'informations transmises de façon incomplète ou insuffisamment claire pour les parents. Les malentendus culturels et linguistiques sont eux aussi fréquents. Le ministère met à disposition des parents et de la communauté scolaire des médiateurs interculturels. Ils sont une vraie richesse dans notre système éducatif. Nous devons encore davantage faire connaître leur existence.

„Am Numm vu mengem Mann, eise Kanner a mer, wollte mer iech alleguerten e GROUSSE Merci soe fir ären Service, di professionell Aarbecht déi dir geleescht hutt, an déi Zäit déi dir fir eis geholl hutt. Dir waart deen eenzegen a kompetente Service, nodeems mäi Mann an ech bei Iech ware fir dass d'Affäre geléist soll ginn. Mir hunn eis vun Iech verstanen an ënnerstëtzt gefillt. Mir wollten Iech dowéinst informéieren, dass trotz deene schwéieren Zäiten déi eis Jongen an der Schoul haten, eis Kanner am September an den Enseignement Secondaire Classique orientéiert ginn.“

Maman de Lucas & Léo, 11 ans

“An elo ass et offiziell : d’Missi huet den Exame gepaakt.

Mir sinn immens frou an houfreg op hatt a soen lech

Merci datt Dir un d’Missi gegleeft hutt.”

Parents de Missi, 19 ans

En tournant notre regard vers demain, nous savons déjà que ce sont davantage de dossiers qui nous attendent. Des dossiers par ailleurs de plus en plus souvent liés à des actes de violence ou de harcèlement. À partir de décembre 2023, nous sommes rejoints par une nouvelle collaboratrice experte dans ce domaine. Elle pourra donner des conseils à notre équipe, aux parents, aux écoles et lycées touchés. En 2023-2024, nous travaillons sur une révision de notre loi, à l’aune de nos expériences et de la nécessité de la mettre en cohérence avec les différents textes législatifs internationaux et nationaux. Ainsi entendons-nous rendre la saisine du SMS accessible aux élèves mineurs. La Convention internationale relative aux droits de l’enfant stipule en effet que l’enfant a droit à la liberté d’expression et que celle-ci inclut la liberté de rechercher, de recevoir des informations de toute espèce, sous une forme orale, écrite, imprimée ou par tout autre moyen du choix de l’enfant (article 13).

Dans le même esprit, la nouvelle Constitution luxembourgeoise entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2023 grave dans le marbre l’intérêt de l’enfant (« Dans toute décision qui le concerne, l’intérêt de l’enfant est pris en considération de manière primordiale. » Art. 15) et la libre expression de son opinion.

Nous avons toujours été soutenus par le ministère de l’Éducation nationale, de l’Enfance et de la Jeunesse dans notre croissance et nous avons apprécié que l’accord de coalition 2023-2028 prévoit notre extension. Nous allons avoir besoin de renforts en continu pour faire face non seulement à la croissance des réclamations, mais aussi à l’allongement du traitement des dossiers. Un allongement lié aux émotions plus extrêmes et à la multiplication des acteurs.

Je remercie le ministre Claude Meisch d’avoir eu le courage de créer ce service, de nous avoir apporté les supports administratif, organisationnel, infrastructurel nécessaires, tout en nous laissant l’indépendance qui nous permet de faire preuve d’impartialité et de travailler en confiance avec les familles. Je remercie les différents partenaires ministériels, institutionnels, associatifs de leur collaboration. Je suis reconnaissante à mon équipe qui, malgré les appréhensions, les réticences, les complications, jamais ne se décourage.

Je vous souhaite une bonne lecture du rapport d’activités 2022-2023 du Service de médiation scolaire.

Lis De Pina

Médiateur scolaire

"

Dear Madam De Pina,

I would have loved to be able to communicate personally,

but given the fact that I am preparing for a job interview, it won't be possible.

Nevertheless, I want to take this opportunity to thank you once more for all the help you provided and the faith you put in me during my situation with my studies.

I am also excited to inform you that I finished my studies. On October, I will officially receive my bachelor's degree in [...].

Since the beginning of September, I've been applying for jobs here in Luxembourg as a [...], while still searching for opportunities in the [...] industry and working on my own project that I hope to be able to sell someday.

I just wanted to give you an update and let you know that I will never forget what you've done for me and that I hope to repay that debt someday.

Yours faithfully

Filip, 21 ans

"

Mot du Ministre

« un rôle essentiel dans le paysage éducatif »

Voilà cinq ans déjà que nous avons créé le Service de médiation scolaire, et l'effort en valait la peine. Le service joue, entretemps, un rôle essentiel dans le paysage éducatif et il est devenu incontournable en incarnant de manière exemplaire les principes fondamentaux du maintien scolaire, de l'inclusion et de l'intégration.

L'éducation, en tant que système vaste et complexe, est inévitablement sujette aux conflits, d'où l'importance d'aborder les différences avec une approche orientée vers la résolution. La création d'une instance indépendante dédiée à la gestion des différends au sein de l'école, et mettant la médiation au cœur de son action, était donc nécessaire.

La médiation favorise une communication ouverte et constructive entre les parties en conflit et facilite le dialogue en garantissant que chaque partie puisse s'exprimer librement et être entendue. Elle permet aux parents et aux élèves de participer activement à la résolution de leurs différends. En milieu scolaire, elle vise souvent à préserver ou à restaurer des relations durables, ce qui revêt une importance particulière.

Ces cinq années de service ne se mesurent pas seulement en termes de durée, mais aussi en termes d'impact sur de nombreuses vies. Le Service de médiation scolaire a apporté une contribution inestimable en aidant élèves, parents et acteurs de l'éducation à résoudre leurs conflits.

En tant que ministre de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, je suis profondément fier des réalisations du service dans ce domaine. Ensemble, nous avons œuvré sans relâche pour créer des environnements d'apprentissage sécurisés, où chaque élève a l'opportunité de s'épanouir, de s'exprimer et de grandir. C'est un engagement qui ne s'efface pas avec le temps, mais qui perdure et continue à façonner positivement l'avenir de notre société.

Je tiens à exprimer ma gratitude à toute l'équipe, dirigée par le Médiateur scolaire Lis De Pina, ainsi qu'à tous ceux qui ont soutenu le Service de la médiation scolaire au cours de ces dernières années. Votre contribution a été un élément clé de son succès. Je suis convaincu que le service continuera à s'épanouir dans cette dynamique au cours des années à venir, contribuant ainsi à l'amélioration continue de notre système éducatif.

Claude Meisch

Ministre de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse



Mot de la directrice adjointe de ALAN

«des solutions concrètes»



Depuis 25 ans, ALAN Maladies Rares Luxembourg asbl a pour vision de construire un environnement permettant aux personnes vivant avec une maladie rare de réaliser leur plein potentiel grâce à une meilleure reconnaissance, l'égalité des chances et une qualité de vie améliorée.

Notre service de consultation offre un suivi psychologique, ainsi qu'un soutien administratif et social pour informer, guider et assister les concernés dans plusieurs domaines, dont, notamment, l'accès aux soins de santé, les procédures administratives, les droits sociaux, l'éducation, le travail, la vie familiale et l'inclusion sociale. De par notre activité, nous rencontrons de nombreux élèves à besoins spécifiques et avec des besoins tout à fait particuliers au vu de leur situation médicale. Leur parcours de vie est impacté par la maladie avec de nombreuses répercussions dans plusieurs domaines de leur vie quotidienne. Dans certaines situations, le parcours de santé est tellement complexe que de nombreuses difficultés surviennent dans le parcours scolaire de l'enfant. Pour n'en citer que quelques-unes : absences régulières ou de longue durée, manque d'accessibilité à certains locaux, soins médicaux pendant les horaires de classe, fatigabilité, multiples thérapies à gérer, multiplications des intervenants, etc.

Un des enjeux majeurs est le manque de coordination entre les différents acteurs. Or, au vu de la complexité du parcours de vie et du nombre de professionnels auxquels peut être confrontée une famille, il est primordial de structurer et simplifier les prises en charge. Il y a eu des avancées significatives ces dernières années pour promouvoir l'inclusion des enfants à besoins spécifiques, mais il reste encore de nombreuses barrières pour offrir véritablement à tous les enfants et adolescents un parcours réellement adapté à leurs besoins spécifiques.

Le rapport d'évaluation du dispositif de l'inclusion scolaire au Luxembourg l'a montré et nous ne pouvons qu'appuyer ses recommandations.

Nous avons donc eu, au fil de ces dernières années, l'opportunité de collaborer avec l'équipe du Service de médiation scolaire et nous en retirons plusieurs constats. Les familles et avant tout les enfants et adolescents que nous vous avons adressés en sont ressortis avec des solutions concrètes. Ils ont été écoutés par rapport à leurs situations si spéciales et se sont sentis soulagés d'être épaulés dans leur parcours scolaire. Cette écoute si bienveillante et ce travail de médiation a permis à de nombreux enfants et jeunes de poursuivre plus sereinement leur vie scolaire. Le soutien reçu au sein de votre Service de médiation scolaire est essentiel, car ils ont déjà de nombreux défis à gérer suite aux conséquences de leur pathologie.

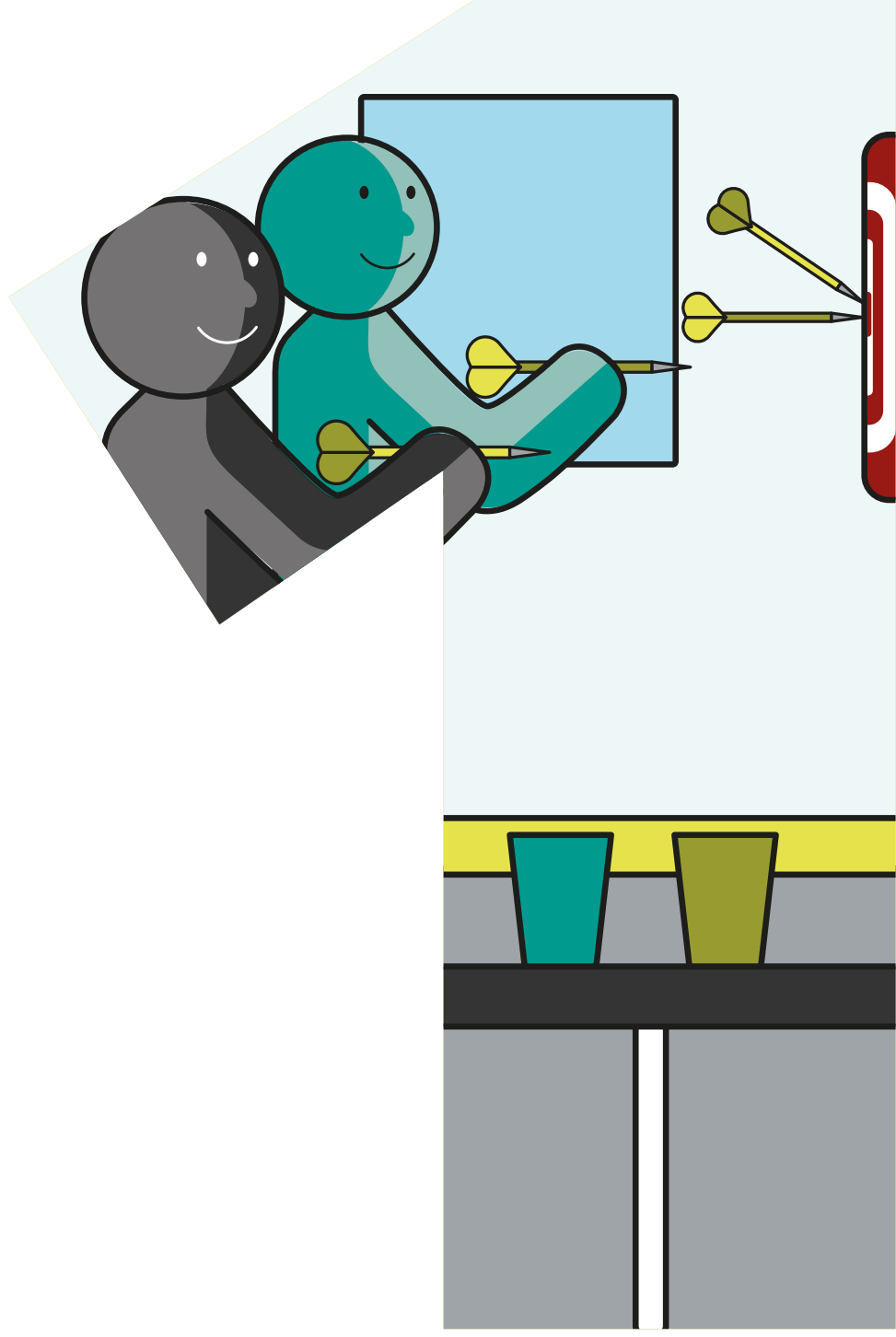
Nous tenons donc à vous féliciter chaleureusement et particulièrement chaque membre de votre équipe pour son dévouement et son professionnalisme. Votre service a rapidement fait la preuve de son utilité et de sa place dans le système scolaire. Nous sommes persuadés qu'il est une réelle plus-value pour les enfants et leurs familles et pour les acteurs sur le terrain. Nous tenons aussi à vous remercier pour la collaboration fructueuse au fil de ces cinq dernières années.

Gwennaëlle Crohin

Directrice adjointe de
ALAN Maladies Rares

NOTRE MISSION

au service de l'intérêt de l'élève,
selon une approche médiative

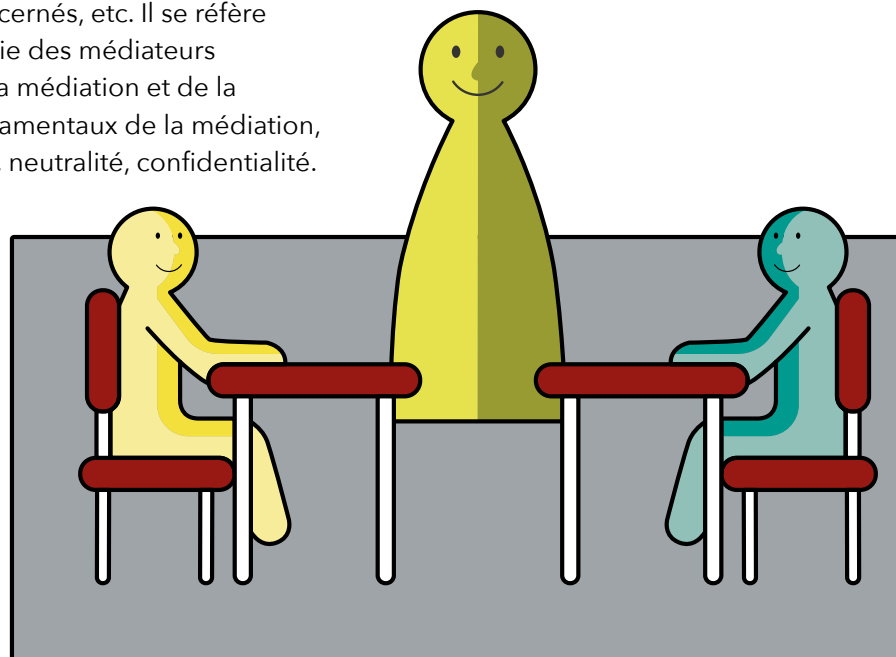


La mission du Service de médiation scolaire (SMS) consiste à aider à trouver des solutions quand les chances de réussite scolaire d'un élève semblent compromises en raison d'une situation conflictuelle. Créé dans le souci de participer à la réduction du décrochage scolaire, il porte une attention particulière aux droits à l'intégration des élèves issus de l'immigration et à l'inclusion des élèves à besoins spécifiques.

Rattaché au ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, le SMS agit cependant en toute indépendance.

Une démarche médiative

Le SMS privilégie les règlements à l'amiable des désaccords. Il tend à favoriser au maximum la communication entre les parties concernées, en apportant aux uns et aux autres l'écoute, les informations ou la compréhension qui ont pu faire défaut. Il recourt autant que faire se peut aux outils de la médiation : écoute, reformulation des émotions et des besoins, questionnement, exploration des besoins et des intérêts derrière les positions, recherche d'une solution acceptable par tous les acteurs concernés, etc. Il se réfère au Code d'éthique et de déontologie des médiateurs de la Chambre professionnelle de la médiation et de la négociation¹, et aux principes fondamentaux de la médiation, à savoir indépendance, impartialité, neutralité, confidentialité.



¹ Voir <http://www.edulink.lu/pgwp>

Des outils d'un défenseur des droits

La loi confère également au SMS un rôle de type Ombudservice de l'École, agissant dans l'intérêt de l'élève.

Le Médiateur scolaire n'est en effet pas un médiateur au sens strict, dont la fonction serait uniquement de faciliter la communication entre les parties sans intervenir sur le contenu. L'intérêt de l'élève et le respect du cadre légal font parties intégrantes de ses préoccupations. Dans ce sens, la loi créant le SMS prévoit deux instruments d'intervention puissants : l'enquête et les recommandations.

L'ENQUÊTE

Suite à une réclamation, le SMS peut exiger de l'école ou du service concerné toutes les informations qu'il juge utiles pour la traiter. Le secret professionnel ou la confidentialité ne peuvent pas lui être opposés.

LES RECOMMANDATIONS

Si le processus médiatif n'aboutit pas à une solution, le SMS peut formuler des recommandations à l'intention du service ou de l'école concerné. C'est ce que nous appelons une recommandation individuelle, lié à un dossier en particulier. Les recommandations individuelles revêtent un caractère confidentiel et ne sont donc pas publiées dans les rapports d'activité.

Si l'école, le lycée ou le service concerné refuse de prendre en compte la recommandation, le Service de médiation scolaire peut en informer le ministre de l'Éducation nationale.

Si au cours de son travail, le SMS constate des lacunes dans la législation ou des incohérences dans le fonctionnement du système éducatif, il peut également adresser des recommandations générales au ministre de l'Éducation nationale.

Les recommandations générales ou leur résumé sont repris dans le rapport d'activité annuel du SMS.

Une cinquantaine de recommandations ont été formulées depuis 2018, dont 10 individuelles.

Voir pages 32 à 69 le détail des recommandations.

UNE PROCÉDURE ACCESSIBLE SIMPLEMENT

Les parents, les élèves majeurs ou les professionnels de l'Éducation nationale peuvent contacter le SMS quand une situation concrète au niveau de l'école ou d'un service de l'Éducation nationale, leur semble bloquée et mettre en péril la scolarité d'un élève. Cette saisine doit avoir été précédée d'une tentative de règlement du désaccord au niveau de l'école ou du service impliqué.

Le Service de médiation scolaire examine chaque réclamation le plus rapidement possible. S'il n'est pas compétent pour la traiter, il en explique les raisons au réclamant et oriente celui-ci vers le service qui pourra répondre à la demande. S'il est compétent, il propose au réclamant une rencontre dans ses bureaux ou en ligne (visioconférence). Ensuite, il contacte l'école, le lycée ou le service concerné. Il recueille les informations utiles, apporte des éclaircissements, propose des conseils, suggère des solutions.

Si cela lui semble utile, il réunit les deux parties.

Un temps souvent assez long est consacré à expliquer les attitudes et choix des uns et des autres, à prendre un temps qui souvent fait défaut au personnel des établissements scolaires. Il peut arriver que le SMS suive des parents sur plusieurs mois, afin de gagner leur confiance et de les accompagner vers une décision qu'ils ne pouvaient initialement se résoudre à prendre.

L'ENJEU

À travers la loi, des projets sur le terrain et le recrutement d'un personnel formé, le ministère de l'Éducation nationale s'engage depuis plusieurs années à mener des politiques inclusives et intégratives, comme à lutter contre le décrochage scolaire. En accueillant les plaintes, le SMS veille à ce que cet engagement soit effectif.

Les cinq années d'expérience écoulées ont montré qu'il existait un réel besoin d'une instance permettant aux parents et aux élèves d'être écoutés, parfois longuement, dans leurs demandes, de comprendre ce qui s'est passé dans une procédure, où celle-ci se situe. Le SMS a grandi comme lieu d'écoute, apte à aider les parents et les élèves de manière ciblée et par ricochet le personnel enseignant. Car tout conflit résolu bénéficie également à celui-ci.

UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE



Notre équipe s'est progressivement étoffée. Les trois juristes des premiers temps ont été rejoints par deux psychologues. Ils travaillent dans la mesure du possible en tandem juriste - psychologue, amenant avec eux leurs visions complémentaires sur la situation.

En 2022-2023 plus spécifiquement, l'équipe s'est enrichie d'un deuxième psychologue et nous avons créé une nouvelle fonction, celle de coordination interne et communication afin de renforcer la gestion du service et soulager les médiateurs et assistants du médiateur des tâches administratives indispensables, mais coûteuses en temps.

Le Service de médiation scolaire (SMS) se compose au 1^{er} décembre 2023 de 11 personnes.



De gauche à droite : Vanessa Reis, Claire Russon, Max Buchler, Moreno Rosafio, Carla Oliveira, Lis De Pina, Almira Skrijelj, Eva Emmerling, Yves Marchi, Steven Pia, Martine Kleinberg

L'équipe de médiation

Les réclamations sont prises en charge par le Médiateur scolaire et son équipe de médiateurs, formée du Médiateur scolaire adjoint et de quatre assistants du Médiateur scolaire.

Lis De Pina

Médiateur scolaire

Lis De Pina a exercé différentes responsabilités dans la Fonction publique luxembourgeoise depuis 2000. Elle a été secrétaire adjoint du Conseil d'État. Juriste et politologue, elle s'est spécialisée dans les droits de l'enfant. Elle est médiateur agréé en médiation civile et commerciale et en médiation pénale auprès du ministère de la Justice depuis 2015 et membre de la Commission consultative des droits de l'Homme également depuis 2015.

Lis a été nommé Médiateur scolaire en septembre 2018 pour un mandat de sept ans reconductible.

Carla Oliveira

Médiateur scolaire adjoint

Carla Oliveira a officié comme juriste dans différentes administrations publiques à partir de 2006. Elle s'est formée à la médiation auprès du Centre de médiation civile et commerciale en 2018.

Carla a rejoint le SMS en octobre 2018 et a été nommée Médiateur scolaire adjoint en août 2022.

Yves Marchi

Assistant du Médiateur scolaire

Yves Marchi, juriste de formation, a été conseiller auprès du secrétariat du Conseil d'État pendant 13 ans. Il s'est formé à la médiation auprès du Centre de médiation civile et commerciale en 2019 et 2020, et suit actuellement le cursus universitaire du Master en médiation auprès de l'Université du Luxembourg. Depuis 2013, il occupe un mandat politique en tant que conseiller communal.

Yves a rejoint le SMS en novembre 2019.

Max Buchler

Assistant du Médiateur scolaire

Psychologue spécialisé en neuropsychologie clinique, Max Buchler a travaillé pendant dix ans dans l'enseignement fondamental, d'abord au sein d'une équipe multiprofessionnelle de l'Éducation différenciée puis d'une équipe de soutien des élèves à besoins spécifiques d'une direction de l'enseignement fondamental. Il s'est formé à la médiation auprès du Centre de médiation civile et commerciale en 2023.

Max a rejoint le SMS en novembre 2022.

Claire Russon

Assistant du Médiateur scolaire

Psychologue diplômée, formée en psychothérapie systémique, Claire Russon a travaillé comme consultante RH dans le secteur privé et public durant six ans et 26 ans en tant que psychologue scolaire dans l'enseignement secondaire luxembourgeois au sein d'un lycée et principalement au Centre psycho-social et d'accompagnement scolaires. Dans ce cadre, elle a conseillé et accompagné des jeunes et leur famille et contribué au développement des métiers éducatifs et psycho-sociaux en milieu scolaire. Elle apporte son expertise dans le domaine du maintien scolaire et des violences à l'école.

Claire a rejoint le SMS en décembre 2023.

Vanessa Reis

Assistant du Médiateur scolaire

Psychologue de formation, Vanessa Reis a travaillé dans l'enseignement fondamental puis en internat. Elle suit actuellement des cours pour obtenir le certificat *Grundlagen der Systemischen Pädagogik*.

Vanessa a rejoint le SMS en décembre 2021.

L'équipe de coordination et d'administration

Martine Kleinberg

Assistant du Médiateur scolaire, coordination interne et communication

Martine Kleinberg a travaillé dans le secteur privé avant de devenir enseignante en 2003. En 2009, elle a rejoint le ministère de l'Éducation nationale, où elle a mis en place et géré différents projets. Elle s'est formée à la prévention et gestion des conflits ainsi qu'à la médiation (master en médiation de l'Université du Luxembourg). Depuis mars 2023, elle est médiateur agréé en médiation civile et commerciale et en médiation pénale auprès du ministère de la Justice.

Martine a rejoint le SMS en mai 2023.

Almina Skrijelj

Coordinatrice administrative et accueil téléphonique des réclamants

Almina Skrijelj a fait des études administratives et commerciales, pendant lesquelles elle a acquis une première expérience professionnelle dans un lycée. Elle a développé ses qualités et compétences diverses au cours de deux années à la Croix-Rouge luxembourgeoise.

Almina a rejoint le SMS en novembre 2018.

Moreno Rosafio

Assistant administratif, gestionnaire du budget

Moreno Rosafio a travaillé plus de 30 ans dans le secteur privé avant de venir mettre sa longue expérience et son savoir-faire de gestionnaire au service de la Fonction publique.

Moreno a rejoint le SMS en novembre 2020.

Eva Emmerling

Assistante administrative, gestionnaire administrative des dossiers de réclamation

Eva Emmerling bénéficie d'une longue expérience dans le secteur privé.

Eva a rejoint le SMS en février 2023.

Steven Pia

Agent de réception et responsable des infrastructures

Steven Pia a travaillé plus de 12 ans dans le secteur privé où il a pu développer ses capacités organisationnelles. En 2018, il a rejoint le Service Technique, Accueil et Réception du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, où il a assumé différentes tâches techniques et logistiques.

Depuis novembre 2022, Steven est mis à disposition du SMS à plein temps.

Les formations suivies par l'équipe depuis 2018

Depuis octobre 2018, les membres de l'équipe suivent très régulièrement, individuellement ou collectivement, des formations sous forme de conférences, supervision ou formations continues proprement dites afin d'augmenter tant la connaissance de leurs champs de compétences que leurs compétences interpersonnelles et en médiation.

Voici un aperçu thématique des formations suivies entre octobre 2018 et septembre 2023.

OUTILS DE LA MÉDIATION ET POSTURE DU MÉDIATEUR

- La communication non violente - un outil pour résoudre les conflits, Association luxembourgeoise de la médiation et des médiateurs agréés
- La médiation dans l'accueil des citoyens, Institut national d'administration publique
- Forum mondial de la médiation, Université du Luxembourg et Université de Montréal
- L'enfant en médiation, Bee Marique
- Le droit et le paysage de la médiation au Grand-Duché, Barreau du Luxembourg
- Le paysage de médiation au Luxembourg, CMCC
- Fondamentaux, techniques & processus de la Médiation, CMCC
- Techniques de créativité, CMCC

- Négocier en focalisant les intérêts, CMCC
- Rôle et posture de l'intermédiaire dans un conflit, CMCC
- Techniques communicatives focalisées sur les intérêts, CMCC
- Structure du processus de médiation, CMCC
- Droit, éthique et déontologie, CMCC
- Visualiser - compétences médiatives, CMCC
- Settings en médiation, CMCC
- Supervision et management de qualité, CMCC
- L'enfant dans la médiation, Service de médiation scolaire

INCLUSION

- Droits à l'éducation et à la santé dans la Grande Région pour les enfants en situation de handicap, Fédération Wallonie-Bruxelles
- Deutsche Gebärdensprache, Ville de Luxembourg
- Présentation du Cadre de référence de l'aide à l'enfance

INTÉGRATION

- Le devenir de l'enfant migrant non accompagné au Luxembourg, Lëtzebuerger Flüchtlingsrot / Collectif Réfugiés Luxembourg, European Migration Network Luxembourg
- Présentation de l'étude sur le racisme, Centre d'étude et de formation interculturelles et sociales
- Conférence La place de l'éducation et de la culture dans la lutte contre le racisme, LISER, CEFIS, ministère de la Famille et de l'Intégration

MÉDIATION ET ÉCOLE

- Médiation et école, Association luxembourgeoise de la médiation et des médiateurs agréés

DROITS ET PROTECTION DE L'ENFANT

- Audition et discernement de l'enfant devant le juge aux affaires familiales, Université catholique de Lille
- Child protection, OKaJu
- Summer seminar - Children's Rights in Luxembourg, OKaJu
- Comité des droits de l'enfant, Université de Lille
- Les premières applications du Code de justice pénale des mineurs
- Les enfants transgenres
- L'intersexualité
- Les violences sexuelles à l'égard des enfants
- L'enfant face aux sectes
- La parole de l'enfant en justice, Service droits de l'enfant (MENJE) et Unicef Luxembourg
- Présentation des rapports annuels de l'OKaJu
- La théorie de l'attachement au service de la protection de l'enfance, Croix-Rouge luxembourgeoise
- Prévention des abus sexuels des enfants du cycle 3 de l'enseignement fondamental, Institut de formation de l'Éducation nationale

MAINTIEN SCOLAIRE

- Adolescents d'aujourd'hui : nouvelles pathologies, nouveaux soins, Centre psycho-social et d'accompagnement scolaires
- Le jeune en décrochage scolaire, Université catholique de Louvain
- Prévention du harcèlement scolaire
- Accompagnement du jeune en décrochage ou difficultés scolaires
- Webinaire sur les jeux en ligne
- Les leçons de la pandémie, comment se réinventer pour le bien-être de nos jeunes ? IFEN
- La crise sanitaire
- Aufmerksamkeitsdefizit-/Hyperaktivitätsstörung (ADHS)
- Secouristes en santé mentale

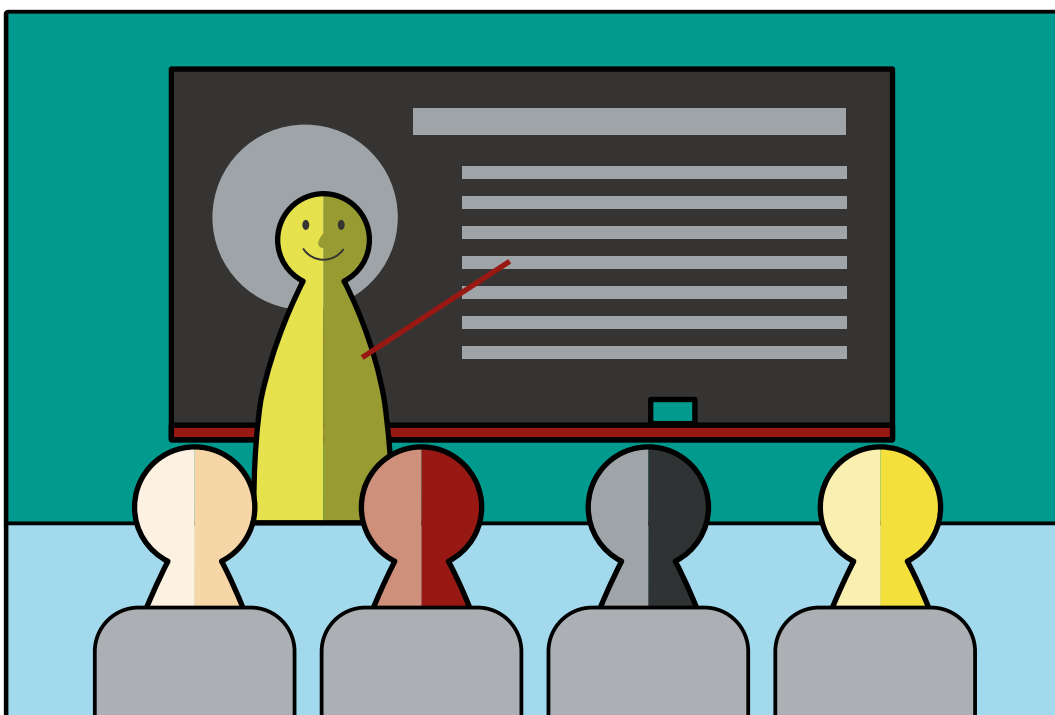
- Le bien-être à l'école - perspective de la science et de la pratique, MENJE
- Radikalisierung und Mental Health, IFEN
- Validation des acquis de l'expérience, Maison de l'orientation
- Vun ChatGPT iwwer Google Mega-Donnéeë bis bei Roboter - Den Ëmgang mat Artifiziieller Intelligenz an der Schoul, SCRIPT, IFEN, radio 100,7

Outre ces formations liées directement au métier du SMS, plusieurs collaborateurs ont développé leurs savoirs et savoir-faire dans des créneaux liés à la gestion d'une administration :

- Accueil physique de qualité, INAP
- Comment favoriser le transfert des connaissances dans son administration ?
- Management sécurité-santé dans la Fonction publique
- Formation de délégué à la sécurité
- Principes et techniques de modélisation avec Prometa (outil de formalisation de procédures), INAP

Ces listes n'incluent pas les formations réalisées dans le cadre du stage des nouveaux fonctionnaires.

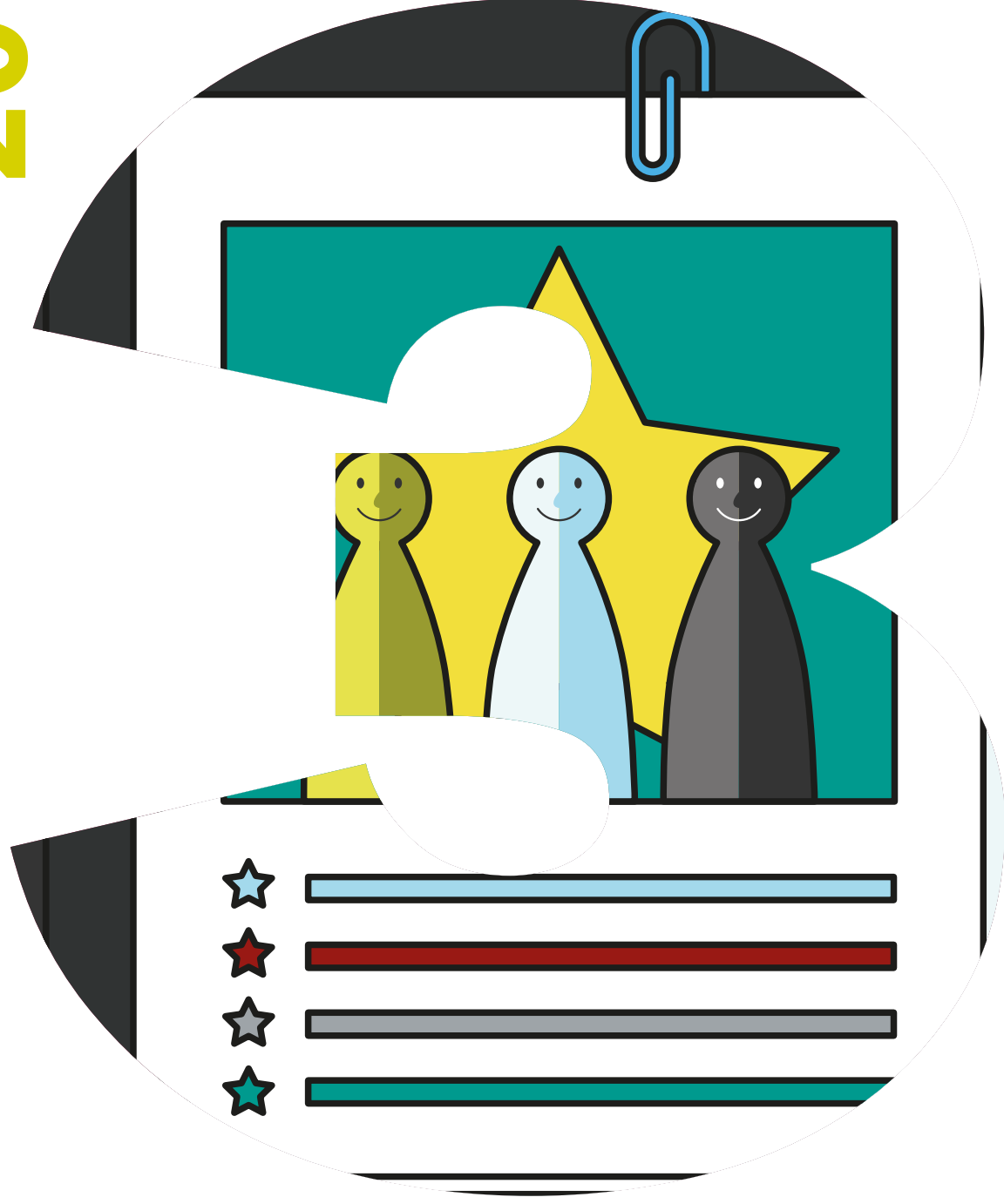
L'équipe bénéficie également de séances de supervision depuis décembre 2021, animé par un superviseur psychologue belge, à raison d'une demi-journée toutes les quatre à six semaines. Ces séances permettent aux médiateurs de revenir sur des situations vécues avec les différents interlocuteurs ainsi qu'en interne. En 2022-2023, sept séances ont été organisées dans les locaux du SMS.



NOS RECOMMANDATIONS

2018-2023

Aperçu

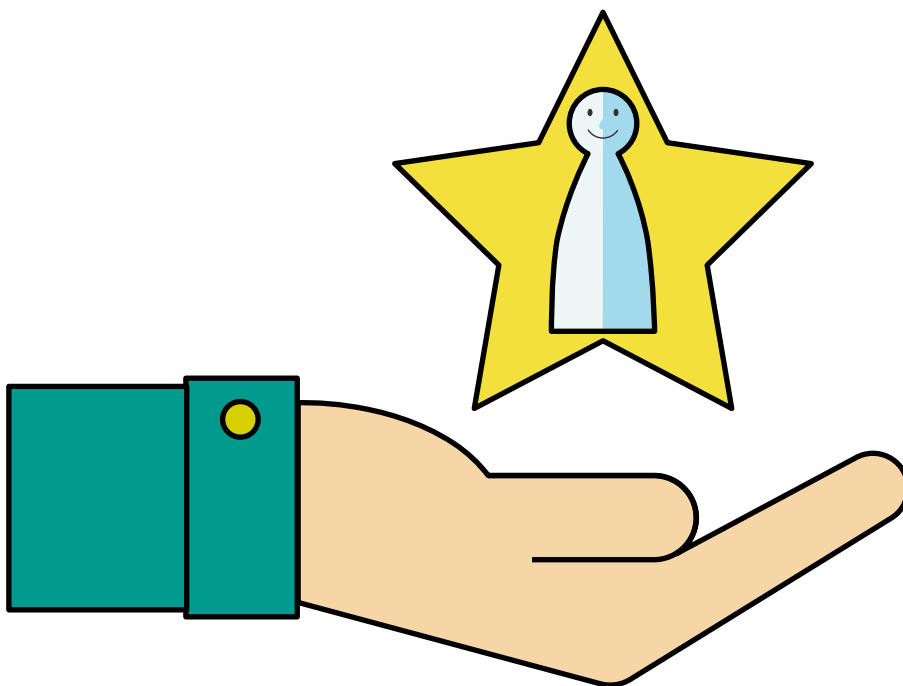


Exceptionnalité des recommandations individuelles

Le SMS s'efforçant à chaque fois de privilégier un règlement amiable des conflits, nous avons été amenés à écrire des recommandations individuelles à dix reprises seulement depuis 2018, dont deux en 2022-2023. Dans certains cas, elles furent rédigées dans le sens de l'école, afin d'appuyer sa démarche auprès de son autorité.

Les recommandations individuelles ont porté sur des thèmes très divers : décision de promotion, refus d'inscription dans un lycée, situation d'un élève inscrit dans un programme d'études à distance, recrutement par un établissement scolaire de personnel pour gérer les dossiers « inclusion », participation d'un élève à une activité périscolaire, etc.

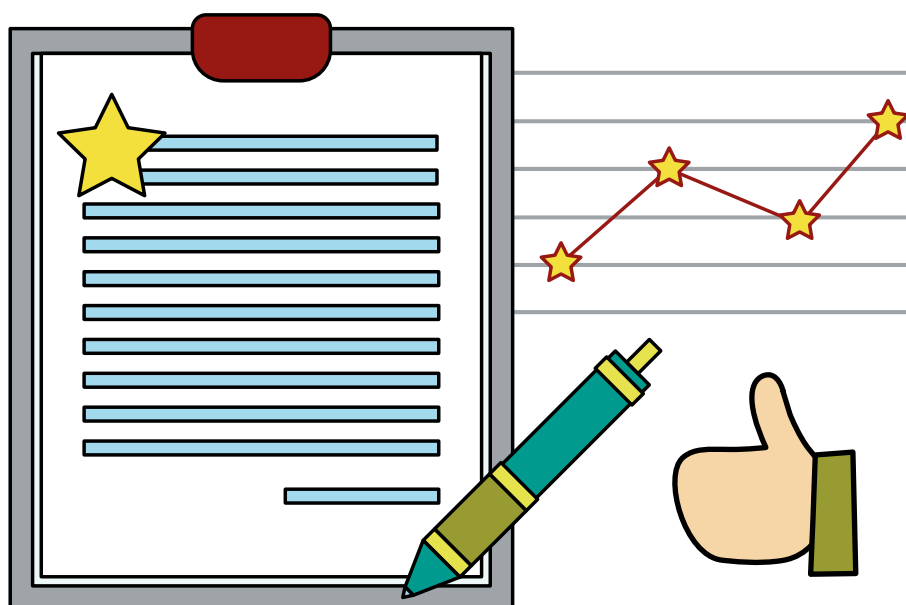
Par souci de confidentialité, ces recommandations ne sont pas publiées.



Impact des recommandations générales 2018-2023

Nous saisissons l'occasion de cette première étape de cinq ans dans la vie du SMS pour effectuer le bilan des quelque 40 recommandations générales que le SMS a formulées et transmises au ministre. Elles sont synthétisées et simplifiées dans les pages suivantes afin d'en faciliter la lecture et de laisser la place aux suites qui leur ont été réservées. Pour une vision détaillée du contenu des recommandations, le lecteur pourra se reporter aux rapports d'activité des années précédentes.

Les recommandations uniquement liées au contexte très particulier du COVID n'ont pas été reprises. Elles peuvent être consultées dans les rapports d'activités 2019-2020 et 2020-2021.



MAINTIEN SCOLAIRE

RECOMMANDATION N° 2 / 2018

Les règlements d'ordre intérieur des écoles privées



Résumé de la situation

Le Médiateur scolaire avait relevé plusieurs éléments de nature juridique mettant en doute la légalité des mesures disciplinaires prévues dans les règlements d'ordre intérieur (ROI) des écoles privées. Il avait notamment soulevé que les mesures disciplinaires sont une matière réservée à la loi et que partant elles ne sauraient être basées sur un simple ROI. Avait également été relevée l'omission par certaines écoles privées de soumettre la modification de leur ROI au ministère, ainsi qu'exigé par la loi. Ces deux points créaient une insécurité juridique tant pour les parents d'élèves que pour le ministre de l'Éducation nationale en cas de litige.



Recommandation au ministre

- sensibiliser les écoles privées et les services ministériels concernés aux dispositions légales concernant la validité des ROI, afin que ces derniers soient, dès qu'ils subissent une modification, soumis à l'approbation légalement prévue
- veiller à ce que les ROI fassent abstraction des mesures disciplinaires à l'encontre des élèves



Suivi par le ministère

Le ministre a demandé à toutes les écoles privées de lui transmettre leur dernier ROI en date afin de le discuter individuellement au cours d'entrevues en vue de leur approbation éventuelle.

RECOMMANDATION N° 3 / 2018

Les fiches de départ



Résumé de la situation

Le SMS se pose la question de la valeur juridique de la fiche de départ, document sans base légale né de la nécessité purement administrative d'attester le départ d'un élève. Dans la pratique, la fiche de départ semble toutefois avoir été déviée de son utilité primaire pour être utilisée comme moyen de pression pour pousser un élève à quitter son lycée, en dehors de la procédure légale de renvoi, ou comme condition préalable à l'admission d'un élève réputé « difficile ».

En outre, le SMS a constaté que la mesure prévue à l'article 15 du règlement grand-ducal modifié du 23 décembre 2004 concernant les règles de conduite dans les lycées s'apparente à une mesure disciplinaire de renvoi et que partant elle devrait se trouver dans une loi, les sanctions disciplinaires étant une matière réservée à la loi.



Recommandation au ministre

- remplacer la fiche de départ par une annotation informatique à finalité purement administrative dans le Fichier élèves
- corriger l'incohérence concernant la mesure disciplinaire lors d'une prochaine modification de la loi afférente



Suivi par le ministère

L'instruction ministérielle 2019 / 02 du 4 février 2019 communiquée aux lycées rappelle le caractère purement administratif de la fiche de départ ainsi que la procédure légale de renvoi.

RECOMMANDATION N° 6 / 2019

L'ajustement des notes scolaires



Résumé de la situation

Le SMS remet en question la légalité du retrait de 1 à 4 points de la note d'un devoir ou de la note trimestrielle/semestrielle en raison de l'atteinte qu'il représente aux principes du *non bis in idem* et de l'égalité devant la loi, ainsi que du non-respect des conditions attachées à la sanction.



Recommandation au ministre

- revoir la question de l'ajustement de la note vers le bas



Suivi par le ministère

Le ministère a annoncé une refonte des textes légaux et réglementaires ainsi qu'une nouvelle instruction ministérielle comportant des recommandations à l'intention des enseignants.

RECOMMANDATION N° 9 / 2018

La mesure éducative : transfert temporaire ou définitif à une autre classe du même établissement



Résumé de la situation

La mesure éducative qui vise à transférer, temporairement ou définitivement, un élève dans une autre classe du même établissement soulève plusieurs difficultés lorsqu'elle implique un changement de localisation :

- imposer un changement de classe sur un site éloigné équivaut à un changement de lycée, pour ne pas dire à un renvoi ;
- le transfert vers un autre site peut entrer en conflit avec le principe de l'inscription prioritaire dans un lycée de proximité ;
- le principe de l'égalité devant la loi risque de ne pas être respecté : un élève inscrit dans un lycée limité à un seul site ne risque pas de se retrouver du jour au lendemain éloigné dans un autre bâtiment ;
- le transfert d'un élève dans une autre classe du même établissement avec changement de site constitue une véritable sanction disciplinaire, qui doit être traitée comme telle.



Recommandation au ministre

- modifier la loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées (art. 42) afin d'y préciser *expressis verbis* que la possibilité de transférer un élève à une autre classe sur un site différent de son lycée ne peut se faire sans avoir au préalable entendu les parents ou l'élève majeur et sans avoir recueilli explicitement leur aval
- dans l'attente, diffuser une instruction ministérielle allant dans ce sens



Suivi par le ministère

L'instruction ministérielle 2019 / 01 demande aux lycées de recueillir l'accord exprès des parents dès lors qu'un changement de classe pris comme mesure éducative implique un changement de site.

RECOMMANDATION N° 22 / 2019

Inscription au livre de classe électronique WebUntis



Résumé de la situation

Une réclamation a montré le risque que les parents soient informés d'une inscription au livre de classe électronique pour comportement inadéquat avec un décalage dans le temps, leur rendant difficile le suivi de leur enfant. La possibilité d'une inscription rétroactive est de plus propre à ébranler la confiance des parents dans l'école, alors que ces inscriptions rétroactives peuvent être utilisées pour constituer un dossier disciplinaire en vue d'un éventuel renvoi.



Recommandation au ministre

- assurer que les parents qui utilisent WebUntis pour suivre le comportement de leur enfant au lycée soient informés en temps réel des inscriptions saisies
- veiller à ce que soit renseignée la date de saisine de toute inscription à WebUntis
- préciser l'utilisation de WebUntis par une instruction ministérielle, en attendant que d'éventuelles adaptations informatiques soient mises en place



Suivi par le ministère

Chaque inscription au livre de classe WebUntis étant documentée de façon détaillée, toute personne concernée peut, en cas de suspicion concernant une ou des inscriptions, faire la demande auprès du directeur du lycée du protocole des inscriptions pour ladite période. Une analyse déterminera si une modification du système WebUntis au niveau informatique est opportune.

RECOMMANDATION N° 25 / 2020

Le droit de recours en matière disciplinaire



Résumé de la situation

Le SMS est régulièrement saisi par des parents ou un élève majeur dans le cadre de conseils de discipline, la plupart du temps en raison de difficultés relationnelles entre les parties. Il a constaté que les concernés n'étaient pas toujours informés de leurs droits en matière disciplinaire, tout particulièrement leur droit à saisir la commission de recours.

Le SMS a également rappelé l'esprit de la loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées : le commentaire de l'article 43 précise en effet que « la mesure disciplinaire du renvoi définitif est prise à l'encontre de l'élève dont il s'avère impossible de gérer le comportement au lycée », ce qui laisse entendre que des mesures éducatives ont été prises par le lycée à l'encontre de l'élève concerné avant le prononcé de la mesure disciplinaire la plus sévère qu'est le renvoi.



Recommandation au ministre

- sensibiliser les lycées au fait qu'aussi longtemps que le délai de recours n'est pas épuisé, l'élève est supposé inscrit au lycée et a pour obligation et droit de fréquenter ses cours
- demander aux lycées à l'origine du renvoi de contacter la Direction générale de l'enseignement secondaire afin de s'enquérir si un recours a été introduit
- assurer que la mesure disciplinaire du renvoi est bien utilisée comme ultime mesure



Suivi par le ministère

Le ministre a envoyé un courrier aux directions des lycées rappelant et précisant la procédure du renvoi disciplinaire : suite au renvoi décidé par le conseil de discipline, informer parents et élève de la possibilité de recours en temps utile ; maintenir l'inscription au lycée tant que le délai de recours n'est pas épuisé ; contacter la Direction générale de l'enseignement secondaire pour s'enquérir d'un éventuel recours.

RECOMMANDATION N° 28 / 2020

Les conditions d'inscription d'un élève suite à un renvoi



Résumé de la situation

Suite à des réclamations concernant des élèves sous obligation scolaire, le SMS a été amené à s'interroger sur la base légale de l'inscription sous conditions suite à un renvoi, à savoir l'article 43ter de la loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées : « Pour un élève renvoyé qui est réinscrit au même lycée ou inscrit à un autre lycée, le directeur fixe les conditions de l'inscription ; l'élève majeur ou les parents de l'élève mineur y souscrivent par écrit. En cas de non-observation de ces conditions dans les douze mois suivant l'inscription, le directeur peut renvoyer l'élève, le conseil de classe ayant été entendu en son avis. »

Cette disposition légale est arbitraire et enfreint le principe constitutionnel de la légalité des peines, le principe du *non bis in idem* ainsi que celui de l'égalité devant la loi.



Recommandation au ministre

- revoir l'article 43ter de la loi de 2004, et plus particulièrement son alinéa 4



Suivi par le ministère

Le ministère intégrera les réflexions du SMS dans le travail de réflexion en cours sur une éventuelle révision de la procédure disciplinaire appliquée par les lycées.

RECOMMANDATION N° 30 / 2020

La procédure de sélection des nouveaux élèves lors de l'inscription dans les écoles internationales publiques



Résumé de la situation

Le SMS est régulièrement sollicité par des parents qui ne comprennent pas sur la base de quels critères l'inscription de leur enfant dans une des écoles internationales publiques a été refusée, alors qu'*a priori* il remplit, selon eux, les « critères » pour être admis dans un tel établissement.

Aucune des lois portant création des différentes écoles internationales publiques n'indique lesdits critères. Alors que le Conseil d'État avait précisé fin 2015 qu'en l'absence de critères, les admissions se feront par ordre d'inscription, selon le principe premier arrivé, premier servi, les écoles internationales publiques se doteraient individuellement de critères de sélection, tels le fait de favoriser la fratrie, la proximité du lieu de résidence de l'élève, la nationalité, etc.



Recommandation au ministre

- réfléchir à des critères de sélection uniformes, qui devront être fixés dans la loi
- en attendant une modification législative, déterminer des critères de sélection dans une instruction ministérielle



Suivi par le ministère

Le ministre a informé le Médiateur scolaire que le Service des offres internationales et européennes a été chargé d'élaborer des critères d'admission aux écoles internationales publiques.

RECOMMANDATION N° 34 / 2020

Ajustement vers le bas des notes scolaires (voir n° 6 / 2019)



Résumé de la situation

Au vu d'une nouvelle réclamation concernant l'ajustement vers le bas des notes scolaires à l'enseignement secondaire, le SMS réitère ses conclusions précédentes.



Recommandation au ministre

- informer les lycées, à l'aide d'une instruction ministérielle ou d'une circulaire interprétative, que l'ajustement vers le bas des notes scolaires est contraire aux principes légaux et, dès lors, à proscrire



Suivi par le ministère

Le ministre a fait savoir qu'il allait informer les lycées qu'en attendant que les questions d'évaluation soient encadrées par la loi, ainsi que l'exige l'article 23(3) de la Constitution, la pratique de l'ajustement des notes vers le bas devait être suspendue.

RECOMMANDATION N° 35 / 2020

Le fiches de départ (voir n° 3 / 2018 et n° 17 / 2019)



Résumé de la situation

En dépit de ses recommandations précédentes et de l'instruction ministérielle 2019 / 02, le SMS a constaté que certains lycées ne se conforment toujours pas à la prédite instruction et continuent à inciter certains élèves à aller récupérer leur fiche de départ, voire joignent directement la fiche de départ au bulletin de fin d'année, à la grande surprise des parents et élèves, lesquels se retrouvent ainsi de fait sans lycée pour l'année scolaire à venir. Dans deux des cas qui lui ont été soumis, le SMS a observé que l'initiative émanait du régent de classe, ce qui porte à se demander si l'instruction ministérielle a été communiquée à tous les enseignants, en sus de la direction.



Recommandation au ministre

- rappeler aux directions des lycées et à l'ensemble des agents de l'Éducation nationale que les termes de son instruction ministérielle 2019 / 02 du 4 février 2019 sont à respecter sans exception aucune



Suivi par le ministère

Le ministre a rappelé aux directions des lycées les termes de l'instruction ministérielle 2019 / 02 (voir page 34).

Une nouvelle procédure a en outre été mise en place concernant les procédures de désinscription des élèves sous obligation scolaire. Ces mesures ont pour but de permettre de lutter contre le décrochage scolaire. Dans les cas explicités par la communication du 23.11.2022 aux directeurs des lycées (« Procédure de désinscription et d'inscription au Fichier élève » et « Note CGIE FE Gestion des désinscriptions et préinscriptions »), l'élève doit désormais répondre à un questionnaire avec le SePas avant d'obtenir une fiche de départ. Grâce à cela, différents acteurs peuvent intervenir afin de contrer un éventuel décrochage.

RECOMMANDATION N° 37 / 2020

Remboursement des frais de voyage scolaire



Résumé de la situation

Le SMS, à travers une réclamation, a pu observer un certain flou encadrant la question du remboursement de la participation financière aux frais d'un voyage scolaire en cas de désistement de l'élève.



Recommandation au ministre

- régler, éventuellement par une note circulaire, la question du remboursement de la participation financière d'un élève qui se désiste d'une activité scolaire obligatoire et payante
- rappeler aux établissements scolaires que les parents doivent être informés de la possibilité de souscrire à une assurance annulation, sauf à admettre que l'école se substitue automatiquement et systématiquement à ladite assurance



Suivi par le ministère

Dans sa réponse explicative, le MENJE a annoncé qu'il rappellerait aux directeurs des lycées l'importance de sensibiliser les parents à la possibilité de souscrire une assurance annulation ou interruption de voyage.

RECOMMANDATION N° 41 / 2021

Mise à jour du « Vade-mecum : La mesure disciplinaire du renvoi »



Résumé de la situation

Le document « Vade-mecum : La mesure disciplinaire de renvoi », daté d'octobre 2018, reste à certains endroits lacunaire. Il ne tient pas compte notamment des recommandations et notes du SMS, tout comme des instructions ministérielles y relatives.



Recommandation au ministre

- demander au service en charge de l'enseignement secondaire de systématiquement tenir à jour le vade-mecum en le complétant notamment par les instructions ministérielles rédigées en matière disciplinaire



Suivi par le ministère

Le vade-mecum sur la mesure disciplinaire du renvoi sera mis à jour.

RECOMMANDATION N° 43 / 2021

Admission à l'examen de fin d'études secondaires



Résumé de la situation

Régulièrement des réclamations individuelles portent sur un refus d'admission d'élèves à leur examen de fin d'études secondaires. Dans ce contexte, le SMS s'est interrogé sur :

- le respect du principe constitutionnel de la matière réservée à la loi et les conditions dans lesquelles il peut être renvoyé à un règlement d'exécution ;
- la question de la subdélégation de certains pouvoirs à l'autorité administrative ;
- certaines difficultés d'application découlant des deux règlements grand-ducaux du 31 juillet 2006 portant sur l'organisation de l'examen de fin d'études secondaires.



Recommandation au ministre

- prévoir la modification des dispositions légales servant de base aux règlements grand-ducaux de 2006
- compléter ces règlements grand-ducaux avec une procédure claire et précise quant à l'organisation des listes des candidats à inscrire aux examens de fin d'études secondaires
- informer les directeurs de lycée par le biais d'une instruction ministérielle de la procédure à suivre en attendant les modifications des textes normatifs



Suivi par le ministère

Voir la réponse à la recommandation n° 47 / 2021 page 48.

RECOMMANDATION N° 45 / 2021

La procédure de renvoi en relation avec l'art. 4 de la loi créant le Service de médiation scolaire



Résumé de la situation

Alors qu'un certain nombre de réclamations portent sur la convocation d'un élève au conseil de discipline de son lycée avec un renvoi comme objectif, le SMS a souhaité sensibiliser à plusieurs aspects de l'application de la loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées.

L'article 21 de cette loi prévoit la présence au conseil de discipline d'un membre du Service psychosocial et d'accompagnement scolaires (SePAS). Or, il a été rapporté au SMS qu'il n'est pas rare que le membre du SePAS ne connaisse pas ou très peu l'élève, voire qu'il prenne fait et cause pour les enseignants et la direction.

De plus, le SMS constate souvent des fautes de forme dans l'application de la procédure disciplinaire (art. 43ter). Il est à ce sujet renvoyé à la recommandation n° 41/2021. Le SMS a notamment pu observer dans certains cas l'absence du représentant légal lors de la convocation devant le conseil de discipline.

Il a également été observé que la condition préalable à la saisine du SMS d'avoir accompli les « démarches administratives appropriées instituées dans le cadre de la communauté scolaire » (art. 4 de la loi du 18 juin 2018 créant le SMS) peut s'avérer problématique quand le temps joue contre l'élève. Il est à noter que les élèves et leurs parents ressentent d'une manière brutale et humiliante la décision de renvoi du lycée, surtout lorsque, d'une part, des mesures préventives et éducatives n'ont pas été mises en place au préalable, et, d'autre part, lorsqu'ils ont l'impression d'avoir été victimes de vices de forme, d'abus de pouvoir, etc. La perte de confiance dans le système éducatif qui s'en suit est propre à engendrer un décrochage scolaire mental, possible prélude d'un décrochage réel.

Enfin, le SMS souligne que le principe de la pondération des sanctions disciplinaires, bien que confirmé par la jurisprudence, n'est pas toujours pris en compte par les instances concernés dans les lycées.



Recommandation au ministre

- soutenir le SMS dans la modification future de sa loi-cadre, laquelle viserait à déroger à l'accomplissement des démarches administratives préalables dans des cas d'urgence
- mettre en place une procédure claire et uniforme pour guider les membres du SePAS appelés à délibérer dans un conseil de discipline
- rappeler aux directions des lycées que la mesure disciplinaire de renvoi est la dernière des mesures à prononcer, et ce seulement après que les mesures préventives éducatives se sont avérées insuffisantes



Suivi par le ministre

Le ministre a pris position sur les différents points évoqués par la réclamation. En termes de mesure, il a annoncé que le collège des directeurs sera sensibilisé aux problèmes soulevés par la recommandation.

RECOMMANDATION N° 47 / 2021

Exclusion des examens de fin d'études secondaires



Résumé de la situation

Parmi les réclamations portant sur l'exclusion de l'examen de fin d'études, certaines concernent l'exclusion pour cause de retard à un des examens. Or la législation (art. 6 des règlements grand-ducaux de 2006 sur l'organisation des examens de fin d'études secondaires) dispose que « le candidat [inscrit à l'examen de fin d'études secondaires] qui, sans motif reconnu valable par le commissaire, se désiste ou s'absente, est renvoyé à la session d'été de l'année suivante ». L'hypothèse d'un élève exclu parce que venu trop tard («VTT») n'est donc pas prévue.

Le SMS renvoie également à sa recommandation n° 43 / 2021 (page 45) pour ce qui concerne ici aussi la question de la matière réservée à la loi et la subdélégation de certains pouvoirs à une autorité administrative.



Recommandation au ministre

- prévoir la modification des dispositions légales servant de base aux règlements grand-ducaux de 2006
- informer les directeurs de lycée par le biais d'une instruction ministérielle de la procédure à suivre en attendant les modifications des textes normatifs
- tenir compte des points soulevés par la recommandation n° 43 / 2021 lors d'une modification de la législation citée



Suivi par le ministère

Il est prévu de procéder à l'élaboration d'une nouvelle législation concernant l'organisation des examens de fin d'études classiques et générales, actuellement régie par le règlement grand-ducal modifié du 31 juillet 2006 portant organisation des examens de fin d'études classiques et générales.

Plusieurs points sont à adapter par rapport au texte actuellement en vigueur. Il est prévu de remplacer le règlement grand-ducal par une loi.

RECOMMANDATION N° 48 / 2021

Application de l'article 39 de la loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées



Résumé de la situation

Lors d'une réclamation d'un élève de l'École d'hôtellerie et de tourisme du Luxembourg (EHTL), il est apparu que l'élève avait été renvoyé sur décision du conseil de classe et non du conseil de discipline. Or, le renvoi en question n'était pas consécutif à des comportements inadaptés mais à l'insuffisance des résultats scolaires. L'article 39 de la loi modifiée du 25 juin 2004 prévoit dans ces cas-ci une orientation vers une autre classe. Mais celle-ci n'est pas toujours possible dans les lycées spécialisés tel l'EHTL.



Recommandation au ministre

- permettre à l'EHTL de déroger à l'article 39 de la loi modifiée du 25 juin 2004
- analyser si la dérogation susmentionnée devrait être étendue à d'autres établissements spécialisés afin de ne pas défavoriser les élèves inscrits sous condition
- charger, en l'absence d'une admission définitive, la Direction générale de l'enseignement secondaire de réorienter l'élève et lui trouver un autre établissement scolaire, au-delà de son obligation scolaire



Suivi par le ministère

Le ministère a confirmé qu'un élève admis sous condition, s'il ne peut prétendre à une admission définitive faute de résultats scolaires suffisants, est réorienté pour raison pédagogique et non pas renvoyé. Les différents services compétents (cellule d'orientation du lycée, Direction générale de l'enseignement secondaire pour les cas complexes, Maison de l'orientation) lui apportent leur aide dans cette réorientation. Le ministère ne souscrit pas à la proposition d'une dérogation à l'article 39 de la loi modifiée du 25 juin 2004 pour l'EHTL ou d'autres lycées.

RECOMMANDATION N° 51 / 2022

Le contrat d'engagement



Résumé de la situation

Le SMS questionne la légalité du « contrat d'engagement » que certains lycées font signer à des élèves au comportement jugé inadéquat. Il s'interroge sur sa finalité, qui serait de pouvoir renvoyer un élève en dehors de la procédure disciplinaire prévue par la loi. De plus, forcer un élève et ses parents à signer un « contrat d'engagement » augmente la pression sur l'élève, ce qui pourrait s'avérer contreproductif. Le travail à faire sur l'élève ne devrait-il pas plutôt passer par une collaboration commune et positive de tous les acteurs plutôt que par des contraintes basées sur la peur et la pression ?



Recommandation au ministre

- se prononcer quant à l'opportunité et l'utilité de tels contrats d'engagement et, le cas échéant, informer, par lettre circulaire de préférence, les directeurs de lycées que l'usage des contrats d'engagement est à proscrire
- pour le cas où l'opportunité et l'utilité de tels contrats d'engagement seraient avérées, il conviendrait, pour assurer l'égalité de traitement de tous les élèves fréquentant le secondaire, de clarifier dans la loi la procédure de mise en place d'un tel outil



Suivi par le ministère

Le ministère intégrera les réflexions du SMS dans le travail de réflexion en cours sur une éventuelle révision de la procédure disciplinaire appliquée par les lycées. Il organisera un échange avec les lycées pour leur rappeler que toute démarche contraire à la loi est à proscrire, tout en les assistant dans leur mission de sensibiliser les jeunes au respect des règles et dans la mise en place de mesures de prévention du décrochage scolaire.

RECOMMANDATION N° 52 / 2022

Renvoi disciplinaire suivi d'une réinscription dans le même lycée



Résumé de la situation

Suite à plusieurs réclamations d'élèves renvoyés puis réinscrits sous conditions dans le même lycée, le SMS a été de nouveau amené à questionner l'article 43ter de la loi modifiée du 25 juin 2004 organisant les lycées, dans la continuité de sa recommandation n° 28 / 2020 (voir page 39). Il se réfère à la réponse du ministre à ladite recommandation, dans laquelle il disait entendre « faire inscrire dans la loi les fautes disciplinaires imputables à un élève et qui justifient le cas échéant son renvoi du lycée où il est inscrit à la suite d'un premier renvoi ».



Recommandation au ministre

- tenir compte des observations du SMS lors de la modification de la loi de 2004



Suivi par le ministère

Le ministre a chargé ses services de poursuivre le travail de réflexion sur l'ensemble de la procédure disciplinaire et de sensibiliser davantage les lycées à l'interprétation et application des dispositions légales, dont l'article 43ter.

INCLUSION SCOLAIRE

RECOMMANDATION N° 13 / 2019

Aménagements raisonnables lors des épreuves communes et supports informatiques



Résumé de la situation

Il est arrivé que des aménagements raisonnables prévus par la commission d'inclusion en vue des épreuves communes au cycle 4.2 n'ont pu être mis en place par le SCRIPT pour des raisons techniques. Or, les épreuves communes jouent un rôle important dans l'orientation de l'élève. De plus, alors que le recours à un ordinateur ou une tablette est indispensable pour certains élèves à besoins spécifiques, certaines communes ne seraient pas en mesure de mettre ce matériel à disposition.



Recommandation au ministre

- organiser des épreuves communes garantissant la continuité des aménagements raisonnables
- former les titulaires aux outils pédagogiques d'aménagement raisonnable
- envisager la prise en charge des frais d'équipement informatiques, indépendamment de la commune ou des moyens financiers des parents



Suivi par le ministère

Les directeurs de l'enseignement fondamental adjoints chargés des élèves à besoins spécifiques ont été sensibilisés aux modalités de mise en œuvre des aménagements raisonnables.

Il a été annoncé que le Service de la scolarisation des élèves à besoins spécifiques (S-EBS) mettrait en place une procédure pour assurer la mise à disposition rapide du matériel informatique nécessaire (voir également la recommandation n° 40 / 2021, page 60).

La loi du 30 juin 2023 dite omnibus a introduit un nouvel article 29bis dans la loi modifiée du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental. Il précise que la commission d'inclusion de l'enseignement fondamental peut élaborer un plan de prise en charge individualisé pouvant consister en des aménagements raisonnables dans le cadre de l'enseignement en classe et lors des épreuves d'évaluation, ainsi qu'en des aménagements raisonnables dans le cadre des tâches imposées à l'élève pendant les cours et en dehors des cours.

RECOMMANDATION N° 14 / 2019

Difficultés récurrentes dans la prise en charge d'élèves à besoins spécifiques dans l'enseignement fondamental



Résumé de la situation

Au cours de plusieurs réclamations et suite à des entrevues avec différents services du MENJE, le SMS a décelé les problèmes suivants dans la prise en charge d'élèves à besoins spécifiques :

- l'omission de joindre des rapports relatifs à un besoin spécifique aux dossiers CI ;
- l'absence de nomination de personnes de référence ;
- la « fuite » d'élèves à besoins spécifiques vers des établissements spécialisés à l'étranger ;
- le manque de communication entre certains acteurs de la communauté scolaire ;
- des parents insuffisamment associés ;
- une atteinte au principe d'égalité, étant donné la réactivité variable des directions de l'enseignement fondamental / commissions d'inclusion.



Recommandation au ministre

- veiller à ce que tout rapport relatif à un besoin spécifique soit systématiquement joint au dossier CI
- thématiser la question du rôle actif des personnes de référence
- thématiser la question de l'allongement de cycle des élèves à besoins particuliers ou spécifiques
- prévoir l'information automatique des parents sur les conséquences d'une décision unilatérale de scolariser leur enfant à l'étranger
- s'assurer de la réévaluation annuelle du plan de prise en charge individuel (PPCI), lequel doit être explicitement soumis pour accord aux parents



Suivi par le ministère

Une note précisant les démarches à suivre en matière de gestion des rapports médicaux, pédagogiques ou psycho-sociaux, d'information des parents et de signalement en protection de l'enfance sera transmise aux CI.

Concernant la prise en charge par une institution à l'étranger, le dialogue entre acteurs sera renforcé en vue de davantage de transparence.

La loi du 30 juin 2023 dite omnibus a modifié les articles 29 et 31 de la loi modifiée du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental et introduit un nouvel article 29bis. En vertu de ces dispositions, la commission d'inclusion a une mission d'information des parents. Les parents sont aussi plus impliqués dans la mise en place de mesures pour leur enfant. En ce qui concerne la personne de référence, cette dernière ne doit plus forcément faire partie de la commission d'inclusion. Plus de personnes sont maintenant éligibles pour devenir personne de référence. Le rôle de la personne de référence a également été renforcé.

RECOMMANDATION N° 18 / 2019

La personne de référence pour les élèves à besoins spécifiques à l'enseignement fondamental



Résumé de la situation

Plusieurs réclamations ont conduit le SMS à préciser davantage sa recommandation n° 14 / 2019 sur la personne de référence.



Recommandation au ministre

- rappeler aux commissions d'inclusion (CI) que la désignation de la personne de référence est une obligation légale
- veiller, tant que faire se peut, à ce que chaque direction de l'enseignement fondamental puisse disposer d'au moins une personne assurant exclusivement le rôle de personne de référence
- demander à toutes les CI de faire le point sur les allongements de cycle de l'année scolaire et mettre en exergue le nombre d'enfants à besoins spécifiques concernés
- sensibiliser les CI sur le rôle actif que doit adopter la personne de référence dans l'accompagnement des parents et des élèves lorsqu'un allongement de cycle a été décidé, avec ou sans opposition des parents



Suivi par le ministère

Avec la modification de l'article 31 de la loi modifiée du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental (loi du 30 juin 2023 dite omnibus), la personne de référence ne doit plus forcément faire partie de la commission d'inclusion. Plus de personnes sont donc maintenant éligibles pour devenir personne de référence.

RECOMMANDATION N° 19 / 2019

Le robot de téléprésence Avatar et les décisions de la CAR



Résumé de la situation

L'utilisation du robot Avatar pour les élèves obligés de suivre un enseignement à distance sur une longue durée a rencontré des difficultés remettant l'inclusion en question :

- certaines mesures de la CAR, comme le recours à une plateforme de partage des cours, n'ont pas été systématiquement appliquées ;
- la « présence physique » en classe de l'élève par l'intermédiaire de l'Avatar a été régulièrement oubliée ;
- l'Avatar-élève a été exclu des moments récréatifs en raison de craintes liées à la protection des données et au droit à l'image.



Recommandation au ministre

- rappeler aux directions des lycées que les décisions de la CAR sont à appliquer telles quelles
- ne pas perdre de vue la dimension d'inclusion sociale dans les situations de scolarisation à distance pour cause de santé
- prévoir des formations de sensibilisation pour les enseignants en charge d'un élève scolarisé à distance



Suivi par le ministère

Un guide est en cours d'élaboration afin d'informer les bénéficiaires et intéressés sur les aspects procéduraux, juridiques et techniques de la mesure. La publication du guide sera communiquée aux directions des établissements scolaires et aux commissions concernées.

La loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées, telle que modifiée par la loi « omnibus » du 30 juin 2023, précise que la commission d'inclusion a pour mission de veiller à la mise en œuvre des aménagements raisonnables.

RECOMMANDATION N° 20 / 2019

La commissions d'inclusion, la confidentialité et l'accord des parents



Résumé de la situation

Le SMS a observé que dans les décisions de la commission d'inclusion (CI), l'accord des parents n'est pas toujours recherché et que la communication avec ceux-ci fait parfois défaut. Il attire l'attention notamment sur :

- des transferts de pièces sans autorisation des parents ;
- une ingérence de la CI dans des consultations médicales ;
- des menaces de signalement lorsque les parents ne semblent pas vouloir accepter les choix de la CI.



Recommandation au ministre

- assurer que la confidentialité des informations recueillies par les professionnels soit scrupuleusement respectée
- rappeler aux acteurs de la communauté scolaire l'importance de recueillir auprès des parents un accord « libre et éclairé »
- rechercher le nombre d'enfants à besoins éducatifs spécifiques ayant abandonné le système luxembourgeois depuis la rentrée scolaire 2017/2018



Suivi par le ministère

Le ministère a informé le SMS que des formations sont proposées par l'IFEN sur le traitement des données personnelles et que des lignes directrices ministérielles ont été issues sur ce thème en décembre 2018. Il a précisé qu'il n'est pas possible d'obtenir des statistiques sur l'ensemble des élèves à besoins spécifiques qui auraient quitté le système scolaire luxembourgeois, vu que les parents sont libres d'inscrire leur enfant dans un établissement scolaire à l'étranger sans devoir en indiquer la motivation.

Le ministère a adressé aux directeurs de l'enseignement fondamental un courrier rappelant que l'inclusion scolaire repose sur l'accord « libre et éclairé » des parents et que le signalement en matière de protection de l'enfance doit rester l'exception et ne saurait en aucun cas être utilisé comme moyen de pression à l'encontre des parents.

La loi du 30 juin 2023 dite omnibus, en modifiant les articles 29 et 31 de la loi modifiée du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental et en introduisant un nouvel article 29bis, a confié à la commission d'inclusion une mission d'information des parents. Les parents sont aussi désormais davantage impliqués dans les procédures visant à mettre en place des mesures pour leur enfant.

RECOMMANDATION N° 26 / 2020

Article 29 de la loi modifiée du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental (défaut d'actualisation du formulaire de la CI)



Résumé de la situation

Le formulaire émis par certaines commissions d'inclusion servant de base à l'organisation de la prise en charge des élèves à besoins éducatifs spécifiques se réfère encore à l'ancienne version de l'article 29 de la loi modifiée du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental. Ce qui a, entre autres, pour effet de priver les parents de l'information sur deux nouvelles mesures mises à leur disposition : l'intervention spécialisée ambulatoire par un centre de compétences en psychopédagogie spécialisée et l'organisation d'ateliers d'apprentissage spécifiques ou d'ateliers d'apprentissage complétant l'offre scolaire régulière.



Recommandation au ministre

- remettre sur le métier l'ensemble des formulaires soumis pour approbation aux parents afin de s'assurer que l'accord de ces derniers se base sur la dernière version de la loi de 2009



Suivi par le ministère

Le formulaire de projet personnalisé d'apprentissage et d'accompagnement actualisé sera soumis aux partenaires concernés pour approbation. Il sera par ailleurs rappelé aux présidents des commissions d'inclusion de toujours bien se référer à la dernière version en vigueur de la loi du 6 février 2009.

RECOMMANDATION N° 31 / 2020

Droit pour les titulaires de classe d'être entendus par la Commission nationale d'inclusion



Résumé de la situation

Dans une réclamation, le titulaire de classe se considérant comme la personne la plus à même d'évaluer les compétences et les besoins de l'enfant a, à plusieurs reprises, exprimé le souhait d'être entendu par la CNI. Cette possibilité lui a néanmoins été refusée sous prétexte que l'audition des titulaires de classe n'est pas prévue par la loi. Or, le titulaire de classe est directement concerné par la décision de la CNI : il est le plus à même d'évaluer au quotidien les besoins et les compétences de l'enfant ; la décision de la CNI aura forcément un impact direct sur la relation avec l'enfant et ses parents.



Recommandation au ministre

- inviter les directions compétentes à réfléchir à une éventuelle modification de la loi du 20 juillet 2018 portant création de centres de compétences en psychopédagogie spécialisée en vue d'y ancrer légalement le droit des titulaires de classe d'être entendus par la CNI
- en attendant, émettre une instruction ministérielle invitant la CNI à faire droit à ladite demande si un titulaire de classe en exprime la volonté



Suivi par le ministère

En modifiant l'article 46, paragraphe (1), point 13, de la loi modifiée du 20 juillet 2018 en faveur de l'inclusion scolaire, la loi du 30 juin 2023 dite omnibus prévoit désormais la possibilité pour un titulaire de classe de participer aux réunions de la Commission nationale d'inclusion.

RECOMMANDATION N° 32 / 2020

Commission d'inclusion scolaire de l'enseignement secondaire et saisine de la Commission d'aménagements raisonnables



Résumé de la situation

Plusieurs réclamations témoignent que des parents rencontrent des obstacles dans la procédure de saisine de la commission d'inclusion scolaire de l'enseignement secondaire (CIS) et de la Commission d'aménagements raisonnables (CAR).

Il arrive, p.ex., que la possibilité de saisir directement la Commission nationale d'inclusion (CNI) soit passée sous silence ou que la personne de référence ne communique pas une demande d'aménagements raisonnables au directeur du lycée (chargé de la transmettre à la CAR) pour des raisons arbitraires et subjectives.



Recommandation au ministre

- prévoir, lors d'une prochaine modification législative, explicitement le droit des parents de saisir directement la CAR, sans devoir passer par une autre instance
- envoyer une instruction ministérielle à l'ensemble des directions des lycées les sensibilisant sur le fait que toutes les demandes CAR sont systématiquement à remettre, dans un délai raisonnable, à la CAR pour attribution



Suivi par le ministère

Depuis la modification apportée par la loi du 30 juin 2023 dite omnibus, il est désormais expressément prévu que la Commission des aménagements raisonnables peut être directement saisie par les parents ou l'élève majeur (art. 55-3, paragraphe (2), alinéa 2, de la loi modifiée du 20 juillet 2018 en faveur de l'inclusion scolaire).

RECOMMANDATION N° 40 / 2021

Tablettes pour élèves à besoins éducatifs particuliers ou spécifiques



Résumé de la situation

Le SMS est régulièrement saisi par des parents d'élèves à besoins éducatifs spécifiques, scolarisés à l'enseignement fondamental, au sujet des obstacles qu'ils rencontrent dus à l'absence de procédures nationales claires pour la mise à disposition et l'usage d'une tablette par leur enfant. Il renvoie à la réponse du ministère à la recommandation n° 13 / 2019 (page 52), laquelle annonçait l'élaboration d'une procédure pour la mise à disposition de matériel informatique aux élèves à besoins éducatifs spécifiques. Toutefois, le SMS a continué à recevoir des réclamations à ce sujet et n'a pas été destinataire d'une telle procédure.



Recommandation au ministre

- s'assurer que l'ensemble des élèves à besoins éducatifs spécifiques scolarisés à l'enseignement fondamental puisse bénéficier d'une tablette si tel est leur besoin
- mettre en place un vade-mecum reprenant une procédure nationale unique, mentionnant notamment les critères donnant droit à la mise à disposition d'une telle tablette tout comme son usage dans le quotidien de l'élève
- prévoir, dans la mesure du possible, le budget nécessaire afin que les élèves visés par la présente recommandation ne soient plus tributaires de tiers, notamment des communes ou des directions de l'enseignement fondamental, dans la mise à disposition de tablettes



Suivi par le ministère

Le ministre a informé le Médiateur scolaire que le Centre de gestion informatique de l'éducation (CGIE) assure la mise à disposition des tablettes pour les enfants à besoins éducatifs spécifiques et que les directions de l'enseignement fondamental et les centres de compétences en assurent la gestion. Il a également annoncé l'élaboration avec le CGIE d'une nouvelle procédure de mise à disposition d'outils technologiques pour élèves à besoins éducatifs spécifiques.

RECOMMANDATION N° 55 / 2022

Accès des agents des équipes de soutien des élèves à besoins éducatifs spécifiques (ESEB) et des commissions d'inclusion (CI) à l'application Scolaria



Résumé de la situation

Dans un souci d'efficacité de la mise en place des mesures pour élèves à besoins spécifiques à l'enseignement fondamental, un accès général des agents ESEB et des CI à l'application de gestion de l'enseignement Scolaria est souhaitable. À l'heure actuelle, seul le titulaire de classe peut donner l'accès au dossier de l'élève à l'agent concerné (la personne de référence), ce qui n'est pas toujours fait dans le délai idéal. Ce changement faciliterait le travail administratif et réduirait le nombre de conflits provoqués par des retards dommageables aux élèves en question.



Recommandation au ministre

- analyser la possibilité d'attribuer aux agents ESEB/CI nommés comme personne de référence un accès permanent aux dossiers des élèves dans l'application Scolaria



Suivi par le ministère

Le ministre estime qu'il ne serait pas opportun d'attribuer aux agents ESEB/CI nommés comme personne de référence un accès permanent aux dossiers des élèves, en raison de la protection des données à caractère personnel. En cas d'absence de saisie des inscriptions spéciales par le titulaire, il suggère que les membres de l'ESEB concernés contactent la direction de l'enseignement fondamental concernée.

INTÉGRATION SCOLAIRE

RECOMMANDATION N° 07 / 2018

Prise en compte de la langue luxembourgeoise pour la décision de promotion du cycle 1 vers le cycle 2



Résumé de la situation

Une incohérence réglementaire fait que le luxembourgeois est exclu de la promotion aux cycles 2, 3 et 4, mais pas au cycle 1. Ce qui a entraîné l'allongement du cycle 1 dans la réclamation à l'origine de la recommandation.

Un élève du cycle 1 ne devrait pas subir un allongement s'il ne sait pas suffisamment s'exprimer en luxembourgeois alors que les élèves des cycles subséquents, dans le même cas, ne subissent pas un tel allongement.



Recommandation au ministre

- modifier l'article 10 du règlement grand-ducal modifié du 6 juillet 2009 afin d'exclure *expressis verbis*, à l'instar des cycles subséquents, la prise en compte de la langue luxembourgeoise dans la décision de promotion du cycle 1 vers le cycle 2



Suivi par le ministère

Une modification des textes législatifs et réglementaires est envisagée dans le cadre de la refonte du plan d'études de l'enseignement fondamental.

RECOMMANDATION N° 17 / 2019

Élèves nouveaux arrivants, fiches de départ, classes d'accueil



Résumé de la situation

De nouveau (voir recommandation n° 3 / 2018, page 34), il est apparu au SMS que la fiche de départ était utilisée pour pousser des élèves à quitter un établissement au mépris de la procédure disciplinaire. Le cas touchait un élève nouvellement arrivé qui peinait à retrouver une école. Dans le cadre de ce dossier, le SMS fut informé que les places au sein des classes d'accueil pour jeunes adultes étaient insuffisantes.



Recommandation au ministre

- compléter l'instruction ministérielle 2019 / 2 en précisant que la fiche de départ n'est considérée comme valable qu'une fois le motif de départ y renseigné
- sensibiliser le Service de la scolarisation des enfants étrangers au respect du principe de l'égalité devant la loi
- prévoir un mécanisme d'alerte pour la mise en place de classes supplémentaires pour « nouveaux arrivants », qu'ils soient en obligation scolaire ou pas



Suivi par le ministère

Voir la recommandation n° 35 / 2020 (page 42)

RECOMMANDATION N° 39 / 2020

Scolarisation des élèves en situation irrégulière



Résumé de la situation

De fréquentes réclamations font état de difficultés rencontrées par des élèves en situation irrégulière au Luxembourg, qu'il s'agisse de la radiation de leur nom de la liste des élèves ou d'obstacles à la conclusion d'un contrat d'apprentissage. Or, le courrier ministériel du 6 janvier 2014 rappelait déjà aux instances concernées que « tout enfant en âge de scolarité obligatoire habitant le Grand-Duché doit être inscrit à l'école, indépendamment de sa nationalité ou de son statut (...), que ceux-ci soient déboutés de leur demande de protection internationale ou en cours de procédure ».

Ce courrier est cependant limitatif, puisqu'il ne vise que les demandeurs de protection internationale qui ont été déboutés et pour lesquels les voies de recours n'ont pas encore été épuisées, excluant nombre d'autres situations (enfants des migrants en situation régulière ou irrégulière, etc.).

Par ailleurs, dans le contexte de la formation professionnelle, le SMS a relevé l'opposition du MAEE et de l'ADEM à la conclusion d'un contrat d'apprentissage entre l'élève et son futur employeur, du fait de son statut.

Enfin, le SMS estime que le droit à l'éducation ne devrait pas être limité à l'âge de l'obligation scolaire, mais être garanti au moins jusqu'à l'âge de 18 ans tel que préconisé par la Convention internationale relative aux droits de l'enfant.



Recommandation au ministre

- adapter le courrier du 6 janvier 2014 de sorte à assurer à tous les enfants présents sur le territoire national le droit à l'éducation, indépendamment de leur statut
- prévoir, tant que faire se peut, la mise en place d'une voie d'exception permettant auxdits élèves d'accéder au marché du travail dans le cadre de leur formation professionnelle
- garantir aux jeunes le droit à l'éducation jusqu'au moins leurs 18 ans révolus



Suivi par le ministère

À court terme, un courrier a été envoyé aux directeurs de l'enseignement fondamental rappelant les dispositions légales et réglementaires en vigueur et le contenu du courrier du 6 janvier 2014.

La nouvelle loi du 20 juillet 2023 relative à l'obligation scolaire dispose que « Tout mineur âgé de quatre ans révolus avant le 1^{er} septembre et ayant sa résidence habituelle au Grand-Duché de Luxembourg est soumis à l'obligation scolaire. » et étend l'obligation scolaire à 18 ans (art. 4). La définition de la résidence habituelle, notion proposée par le Conseil d'État, reprend, suivant la Cour de justice de l'Union européenne, la notion de présence sur le territoire ainsi que la volonté d'y fixer sa vie.

En outre, il est toujours fait référence au courrier ministériel du 6 janvier 2014 concernant l'inscription scolaire des enfants et jeunes nouvellement installés au pays soumis à l'obligation scolaire.

RECOMMANDATION N° 42 / 2021

Mise à disposition des médiateurs interculturels



Résumé de la situation

De nombreuses réclamations trouvent leur origine du fait de la barrière linguistique et culturelle entre les familles réclamantes et la communauté scolaire. Le SMS constate que, malgré les presque dix années d'existence du règlement grand-ducal du 10 mai 2012 explicitant le rôle du médiateur interculturel, cette offre ne semble pas être connue de tous les professionnels du terrain, et, si elle l'est, semble parfois trop fastidieuse à ces derniers pour en tenir compte. Or, les médiateurs interculturels peuvent jouer un rôle clé positif pour éviter les malentendus et créer la confiance.



Recommandation au ministre

- rappeler aux directions de l'enseignement fondamental, aux directions des lycées et à tout autre service du MENJE le règlement grand-ducal précité du 10 mai 2012 afin qu'il soit davantage fait appel aux médiateurs interculturels
- prévoir dans toute correspondance à l'attention des parents l'information qu'ils peuvent, s'ils le désirent, faire appel à un médiateur interculturel avec mention des coordonnées du service compétent



Suivi par le ministère

Le ministre a adressé un courrier aux directions de l'enseignement fondamental rappelant les dispositions réglementaires sur la mise à disposition des médiateurs interculturels. L'importance de faire appel

aux médiateurs interculturels sera également rappelée ainsi que celle d'informer les parents de ce service à l'occasion des différentes correspondances. Les modalités de recours aux médiateurs interculturels sont par ailleurs rappelées chaque année dans la circulaire de printemps aux administrations communales.

Une formation continue sur les pratiques de collaboration entre acteurs scolaires et médiateurs interculturels a été organisée et suivie par de nombreux professionnels des enseignements fondamental et secondaire en février 2023.

RECOMMANDATION N° 49 / 2021

Inscription scolaire des enfants et jeunes nouvellement installés au pays et soumis à l'obligation scolaire



Résumé de la situation

Le SMS est régulièrement saisi de réclamations portant sur le refus d'inscription par une commune ou un lycée d'élèves récemment arrivés au pays, en raison de leur impossibilité à fournir un certificat de résidence. Or, la circulaire interministérielle du 6 janvier 2014 précise qu'un enfant ne saurait être « refusé faute de pouvoir produire un certificat de résidence » et la Convention relative aux droits de l'enfant reconnaît le droit de l'enfant à l'éducation.



Recommandation au ministre

- sensibiliser ses services au droit à l'éducation de chaque enfant et à l'existence de la circulaire précitée



Suivi par le ministère

Un courrier ministériel a été adressé aux autorités communales, aux directions de l'enseignement fondamental et aux directeurs des établissements secondaires, rappelant les dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

En outre, l'article 4, paragraphe 1^{er}, de la nouvelle loi du 20 juillet 2023 relative à l'obligation scolaire dispose que : « Tout mineur âgé de quatre ans révolus avant le 1^{er} septembre et ayant sa résidence habituelle au Grand-Duché de Luxembourg est soumis à l'obligation scolaire. »

AUTRES RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION N° 23 / 2020

Traitement et suivi des recommandations générales émises par le SMS



Résumé de la situation

L'expérience acquise en matière de traitement et suivi des recommandations générales du SMS amène celui-ci à formuler plusieurs suggestions.



Recommandation au ministre

- sensibiliser ses services de sorte à accuser réception des recommandations générales, tout en y indiquant le service et le nom du fonctionnaire chargé d'y donner suite
- veiller à ce que le SMS soit informé, si possible dans un délai raisonnable, des suites données ou envisagées à ses recommandations générales, et que les documents afférents, telle une instruction ministérielle, lui soient systématiquement transmis
- inviter le Médiateur scolaire lorsqu'une affaire est portée à la connaissance du ministre, de sorte à prendre en compte l'ensemble des paramètres lors de l'élaboration d'une éventuelle instruction ministérielle ou autre norme
- rappeler à ses services que toute intervention de leur part auprès des écoles ou autres services de l'Éducation nationale ne doit pas porter atteinte au respect du secret professionnel et à la confidentialité
- veiller à ce qu'à l'avenir aucune intervention auprès des établissements scolaires ou autres services de l'Éducation nationale n'ait lieu au nom et pour le compte du Médiateur scolaire



Suivi par le ministère

Les procédures de suivi des recommandations ont été revues. Quant au secret professionnel, chaque agent est tenu de le respecter et, afin qu'ils y veillent, la recommandation n° 23 / 2020 a été transmise à tous les chefs de Directions générales du ministère.

RECOMMANDATION N° 24 / 2020

L'indication des voies de recours dans les décisions administratives



Résumé de la situation

Le SMS a constaté que des décisions de refus concernant la situation scolaire d'un élève présentaient un vice de forme en ce que l'indication des voies de recours y faisait défaut.

Or, l'article 14 du règlement grand-ducal du 8 juin 1979 relatif à la procédure à suivre par les administrations relevant de l'État et des communes dispose que les « décisions administratives refusant de faire droit, en tout ou en partie, aux requêtes des parties ou révoquant ou modifiant d'office une décision ayant créé ou reconnu des droits doivent indiquer les voies de recours ouvertes contre elles, le délai dans lequel le recours doit être introduit, l'autorité à laquelle il doit être adressé ainsi que la manière dans laquelle il doit être présenté. »



Recommandation au ministre

- rappeler à ses services, susceptibles de prendre une décision administrative pouvant causer préjudice, l'obligation légale d'informer l'administré des voies de recours



Suivi par le ministère

L'obligation d'indiquer les voies de recours non contentieuses et contentieuses a été rappelée aux services et organes du ministère. Une formulation type a été retenue.

RECOMMANDATION N° 29 / 2020

Saisine du Médiateur scolaire par les parents d'élèves également agents de l'Éducation nationale



Résumé de la situation

Des parents hésitent à saisir officiellement le Médiateur scolaire du fait de leur statut d'agent auprès de l'Éducation nationale. Or, tout parent, indépendamment de son employeur, est en droit de se sentir libre de saisir le Médiateur scolaire sans devoir craindre des contrecoups sur sa situation professionnelle. Il semble également que la situation se soit présentée où des agents de l'Éducation nationale ont passé sous silence le droit des parents à saisir le SMS. Ces attitudes sont de nature à porter atteinte au principe de l'égalité d'accès au service public.



Recommandation au ministre

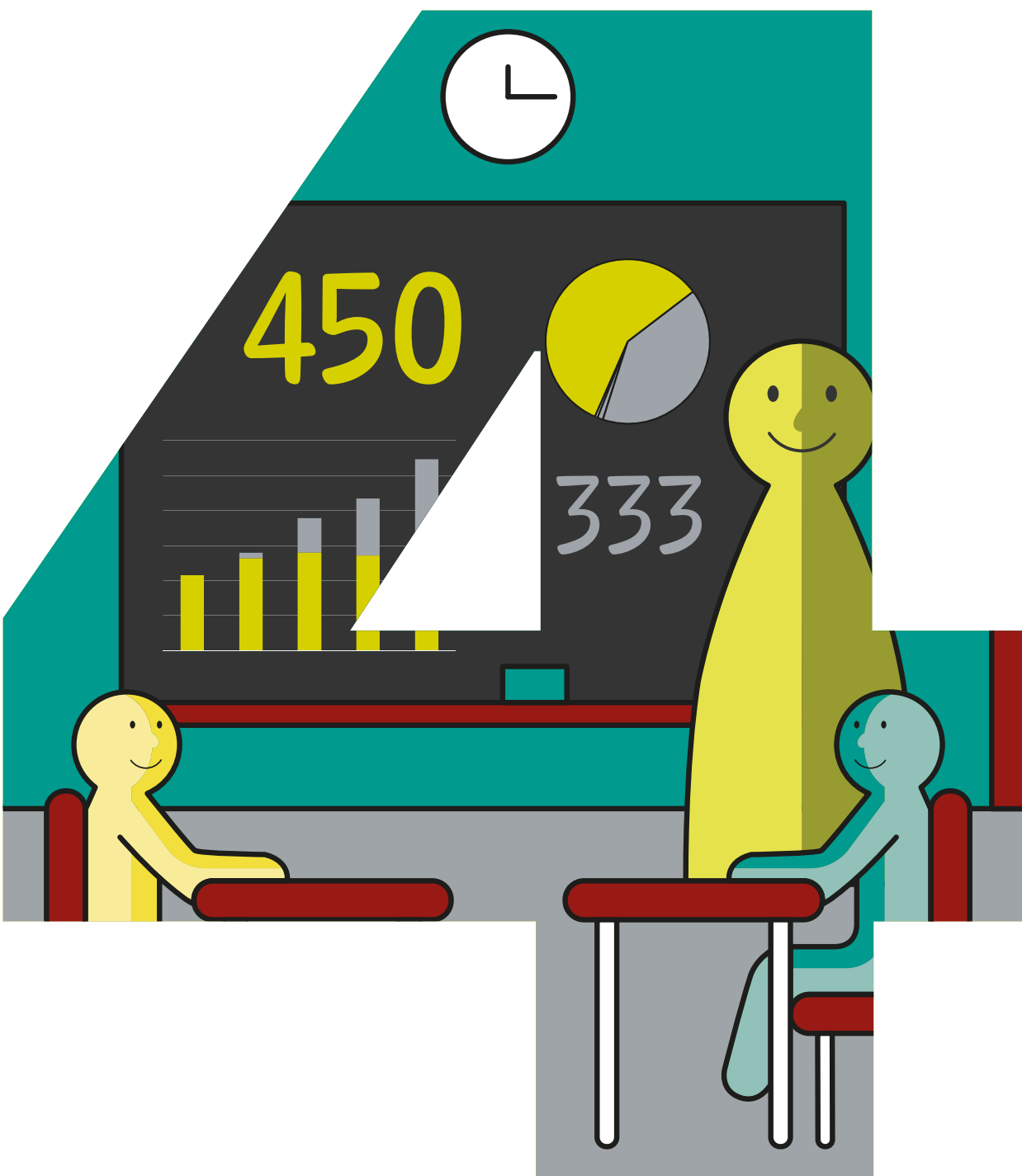
- sensibiliser les directions de l'enseignement fondamental ainsi que les directions des lycées au principe de l'égalité d'accès au service public, notamment au droit de saisir le Médiateur scolaire, indépendamment de la qualité de parent ou dans les fonctions d'agent de l'Éducation nationale



Suivi par le ministre

Le ministre a chargé ses services de sensibiliser aux points soulevés par le Médiateur scolaire les directions régionales et les directions des lycées lors des réunions de collèges à venir.

QUELQUES CHIFFRES

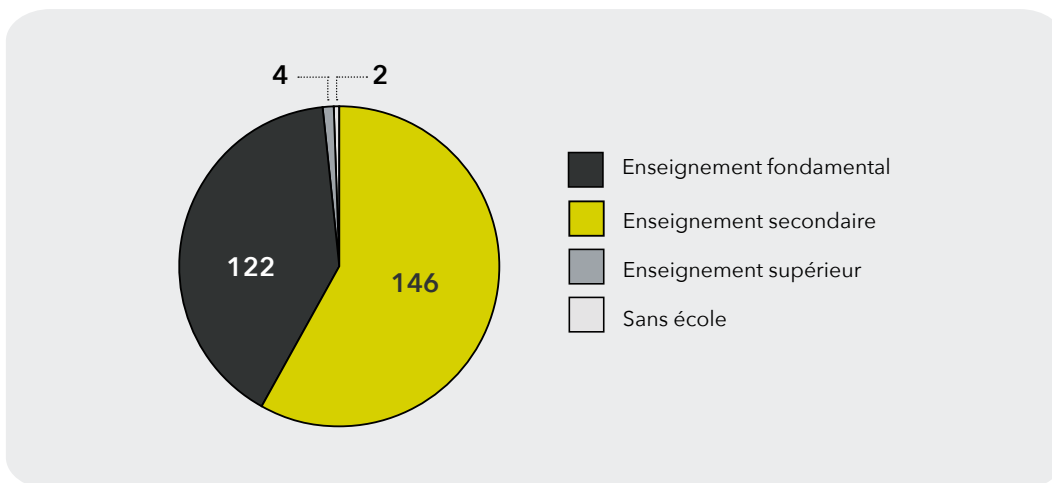


Le SMS a enregistré un total de 274 réclamations individuelles pour la période du 15 septembre 2022 au 14 septembre 2023. Ces chiffres représentent une hausse de 26 % par rapport aux réclamations individuelles de l'exercice précédent.

Les 274 réclamations individuelles se répartissent en 151 réclamations officielles et 123 réclamations inofficielles. Nous parlons de réclamation inofficielle quand les réclamants n'ont pas voulu saisir officiellement le Médiateur scolaire en l'autorisant formellement à obtenir des informations des autorités de l'enseignement. Dans la majorité de ces saisines inofficielles, les échanges entre le SMS et lesdits réclamants ont néanmoins permis d'apaiser les tensions initiales à l'origine de la prise de contact et ainsi de régler le conflit sans implication directe du SMS. Dans des cas plus rares, c'est la crainte des réclamants d'éventuelles conséquences négatives qui les a retenus de faire officiellement recours au SMS. Une crainte souvent infondée, basée sur des ouï-dire ou des expériences scolaires personnelles.

Sur les 274 réclamations parvenues au SMS durant l'année scolaire 2022-2023, 208 ont été clôturées au moment de la rédaction du présent rapport, 66 sont encore en cours de traitement.

122 réclamations concernaient des élèves de l'enseignement fondamental (dont trois de l'éducation précoce), **146 des élèves** de l'enseignement secondaire et **4** des jeunes de l'enseignement supérieur (BTS, etc.). **2** étaient sans école.

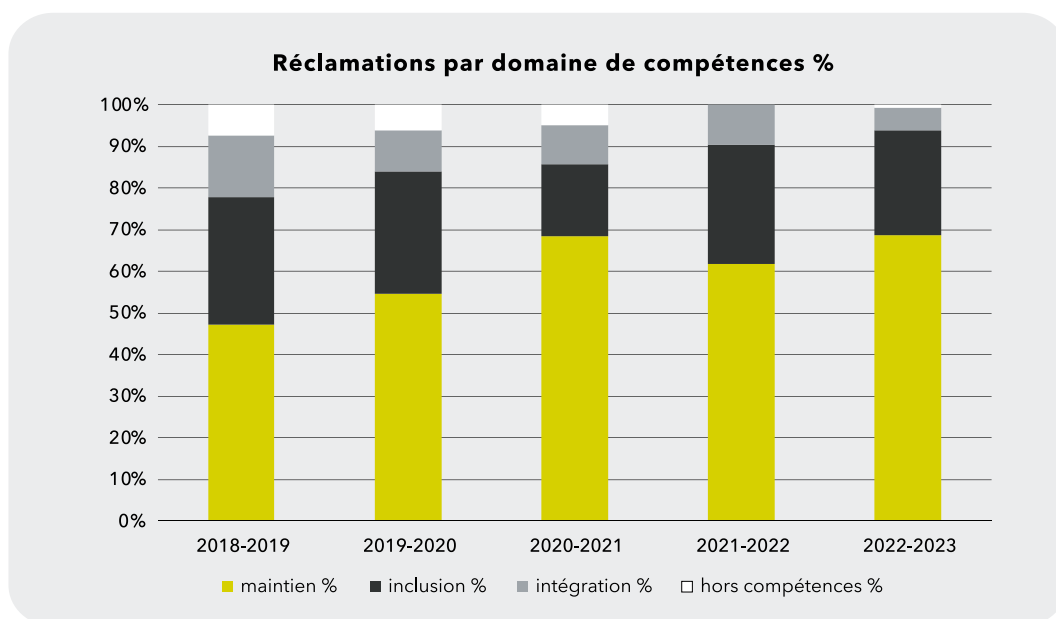


Sur les **274 réclamations**, **211** correspondaient à des **établissements publics**, **12** à des **établissements privés**, les autres 51 étant sans indication sur le statut de l'école. On observe une légère surreprésentation du secteur public : globalement 85,7 % des élèves fréquentent le secteur public ; **94,6 %** des réclamations (indiquant le statut de l'école) viennent d'élèves fréquentant le **secteur public**.

Les 274 réclamations se répartissent ainsi selon le domaine de compétences :

- **188** relèvent du **maintien scolaire (69 %)**;
- **69** relèvent de **l'inclusion scolaire** des enfants à besoins éducatifs spécifiques (**25 %**) ;
- **15** relèvent de **l'intégration scolaire (5 %)** ;
- **2** sont **hors compétences (1 %)**.

À savoir que nombre de réclamations recourent plusieurs domaines de compétences, elles sont classées dans le domaine qui a semblé le plus impacté. Le système de statistiques est en cours de révision ; il permettra à l'avenir de faire apparaître une même réclamation dans plusieurs domaines.



Si le SMS est saisi pour des réclamations dont l'objet ne tombe pas dans son champ de compétences, il transmet celles-ci « pour attribution » aux départements ministériels compétents, tel que prévu à l'article 1^{er} du règlement grand-ducal du 8 juin 1979 relatif à la procédure à suivre par les administrations relevant de l'État et des communes². Le nombre de séances de médiation et la durée du traitement d'une réclamation sont variables. Ils dépendent en effet de la complexité de chaque cas individuel ainsi que de la charge émotionnelle qui l'accompagne. Ainsi, le traitement d'une réclamation peut faire l'objet de plusieurs séances de médiation individuelles (avec l'une des parties) ou/et collectives (avec l'ensemble des parties) pour, dans un premier temps, réinstaurer le dialogue, et, dans un deuxième temps, rechercher un accord à l'amiable.

Entre le 15 septembre 2022 et le 14 septembre 2023, le SMS a conduit plus de **450 séances de médiation** (333 en 2021-2022).

450

**SÉANCES DE
MÉDIATION**

EN 2022-2023

333

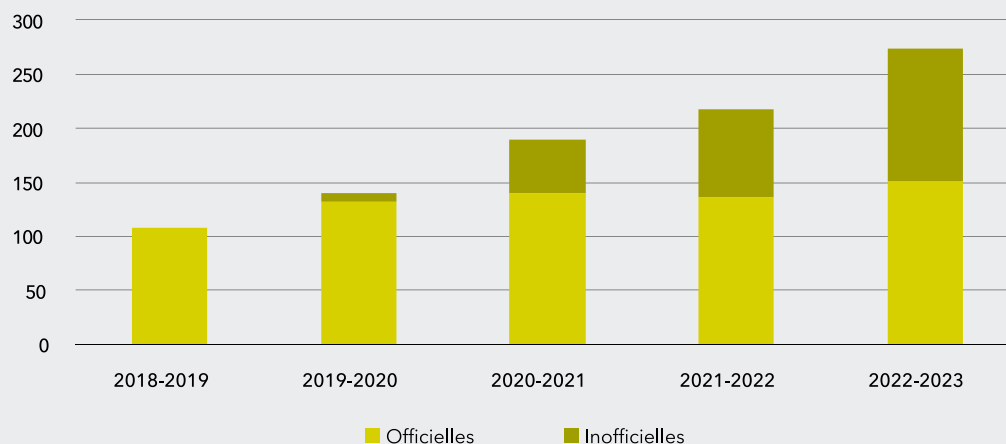
**SÉANCES DE
MÉDIATION**

EN 2021-2022

Parmi les 274 réclamations, **53** concernaient des jeunes adolescents qui ne se trouvaient plus dans l'obligation scolaire, c'est-à-dire qu'ils avaient **plus de 16 ans**.

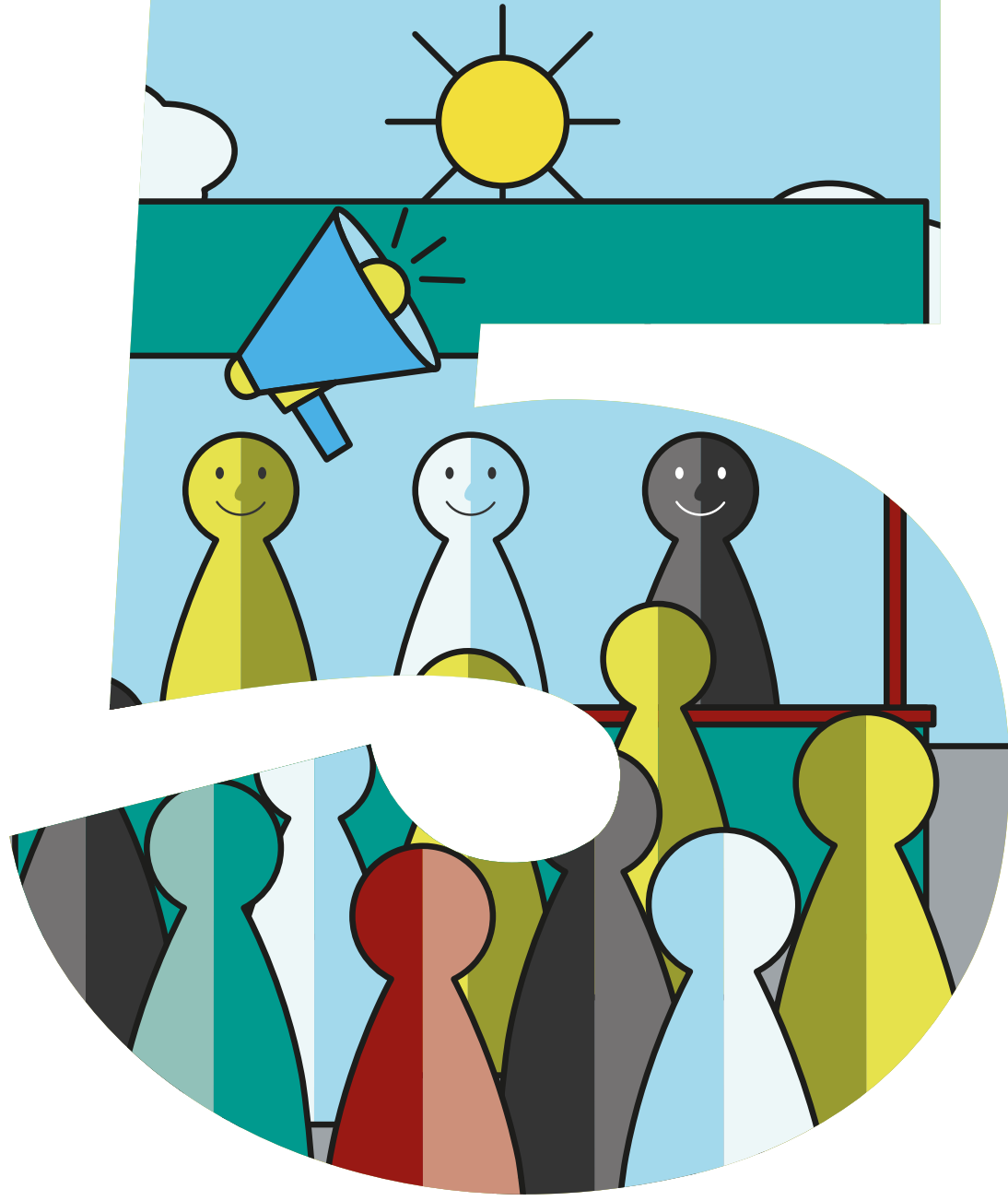
De sa création en **septembre 2018 jusqu'au 14 septembre 2023**, le SMS a été saisi de **929 réclamations**, dont **667 officielles** et 262 **inofficielles**.

Réclamations officielles et inofficielles depuis 2018



² Art. 1^{er}. « Toute autorité administrative saisie d'une demande de décision examine d'office si elle est compétente. Lorsqu'elle s'estime incompétamment saisie, elle transmet sans délai la demande à l'autorité compétente, en avisant le demandeur. »

PROMOTION ET RÉSEAUTAGE





Le Service de médiation scolaire continue à développer ses activités promotionnelles : il participe à des foires et des conférences avec différents supports de communication et de sensibilisation ; il prend part à ou organise lui-même des échanges réguliers avec les acteurs de la communauté scolaire et les personnes ou groupements de personnes et institutions appelés à agir pour le bien-être des élèves ; il propose des formations aux professionnels.

ÉCHANGES INSTITUTIONNELS

Les rendez-vous avec le cabinet du ministre sont restés réguliers, toutes les quatre à six semaines. Ils servent à débloquer certaines situations et à transmettre des observations anonymisées sur le fonctionnement du système éducatif en dehors des recommandations formelles.

En décembre 2022, le SMS a rejoint le réseau des référents communication coordonné par le Service presse et communication du MENJE, lequel se réunit toutes les six à huit semaines. Ce cadre permet au SMS de recueillir et échanger des informations utiles à différents titres.

Les collaborateurs du SMS ont eu de nombreuses rencontres avec l'Unicef, les autres organes publics chargés des droits (OKaJu, CCDH, Ombudsman), les associations actives dans des secteurs intéressant le SMS (Arcus, ALAN, Fondation Autisme Luxembourg, Maison de l'adoption, etc.). Ils se sont également concertés avec plusieurs services et administrations relevant du MENJE (Service des droits de l'enfant, SECAM/Service d'intégration et d'accueil, direction de l'enseignement fondamental, CePAS, instituteurs spécialisés pour élèves à besoins éducatifs spécifiques, Service des élèves à besoins spécifiques / Service national de l'éducation inclusive, Commission des aménagements raisonnables, Eltereforum, Agence pour la transition vers une vie autonome, Service presse et communication, Observatoire de l'enfance, de la jeunesse et de la qualité scolaire, Commission nationale d'inclusion, etc.) ou d'autres ministères (Direction de la Santé, Service information et presse du ministère d'État).

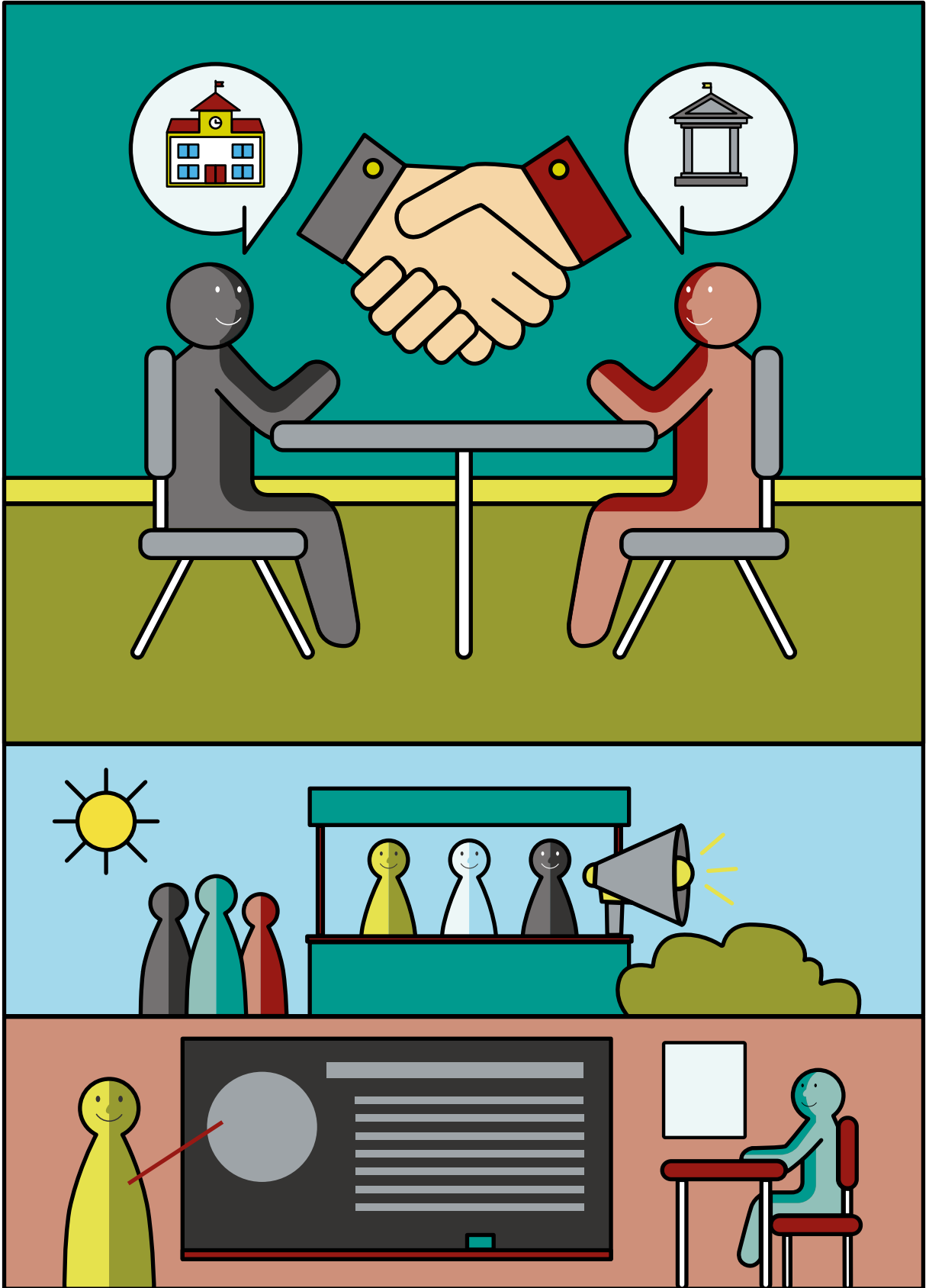
Le SMS coopère régulièrement à des travaux de recherche, qu'ils soient dirigés par l'Observatoire de l'enfance, de la jeunesse et de la qualité scolaire, l'Unicef, le LISER ou le CEFIS, etc.

PARTICIPATION À DES ÉVÉNEMENTS

Le SMS était présent avec un stand et des animations pour les enfants lors des *Kannerrechtsfest* - Journée découverte des Droits de l'enfant au Parc Merveilleux de Bettembourg, organisées en septembre 2022 et mai 2023 par le Service des droits de l'enfant (SDE) du MENJE.

FORMATIONS PAR LE SMS

Le SMS a donné deux formations sur ses missions dans le cadre du Cours complémentaire de droit luxembourgeois, en octobre 2022 et lors de la *Kannerrechtswoch* au Lycée technique pour professions éducatives et sociales en juin 2023.



NOTRE ESPACE

de travail et d'accueil





Le SMS, en plus d'être un lieu de travail, est un espace d'accueil des familles, des élèves et des différents acteurs de la médiation scolaire. Il est donc essentiel qu'il soit aisément accessible au public et que sa configuration garantisse la confidentialité indispensable à la confiance et au traitement des réclamations.

Nos infrastructures témoignent de la place prise par le SMS au fil de ses cinq années d'existence : initialement installé dans l'annexe dite *Think Tank* au ministère de l'Éducation nationale 29 rue Aldringen, le SMS a ensuite occupé un étage au 138 boulevard de la Pétrusse, locaux vite devenus étriqués face à la croissance en personnel. Le SMS a trouvé une place provisoire dans les bureaux plus spacieux au 10 rue Bender (quartier gare) à partir de novembre 2022, au rez-de-chaussée, avec une extension au 1^{er} étage en décembre 2023.

Le SMS dispose actuellement d'une grande et d'une petite salles de réunion, de huit bureaux individuels, d'un bureau open-space pouvant accueillir jusqu'à quatre personnes, d'une réception et d'une salle d'attente avec un espace enfants.

Nous bénéficierons d'ici deux à trois ans d'un bâtiment complet au Grund, lequel pourra accueillir quelque 20 collaborateurs. Nous nous rapprocherons ainsi physiquement du ministère de l'Éducation à Clausen, tout en maintenant une séparation afin de préserver notre indépendance et la confiance des élèves et des parents ».

Annexes

PETIT LEXIQUE

DÉMARCHES ADMINISTRATIVES APPROPRIÉES

Voies de recours que le réclamant doit avoir effectuées au niveau de la communauté scolaire avant de saisir le Médiateur scolaire (avoir adressé sa plainte à l'enseignant, à la direction de l'enseignement fondamental ou du lycée concerné, etc.)

ENQUÊTE

Ensemble des démarches effectuées par le SMS afin de rassembler des pièces ou autres éléments pertinents et dont la finalité est de permettre au Médiateur scolaire de traiter la réclamation en toute objectivité

INCLUSION SCOLAIRE

Mesures visant à permettre à chaque enfant, indépendamment de ses besoins éducatifs spécifiques, de poursuivre sa scolarité au sein d'une école régulière

INTÉGRATION SCOLAIRE

Mesures visant à ce que les enfants issus de l'immigration bénéficient des meilleures chances possibles de réussite scolaire

MAINTIEN SCOLAIRE

Mesures visant à maintenir à l'école les élèves menacés par le décrochage scolaire, c'est-à-dire qui risquent de quitter le système éducatif sans qualification ; mesures visant à agir préventivement

MÉDIATION

« Processus de communication éthique reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants, dans lequel un tiers impartial, indépendant, (...) favorise par des entretiens confidentiels l'établissement, le rétablissement du lien social, la prévention ou le règlement de la situation en cause »³

MÉDIATION INDIVIDUELLE

Moment du processus de médiation lors duquel le SMS accueille une des parties pour entendre sa position et ses arguments

³ Guillaume-Hofnung M. (2007). La médiation. PUF. Coll. Que sais-je ?

RÉCLAMANT

Parent d'un élève mineur investi de l'autorité parentale, élève majeur ou agent de l'Éducation nationale qui introduit une réclamation auprès du SMS

RÉCLAMATION

Saisine du SMS par un réclamant qui estime que dans une situation donnée, l'école soit n'a pas offert de formation adéquate, soit n'a pas fonctionné conformément à la mission qu'elle doit assurer ou contrevient aux lois, règlements et instructions en vigueur

RÉCLAMATION OFFICIELLE

Lorsque le réclamant a saisi le Médiateur scolaire en signant le formulaire de réclamation en ligne ou sur place, lequel autorise le Médiateur scolaire à recevoir tous les renseignements nécessaires pour ouvrir une enquête

RÉCLAMATION INOFFICIELLE

Lorsque le réclamant a pris contact avec le SMS mais n'a pas souhaité le saisir formellement en signant le formulaire de réclamation ou lorsque la saisine provient d'un professionnel de l'Éducation nationale

RECOMMANDATION INDIVIDUELLE

Recommandation écrite rédigée par le Médiateur scolaire suite à une réclamation dont le SMS a été saisi et qui concerne un élève en particulier. Elle est directement adressée au service de l'Éducation nationale ou à l'école concernés. Le Médiateur scolaire y propose une solution à transposer dans un délai précis. Par souci de confidentialité, la recommandation individuelle n'est pas publiée.

RECOMMANDATION GÉNÉRALE

Recommandation écrite directement adressée par le Médiateur scolaire au ministre de l'Éducation nationale. Elle concerne un problème général dont le Médiateur scolaire a eu connaissance dans le traitement d'une ou de plusieurs réclamations

ABRÉVIATIONS FRÉQUENTES

ADEM	Agence pour le développement de l'emploi
CAR	Commission des aménagements raisonnables (MENJE)
CCDH	Commission consultative des droits de l'homme
CEFIS	Centre d'études et de formation interculturelles et sociales asbl
CEPAS	Centre psycho-social et d'accompagnement scolaires (MENJE)
CGIE	Centre de gestion informatique de l'éducation (MENJE)
CI	Commission d'inclusion (MENJE)
CMCC	Centre de médiation civile et commerciale asbl
CNI	Commission nationale d'inclusion (MENJE)
IFEN	Institut de formation de l'Éducation nationale (MENJE)
INAP	Institut national d'administration publique
LISER	Luxembourg Institute of Socio-Economic Research
MAEE	Ministère des Affaires étrangères et européennes
MENJE	Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse
OEJQS	Observatoire de l'enfance, de la jeunesse et de la qualité scolaire (MENJE)
OKaJu	Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher
SCRIPT	Service de coordination de la recherche et de l'innovation pédagogiques et technologiques (MENJE)
SEPAS	Service psycho-social et d'accompagnement scolaires (MENJE)
SMS	Service de médiation scolaire (MENJE)

NOTRE LOI-CADRE

Loi du 18 juin 2018 portant institution d'un service au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires de l'Éducation nationale.

ART. 1^{ER}.

Au sens de la présente loi, on entend par :

- 1° « école » : une école fondamentale publique ou privée, un lycée public ou privé, le Centre de logopédie, les centres et instituts de l'éducation différenciée et le centre socio-éducatif de l'État ;
- 2° « service » : un service d'une administration chargé de la scolarisation d'enfants ou de l'organisation des écoles ;
- 3° « directeur » : le directeur de région, le directeur de lycée, le directeur ou chargé de direction du Centre de logopédie, des centres et instituts de l'éducation différenciée et du centre socio-éducatif de l'État ;
- 4° « maintien scolaire » : les actions et mesures visant :
 - a) à prévenir que des adolescents ou jeunes adultes de moins de 25 ans qui ne sont plus en obligation scolaire quittent l'école sans qualification, c'est-à-dire, sans avoir obtenu un diplôme de fin d'études secondaires, ni un diplôme de technicien, ni un diplôme d'aptitude professionnelle, ni un certificat de capacité professionnelle, ni une qualification équivalente à l'un de ces diplômes ou certificats ; ou
 - b) à réintégrer ces derniers au lycée ou à une autre formation ;
- 5° « inclusion » : la scolarisation dans les écoles fondamentales et les lycées des élèves à besoins éducatifs spécifiques ou particuliers ;
- 6° « intégration sociale » : l'intégration d'élèves d'une école fondamentale ou d'un lycée qui n'ont pas passé toute leur scolarité au Luxembourg et qui pâtissent de ce fait de déficits langagiers en allemand, en français ou en luxembourgeois qui entravent leur scolarisation ;

7° « parents d'élève » : personnes investies de l'autorité parentale.

ART. 2.

- (1) Il est institué auprès du ministre ayant l'Éducation nationale dans ses attributions, désigné ci-après par « le ministre », un service de médiation au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires de l'Éducation nationale, désigné ci-après par « le service de médiation ».
- (2) Le service de médiation est dirigé par un médiateur au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires, désigné ci-après par « le médiateur scolaire ».

Le médiateur scolaire est nommé par le Grand-Duc, sur proposition du Gouvernement en conseil.

- (3) Le cadre du service de médiation comprend un médiateur scolaire et des fonctionnaires des différentes catégories de traitement telles que prévues par la loi modifiée du 25 mars 2015 fixant le régime des traitements et les conditions et modalités d'avancement des fonctionnaires de l'État.

Le cadre peut être complété par des fonctionnaires stagiaires, des employés et salariés de l'État suivant les besoins du service.

ART. 3.

Le médiateur scolaire a pour mission de :

- 1° recevoir, dans les conditions fixées par la présente loi, les doléances et réclamations d'élèves majeurs, de parents d'élèves mineurs ou d'agents de l'Éducation nationale des écoles, relatives à des situations où l'école soit n'offre pas de formation adéquate, soit n'a pas fonctionné conformément à la mission qu'elle doit assurer ou contrevient aux lois, règlements et instructions en vigueur ;
- 2° soutenir les élèves et les parents d'élèves dans leurs démarches ;

- 3° ouvrir une enquête relative à l'objet de la doléance ou réclamation ;
- 4° requérir auprès du service ou de l'école visé toutes les informations nécessaires à son enquête ;
- 5° formuler des recommandations à l'endroit du service ou de l'école visé ;
- 6° formuler des recommandations suite à ses observations au ministre et à l'Observatoire national de la qualité scolaire.

ART. 4.

Tout parent d'élève, tout élève majeur ou agent de l'Éducation nationale se trouvant dans une situation telle que décrite à l'article 3, point 1, peut, par une réclamation individuelle écrite, saisir le médiateur scolaire.

Cette réclamation ne porte pas préjudice aux droits du concerné de s'adresser à d'autres instances ou d'introduire un recours.

La réclamation doit être précédée des démarches administratives appropriées instituées dans le cadre de la communauté scolaire aux fins d'obtenir satisfaction.

ART. 5.

Sur autorisation écrite de l'élève majeur ou des parents de l'élève mineur, le médiateur scolaire peut demander, par écrit ou oralement, au service ou à l'école visé par la doléance ou la réclamation tous les renseignements qu'il juge nécessaires pour ouvrir une enquête. Le directeur ou le responsable du service remet au médiateur scolaire dans les délais fixés par celui-ci tous les dossiers et informations concernant l'affaire. Le caractère secret ou confidentiel des pièces dont il demande la consultation ne peut lui être opposé.

ART. 6.

En vue d'assurer le respect des dispositions relatives au secret professionnel, le médiateur scolaire veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été révélé ne soit faite dans les documents établis sous son autorité ou dans ses communications.

ART. 7.

- (1) Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, le médiateur scolaire conseille le réclamant et le service ou l'école et fait toutes les recommandations utiles au service ou à l'école, ainsi qu'au réclamant, afin de permettre un règlement à l'amiable. Les recommandations peuvent notamment comporter des propositions visant à améliorer le fonctionnement du service ou de l'école visé.
- (2) Lorsqu'il apparaît au médiateur scolaire, à l'occasion d'une réclamation dont il a été saisi, que l'application d'une décision aboutit à une iniquité, il peut recommander, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires, au service ou à l'école mis en cause, toute solution permettant de régler en toute équité la situation du réclamant et suggérer les modifications qui lui paraissent opportunes d'apporter aux textes législatifs ou réglementaires qui sont à la base de la décision.
- (3) Le médiateur scolaire est informé par le directeur ou le responsable du service des suites données à son intervention dans un délai qu'il fixe.
- (4) Le médiateur scolaire a l'obligation d'informer la personne qui se trouve à l'origine de la réclamation par écrit des suites y réservées. Lorsqu'une réclamation ne lui paraît pas justifiée, le médiateur scolaire en informe le réclamant en motivant sa décision.
- (5) À défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé ou en cas d'inaction du service ou de l'école suite à son intervention, le médiateur scolaire en informe le ministre.
- (6) La décision du médiateur scolaire de ne pas donner de suite à une réclamation n'est pas susceptible d'un recours devant une juridiction.

ART. 8.

Le médiateur scolaire établit un rapport d'activités annuel concernant le domaine d'activités dans ses attributions. Ce rapport

contient les recommandations que le médiateur scolaire juge utiles. Le rapport est communiqué au Gouvernement et à la Chambre des députés. Il est publié sur le site du ministère compétent.

ART. 9.

À l'article 21 de la loi modifiée du 6 février 2009 relative à l'obligation scolaire sont apportées les modifications suivantes :

1° L'alinéa 1^{er} est remplacé par les alinéas suivants : « Chaque année au mois de novembre, le ministre ou son délégué transmet aux bourgmestres le relevé des élèves de la commune qui sont inscrits dans les établissements scolaires de l'Éducation nationale. Il appartient au collège des bourgmestre et échevins de vérifier pour les résidents de la commune qui ne figurent pas sur cette liste, que l'obligation scolaire est respectée.

Si un élève en obligation scolaire quitte son établissement scolaire au courant de l'année scolaire et ne s'inscrit pas dans un autre lycée, le ministre ou son délégué en informe le bourgmestre.

Si le bourgmestre constate une infraction aux dispositions des articles 7, 13 et 14 ou s'il est informé par le président du comité d'école ou le directeur du lycée ou par le médiateur au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires d'une telle infraction, il met les parents en demeure par écrit dans les huit jours de se conformer à la loi et leur rappelle les sanctions pénales encourues. »

2° L'ancien alinéa 2, devenu l'alinéa 4, est complété par les mots « dans les quinze jours suivant la mise en demeure des parents ».

ART. 10.

L'article 1^{er}, alinéa 2, de la loi modifiée du 9 décembre 2005 déterminant les conditions et modalités de nomination de certains fonctionnaires occupant des fonctions dirigeantes dans les administrations et services de l'État, est complété par un tiret libellé comme suit :

« - le médiateur au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires ».

ART. 11.

La loi modifiée du 25 mars 2015 fixant le régime des traitements et les conditions et modalités d'avancement des fonctionnaires de l'État est modifiée comme suit :

1° À l'article 12, paragraphe 1^{er}, alinéa 7, point 12, les termes « de médecin-directeur adjoint du contrôle médical de la sécurité sociale et de médecin-directeur adjoint de l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance » sont remplacés par les termes « de médecin-directeur adjoint du contrôle médical de la sécurité sociale, de médecin-directeur adjoint de l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance et de médiateur au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires » ;

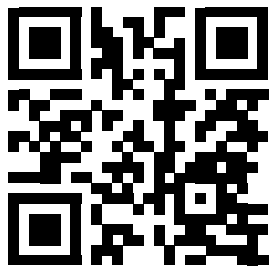
2° À l'annexe A, catégorie de traitement A, groupe de traitement A1, sous-groupe de traitement à attributions particulières, grade 17, sont ajoutés les termes « le médiateur au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires.

ART. 12.

La référence à la présente loi se fait sous la forme suivante : « loi du 18 juin 2018 portant institution d'un service au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires de l'Éducation nationale ».

ART. 13.

La présente loi entre en vigueur deux mois suivant sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.



mediationscolaire.lu