

Service  
de **médiation**  
scolaire



# Rapport d'activités

## 2018-2019



Service  
de **médiation**  
scolaire



# Rapport d'activités

## 2018-2019

@ Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse  
Service de médiation scolaire  
2020

isbn 978-99959-1-259-8

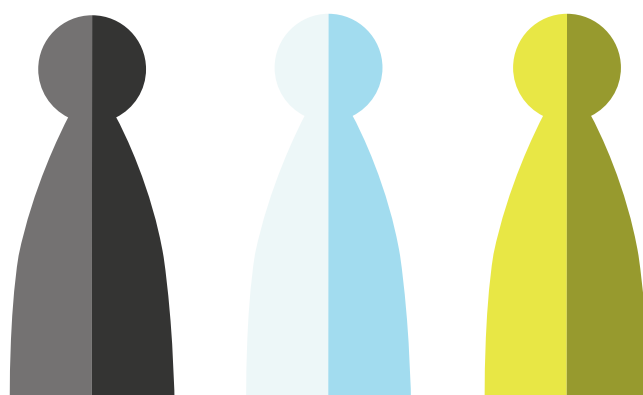
[www.mediationscolaire.lu](http://www.mediationscolaire.lu)

# Sommaire

---

Préface du Médiateur scolaire .....	8
Mot de l'Ombudsman .....	10
Mot du Président de l'Ombuds-Comité fir d'Rechter vum Kand .....	11
Mot du Secrétaire général du Centre de médiation civile et commerciale .....	12
<b>1. Le Service de médiation scolaire, un service de médiation « atypique »</b> .....	<b>13</b>
1.1. Quelques principes clés du processus de médiation conventionnelle .....	16
1.2. Les outils de médiation propres au Service de médiation scolaire .....	17
1.3. Les autres formes de médiation propres à l'Éducation nationale .....	18
<b>2. Les ressources du Service de médiation scolaire</b> .....	<b>19</b>
2.1. L'équipe.....	20
2.2. Les moyens financiers.....	22
2.3. Les infrastructures .....	22
<b>3. Recommandations et suivis des recommandations</b> .....	<b>23</b>
3.1. Le maintien scolaire.....	26
3.2. L'inclusion.....	34
3.3. L'intégration .....	41
<b>4. Les activités du Service de médiation scolaire</b> .....	<b>45</b>
4.1. La médiation scolaire en chiffres .....	46
4.2. Les activités de promotion .....	48
4.3. Les échanges institutionnels .....	48
4.4. Les formations et conférences.....	49
<b>5. Annexes</b> .....	<b>51</b>
5.1. Loi du 18 juin 2018 portant institution d'un service au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires de l'Éducation nationale .....	52
5.2. Extraits de la Convention internationale des droits de l'enfant ainsi que de l'Observation générale n°9 y relative.....	56
5.3. Extraits de la Convention relative aux droits des personnes handicapées ainsi que de l'Observation générale n°4 y relative.....	63
5.4. Lexique.....	69





Préface du Médiateur scolaire

Mot de l'Ombudsman

Mot du Président de l'Ombuds-Comité fir d'Rechter vum Kand

Mot du Secrétaire général du Centre de médiation civile et commerciale



## Préface du Médiateur scolaire

*Lis de Pina,  
Médiateur scolaire*

En septembre 2019, le Service de médiation scolaire de l'Éducation nationale (SMS) a soufflé sa première bougie. Le présent rapport, au-delà de l'exercice annuel convenu, permet à son équipe de partager sa rétrospective sur cette année d'expérience inédite.

*Antoine, 10 ans: «Maintenant, je suis grand comme les autres.»*

La rapidité avec laquelle les demandes d'aide ont afflué au SMS témoigne du bienfondé de sa création. En témoignent aussi les retours encourageants d'acteurs touchés à un titre ou à un autre. Les instances de médiation préexistantes (Ombuds-Comité fir d'Rechter vum Kand (ORK), Ombudsman, etc.) se sont réjouies de disposer d'un interlocuteur unique au sein de l'Éducation nationale; des enseignants soucieux ont apprécié savoir où orienter une famille alors que tout paraissait sans issue sur le terrain; des parents dans la détresse ont repris confiance dans le système éducatif luxembourgeois; et surtout, des enfants en souffrance ont retrouvé l'envie d'aller à l'école!

Quand, après un long blocage, le dialogue se (re)crée entre les parties, si bien que la présence du médiateur scolaire devient inutile, le sentiment du devoir accompli atteint son comble!

Si nombre de réactions confirment le vide rempli par le SMS, d'autres trahissent des résistances face aux démarches de médiation entreprises dans l'intérêt des élèves et de la communauté scolaire. L'écoute, la réactivité, l'empathie font parfois défaut; devant une réclamation, certains acteurs ont pour réflexe de se mettre sur la défensive, d'autres restent rivés sur le problème quand le SMS cherche à travailler en commun à la meilleure solution possible. Pourquoi est-il si difficile d'admettre qu'une erreur a pu être commise et de pouvoir ainsi y remédier ensemble? Sans doute parce qu'il nous reste à instaurer au sein de la société une véritable culture de l'erreur apprenante.



Probablement est-ce cette peur de reconnaître son erreur qui, aux yeux de certains, fait du médiateur scolaire un nouveau père-fouettard. Il se veut pourtant un allié, un maillon de la chaîne pour mener à bien les missions de l'Éducation nationale. Réparer cette image paraît bien urgent.

Confrontée à des demandes nombreuses, particulièrement entre avril et août 2019, l'équipe, encore incomplète, a vu sa charge de travail alourdie par les difficultés de communication exigeant moult heures de discussions. Seul un renforcement conséquent de l'équipe, au-delà même du cadre prévu par la fiche financière de la loi du 18 juin 2018 portant institution d'un service au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires de l'Éducation nationale, permettra de mieux prendre en charge les demandes. Il rendra possible la formulation des recommandations individuelles systématiquement par écrit (certains accords conclus à l'oral se sont en effet révélés d'une efficacité tout à fait limitée) et il favorisera le suivi de la mise en œuvre de celles-ci.

*Abdoul, 16 ans: «Merci de m'avoir donné la chance et d'avoir cru en moi.»*

Le système éducatif luxembourgeois est loin de manquer d'outils destinés à favoriser le maintien, l'inclusion et l'intégration scolaires des élèves<sup>1</sup>, certains semblent cependant mal connus ou sous-utilisés.

L'indispensable transformation des mentalités prendra bien entendu du temps et ne pourra faire l'économie de véritables campagnes de sensibilisation. Y contribueraient aussi des formations – imposées si besoin – tant sur la médiation scolaire que sur la communication bienveillante.

Le vécu de cette année initiale nous a montré que la communication entre les familles et les acteurs scolaires est la clé de résolution de bien des conflits; les premières *success stories* du SMS confirment qu'une voie d'amélioration existe toujours. Les enfants sont pleins de ressources. Que parents et enseignants leur fassent confiance et soutiennent leur résilience, quand le besoin s'en fait sentir avec l'appui du médiateur scolaire.

### **Une vue partielle**

*Par nature, les cas rapportés au SMS sont conflictuels. Le tableau dressé par le rapport d'activités ne reflète donc pas l'état du fonctionnement du système éducatif. Il importe de ne pas l'oublier dans la lecture de ces pages.*

---

<sup>1</sup> Notamment la Commission nationale d'inclusion (CNI), les centres de compétences en psycho-pédagogie spécialisée en faveur de l'inclusion scolaire, le Centre psycho-social et d'accompagnement scolaires (CePAS), les services psycho-social et d'accompagnement scolaires (SePAS), le Service national de la jeunesse (SNJ), les antennes locales pour jeunes (ALJ), les médiateurs interculturels (SECAM), etc.



## Mot de l'Ombudsman

*Claudia Monti,  
Ombudsman*

L'école est aujourd'hui confrontée au défi majeur du pluralisme tant normatif que culturel.

L'école n'est plus simplement un simple lieu d'acquisition des connaissances, mais c'est aussi un lieu de socialisation, d'intégration et d'inclusion. En conséquence, les formes traditionnelles d'autorité ne sont pas toujours adaptées au règlement de conflits pouvant en naître.

Partant, un nouveau type d'acteur trouve toute sa place dans le milieu scolaire à savoir le médiateur scolaire, instituant un « nouveau mode de régulation des liens sociaux » et ciment du « vivre ensemble ».<sup>2</sup>

L'action du médiateur scolaire, qui est un facilitateur de dialogue, s'inscrit dans une communication créative, une compréhension des autres à savoir des institutions et des différents acteurs (élèves, parents d'élèves, enseignants, directeurs, éducateurs ...) et un respect des personnes et des lois.

Le médiateur scolaire est confronté aux tâches les plus diverses, notamment le décrochage scolaire souvent lié à des problèmes familiaux, des conflits entre élève et professeur, des problèmes de racket ou harcèlement, l'inclusion d'élèves à besoins spécifiques, etc. Il cherche à résoudre les litiges de façon consensuelle, faisant appel aux techniques de communication et de négociation.

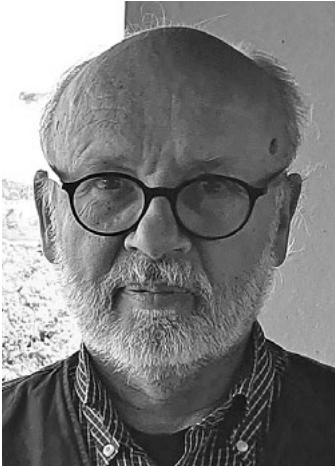
S'il est vrai que certains cas peuvent être très vite réglés, d'autres, plus complexes humainement et/ou légalement, peuvent prendre davantage de temps, voire nécessiter l'interaction avec d'autres médiateurs, et plus particulièrement avec l'Ombuds-Comité fir d'Rechter vum Kand (ORK) et le soussigné Ombudsman.

Et justement riche de cette collaboration, je m'empresse de féliciter le médiateur scolaire ainsi que les membres de l'équipe de son service pour cette première année d'exercice où ils ont fait preuve d'adaptabilité aux situations et personnes les plus variées, recherchant dans l'intérêt de l'élève la meilleure issue possible aux différents litiges dont ils étaient saisis.

Le médiateur scolaire en sa qualité d'interlocuteur entre institutions scolaires et particuliers, est un réel enrichissement pour ce milieu déterminant et primordial pour tout un chacun et doit être perçu comme une réelle valeur ajoutée.

---

<sup>2</sup> Kuty O., Schoenaers F., Dubois Ch., Dethier B. La médiation scolaire. PUL, coll. Essai, 2012



## Mot du Président de l'Ombuds-Comité fir d'Rechter vum Kand

*René Schlechter,  
Président de l'Ombuds-Comité fir d'Rechter vum Kand (ORK)*

Dans ses recommandations du rapport 2018, l'ORK a salué la création du Service de médiation scolaire de l'Éducation nationale. Le médiateur scolaire a pour mission de traiter les réclamations qui concernent le maintien au lycée des élèves menacés par le décrochage scolaire, l'inclusion au sein de l'école des élèves à besoins spécifiques ainsi que l'intégration scolaire des enfants issus de l'immigration.

Il se présente, avec ses missions et sa façon de travailler sur un site dédié à ce seul service, de manière à bien montrer son indépendance et sa neutralité par rapport aux acteurs de l'Éducation nationale.

Un service de médiation au plus près des élèves, des parents, des enseignants et des autres acteurs de l'Éducation nationale constitue une instance indispensable pour accompagner les réclamants et pour prévenir les situations qui pourraient porter préjudice aux enfants et aux jeunes. Les interlocuteurs du Service de médiation scolaire, tout en veillant à leur neutralité et à leur indépendance, connaissent bien la législation et les règlements en la matière. Cette connaissance des rouages et des procédures de l'Éducation nationale sert la démarche de médiation et permet de donner, aux réclamants, des informations et des conseils précis et judicieux.

Dans son rapport 2018, l'ORK a recommandé au Service de médiation scolaire et au ministère de l'Éducation nationale de rester ouverts, au vu des expériences et des cas pratiques, à une extension des missions de la médiation scolaire au-delà des seules questions de décrochage, d'inclusion et d'intégration. Dans cet ordre d'idées, il est sans doute intéressant de lire ce premier bilan après un an de fonctionnement du service.

L'ORK de son côté peut déjà faire le constat que nous avons établi une bonne collaboration avec le Service de médiation scolaire. Par nos missions et notre expertise, nous sommes complémentaires : nous en profitons dans nos échanges et nous en faisons bénéficier les personnes en quête de réponses à leurs questions.



## Mot du Secrétaire général du Centre de médiation civile et commerciale

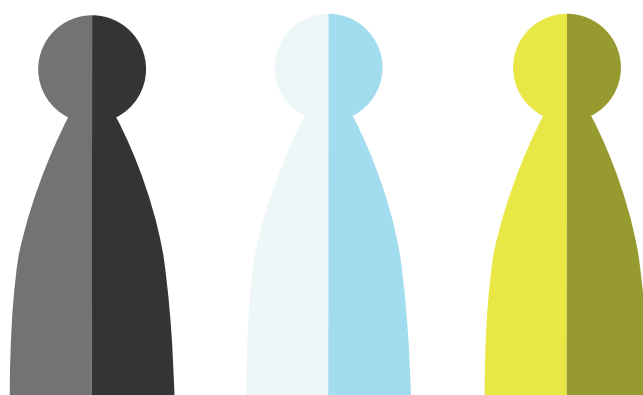
*Dr. Jan Kayser,  
Secrétaire général du Centre de Médiation Civile et Commerciale*

L'École représente un domaine avec un besoin particulier d'échange quand il s'agit de transférer du savoir et en particulier quand il s'agit d'effectuer ce transfert au profit d'un maximum d'élèves: le médiateur scolaire, dans le cadre de ses missions de traitement des réclamations concernant le décrochage, l'inclusion et l'intégration scolaires, se base pour son travail sur la posture et la technique médiatives et professionnalise ainsi l'effort d'établir une compréhension mutuelle dans ce contexte.

Le Centre de Médiation Civile et Commerciale a.s.b.l. (CMCC) salue ce renfort important de l'application des outils médiatifs au Luxembourg et se réjouit de continuer la fructueuse coopération dans les années à venir!

Smart & Fair – Mediation in Luxembourg!

# Chapitre 1



Le Service de médiation scolaire,  
un service de médiation « atypique »

# 1. Le Service de médiation scolaire, un service de médiation « atypique »

---

L'éducation est un sujet qui génère, per se, matière à discussion. Les opinions sont en effet souvent partagées lorsqu'il s'agit notamment de débattre sur certaines réformes à apporter au système éducatif.

Il convient de toujours se rappeler l'esprit de la loi modifiée du 6 février 2009 relative à l'obligation scolaire<sup>3</sup> laquelle établit en son article 3 que «La formation scolaire favorise l'épanouissement de l'enfant, sa créativité et sa confiance en ses capacités». Ainsi, le principal défi de tout système éducatif est de révéler le potentiel de chaque enfant et, entre autres, d'éviter que son parcours scolaire soit mis en péril, c'est-à-dire que l'élève ne déserte les bancs de l'école avant d'avoir obtenu une qualification.

L'Éducation nationale se trouve face à certains défis, notamment en ce qui concerne « la scolarisation d'enfants issus de l'immigration, voire arrivant au pays en cours de scolarisation (...), les besoins éducatifs spécifiques c.-à-d. les problèmes à l'école fondamentale ou au lycée auxquels se trouve confronté l'élève atteint d'un handicap ou d'une déficience » ainsi que « le décrochage des élèves qui, pour maintes causes, ne progressent plus dans leur apprentissage<sup>4</sup> ».

Pour faire face à ces défis, il a notamment été créé auprès du ministère de l'Éducation nationale, par la loi du 18 juin 2018<sup>5</sup>, le Service de médiation scolaire (SMS), dont le champ de compétences porte de manière ciblée sur le maintien, l'inclusion et l'intégration scolaires. La volonté du législateur était en effet de créer au sein dudit ministère, une « instance qui puisse prendre en charge des situations individuelles d'élèves dont le parcours scolaire est en péril et qui examine s'il s'agit de mises en œuvre inadéquates des ressources existantes ou de failles du système<sup>6</sup> ». Toujours selon la volonté du législateur, le SMS se veut « une pierre angulaire de la toile de fond dans la lutte contre le décrochage scolaire<sup>7</sup> ».

Compétent pour « recevoir (...) 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<sup>8</sup> », le SMS connaît une augmentation constante des saisines depuis l'entrée en vigueur de sa loi-cadre précitée du 18 juin 2018.

---

<sup>3</sup> [http://data.legilux.public.lu/file/eli-etat-leg-code-education\\_nationale-20191103-fr-pdf.pdf](http://data.legilux.public.lu/file/eli-etat-leg-code-education_nationale-20191103-fr-pdf.pdf)

<sup>4</sup> Extraits de l'exposé des motifs du projet de loi n° 7072 portant institution d'un service de médiation au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires.

<sup>5</sup> Loi du 18 juin 2018 portant institution d'un service au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires de l'Éducation nationale <http://data.legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2018/06/18/a548/jo>

<sup>6</sup> cf.4

<sup>7</sup> cf.4

<sup>8</sup> cf.5

Comme le SMS place, lui aussi, l'intérêt de l'enfant au centre de ses préoccupations, le médiateur scolaire est tout particulièrement vigilant face à des cas individuels qui lui sont rapportés et où le système éducatif pourrait ne pas déployer tout son potentiel ou encore atteindre ses limites. Pour la période scolaire 2018/2019, ceci a notamment été le cas pour les élèves à besoins éducatifs particuliers ou spécifiques, aussi bien à l'enseignement fondamental qu'à l'enseignement secondaire.

L'Ombuds-Comité fir d'Rechter vum Kand (ORK)<sup>9</sup> rappelle régulièrement l'importance de l'inclusion et de l'intégration scolaires. En se basant sur la Convention internationale des droits de l'enfant, approuvée par le Luxembourg en 1993<sup>10</sup>, l'ORK rappelle sans relâche l'obligation de toujours agir dans l'intérêt supérieur de l'enfant lorsqu'il s'agit notamment de prendre des décisions au niveau scolaire.

La médiation conventionnelle, qui se développe depuis une trentaine d'années dans plusieurs domaines de la société, offre une alternative précieuse pour contribuer, dans un esprit de coopération, au respect des missions de l'école.

Selon l'article 1251-2 du Nouveau code de procédure civile, la médiation conventionnelle se définit comme « le processus structuré dans lequel deux ou plusieurs parties à un litige tentent volontairement par elles-mêmes, de parvenir à un accord sur la résolution de leur litige avec l'aide d'un médiateur indépendant, impartial et compétent<sup>11</sup> ».

La médiation conventionnelle, par opposition à la médiation « atypique » telle qu'exercée par le SMS, est organisée autour de plusieurs principes clés. Même si le médiateur scolaire adopte la posture médiative lors de ses différentes médiations, il faut néanmoins préciser qu'au vu de la spécificité de ses missions, le législateur a doté le SMS d'outils complémentaires afin de lui permettre de débloquer des situations conflictuelles, lorsque, par exemple, un accord à l'amiable n'a pas pu être trouvé.

C'est ce caractère atypique du processus de médiation qui permet, entre autres, au SMS de « soutenir les parents dans leurs démarches<sup>12</sup> ».

Pour bien comprendre le rôle atypique du médiateur scolaire de l'Éducation nationale, il convient, dans un premier temps, de rappeler sommairement quelques principes clés du processus de médiation conventionnelle, pour, dans un deuxième temps, énoncer les outils de médiation propres au SMS ainsi que les autres formes de médiation propres à l'Éducation nationale.

---

<sup>9</sup> [www.ork.lu](http://www.ork.lu)

<sup>10</sup> <http://legilux.public.lu/eli/etat/leg/memorial/1993/104>

<sup>11</sup> [http://legilux.public.lu/eli/etat/leg/code/procedure\\_civile/20190824](http://legilux.public.lu/eli/etat/leg/code/procedure_civile/20190824)

<sup>12</sup> cf.5

## 1.1. Quelques principes clés du processus de médiation conventionnelle

### **La volonté des parties**

Un des grands principes de la médiation conventionnelle (ci-après « médiation ») est le caractère volontaire d'une telle démarche, c'est-à-dire que chaque partie au litige est libre d'y participer, ou non. Ceci implique également que chaque partie est libre d'interrompre, à tout moment, le processus de médiation.

### **L'omni-partialité du médiateur**

Le médiateur procède dans l'intérêt de toutes les parties au conflit. Il s'installe, symboliquement, aux côtés de chacune d'elles afin de bien comprendre, à mesure égale, les différents points de vue. Il est ainsi ressenti par les parties comme « omni-partial ».

### **La neutralité du médiateur**

Les parties au litige sont les seuls auteurs des propositions qui vont les conduire au règlement de leur différend. Alors que le médiateur aide à rétablir un lien, c'est l'échange entre les parties qui leur permettra de trouver leurs propres solutions à la résolution du différend qui les oppose. Les parties sont conscientes que l'issue peut ne pas être celle qu'elles avaient initialement escomptée. En tout état de cause, un accord ne sera trouvé que si le contenu de celui-ci convient à toutes les parties.

### **L'équité de la médiation**

Le principe d'équité signifie que les attentes de toutes les parties sont respectées et qu'elles ressentent la solution comme juste. Le médiateur ne s'immisce pas dans les solutions trouvées par les parties.

### **L'indépendance du médiateur**

Le médiateur ne dépend d'aucune des parties à la médiation et ne doit pas avoir de liens familiaux, affectifs ou amicaux avec elles.

Ce principe se retrouve également dans les principes de neutralité et d'omni-partialité énumérés ci-avant.

### **La confidentialité de la médiation**

Ni le médiateur ni les parties à la médiation ne sont autorisés à communiquer à une tierce personne des informations échangées ou recueillies lors du processus de médiation, sauf si les parties sont d'accord. Cette condition est soumise aux parties au préalable de toute médiation dans laquelle elles s'engagent.



## 1.2. Les outils de médiation propres au Service de médiation scolaire

Alors que le SMS adhère totalement, dans sa posture, aux principes de la médiation conventionnelle tels que ci-avant sommairement énumérés et définis, le législateur a néanmoins voulu outiller ce service de l'Éducation nationale, contrairement à d'autres institutions de médiation au Luxembourg, de moyens d'action complémentaires et propres à ses missions, faisant de lui un service de médiation « atypique ».

Ces moyens d'action s'expliquent par le besoin de sortir l'élève d'un conflit qui peut trouver son origine dans des incohérences de procédures ou de normes pénalisantes, et qui pourraient entraver son droit à un parcours scolaire serein.

Ainsi, par rapport au principe de la volonté des parties, le législateur a doté le SMS du pouvoir d'informer le ministre de l'Éducation nationale dans l'hypothèse où les recommandations individuelles qu'il formule ne mèneraient pas à une réponse satisfaisante dans le délai imparti, ou bien que le service ou l'école resteraient inactifs suite à son intervention, voire à sa demande de médiation<sup>13</sup>. Au cours de son premier exercice, le médiateur scolaire ne s'est jamais vu refuser le dialogue par les acteurs de la communauté scolaire, même si par moments certains ont pu se montrer réticents envers cette nouvelle forme d'échange.

En ce qui concerne le principe de neutralité, celui-ci subit également une entorse à la règle dans le sens où l'article 5 de la loi instituant le SMS attribue explicitement pour mission au médiateur scolaire notamment de « soutenir les élèves et les parents d'élèves dans leurs démarches ». En sus, et tel que prévu à l'article 7 de la même loi, le médiateur scolaire peut encore, par le biais de ses recommandations, d'une part, « formuler (...) à l'endroit du service ou de l'école visé toute solution permettant de régler en toute équité la situation du réclamant », et, d'autre part, proposer « les modifications qui lui paraissent opportunes d'apporter aux textes législatifs ou réglementaires qui sont à la base de la décision ».

Au vu de ce qui précède, nul doute que le principe d'équité se plie lui aussi aux besoins des missions du médiateur scolaire qui sont, entre autres, la recherche, même au risque d'être partial, de la meilleure solution afin de permettre à l'élève de poursuivre sa scolarité en toute quiétude.

Quant au principe d'indépendance, ladite loi passe cette particularité complètement sous silence. D'un point de vue purement organisationnel, le SMS, en tant que service de l'Éducation nationale, devrait lui aussi se situer sous l'égide de son ministre. Or, conscient de la nécessité de respecter les différents principes de la médiation conventionnelle, le SMS a été placé en dehors de toute relation hiérarchique dans l'organigramme du ministère de l'Éducation nationale. Ceci illustre bien sa priorité dans la recherche de solutions dans l'intérêt de l'inclusion, de l'intégration et du maintien scolaires des enfants concernés.

---

<sup>13</sup> Article 7, paragraphe 5, de la loi du 18 juin 2018 portant institution d'un service au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires de l'Éducation nationale

### 1.3. Les autres formes de médiation propres à l'Éducation nationale

À côté du SMS, le ministère de l'Éducation nationale compte encore d'autres formes de médiation.

#### **Le Centre psychosocial et d'accompagnement scolaires**

Le Centre psychosocial et d'accompagnement scolaires (CePAS) a lui aussi, dans le cadre de ses missions, la possibilité d'intervenir en tant que médiateur. Ainsi, «les élèves, les parents d'élèves et les enseignants aussi bien à l'enseignement fondamental qu'à l'enseignement secondaire, peuvent faire appel au CePAS en cas de réclamation dans le cadre scolaire<sup>14</sup>». Tout comme le médiateur scolaire, le CePAS peut, lorsque les réclamations lui paraissent fondées, faire des recommandations aux concernés, néanmoins sans caractère contraignant.

#### **La médiation scolaire par les pairs «Peer-mediation»**

La médiation scolaire par les pairs est un processus de médiation dans lequel un élève agit comme médiateur dans le contexte d'un différend qui oppose plusieurs élèves. Cette forme de résolution de conflit connaît un franc succès dans les écoles et les lycées qui de plus en plus y souscrivent. Cette approche est un réel apport notamment dans l'amélioration du climat scolaire<sup>15</sup>.

#### **Les médiateurs interculturels**

Les médiateurs interculturels s'organisent autour du Service de la scolarisation des enfants étrangers (SECAM). Ils assistent les parents et les enseignants lors de l'accueil des élèves étrangers, traduisent des informations sur la scolarité antérieure dans leur pays d'origine, assurent des traductions orales ou écrites et aident occasionnellement en classe. «De manière générale, ils facilitent la communication et la compréhension réciproque entre les familles, l'élève d'un côté et les acteurs scolaires de l'autre.<sup>16</sup>».

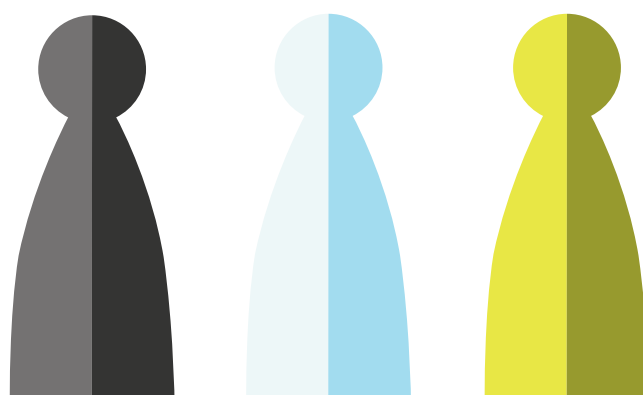
*Le SMS recommande, lorsqu'il le juge utile, le recours à ces autres formes de médiation au préalable de sa propre saisine.*

<sup>14</sup> Article 1<sup>er</sup> de la loi modifiée du 13 juillet 2006 portant organisation du Centre psycho-social et d'accompagnement scolaires [http://data.legilux.public.lu/file/eli-etat-leg-code-education\\_nationale-20191103-fr-pdf.pdf](http://data.legilux.public.lu/file/eli-etat-leg-code-education_nationale-20191103-fr-pdf.pdf)

<sup>15</sup> <http://peermediation.lu/>

<sup>16</sup> <https://portal.education.lu/secam>

# Chapitre 2



Les ressources du  
Service de médiation scolaire

## 2. Les ressources du Service de médiation scolaire

---

### 2.1. L'équipe



*De gauche à droite: Marilyne Grossklos (jusqu'au 15 novembre 2019), Carla Oliveira, Lis de Pina, Almina Skrijelj, Yves Marchi (depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2019)*

La loi-cadre précitée du 18 juin 2018 prévoit dans son article 2, paragraphes 2 et 3: « 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. Le cadre du service de médiation comprend un médiateur scolaire et des fonctionnaires des différentes catégories de traitement. Le cadre peut être complété par des fonctionnaires stagiaires, des employés et salariés de l'État suivant les besoins du service. ».

L'équipe du Service de médiation scolaire (SMS) se compose actuellement de quatre personnes.

#### Médiateur scolaire : Lis De Pina

Lis De Pina est juriste/politologue de formation. Membre, entre autres, de la Commission consultative des droits de l'Homme, elle dispose d'une spécialisation universitaire dans les droits de l'enfant. Elle a été nommée médiateur scolaire pour une période de sept ans avec effet au 4 septembre 2018.

#### Assistante du médiateur scolaire : **Carla Oliveira**

Carla Oliveira est juriste de formation et dispose d'une formation qualificative en tant que médiateur. Elle a rejoint le SMS le 1<sup>er</sup> octobre 2018.

#### Assistante du médiateur scolaire : **Marilyne Grossklos**

Marilyne Grossklos est juriste de formation et dispose d'une formation en programmation neurolinguistique (PNL). Elle a fait partie du SMS du 15 septembre 2018 au 15 novembre 2019.

#### Assistant du médiateur scolaire : **Yves Marchi**

Yves Marchi est juriste de formation. Il a rejoint le SMS le 1<sup>er</sup> novembre 2019.

#### Assistante administrative : **Almina Skrijelj**

Almina Skrijelj, agent administratif et commercial (DAP), a rejoint le SMS le 1<sup>er</sup> novembre 2018 dans le cadre d'un contrat à durée déterminée.

#### Pour compléter son équipe

Le SMS peut recourir à des experts internes ou externes au ministère de l'Éducation nationale.

## 2.2. Les moyens financiers

Le SMS dispose à partir de l'exercice budgétaire 2020 de son propre article budgétaire. Sont néanmoins exclues de cet article, les dépenses couvrant, entre autres, les frais de personnel, les infrastructures, les outils informatiques, etc. Auparavant, pour couvrir les dépenses de fonctionnement, le SMS a fait appel, dans la limite des crédits qui lui ont été alloués, aux ressources budgétaires du ministère de l'Éducation nationale.

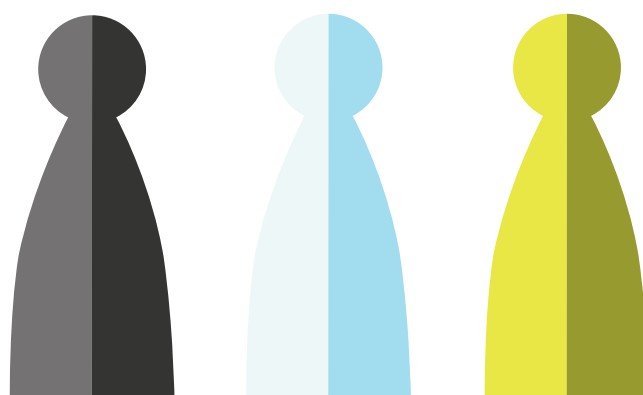
## 2.3. Les infrastructures

Depuis le 15 septembre 2018, le SMS est installé sur le site communément appelé « Think Tank », qui est une annexe au ministère de l'Éducation nationale située au numéro 29 rue Aldringen. Ces locaux sont mis à la disposition du médiateur scolaire. Ainsi, tout en étant proche du ministre et de ses collaborateurs, il ne reste pas moins que cet endroit est exclusivement dédié aux besoins du SMS, manière de bien montrer son indépendance et sa neutralité par rapport aux différents acteurs de l'Éducation nationale. Les locaux actuels se composent de deux pièces, d'un bureau d'accueil et d'un espace salle d'attente, le tout sur environ 60 m<sup>2</sup>.

Au vu de l'incessante hausse du nombre de réclamations que le SMS est amené à traiter, ledit site est d'ores et déjà devenu trop étroit pour ses besoins journaliers. Ainsi, pour garantir la confidentialité des médiations, le SMS doit systématiquement recourir aux salles de réunion du ministère, ce qui aux yeux du médiateur scolaire pourrait porter atteinte à l'apparence d'indépendance. Le ministre de l'Éducation nationale a déjà officiellement été informé de l'urgente nécessité de relocalisation des locaux du SMS. La superficie des nouveaux locaux devra tenir compte des recrutements futurs et devra également lui permettre de travailler en toute indépendance.

Finalement, l'aspect de l'accessibilité pour les personnes à besoins spécifiques (ex. mobilité réduite) est une évidence à ne pas négliger, dont il faudra tenir compte lors de l'attribution des nouveaux locaux.

# Chapitre 3



Recommandations et  
suivis des recommandations

### 3. Recommandations et suivis des recommandations

---

La loi précitée du 18 juin 2018<sup>17</sup> prévoit en son article 7 que le médiateur scolaire peut formuler des recommandations. Pour des besoins internes au SMS, ces recommandations sont organisées en recommandations individuelles et en recommandations générales.

Les **recommandations individuelles** concernent un élève en particulier et sont rédigées, en un seul exemplaire, à l'attention du responsable hiérarchique du « service d'une administration chargée de la scolarisation d'enfants ou de l'organisation des écoles<sup>18</sup> » ou de l'école<sup>19</sup>.

Ce n'est que lorsqu'un accord à l'amiable n'a pas pu être trouvé que le médiateur scolaire rédige ladite recommandation, qui revêt un caractère confidentiel. Elle peut « notamment comporter des propositions visant à améliorer le fonctionnement du service ou de l'école visé ». En effet, « 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<sup>20</sup> ».

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 », c'est-à-dire suite à l'envoi d'une recommandation individuelle, le médiateur scolaire en informe le ministre de l'Éducation nationale.

Au cours de l'année scolaire écoulée, le médiateur scolaire a dû à 3 reprises informer le ministre de l'Éducation nationale de l'inaction d'un de ses services et/ou écoles<sup>21</sup>.

Dans un souci de confidentialité et compte tenu du caractère individuel que revêt chaque recommandation, celles-ci ne sont pas publiées dans le présent rapport<sup>22</sup>.

---

<sup>17</sup> cf.3

<sup>18</sup> Article 1<sup>er</sup> de la loi du 18 juin 2018 portant institution d'un service au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires

<sup>19</sup> Selon l'article 1<sup>er</sup> de la loi du 18 juin 2018 portant institution d'un service au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires il peut s'agir d'une « école fondamentale publique ou privée, d'un lycée public ou privé, du Centre de logopédie, des centres et instituts de l'éducation différenciée et du centre socio-éducatif de l'État ».

<sup>20</sup> Article 7 de la loi du 18 juin 2018 portant institution d'un service au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires

<sup>21</sup> 2 pour l'enseignement fondamental et 1 pour l'enseignement secondaire.

<sup>22</sup> Article 6 de la loi du 18 juin 2018 portant institution d'un service au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires : « 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. ».



Les **recommandations générales**, par opposition aux recommandations individuelles, sont directement adressées au ministre de l'Éducation nationale. Elles concernent un problème plus général dont le médiateur scolaire a eu connaissance dans le cadre d'une ou de plusieurs réclamations individuelles.

Pour la période scolaire 2018/2019, le médiateur scolaire a rédigé 17 recommandations générales et 3 recommandations individuelles.

Parmi les 17 recommandations générales, à la date du 14 septembre 2019, 12 ont été transmises au ministre de l'Éducation nationale et 5 étaient en cours de rédaction.

Le présent rapport reprend 10 recommandations générales que le médiateur scolaire a jugé utiles de publier<sup>23</sup>. Sont notamment exclues les recommandations générales dont l'objet rendrait les acteurs facilement reconnaissables ou dont la publication ne servirait pas l'intérêt des enfants.

*Afin de permettre une lecture accessible à tous, les recommandations générales reprises ci-dessous ont été résumées dans un langage courant et réparties entre les trois domaines de compétences du SMS: le maintien, l'inclusion et l'intégration scolaires. Certaines recommandations générales étant à cheval entre plusieurs domaines de compétences, il a été choisi de les faire apparaître sous le domaine qui prévaut dans la recommandation.*

---

<sup>23</sup> Article 8 de la loi du 18 juin 2018 portant institution d'un service au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires: «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.».

### 3.1. Le maintien scolaire

## **RECOMMANDATION N°2/2018** **concernant les règlements d'ordre intérieur des écoles privées**

### *Situation*

Dans le cadre de saisines impliquant des écoles privées, le SMS a constaté des incohérences en relation avec les règlements d'ordre intérieur (ROI) de certaines écoles privées, à la lumière de la loi modifiée du 13 juin 2003 concernant les relations entre l'État et l'enseignement privé (Loi 2003).

La recommandation porte, dans un premier point, sur la question de l'approbation ministérielle des ROI, lorsque ceux-ci sont modifiés, et leur impact sur la validité de l'autorisation délivrée par arrêté grand-ducal dans le cadre de la loi précitée. Dans un deuxième point, la recommandation se penche sur la question de la légalité de certaines mesures disciplinaires contenues dans les ROI.

### Approbation ministérielle des règlements d'ordre intérieur des écoles privées

La Loi 2003 liste les éléments que le ministre examine en vue d'accorder l'autorisation de créer, ouvrir ou faire fonctionner un établissement préscolaire, primaire ou post primaire privé, dont notamment le règlement de discipline et d'ordre intérieur. Ainsi, par exemple, la Loi 2003 dispose qu'un ROI d'un établissement privé, s'il diffère de celui qui est en vigueur dans l'ordre d'enseignement public correspondant, doit être approuvé par le ministre. Elle précise encore que toute modification des données sur la base desquelles l'autorisation a été délivrée, en l'espèce un ROI, est sujette à une nouvelle autorisation ministérielle. Or, d'après les réclamations individuelles introduites auprès du SMS, il s'avère qu'au moins une école privée s'organise autour d'un ROI modifié, sans jamais l'avoir soumis, après modification, au ministre pour approbation.

Ce ROI ne répond dès lors pas aux critères de la Loi 2003, ce qui permet de se poser entre autres la question de la légalité de l'autorisation.

En outre, de telles modifications unilatérales des ROI créent une insécurité juridique pour les parents qui signent un contrat avec l'école dans lequel ils s'engagent à respecter un ROI, dont le contenu a toutefois changé ultérieurement.

### *Recommandation du médiateur scolaire*

Le médiateur scolaire recommande au ministre de l'Éducation nationale de sensibiliser les écoles privées et les services respectifs du ministère aux dispositions légales concernant la validité des ROI, afin que ces derniers soient, dès qu'ils subissent une modification, systématiquement soumis à l'approbation légalement prévue.

### Légalité des mesures disciplinaires prévues par les ROI

Le SMS s'interroge sur la légalité des sanctions disciplinaires, telles que prévues dans certains ROI.

En effet, il y a lieu de distinguer les sanctions en fonction de leur caractère « éducatif » ou « disciplinaire ». Si les mesures, tels le « rappel à l'ordre » ou le « blâme », peuvent être qualifiées d'éducatives, d'autres, tels le « travail d'intérêt général imposé à l'élève », la « retenue en dehors des heures de classe » ou l'« exclusion temporaire jusqu'à l'exclusion définitive de l'établissement » relèvent indubitablement des mesures à caractère disciplinaire.

Le SMS renvoie à cet égard à un avis du Conseil d'État où celui-ci a eu l'occasion de se prononcer plus amplement sur le principe de la légalité des peines en distinguant les mesures éducatives des mesures à caractère disciplinaire. Si pour le Conseil d'État les mesures éducatives peuvent faire l'objet d'un règlement, il n'en va pas de même lorsqu'il s'agit de régler des mesures à caractère disciplinaire<sup>24</sup>.

Le SMS en conclut que les mesures disciplinaires, revêtant le caractère d'une sanction, ne répondent pas aux conditions de légalité dès lors qu'elles figurent dans un simple ROI. Ainsi, la disposition légale afférente, à savoir l'article 3, paragraphe 1<sup>er</sup>, point g) de la Loi 2003 qui prévoit la mise en place d'un règlement de discipline et d'ordre intérieur dans les écoles privées, risque fortement de ne pas passer l'examen de sa constitutionnalité devant la Cour constitutionnelle en cas de litige.

Finalement, une autre incohérence de textes a vu le jour depuis la réforme du 29 août 2017 de la loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées. En effet, ladite réforme règle, pour l'enseignement secondaire public, l'ensemble des « règles de conduite », sanctions et procédures disciplinaires incluses ainsi que les droits de recours. L'article 43quinquies de la loi précitée du 25 juin 2004 vient par ailleurs préciser que ces mêmes règles s'appliquent également aux écoles privées qui bénéficient d'une autorisation de fonctionnement délivrée selon les dispositions de la Loi 2003. Par ricochet, ledit article 43quinquies remplace de fait le volet disciplinaire des ROI.

### *Recommandation du médiateur scolaire*

Le SMS recommande au ministre de l'Éducation nationale de faire usage de son droit de contrôle, afin de veiller, notamment, à ce que les ROI des écoles privées fassent abstraction des mesures disciplinaires à l'encontre de leurs élèves.

*En réponse à la recommandation n°2/2018, le ministre a demandé à toutes les écoles privées de lui transmettre leur dernier ROI en date. Ceux-ci seront discutés individuellement au cours d'entrevues qui auront lieu avec les écoles concernées, en vue de leur approbation éventuelle.*

<sup>24</sup> Avis du Conseil d'État du 11 novembre 2014 portant sur le document parlementaire n° 6593 : « Les mesures disciplinaires constituent par contre une matière réservée à la loi en vertu de l'article 14 de la Constitution, de même que les inobservations des règles d'ordre intérieur susceptibles de donner lieu aux dites mesures disciplinaires. (...) la nécessité de respecter en matière disciplinaire le principe de la légalité des incriminations et des peines qui ne permet de renvoyer à un règlement grand-ducal que dans les conditions de l'article 32(3) de la Constitution. En effet, selon la Cour constitutionnelle, ce principe s'applique aussi en matière disciplinaire (...) ».

## RECOMMANDATION N°3/2018 concernant les fiches de départ<sup>25</sup>

### *Situation*

La remise d'une fiche de départ à un élève est, en principe, une pratique administrative qui vise à garantir le transfert régulier d'un établissement scolaire secondaire à un autre. Cette pratique ne repose, *a priori*, sur aucune base légale. L'article 37 de la loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées dispose uniquement que le « lycée accueillant un élève en provenance d'un autre lycée est tenu d'en informer celui-ci et il se voit remettre une copie du dossier de l'élève ». En émettant une fiche de départ, le lycée d'origine atteste à destination du lycée d'accueil qu'il prend acte de la décision de départ de l'élève, supprimant ainsi celui-ci de ses fichiers.

À travers des réclamations individuelles parvenues au SMS, il s'est néanmoins avéré que certaines fiches de départ étaient utilisées, notamment :

- comme moyen de pression: en forçant un élève (généralement quand celui-ci n'est plus dans l'obligation scolaire) à quitter son lycée, en dehors de la procédure légale de renvoi telle que décrite à l'article 43*bis* de la loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées;
- comme mesure préventive: des lycées exigeraient, comme préalable à son admission, que l'élève réputé « difficile » signe une fiche de départ, qui lui serait ainsi remise en cas d'écart comportemental.

L'école étant en possession de la fiche de départ signée, il est pour l'élève majeur ou les parents de l'élève mineur peu aisé d'apporter la preuve d'éventuelles intimidations.

Si ces intimidations s'avèrent établies, ces pratiques sont non seulement illégales, mais également contraires à la morale et à l'éthique.

En 2017, le législateur a pris la peine d'entourer le renvoi d'un lycée d'une procédure minutieuse pour garantir les droits d'information et de défense de l'élève. Ainsi, l'article 43*bis* de la loi précitée du 25 juin 2004 énonce clairement et de manière exhaustive les cas dans lesquels un renvoi peut être décidé par le conseil de discipline. La décision doit être « motivée et arrêtée par écrit » et être notifiée « à l'élève majeur ou aux parents de l'élève mineur (...) par lettre recommandée ». Il appartient en effet exclusivement au conseil de discipline, légalement constitué, de décider s'il y a lieu, ou pas, de prononcer un renvoi à l'encontre de l'élève. Finalement, l'article 43*quater* de la même loi vient de surcroît régler la question du recours en matière disciplinaire.

Or, toutes ces garanties ne sont plus données dans les cas où l'élève « renvoyé » se voit remettre, sans l'avoir demandé, une fiche de départ de son lycée.

---

<sup>25</sup> Voir également le résumé de la recommandation n°17/2019.

### *Recommandation du médiateur scolaire*

Le médiateur scolaire recommande au ministre de l'Éducation nationale de remplacer la fiche de départ par une annotation informatique à finalité purement administrative dans le fichier élèves.

### *À titre subsidiaire*

Au cours de ses recherches, le SMS a encore constaté que le règlement grand-ducal modifié du 23 décembre 2004 concernant les règles de conduite dans les lycées prévoit une mesure disciplinaire s'apparentant à un renvoi (article 15 «l'élève d'une classe à plein temps porté absent pendant quinze jours de classe consécutifs sans excuse ou sans motif reconnu valable est considéré comme ayant quitté définitivement le lycée, avec effet à partir du premier jour de son absence»). Or, comme le renvoi d'un établissement scolaire est à considérer comme une mesure disciplinaire, celui-ci doit impérativement être prévu dans la loi<sup>26</sup>. Par ailleurs, l'expression «motif reconnu valable» utilisée dans le règlement grand-ducal est subjective et, par conséquent, facteur d'insécurité juridique.

### *Recommandation du médiateur scolaire*

Le médiateur scolaire recommande au ministre de l'Éducation nationale de pallier cette incohérence lors d'une prochaine modification de la loi précitée du 25 juin 2004 et du règlement grand-ducal précité du 23 décembre 2004.

*En réponse à la recommandation n°3/2018, une instruction ministérielle 2019/2 a été communiquée aux lycées leur rappelant, d'une part, le caractère purement administratif de la fiche de départ, et, d'autre part, la procédure de renvoi telle que définie à l'article 43bis de la loi précitée du 25 juin 2004.*

<sup>26</sup> Arrêts nos 41/07, 42/07 et 43/07 de la Cour constitutionnelle du 14 décembre 2007 (Memorial A n° 1 du 11 janvier 2008) : « Considérant que le principe de la légalité des peines implique que les sanctions disciplinaires soient prévues et énumérées par un texte légal. » (cf.24).

## RECOMMANDATION N°6/2019 concernant l'ajustement des notes scolaires

### *Situation*

Le médiateur scolaire a été saisi d'une réclamation individuelle portant sur la question de la légalité du retrait de 4 points sur la note trimestrielle obtenue par un élève dans une discipline spécifique. Ce retrait, porté à la connaissance de l'élève et de ses parents par le biais du bulletin de notes reçu par voie postale, serait à l'origine de l'ajournement, sous forme d'un travail de vacances<sup>27</sup>, imposé à l'élève.

Le règlement grand-ducal modifié du 14 juillet 2005 déterminant l'évaluation et la promotion des élèves de l'enseignement secondaire général et de l'enseignement secondaire classique prévoit la possibilité d'ajuster les notes de 4 points vers le haut ou vers le bas.

Cet ajustement peut d'abord avoir lieu au niveau de la note du devoir en classe: l'article 1<sup>er</sup>, point 6, alinéa 3, du règlement grand-ducal précité du 14 juillet 2005 indique que «La correction du devoir en classe par l'élève peut donner lieu à un ajustement de la note; cet ajustement de la note du devoir en classe ne peut dépasser la valeur de 4 points, en valeur positive ou en valeur négative. ».

Cet ajustement peut ensuite avoir lieu au niveau de la note trimestrielle/semestrielle: l'article 1<sup>er</sup>, point 3, du règlement grand-ducal précité du 14 juillet 2005 dispose ainsi que «La note trimestrielle ou semestrielle est la moyenne des notes des devoirs en classe. Cette moyenne peut être ajustée de plus ou moins 4 points en fonction de la note obtenue lors des contrôles. ».

L'instruction ministérielle du 6 juin 2008 concernant la valeur des notes, publiée au Code de l'Éducation nationale<sup>28</sup>, vient, d'une part, rappeler les principes de l'ajustement des notes des devoirs en classe et des notes trimestrielles ou semestrielles tels que prévus au règlement grand-ducal précité du 14 juillet 2005, et, d'autre part, apporter des précisions quant à cet ajustement. Ainsi, au point 5, intitulé «La note trimestrielle ou semestrielle», ladite instruction précise que «Toute note [trimestrielle ou semestrielle] est déterminée sur base d'au moins un devoir en classe et d'au moins un contrôle. Elle est égale à la moyenne, arrondie à l'unité supérieure, des notes de tous les devoirs, et ajustée par la note obtenue lors des contrôles. Cet ajustement ne peut dépasser la valeur de 4 points, tant en valeur positive qu'en valeur négative. ».

Si l'ajustement vers le haut ne pose, en principe, pas de problème, il en est autrement de l'ajustement vers le bas. Le médiateur scolaire comprend bien que les ajustements font partie des mesures pédagogiques visant à inciter les élèves à porter un soin particulier à leur travail et à leur préparation aux cours, qu'il s'agisse des devoirs à domicile, des contrôles en classe ou de la correction des devoirs en classe. Toutefois, il s'interroge, d'une manière générale, sur la légalité de l'ajustement des notes vers le bas.

---

<sup>27</sup> Article 7 du règlement grand-ducal modifié du 14 juillet 2005 déterminant l'évaluation et la promotion des élèves de l'enseignement secondaire général et de l'enseignement secondaire classique : «L'ajournement peut consister en un travail de vacances fixé individuellement pour chaque élève et chaque discipline, qui se solde par une épreuve portant sur le travail de vacances et une décision de promotion.».

<sup>28</sup> [http://legilux.public.lu/eli/etat/leg/code/education\\_nationale/20191103](http://legilux.public.lu/eli/etat/leg/code/education_nationale/20191103)

### 1. Atteinte au principe du *non bis in idem*

Selon le principe général du droit *non bis in idem*, une autorité administrative ne peut pas sanctionner deux fois la même personne en raison des mêmes faits. Or, sanctionner un élève pour des erreurs commises dans la correction de son devoir en classe reviendrait à le sanctionner une deuxième fois pour le même devoir.

### 2. Atteinte au principe d'égalité devant la loi

L'ajustement vers le bas de la note du devoir en classe sur base d'une correction « décevante » est arbitraire, engendrant ainsi une inégalité de traitement contraire à l'article 10*bis* de la Constitution. En effet, la disposition sous revue a un caractère subjectif (« peut être ajustée ») étant donné qu'il n'y a pas de critères objectifs pour ajuster, ou pas, la note d'un élève.

### 3. Toute sanction relève de la loi formelle

Le médiateur scolaire estime encore que le retrait de 4 points de la note trimestrielle ou semestrielle de l'élève est à considérer comme une sanction. Il renvoie à ce sujet à la position exprimée par le Conseil d'État, qui rappelle régulièrement dans ses avis que les sanctions « doivent être encadrées et prononcées de façon formelle par écrit, en indiquant le fait reproché et le responsable ayant infligé la mesure [et doit] être susceptible d'un recours<sup>29</sup> ». Ces conditions ne sont néanmoins pas remplies quand un ajustement vers le bas de la note moyenne est décidé au moment de l'établissement des bulletins trimestriels ou semestriels de l'élève.

### *Recommandation du médiateur scolaire*

La question de l'ajustement vers le bas de la note trimestrielle ou semestrielle et de la note du devoir en classe doit être revue de manière à garantir à chaque élève le respect des différents principes énumérés ci-dessus.

*En réponse à la recommandation n°6/2019, le ministère de l'Éducation nationale informe le SMS qu'une refonte des textes légaux et réglementaires a été entamée. Une nouvelle instruction ministérielle comportant des recommandations à l'intention des enseignants viendra compléter le dispositif légal et réglementaire.*

---

<sup>29</sup> Avis complémentaire du Conseil d'État du 24 janvier 2017 (document parlementaire n°65937)

## RECOMMANDATION N°9/2018

### concernant la mesure éducative du transfert temporaire ou définitif à une autre classe du « même établissement »

#### *Situation*

Dans le cadre d'une saisine impliquant un lycée, le SMS s'est penché sur l'analyse de la mesure éducative prévue à l'article 42, paragraphe 2, point 2°, de la loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées, qui vise à transférer, temporairement ou définitivement, un élève dans une autre classe du « même établissement » lorsque celle-ci implique un changement de localisation.

Dans la pratique, cette mesure soulève plusieurs difficultés.

1. Selon l'article 12, paragraphe 1<sup>er</sup> de la loi précitée du 25 juin 2004<sup>30</sup> le terme « établissement » est synonyme du terme « lycée » et ce, sans prendre en compte un éventuel émiettement géographique d'un lycée. Or, ces dernières années, certains lycées s'étendent, pour des raisons notamment de « logistique », sur plusieurs sites éloignés les uns des autres, tels par exemple : le Lycée classique Diekirch (Diekirch et Mersch), le Lycée technique du Centre (Limpertsberg et Kirchberg), le Lycée technique Mathias Adam (Lamadeleine et Differdange), l'École internationale Differdange & Esch-sur-Alzette (Differdange et Esch-sur-Alzette) ou encore le Lycée des Arts et Métiers (Limpertsberg, Dommeldange et Congrégation). Imposer dès lors un changement de classe, en l'occurrence de site, avec pour conséquence de se retrouver dans un environnement totalement étranger, avec de nouveaux camarades de classe et de nouveaux enseignants, sans compter l'impact sur l'organisation de la vie scolaire et extra-scolaire de l'élève, équivaut de fait à un changement de lycée, pour ne pas dire à un « renvoi » du lycée habituel.
2. Le transfert vers un autre site peut entrer en conflit avec le principe de l'inscription prioritaire dans un lycée de proximité<sup>31</sup>. Permettre à un directeur de transférer un élève d'un site vers un autre reviendrait ainsi à enlever à l'élève, par voie administrative et de manière unilatérale et donc arbitraire, un droit qu'il tire d'une disposition légale, à savoir le droit d'être prioritairement inscrit dans le lycée le plus proche de son domicile.
3. La mesure éducative du transfert vers un autre site soulève la question quant au respect du principe constitutionnel de l'égalité devant la loi : un élève inscrit dans un lycée limité à un seul site ne risque de facto pas de se retrouver du jour au lendemain éloigné dans un autre bâtiment, contrairement à l'élève qui fréquente un lycée qui regroupe plusieurs établissements géographiquement espacés.

---

<sup>30</sup> Article 12, paragraphe 1<sup>er</sup>, de la loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées : « Les établissements d'enseignement secondaire classique et secondaire technique, y compris les établissements d'enseignement privé sous régime contractuel suivant les programmes de l'enseignement public luxembourgeois, désignés ci-après par "les lycées" ».

<sup>31</sup> Article 37 de la loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées : « Dans les limites des capacités d'accueil, l'élève admis à une classe inférieure de l'enseignement secondaire est inscrit en priorité à un lycée situé à proximité du lieu de résidence. L'élève bénéficie d'une priorité d'inscription dans un lycée où un autre enfant faisant partie du même ménage est inscrit. ».



4. Le transfert temporaire ou définitif d'un élève dans une autre classe du même établissement avec changement de site n'est pas qu'une simple mesure éducative, mais constitue une véritable sanction disciplinaire<sup>32</sup>, qui doit être traitée comme telle. Dès lors, l'élève majeur ou les parents de l'élève mineur doivent pouvoir être entendus lors d'un tel transfert de classe, et un recours contre la décision dudit transfert doit toujours être possible.

#### *Recommandation du médiateur scolaire*

Le médiateur scolaire recommande au ministre de l'Éducation nationale de prévoir éventuellement la modification de l'article 42, paragraphe 2, point 2, de la loi précitée du 25 juin 2004, afin d'y préciser *expressis verbis* que la possibilité de transférer temporairement ou définitivement un élève à une autre classe sur un site différent de son lycée habituel ne peut se faire sans avoir au préalable entendu les parents, ou l'élève majeur, dans leurs considérations et sans avoir recueilli explicitement leur aval. Des voies de recours contre une telle mesure de transfert de classe seraient également à prévoir. En attendant la modification de ladite disposition, une instruction ministérielle pourrait, dans un premier temps, venir apporter ces précisions au niveau des directions des lycées concernés.

*En réponse à la recommandation n°9/2018, le ministre a communiqué aux lycées une instruction 2019/01 du 4 février 2019 rappelant l'obligation de notification aux parents de l'élève mineur ou à l'élève majeur, de la décision de transfert temporaire ou définitif, et introduisant l'obligation d'obtenir au préalable leur accord si le transfert de l'élève à une autre classe implique un changement de site.*

---

<sup>32</sup> Arrêts n°s 41/07, 42/07 et 43/07 de la Cour constitutionnelle du 14 décembre 2007 (Mémorial A n° 1 du 11 janvier 2008) : « Considérant que le principe de la légalité des peines implique que les sanctions disciplinaires soient prévues et énumérées par un texte légal. ».

## 3.2. L'inclusion

### **RECOMMANDATION N° 13/2019 concernant**

- **la prise en compte de certains aménagements raisonnables lors des épreuves communes (cycle 4.2)**
- **les supports informatiques dans l'enseignement fondamental en faveur des enfants à besoins éducatifs particuliers ou spécifiques**

#### *Situation*

Dans une réclamation soumise au SMS, les parents d'un élève « multi-dys » fréquentant le cycle 4.2 ont, après avoir « négocié » pendant plusieurs mois avec l'équipe pédagogique, finalement obtenu par écrit la confirmation de la commission d'inclusion (CI) régionalement compétente que leur enfant bénéficiera, lors de ses épreuves communes du mois de mars 2019, des mêmes aménagements raisonnables dont il a bénéficié au cours de ses dernières années scolaires. Ainsi, la CI confirme, dans un courrier daté de mi-janvier 2019, un certain nombre d'aménagements raisonnables lors des épreuves communes.

Nonobstant ce courrier, le titulaire de classe informe les parents que seulement une partie des aménagements raisonnables pourront être mis en place. En effet, les autres aménagements tels que proposés par la CI ne seraient, selon le titulaire de classe, ni prévus ni réalisables par le SCRIPT<sup>33</sup>.

Le médiateur scolaire relève qu'il existe une discordance entre :

- d'un côté, les aménagements raisonnables<sup>34</sup> dont un enfant « multi-dys » bénéficie depuis plusieurs années, la confirmation par la CI qu'il pourra y recourir pour les épreuves communes (cycle 4.2 de l'école fondamentale), une note du ministre demandant aux enseignants de signaler, dans le cadre de ces épreuves, les élèves ayant droit à un aménagement raisonnable ainsi que la nature de ces aménagements,
- et, de l'autre côté, l'actuelle impossibilité technique pour le SCRIPT de mettre en place ces aménagements raisonnables lors des épreuves communes qu'il organise annuellement. Or, celles-ci ont incontestablement un impact sur l'élève et notamment sur sa voie d'orientation à l'enseignement secondaire au risque de ne pas tout à fait correspondre à ses réelles capacités.

Dans le cas à l'origine de la recommandation, la direction de l'enseignement fondamental de la région a finalement dispensé l'élève d'une partie des épreuves communes, ce que lui et ses parents ont vécu comme une exclusion.

---

<sup>33</sup> Service de Coordination de la Recherche et de l'Innovation pédagogiques et technologiques du ministère de l'Éducation nationale

<sup>34</sup> Loi du 15 juillet 2011 visant l'accès aux qualifications scolaires et professionnelles des élèves à besoins éducatifs particuliers

Dans une telle situation, le principe de confiance légitime<sup>35</sup> est mis à mal. En effet, priver les élèves de leurs acquis, accordés au cours de leur parcours scolaire, puis confirmés par une CI en vue des épreuves communes, peut être interprété comme une violation de ce principe.

De manière générale, il convient de rappeler que des aménagements raisonnables, tels l'usage d'un ordinateur portable ou d'une tablette, sont des aides indispensables pour certains élèves à besoins particuliers ou spécifiques. Cependant, quelques communes refuseraient pour des raisons financières, d'assurance ou de simple opportunité, de mettre à disposition de ces enfants un matériel informatique à caractère pédagogique adapté à leurs besoins. Cette différence de traitement des élèves dans la prise en charge de leur pathologie en fonction de la commune où ils résident est contraire au principe d'égalité devant la loi, tel qu'il découle de l'article 10bis de la Constitution.

### Recommandations du médiateur scolaire

Le médiateur scolaire recommande au ministre de l'Éducation nationale :

- de mettre en place les mesures nécessaires afin de garantir à tous les élèves un traitement égalitaire en organisant, par exemple, d'une part, des épreuves communes garantissant la continuité des « aménagements raisonnables » et évaluées de manière adaptée, et, d'autre part, des formations destinées aux titulaires ou accompagnateurs desdits élèves afin de les familiariser avec les outils pédagogiques mis à disposition ;
- d'envisager une prise en charge *ad hoc* des frais d'équipements informatiques des élèves à besoins éducatifs particuliers ou spécifiques, garantissant l'égalité de traitement, indépendamment de la commune de résidence ou des moyens financiers des parents.

*En réponse à la recommandation n°13/2018, le directeur du SCRIPT a informé le médiateur scolaire du rôle centralisateur assumé par son service, des mesures déjà en place et des initiatives entreprises depuis la recommandation adressée au ministre. Par ailleurs, une note explicative sur les aménagements raisonnables a été adressée par le président du Collège des directeurs de l'enseignement fondamental aux directeurs de l'enseignement fondamental adjoints EBS (élèves à besoins spécifiques), copie pour information aux directeurs de l'enseignement fondamental. Une réunion d'information le 5 novembre 2019 a été destinée à informer ces mêmes personnes des modalités de mise en œuvre des aménagements raisonnables. En ce qui concerne la mise à disposition de matériel informatique aux élèves à besoins éducatifs particuliers ou spécifiques pendant leur scolarité, et ce indépendamment de leur commune de résidence, le Service de la scolarisation des élèves à besoins spécifiques (S-EBS) est en train de mettre en place une procédure pour agir au plus vite.*

<sup>35</sup> Le principe de confiance légitime veut que soit garanti le « respect de la sécurité juridique ayant pour objectif d'assurer la prévisibilité de l'administration. C'est ce principe de confiance légitime qui protège l'administré contre les changements brusques et imprévisibles de l'administration en lui reconnaissant le droit de se fier à un comportement habituellement adopté par cette dernière ou à des engagements pris par elle. » (jugement du tribunal administratif du 31 mai 2017, n°36320, 37440 et 37441 du rôle ; arrêt de la Cour administrative du 28 avril 2015, n°35430C du rôle).

## RECOMMANDATION N°14/2019

### concernant des problèmes récurrents rencontrés en relation avec des élèves à besoins particuliers ou spécifiques dans l'enseignement fondamental

#### *Situation*

Dans le cadre des réclamations reçues pour l'année scolaire 2018/2019 ainsi que des échanges avec différents acteurs internes et externes à l'Éducation nationale, le SMS a constaté des difficultés récurrentes dans la prise en charge de certains élèves à besoins particuliers ou spécifiques dans l'enseignement fondamental.

#### Des dossiers incomplets

Des pièces (p.ex. : rapport d'observation rédigé par un professionnel de l'Éducation nationale, rapport médical, etc.) font défaut dans le dossier de l'enfant, pourtant à tenir à jour auprès des directions de l'enseignement fondamental et/ou de leur commission d'inclusion (CI). Des parents estiment que l'absence de ce type d'information, sous prétexte du secret médical ou de la protection des données, nuit à la prise en charge adéquate des besoins de leurs enfants.

#### L'absence des personnes de référence

La personne de référence, telle que prévue à l'article 31 de la loi modifiée du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental, est dans certains cas inexistante ou du moins méconnue des parents<sup>36</sup>. Cette absence accroît le manque d'information et par ricochet, le désarroi des parents et la perte de confiance envers les structures en place.

#### Des transferts à l'étranger problématiques

Le manque d'information / de communication et le fait que la seule mesure souvent proposée aux parents est l'allongement de cycle, amènent des parents à se tourner vers une institution à l'étranger. Or, un transfert à l'étranger qui n'est pas réalisé en bonne et due forme (c.-à-d. avec l'accord de la Commission nationale d'inclusion) entraîne des difficultés dont notamment la prise en charge financière du transport scolaire par l'État.

#### Des parents « écartés »

Trop souvent, les parents ne sont pas associés aux décisions prises par certains acteurs de la communauté scolaire. Ainsi, a-t-on pu constater qu'une fois le plan de prise en charge individuel<sup>37</sup> signé par les parents, le rôle des parents dans l'évolution de leur enfant est relégué à celui de « simples spectateurs ».

---

<sup>36</sup> Art. 31 : «La CI désigne en son sein pour chaque élève qui lui est signalé, une personne de référence qui, ensemble avec le directeur adjoint concerné, veille à la collaboration entre le personnel de l'école, le personnel d'encadrement périscolaire, les membres de l'ESEB concernés et les membres de l'équipe médico-socio-scolaire concernée. Cette personne est l'interlocuteur de l'élève et de ses parents. Les parents et le titulaire de classe concernés sont informés de la démarche préconisée et associés aux mesures proposées dans l'intérêt de l'élève.».

<sup>37</sup> Extrait de l'article 29 de la loi modifiée du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental : «La CI fait établir un dossier qui comprend : 1. un diagnostic des besoins de l'élève; 2. les aides qui peuvent lui être attribuées; 3. un plan de prise en charge individualisé. Le plan est soumis aux parents pour accord. La CI fait évaluer annuellement le plan et y intègre les adaptations jugées nécessaires pour assurer le progrès scolaire de l'élève.».

### Atteinte au principe d'égalité (Art. 10bis de la Constitution)

Selon la direction de l'enseignement fondamental et/ou la commission d'inclusion à laquelle l'enfant est rattaché, il reste tributaire de la réactivité de ceux-ci, ce qui peut engendrer un traitement inégalitaire entre les élèves à besoins particuliers ou spécifiques.

### *Recommandations du médiateur scolaire*

Le médiateur scolaire recommande au ministre de l'Éducation nationale de :

- veiller à ce que tout rapport rédigé par un médecin ou un professionnel de l'Éducation nationale constatant un besoin éducatif particulier ou spécifique chez un enfant soit systématiquement joint au « dossier CI » existant ou à créer au bénéfice de cet enfant ;
- thématiser la question du rôle actif que doit impérativement endosser la personne de référence afin d'assurer, entre autres, un traitement égalitaire de tous les élèves à besoins particuliers ou spécifiques ;
- thématiser la question de l'allongement de cycle lorsqu'il s'agit d'un élève à besoins particuliers ou spécifiques<sup>38</sup> ;
- prévoir l'information automatique des parents sur les conséquences à prendre en compte dans leur décision unilatérale de transférer leur enfant vers une institution scolaire à l'étranger ;
- s'assurer de la réévaluation annuelle du plan de prise en charge individualisé et que ce dernier soit explicitement soumis pour accord aux parents.

*En réponse à la recommandation n°14/2019, une note a été transmise par les Directions générales de l'enseignement fondamental et de l'inclusion au ministre en date du 21 octobre 2019 dans laquelle elles confirment que la prise en charge d'un enfant par la CI est soumise à l'accord préalable et explicite des parents. Les parents sont donc informés par ce biais. Il est également confirmé qu'une révision des procédures et textes légaux applicables est en cours, afin de préciser davantage le rôle des CI et des personnes de référence. En matière d'orientation des élèves, les articles 24 à 26bis de la loi modifiée du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental sont univoques et ne confèrent aucun droit aux CI d'« imposer » une décision d'orientation aux parents. 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.*

*L'État s'engage à prendre en charge tout élève selon ses besoins spécifiques. Cependant, la Commission nationale d'inclusion (CNI) est seule compétente pour proposer une inscription dans une institution scolaire à l'étranger. Les parents sont libres de contacter de leur propre initiative la CNI. Les efforts nécessaires, afin de faire circuler l'information de manière claire et transparente, seront réalisés sans délai. Les frais générés par un service auquel des parents ont eu recours sans l'aval de la CNI ne peuvent être imputés à l'État. Le dialogue entre acteurs sera renforcé en vue davantage de transparence.*

<sup>38</sup> Ce point a été complété par la recommandation n° 18/2019 ci-après résumée.

## RECOMMANDATION N°18/2019

### concernant la personne de référence pour les élèves à besoins particuliers ou spécifiques dans l'enseignement fondamental

#### *Situation*

Au vu des différentes réclamations individuelles dont il a été saisi, le médiateur scolaire a voulu compléter sa précédente recommandation n°14/2019 résumée ci-avant, et revient plus particulièrement sur le rôle de la personne de référence laquelle doit veiller à la bonne collaboration entre acteurs professionnels intervenant dans la prise en charge d'élèves à besoins particuliers ou spécifiques dans l'enseignement fondamental. Ladite personne est également l'interlocuteur privilégié pour l'élève et ses parents.

#### *Recommandations du médiateur scolaire*

Le médiateur scolaire recommande au ministre de l'Éducation nationale de :

- 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 en charge des élèves à besoins particuliers ou spécifiques suivis par la CI, afin d'accomplir les missions telles qu'elles sont prévues à l'article 31 de la loi modifiée du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental<sup>39</sup> ;
- demander à toutes les CI de faire le point sur les allongements de cycle desdits élèves ;
- sensibiliser les CI sur le rôle actif que doit adopter la personne de référence dans l'accompagnement des parents et des élèves, notamment lorsqu'un allongement de cycle a été décidé, avec ou sans opposition des parents.

*En réponse à la recommandation n°18/2019, la Direction générale de l'enseignement fondamental confirme, dans sa note du 22 juillet 2019 adressée au ministre de l'Éducation nationale, les constats du médiateur scolaire. Le président du Collège des directeurs de l'enseignement fondamental a été chargé de l'analyse du volet des commissions d'inclusion, y compris des personnes de référence, en vue d'une révision, voire adaptation des textes légaux.*

---

<sup>39</sup> cf.35

## RECOMMANDATION N°19/2019

### concernant le robot de téléprésence (Avatar) & les décisions de la Commission des aménagements raisonnables

#### *Situation*

Dans le contexte d'une réclamation, le SMS s'est penché sur l'origine des obstacles rencontrés dans le cadre de la scolarisation d'un élève atteint depuis sa naissance d'une maladie chronique. Du fait de celle-ci, l'élève est régulièrement et pendant de longues périodes hospitalisé soit au Luxembourg, soit à l'étranger. Ces périodes sont suivies d'absences pour convalescence tout aussi longues. Pour permettre à l'élève, en obligation scolaire, de suivre une scolarité « normale », des mesures particulières ont été validées par la Commission des aménagements raisonnables (CAR) en sus de l'assistance en classe d'un robot de téléprésence Avatar<sup>40</sup>.

D'après les informations que le SMS détient, cinq élèves au Luxembourg suivent, en raison de leur maladie grave, un enseignement à distance moyennant un robot de téléprésence Avatar (deux pour l'enseignement fondamental et trois pour l'enseignement secondaire).

Un desdits élèves a néanmoins vu son inclusion ébranlée pour différentes raisons :

1. Certaines mesures décidées par la CAR, notamment celle d'avoir recours à une plateforme de partage des cours, n'étaient pas systématiquement appliquées.
2. La « présence physique » en classe de l'élève par l'intermédiaire de l'Avatar était régulièrement oubliée, ce que l'élève ressentait comme une « exclusion » de ses cours. Il était, par exemple, omis de regarder au fond de la classe pour vérifier si l'élève se manifestait par le biais de l'avertissement lumineux propre à l'Avatar. Par ailleurs, si l'Avatar n'était pas rechargé pendant la nuit, celui-ci restait inutilisable pour les cours du lendemain, excluant ainsi encore une fois l'élève de ses cours. Finalement, lorsque la classe s'organisait autour de groupes de travail, personne ne pensait à inclure l'élève dans un groupe.
3. L'exclusion de l'Avatar-élève des moments récréatifs, due à la crainte de certains membres de la communauté scolaire quant à la question de la protection des données et du respect du droit à l'image, isolait l'élève d'un point de vue social. Or, d'après les renseignements recueillis par le SMS, l'utilisation de l'Avatar s'accompagne de garanties fournies par le fabricant. Ainsi, l'Avatar ne peut fonctionner qu'en streaming et ne peut enregistrer aucune image. Sollicitée par le lycée concerné, la Commission nationale pour la protection des données (CNPD) a suggéré que celui-ci sensibilise les enseignants, les parents et les élèves aux finalités de l'Avatar, ainsi qu'aux garanties qui accompagnent son utilisation. La CNPD préconise également la création d'une charte d'utilisation de l'Avatar, sur le modèle p.ex. de la charte « Les trois lois du robot lycéen » de la région Auvergne-Rhône-Alpes.

---

<sup>40</sup> [www.noisolation.com/uk/av1](http://www.noisolation.com/uk/av1)

### Recommandations du médiateur scolaire

Le médiateur scolaire recommande au ministre de l'Éducation nationale de :

- rappeler aux directions des lycées que les décisions de la CAR sont prises en vertu de la loi modifiée du 15 juillet 2011 visant l'accès aux qualifications scolaires et professionnelles des élèves à besoins éducatifs particuliers, et qu'elles sont de ce fait à appliquer dans leur ensemble ;
- ne pas perdre de vue la dimension d'inclusion sociale dans les situations de scolarisation à distance ;
- prévoir des formations de sensibilisation des enseignants, notamment ceux en charge d'un élève scolarisé à distance.

*En réponse à la recommandation n°19/2019, la direction générale de l'inclusion a confirmé au ministre que le recours au robot de téléprésence Avatar a lieu dans le cadre d'un projet pilote en phase exploratoire. Des réunions de concertation ont lieu afin d'en clarifier la procédure et les modalités d'utilisation. 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.*



### 3.3. L'intégration

## **RECOMMANDATION N°7/2018 concernant la prise en compte, dans l'enseignement fondamental, de la langue luxembourgeoise pour la promotion du cycle 1 vers le cycle 2**

#### *Situation*

Le SMS a constaté une incohérence de textes pouvant constituer un obstacle à l'intégration scolaire et un traitement inégalitaire des enfants issus de l'immigration.

En application de l'article 7 de la loi modifiée du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental<sup>41</sup>, tous les cycles de l'enseignement fondamental comprennent, entre autres, «la langue luxembourgeoise» parmi les domaines de développement et d'apprentissage. L'article 10 du règlement grand-ducal modifié du 6 juillet 2009 déterminant les modalités d'évaluation des élèves<sup>42</sup> définit les branches prises en compte pour la promotion d'un cycle à l'autre et établit des dérogations pour le français et le luxembourgeois: «Le plan d'études définit pour chaque cycle d'apprentissage le socle de compétences à atteindre par un élève pour suivre avec fruit l'enseignement dans le cycle subséquent. Sont uniquement pris en compte pour la décision de promotion les socles de compétences définis pour les branches des domaines de développement et d'apprentissage mentionnés à l'article 7 de la loi du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental à l'alinéa 1, points 1 et 2 et à l'alinéa 2, points 1 et 2, à l'exception de la langue française au deuxième cycle d'apprentissage et de la langue luxembourgeoise aux deuxième, troisième et quatrième cycles.»

Dans sa rédaction actuelle, l'article 10 ne prévoit aucune dérogation pour la langue luxembourgeoise lors de la promotion du cycle 1 vers le cycle 2.

À admettre que le législateur aurait voulu mettre l'accent sur la langue luxembourgeoise en tant que facteur d'intégration, le SMS a du mal à comprendre pourquoi la connaissance de celle-ci est uniquement prise en compte lors de la promotion du cycle 1 vers le cycle 2 et ne l'est plus dans les promotions suivantes.

Dans la réclamation à l'origine de la présente recommandation, un jeune élève de nationalité XXX avait fait l'objet d'un allongement du cycle 1 pour ne pas avoir atteint le socle de compétences dans la langue luxembourgeoise. En l'état actuel de la législation, ce même élève n'aurait toutefois pas subi d'allongement si ce retard dans la langue luxembourgeoise avait été constaté aux cycles 2, 3 ou 4.

---

<sup>41</sup> <http://legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2009/02/06/n3/jo>

<sup>42</sup> <http://legilux.public.lu/eli/etat/leg/rgd/2009/07/06/n2/jo>

En l'espèce, la question se pose de savoir si le jeune âge des élèves justifie une différenciation au niveau de la connaissance de la langue luxembourgeoise. Un élève du cycle 1 ne devrait pas subir un allongement s'il ne sait pas suffisamment s'exprimer en langue luxembourgeoise alors que les élèves des cycles subséquents, dans le même cas, ne subissent pas un tel allongement.

Le SMS s'est posé la question de savoir si ce traitement inégalitaire ne se trouvait pas en contradiction avec le principe constitutionnel de l'égalité devant la loi.

#### *Recommandation du médiateur scolaire*

Le médiateur scolaire recommande au ministre de l'Éducation nationale de prévoir la modification de 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.

*En réponse à la recommandation n°7/2018, la proposition du médiateur a été évaluée par les autorités scolaires. Une modification des textes législatifs et réglementaires est envisagée.*

## RECOMMANDATION N°17/2019 concernant les élèves nouveaux arrivants

- **fiches de départ**<sup>43</sup>
- **classes d'accueil**

### *Situation*

Un élève de 16 ans, nouvellement arrivé au Luxembourg, était scolarisé dans une classe d'insertion pour jeunes adultes (CLIIA), jusqu'à ce qu'une fiche de départ lui soit remise en cours d'année scolaire.

L'élève et son parent ont expliqué au SMS que la direction du lycée leur aurait remis cette fiche de départ pour faciliter l'inscription dans un autre établissement. En effet, une procédure disciplinaire à l'encontre de l'élève aurait eu pour conséquence, selon la direction, que plus aucun établissement ne veuille l'inscrire. Crédules, l'élève et le parent ont accepté la fiche de départ, laquelle était de surcroît incomplète.

La question s'est alors posée de savoir si la fiche de départ n'avait pas été déviée de son objet initial dans le seul but d'éviter, pour l'école, la mise en place d'une procédure disciplinaire telle que prévue à l'article 43*bis* de la loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées. Il semblerait, en l'espèce, que l'école aurait dû / pu signaler le comportement de l'élève à la Police. Or, si le comportement de l'élève était d'une telle gravité qu'il aurait fallu le signaler, il l'était certainement aussi pour qu'une procédure disciplinaire, avec ses garanties et ses effets, soit mise en place.

Par la suite, les informations recueillies lors des différents échanges avec le service compétent du ministère ont soulevé les questions suivantes :

- Comment se fait-il qu'actuellement 15 élèves nouveaux arrivants, toujours en obligation scolaire, ne soient pas scolarisés et que 5 autres, qui ne sont plus en obligation scolaire, mais désirent poursuivre leur parcours scolaire, n'aient pas non plus pu trouver une école / classe pour les accueillir ?
- Pourquoi les élèves nouveaux arrivants quittant les classes CLIIA en cours d'année ne sont pas considérés, dans les statistiques du ministère, comme décrocheurs scolaires au même titre que les élèves ayant passé toute leur scolarité au Luxembourg ?

---

<sup>43</sup> Voir également résumé de la recommandation n°3/2018.

### Recommandations du médiateur scolaire

Le médiateur scolaire recommande au ministre de l'Éducation nationale de :

- compléter l'instruction ministérielle n°2019/02 du 4 février 2019 en précisant que la fiche de départ, en attendant l'informatisation de celle-ci, n'est considérée comme valable qu'une fois le motif de départ y renseigné ;
- sensibiliser ledit service du ministère sur le respect du principe de l'égalité devant la loi<sup>44</sup>, principe qui est également applicable lorsqu'il s'agit d'élèves « nouveaux arrivants », de demandeurs de protection internationale ou de « bénéficiaires de protection internationale » ;
- prévoir un mécanisme d'alerte pour la mise en place de classes supplémentaires pour « nouveaux arrivants », qu'ils soient en obligation scolaire ou pas ;
- revoir, si nécessaire, les paramètres pris en compte dans les statistiques sur les décrocheurs scolaires.

*En réponse à la recommandation n°17/2019, le Service de la scolarisation des enfants étrangers, qui englobe la CASNA, a informé le médiateur scolaire être un service ressource. En ce sens, il informe la Direction générale de l'enseignement secondaire du nombre d'élèves nouveaux arrivants pour motiver l'ouverture de classes supplémentaires au besoin.*

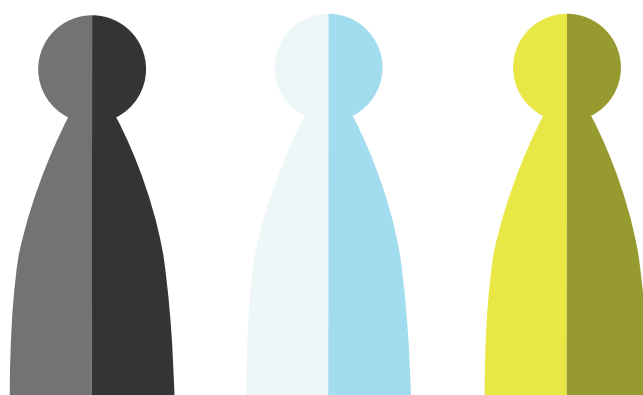
*Le Service de la scolarisation des enfants étrangers élabore actuellement un projet ayant pour ambition de mettre en place un suivi des élèves sur une plus longue durée.*

*Les élèves nouveaux arrivants, qui quittent l'école prématurément sont considérés comme décrocheurs scolaires au même titre que tous les autres élèves décrocheurs, ceci selon le principe que le statut d'un enfant ou d'un jeune ne devrait point influencer son orientation ou son accompagnement.*

---

<sup>44</sup> Et plus précisément en ce qui concerne le droit à l'éducation.

# Chapitre 4



Les activités du  
Service de médiation scolaire

## 4. Les activités du Service de médiation scolaire

---

### 4.1. La médiation scolaire en chiffres

Le SMS a enregistré un total de 107 réclamations individuelles pour la période scolaire du 15 septembre 2018 au 14 septembre 2019.

96 étaient clôturées à la date du 14 septembre 2019.

53 concernaient des élèves de l'enseignement fondamental et 38 des élèves de l'enseignement secondaire.

11 concernaient des enfants scolarisés dans des écoles privées.

Le SMS a encore été saisi à 5 reprises par des parents dont les enfants sont pris en charge par l'un des neuf Centres de compétences.

La durée du traitement d'une réclamation est aléatoire. Elle dépend en effet de la complexité des doléances soulevées par chaque cas individuel.

Ainsi, le traitement d'une réclamation peut faire l'objet de plusieurs médiations individuelles (avec l'une des parties) ou 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.

Dans la période de référence du présent rapport d'activités, le SMS a conduit 79 médiations pour l'ensemble des 107 réclamations qu'il a enregistrées.

52 réclamations étaient en lien avec le maintien, 36 avec l'inclusion des enfants à besoins éducatifs particuliers ou spécifiques et 12 avec l'intégration.

Le SMS a également été destinataire de 7 réclamations dont l'objet ne tombait cependant pas dans son champ de compétences. Celles-ci ont été transmises « pour attribution » au département ministériel compétent tel que prévu à l'article 1<sup>er</sup> du règlement grand-ducal du 8 juin 1979 lequel dispose que « 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<sup>45</sup>. ».

Parmi les 107 réclamations, 17 concernaient des jeunes adolescents qui ne se trouvaient plus dans l'obligation scolaire.

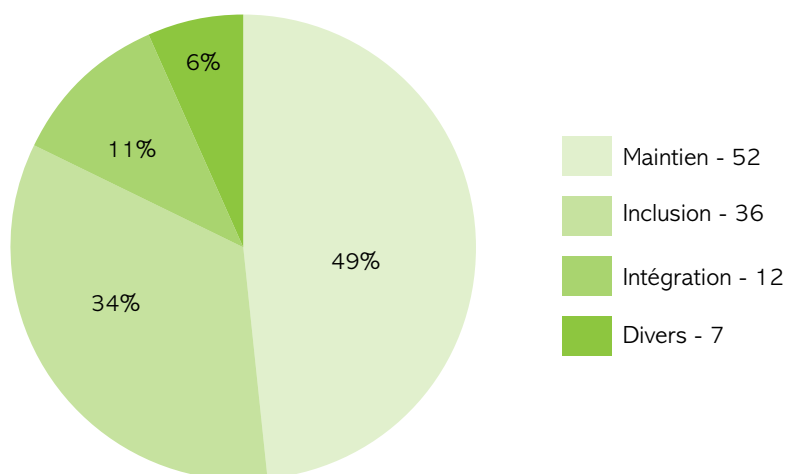
---

<sup>45</sup> Règlement grand-ducal du 8 juin 1979 relatif à la procédure à suivre par les administrations relevant de l'État et des communes

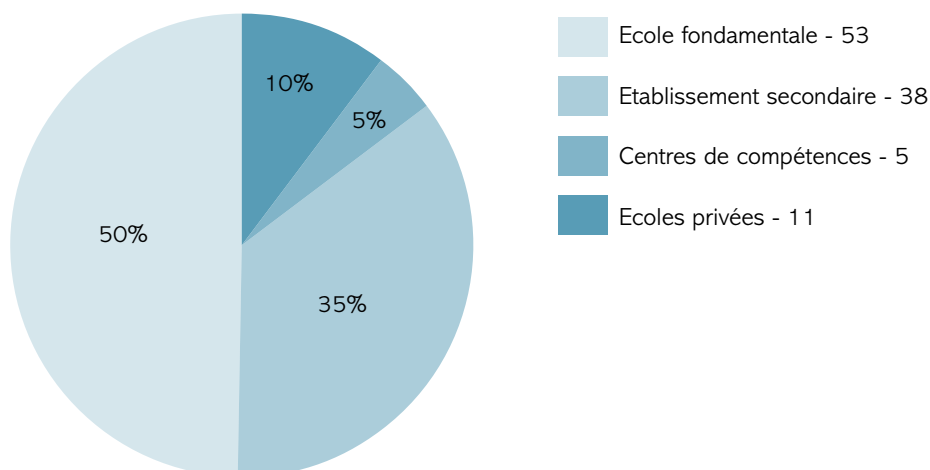
Au cours de cette première année d'exercice, une solide collaboration s'est d'ores et déjà installée entre le SMS et certaines institutions, tels l'ORK ou l'Ombudsman. Ces institutions n'hésitent en effet pas à recommander aux parents ou aux élèves majeurs qui s'adressent à eux de saisir directement le SMS, conscients que ce dernier, du fait de sa forme « atypique » de médiation, est davantage outillé pour soutenir les réclamants.

Par ailleurs, le SMS se réjouit également du fait que de plus en plus de réclamants sont conseillés par des agents de la communauté scolaire à saisir le médiateur scolaire, une fois que les démarches administratives appropriées instituées dans le cadre de la communauté scolaire n'ont, selon eux, pas donné satisfaction.

### Nombre total de réclamations par domaine de compétences



### Réclamations par ordre d'enseignement



## 4.2. Les activités de promotion

Au cours de sa première année d'exercice, le SMS a pris un certain nombre d'initiatives dont l'objectif principal était de se présenter au grand public. Ainsi, par exemple, en septembre 2018, pas moins de 130.000 brochures informant sur, d'une part, la création de ce nouveau service de l'Éducation nationale, et, d'autre part, ses missions et ses compétences, ont été distribuées.

Parmi les destinataires figuraient, entre autres, l'ensemble des acteurs de la communauté scolaire ainsi que les élèves des écoles fondamentales et des lycées, publics et privés; les Centres de compétences; des services de l'Éducation nationale tels le SECAM<sup>46</sup>, les SePAS, le CePAS. En parallèle des acteurs de l'Éducation nationale, le SMS a également approché 38 autres institutions engagées, par exemple, dans le domaine de la protection de l'enfant<sup>47</sup> et de la médiation (e.a. ORK, Ombudsman) ainsi que la Commission consultative des droits de l'Homme ou encore l'Ordre des avocats du barreau de Luxembourg et de Diekirch.

De nombreuses brochures ont aussi été transmises à des cabinets de pédiatrie, à des services de consultation pédiatrique d'hôpitaux tout comme à des cabinets de psychologues et de psychiatres pour enfants.

Le site internet<sup>48</sup> du SMS et plus particulièrement la mise en ligne d'un formulaire électronique simplifié ont largement contribué à atteindre un public plus vaste.

Finalement, lorsque le SMS participe à des foires ou à des conférences, la distribution de différents gadgets, accompagnés de flyers, contribuent également à ancrer dans l'esprit des participants le nouveau service institué auprès de l'Éducation nationale.

## 4.3. Les échanges institutionnels

Depuis son institution, le SMS s'est concerté à 49 reprises avec différents services internes au ministère de l'Éducation nationale. Ces concertations permettent au SMS de recueillir, par exemple, un éventuel avis d'expert dans le cadre d'une réclamation. Il va sans dire qu'une telle concertation ne peut avoir lieu que si le réclamant y a donné son accord explicite et si le caractère confidentiel de la saisine reste garanti, tant que faire se peut. Il échet encore de préciser que les avis donnés au médiateur scolaire ne le sont qu'à titre informatif et n'affectent en rien son principe d'indépendance.

Le SMS s'est présenté à 31 reprises vers l'extérieur.

---

<sup>46</sup> Service de la scolarisation des enfants étrangers du ministère l'Education nationale; Service / Cellule d'accueil scolaire pour élèves nouveaux arrivants / Aide aux enseignants / Médiation interculturelle

<sup>47</sup> Au sens large de l'expression.

<sup>48</sup> [www.mediationscolaire.lu](http://www.mediationscolaire.lu)



Ainsi, d'une part, il s'est échangé avec des organes en lien direct avec le ministère de l'Éducation nationale tels le Collège des directeurs de l'enseignement secondaire, le Collège des directeurs de l'enseignement fondamental, le CePAS, la Maison de l'orientation, le SNJ, les ALJ, le «Commissaire fir d'Lëtzebuerger Sprooch», etc.

Le médiateur scolaire s'est également échangé à 3 reprises avec le président de l'Observatoire national de la qualité scolaire dans le but, entre autres, de faire le point autour des recommandations générales émises à l'attention du ministre. Un tel échange d'informations est prévu à l'article 5 de la loi instituant le SMS.

D'autre part, le SMS s'échange régulièrement avec des institutions ou autres organes s'organisant autour de la médiation, tels, par exemple, le médiateur santé<sup>49</sup>, le médiateur de la consommation<sup>50</sup>, la CMCC<sup>51</sup> ou encore l'ALMA<sup>52</sup>. Il importe en effet de toujours se tenir informé des bonnes pratiques autour des principes fondamentaux qui organisent toute forme de médiation.

*Le Service de médiation scolaire désire dans ce contexte remercier tous ces acteurs pour les moult échanges fructueux dont il a pu bénéficier.*

#### 4.4. Les formations et conférences

Pour la période 2018/2019, les agents du SMS ont participé à différents séminaires et conférences pour les besoins de la mise à jour de leurs compétences.

Ci-dessous, une liste non exhaustive de formations et conférences :

***L'empathie – Ce qui nous relie les uns aux autres et fait tourner le monde  
(8 octobre 2018)***

Formation organisée dans le cadre de la semaine mondiale de la santé mentale  
(7 au 12 octobre 2018).

<sup>49</sup> [www.mediateursante.lu](http://www.mediateursante.lu)

<sup>50</sup> [www.mediateurconsommation.lu](http://www.mediateurconsommation.lu)

<sup>51</sup> [www.cmcc.lu](http://www.cmcc.lu)

<sup>52</sup> [www.alma-mediation.lu](http://www.alma-mediation.lu)

***Médiation et école***

***(17 octobre 2018)***

Conférence organisée par l'Association luxembourgeoise de la médiation et des médiateurs agréés (Alma asbl) dans le cadre de la semaine mondiale de la médiation (12 au 20 octobre 2018).

***La communication non violente - un outil pour résoudre les conflits***

***(13 octobre 2018)***

Formation à la communication non-violente.

***Adolescents d'aujourd'hui: nouvelles pathologies, nouveaux soins***

***(8 novembre 2018)***

Conférence présentant les conséquences (physiques et mentales) de la digitalisation sur les enfants et les jeunes.

***Droits à l'éducation et à la santé dans la Grande Région  
pour les enfants en situation de handicap***

***(16 janvier 2019)***

Séminaire thématisant l'accès et la garantie d'accès à l'éducation et à la santé des enfants et adolescents en situation de handicap dans la Grande Région.

***Audition et discernement de l'enfant devant le juge aux affaires familiales***

***(15 mars 2019)***

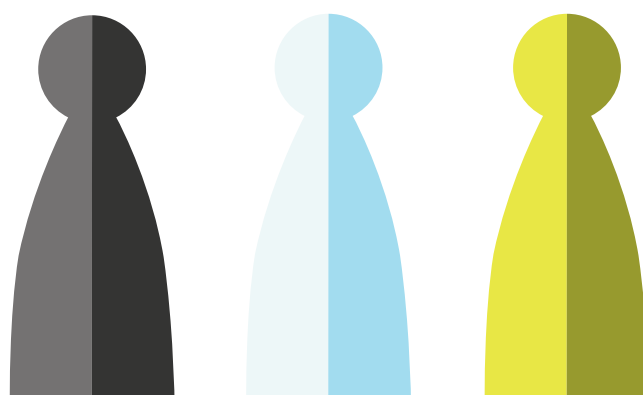
Journée thématique portant sur la participation de l'enfant aux décisions judiciaires familiales le concernant, ainsi que la protection de son intérêt supérieur dans ce contexte.

***L'enfant en médiation***

***(13 et 20 septembre 2019)***

Formation dont l'objectif était de sensibiliser les médiateurs à la présence et l'accueil des enfants en médiation.

# Chapitre 5



Annexes

## 5. Annexes

---

### 5.1. 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<sup>er</sup>.** 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup>, 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<sup>er</sup>, 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.

## 5.2. Extraits de la Convention internationale des droits de l'enfant<sup>53</sup> ainsi que de l'Observation générale n°9 y relative

### Extraits de la Convention internationale des droits de l'enfant

#### Article 23

1. Les États parties reconnaissent que les enfants mentalement ou physiquement handicapés doivent mener une vie pleine et décente, dans des conditions qui garantissent leur dignité, favorisent leur autonomie et facilitent leur participation active à la vie de la collectivité. (...)

3. Eu égard aux besoins particuliers des enfants handicapés, l'aide fournie (...) est gratuite chaque fois qu'il est possible, compte tenu des ressources financières de leurs parents ou de ceux à qui l'enfant est confié, et elle est conçue de telle sorte que les enfants handicapés aient effectivement accès à l'éducation, à la formation, aux soins de santé, à la rééducation, à la préparation à l'emploi et aux activités récréatives, et bénéficient de ces services de façon propre à assurer une intégration sociale aussi complète que possible et leur épanouissement personnel, y compris dans le domaine culturel et spirituel.

#### Article 28

1. Les États parties reconnaissent le droit de l'enfant à l'éducation, et en particulier, en vue d'assurer l'exercice de ce droit progressivement et sur la base de l'égalité des chances :

- a) Ils rendent l'enseignement primaire obligatoire et gratuit pour tous ;
- b) Ils encouragent l'organisation de différentes formes d'enseignement secondaire, tant général que professionnel, les rendent ouvertes et accessibles à tout enfant, et prennent des mesures appropriées, telles que l'instauration de la gratuité de l'enseignement et l'offre d'une aide financière en cas de besoin ;
- c) Ils assurent à tous l'accès à l'enseignement supérieur, en fonction des capacités de chacun, par tous les moyens appropriés ;
- d) Ils rendent ouvertes et accessibles à tout enfant l'information et l'orientation scolaires et professionnelles ;
- e) Ils prennent des mesures pour encourager la régularité de la fréquentation scolaire et la réduction des taux d'abandon scolaire.

---

<sup>53</sup> Loi du 20 décembre 1993 portant : 1) approbation de la Convention relative aux droits de l'enfant, adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies le 20 novembre 1989 2) modification de certaines dispositions du code civil <http://data.legilux.public.lu/file/eli-etat-leg-memorial-1993-104-fr-pdf.pdf>



2. Les États parties prennent toutes les mesures appropriées pour veiller à ce que la discipline scolaire soit appliquée d'une manière compatible avec la dignité de l'enfant en tant qu'être humain et conformément à la présente Convention.

3. Les États parties favorisent et encouragent la coopération internationale dans le domaine de l'éducation, en vue notamment de contribuer à éliminer l'ignorance et l'analphabétisme dans le monde et de faciliter l'accès aux connaissances scientifiques et techniques et aux méthodes d'enseignement modernes. À cet égard, il est tenu particulièrement compte des besoins des pays en développement.

#### **Article 29**

1. Les États parties conviennent que l'éducation de l'enfant doit viser à :

- a) Favoriser l'épanouissement de la personnalité de l'enfant et le développement de ses dons et de ses aptitudes mentales et physiques, dans toute la mesure de leurs potentialités ;
- b) Inculquer à l'enfant le respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales, et des principes consacrés dans la Charte des Nations Unies ;
- c) Inculquer à l'enfant le respect de ses parents, de son identité, de sa langue et de ses valeurs culturelles, ainsi que le respect des valeurs nationales du pays dans lequel il vit, du pays duquel il peut être originaire et des civilisations différentes de la sienne ;
- d) Préparer l'enfant à assumer les responsabilités de la vie dans une société libre, dans un esprit de compréhension, de paix, de tolérance, d'égalité entre les sexes et d'amitié entre tous les peuples et groupes ethniques, nationaux et religieux, et avec les personnes d'origine autochtone ;
- e) Inculquer à l'enfant le respect du milieu naturel.

2. Aucune disposition du présent article ou de l'article 28 ne sera interprétée d'une manière qui porte atteinte à la liberté des personnes physiques ou morales de créer et de diriger des établissements d'enseignement, à condition que les principes énoncés au paragraphe 1 du présent article soient respectés et que l'éducation dispensée dans ces établissements soit conforme aux normes minimales que l'État aura prescrites.».

## Extraits de l'Observation générale N°9 « Les droits des enfants handicapés »<sup>54</sup>

### II. DISPOSITIONS CLEFS CONCERNANT LES ENFANTS HANDICAPÉS

#### B. Article 23

11. Le paragraphe 1 de l'article 23 devrait être considéré comme énonçant le principe de base pour l'application de la Convention concernant les enfants handicapés : leur permettre de mener une vie pleine et décente, dans des conditions qui garantissent leur dignité, favorisent leur autonomie et facilitent leur participation active à la vie de la collectivité. Les mesures prises par les États parties concernant la réalisation des droits des enfants handicapés devraient tendre vers ce but. Le message clef de ce paragraphe est que les enfants handicapés devraient être intégrés à la société. Les mesures prises en vue de la mise en œuvre des droits consacrés par la Convention concernant les enfants handicapés, par exemple dans les domaines de l'éducation et de la santé, devraient explicitement viser à l'intégration maximale de ces enfants dans la société.
12. En vertu du paragraphe 2 de l'article 23, les États parties reconnaissent le droit des enfants handicapés de bénéficier de soins spéciaux et encouragent et assurent, dans la mesure des ressources disponibles, l'octroi, sur demande, aux enfants handicapés remplissant les conditions requises et à ceux qui en ont la charge, d'une aide adaptée à l'état de l'enfant et à la situation de ses parents ou de ceux à qui il est confié. Le paragraphe 3 du même article énonce des règles supplémentaires concernant le coût des mesures et précise l'objectif de l'assistance apportée aux enfants.
13. Afin de satisfaire aux prescriptions de l'article 23, les États parties doivent élaborer et appliquer une politique globale s'appuyant sur un plan d'action qui non seulement vise la pleine application des droits consacrés par la Convention, sans discrimination aucune, mais garantit aussi qu'un enfant handicapé et ses parents et/ou les personnes qui en ont la charge reçoivent les soins et l'assistance auxquels ils ont droit en vertu de la Convention.
14. Concernant les dispositions des paragraphes 2 et 3 de l'article 23, le Comité fait les observations suivantes :
  - a) La fourniture de soins spéciaux et d'une assistance est soumise à la disponibilité des ressources et gratuite chaque fois qu'il est possible. Le Comité engage les États parties à faire de la fourniture de soins spéciaux et d'une assistance aux enfants handicapés une question hautement prioritaire et d'investir au maximum les ressources disponibles dans l'élimination de la discrimination à l'égard des enfants handicapés et dans leur intégration maximale dans la société ;

<sup>54</sup> <https://www.right-to-education.org/fr/resource/comite-des-droits-de-lenfant-observation-g-n-rale-no9-les-droits-des-enfants-handicap-s>

b) Les soins et l'assistance doivent être conçus de telle sorte que les enfants aient effectivement accès à l'éducation, à la formation, aux soins de santé, à la rééducation, à la préparation à l'emploi et aux activités récréatives et bénéficient de ces services. Lorsqu'il traitera d'articles spécifiques de la Convention, le Comité se penchera sur les mesures à prendre pour atteindre cet objectif.

15. En ce qui concerne le paragraphe 4 de l'article 23, le Comité note que l'échange international d'informations entre les États parties dans les domaines de la prévention et du traitement est très limité. Il recommande aux États parties de prendre des mesures efficaces, et le cas échéant ciblées, pour promouvoir activement l'information, conformément au paragraphe 4 de l'article 23, afin de permettre aux États parties d'améliorer leurs capacités et leurs compétences dans les domaines de la prévention et du traitement des handicaps chez les enfants.

16. Il est souvent malaisé de déterminer de quelle manière et jusqu'à quel degré les besoins des pays en développement sont pris en compte, conformément au paragraphe 4 de l'article 23. Le Comité recommande fermement aux États parties de veiller à ce que, dans le cadre de l'assistance bilatérale ou multilatérale au développement, une attention particulière soit accordée aux enfants handicapés et à leur survie et leur développement, conformément aux dispositions de la Convention, par exemple en élaborant et en appliquant des programmes spécialement conçus pour faciliter leur intégration dans la société et en allouant des crédits spécifiques à cet effet. Les États parties sont invités à fournir des informations dans leurs rapports au Comité sur les activités entreprises dans le cadre de la coopération internationale et sur les résultats obtenus.

## VIII. ÉDUCATION ET LOISIRS (ART. 28, 29 ET 31)

### A. Éducation de qualité

62. Les enfants handicapés ont droit à l'éducation au même titre que tous les autres enfants et l'exercice de ce droit doit leur être assuré sans discrimination et sur la base de l'égalité des chances, ainsi que le prévoit la Convention<sup>55</sup>. À cette fin, les États parties doivent veiller à ce que les enfants handicapés aient effectivement accès à l'éducation pour favoriser « l'épanouissement de la personnalité de l'enfant et le développement de ses dons et de ses aptitudes mentales et physiques, dans toute la mesure de leur potentialité » (voir à ce sujet l'article 28 et 29 de la Convention et l'Observation générale no 1 (2001) du Comité sur les buts de l'éducation).

---

<sup>55</sup> À ce propos, le Comité renvoie à la Déclaration du Millénaire des Nations Unies (A/RES/55/2) et en particulier à l'objectif du Millénaire pour le développement no 2 qui porte sur l'éducation primaire universelle et en vertu duquel les gouvernements se sont engagés à ce que d'ici à 2015, les enfants partout dans le monde, garçons et filles, soient en mesure d'achever un cycle complet d'études primaires et à ce que les filles et les garçons aient à égalité accès à tous les niveaux d'éducation. Il renvoie également à d'autres engagements internationaux qui consacrent le principe d'une éducation intégrée, comme la Déclaration de Salamanque et le Cadre d'action pour l'éducation et les besoins spéciaux, adoptés par la Conférence mondiale sur l'éducation et les besoins éducatifs spéciaux : accès et qualité, tenue à Salamanque (Espagne), du 7 au 10 juin 1994 (UNESCO et Ministère espagnol de l'éducation et de la science), et le Cadre d'action de Dakar, Éducation pour tous : Tenir nos engagements collectifs, adopté par le Forum mondial de l'éducation réuni à Dakar (Sénégal), du 26 au 28 avril 2000.

La Convention reconnaît la nécessité de modifier les pratiques scolaires et de dispenser une formation aux enseignants pour les préparer à enseigner à des enfants qui ont différentes compétences et à obtenir d'eux de bons résultats scolaires.

63. Étant donné que les enfants handicapés sont très différents les uns des autres, les parents, les enseignants et les autres professionnels spécialisés doivent aider chaque enfant à mettre au point ses propres techniques de communication et son propre langage, et à trouver les méthodes d'interaction, d'orientation et de résolution des problèmes les mieux adaptées à ses possibilités. Chacune des personnes qui s'efforce d'améliorer les compétences, les capacités et l'autonomie d'un enfant doit suivre de près son évolution et être attentive à ses messages verbaux et émotionnels, afin de soutenir du mieux possible son éducation et son épanouissement.

#### B. Estime de soi et confiance en soi

64. L'éducation d'un enfant handicapé doit absolument viser à améliorer l'image qu'il a de lui-même, en faisant en sorte qu'il se sente respecté par les autres, en tant qu'être humain dans toute sa dignité. Il doit être à même de s'apercevoir que les autres le respectent et reconnaissent ses libertés et ses droits fondamentaux. L'intégration d'un enfant handicapé au milieu d'autres enfants dans une classe montre à l'enfant qu'il est reconnu dans son identité et qu'il appartient à la communauté des élèves, à celle des enfants de son âge et à l'ensemble des citoyens. L'utilité du soutien par les pairs pour développer l'estime que les enfants handicapés ont d'eux-mêmes devrait être plus largement reconnue. L'éducation devrait aussi autonomiser l'enfant en lui apprenant le contrôle et en lui permettant de réussir, dans la mesure de ses moyens.

#### C. Éducation dans le système scolaire

65. L'éducation préscolaire est particulièrement importante pour les enfants handicapés car c'est souvent à ce stade que l'on découvre leurs incapacités et leurs besoins spéciaux. Il est extrêmement important d'intervenir le plus tôt possible afin d'aider les enfants à développer tout leur potentiel. Lorsque le handicap ou le retard de développement d'un enfant est dépisté très tôt, ce dernier a beaucoup plus de chances de bénéficier d'une éducation préscolaire adaptée à ses besoins. Les programmes éducatifs destinés à la petite enfance proposée par l'État, la communauté ou des institutions de la société civile peuvent grandement contribuer au bien-être et au développement de tous les enfants handicapés (voir l'Observation générale no 7 (2005) du Comité sur la mise en œuvre des droits de l'enfant dans la petite enfance). L'éducation élémentaire, qui recouvre l'enseignement primaire, et dans bon nombre d'États parties, l'enseignement secondaire, doit être dispensée gratuitement aux enfants handicapés. Les établissements scolaires ne doivent présenter aucun obstacle à la communication ou à l'accès des enfants à mobilité réduite. De même, l'accès à l'enseignement supérieur, qui se fait sur la base des capacités, doit être possible pour les adolescents handicapés possédant le niveau requis. Afin de pouvoir

exercer pleinement leur droit à l'éducation, beaucoup d'enfants ont besoin d'une assistance individuelle, et en particulier d'enseignants formés aux méthodes et techniques d'enseignement spécialisé, comme les langages spéciaux et à d'autres modes de communication, qui soient capables de s'adapter à des enfants atteints de diverses incapacités et d'utiliser des stratégies d'enseignement individualisées ainsi que des matériels didactiques, équipements et dispositifs d'assistance que les États parties doivent mettre à leur disposition dans toutes les limites des ressources dont ils disposent.

#### D. Éducation intégratrice

66. L'éducation<sup>56</sup> des enfants handicapés doit être axée sur leur intégration. Les modalités de cette intégration dépendent des besoins éducatifs individuels de l'enfant, puisque l'éducation de certains enfants handicapés nécessite des mesures d'assistance qui ne sont pas forcément proposées dans le système scolaire ordinaire. Le Comité prend note de l'engagement explicite en faveur de l'objectif de l'éducation intégratrice qui transparaît dans le projet de convention relative aux droits des personnes handicapées, lequel fait obligation aux États de veiller à ce que les personnes handicapées, y compris les enfants, ne soient pas exclues du système d'enseignement général sur le fondement de leur handicap et qu'elles bénéficient, au sein du système d'enseignement général, de l'accompagnement nécessaire pour faciliter leur éducation effective. Il encourage les États parties qui ne l'ont pas encore fait à introduire les mesures nécessaires pour mettre en place un programme d'intégration. Toutefois, il souligne que les modalités de cette intégration peuvent varier. D'autres options doivent être proposées lorsqu'il n'est pas possible d'offrir une éducation pleinement intégrée dans un avenir immédiat.
67. Si le concept de l'éducation intégrée est très en vogue depuis quelques années, il n'a pas toujours la même signification. Le concept repose sur une série de valeurs, de principes et de pratiques ayant pour objectif l'instauration d'un mode d'éducation cohérent, efficace et de qualité qui tienne compte de la diversité des conditions et des besoins d'apprentissage, non seulement des enfants handicapés mais aussi de tous les élèves. Plusieurs formules peuvent être adoptées pour atteindre cet objectif en respectant la diversité des enfants. L'intégration peut aller du placement à plein temps de tous les enfants handicapés dans une classe ordinaire au placement pour certains cours seulement, complété par un enseignement spécialisé. Il importe de souligner que l'intégration ne peut en aucune façon être comprise ni appliquée comme le simple fait d'intégrer les enfants handicapés dans le système ordinaire sans tenir compte de leurs problèmes et de leurs besoins particuliers. Une étroite coopération est indispensable entre les enseignants spécialisés et les enseignants généralistes. Il convient de revoir les programmes scolaires et de les réadapter pour répondre aux besoins des enfants, handicapés ou non. Les programmes de formation des enseignants et autres personnels qui participent au système éducatif doivent être modifiés afin de prendre en considération la philosophie de l'éducation intégratrice.

---

<sup>56</sup> Dans la publication de l'UNESCO «Principes directeurs pour l'inclusion : garantir un accès pour tous», ce terme est défini comme une méthode qui permet de prendre en compte la diversité des besoins de tous les élèves grâce à une participation accrue dans les domaines de l'apprentissage, des cultures et des communautés, et réduisant l'exclusion au sein de l'éducation. Il implique l'introduction de modifications dans le contenu, les méthodes, les structures et les stratégies avec l'objectif commun d'englober tous les enfants de la tranche d'âge approprié et une conviction qu'il est de la responsabilité du système éducatif traditionnel d'éduquer tous les enfants. L'éducation intégratrice se préoccupe de recenser et de supprimer les obstacles.

#### E. L'éducation, y compris la formation et l'orientation professionnelles

68. Toutes les personnes handicapées, quel que soit leur âge, doivent bénéficier d'une orientation et d'une formation professionnelles. Il faut impérativement commencer cette préparation à un très jeune âge parce qu'un parcours professionnel se commence très tôt et se poursuit tout au long de la vie. Le fait d'inculquer aux enfants des aspirations et une formation professionnelle le plus tôt possible dès le début de l'enseignement élémentaire leur permet de faire de meilleurs choix professionnels plus tard dans la vie. L'orientation professionnelle à l'école élémentaire ne signifie pas que les enfants sont utilisés pour accomplir des travaux en ouvrant la voie à l'exploitation économique. Dans un premier temps, les élèves choisissent les objectifs en fonction de leurs capacités naissantes puis, dans le secondaire, un programme fonctionnel devrait leur inculquer des compétences et leur offrir l'accès à une expérience professionnelle, sous la surveillance conjointe et systématique de l'école et de l'employeur.
69. L'orientation et la formation professionnelles devraient faire partie du programme scolaire. Il convient d'inculquer aux enfants un intérêt pour la vie professionnelle et des compétences professionnelles pendant les années d'enseignement obligatoire. Dans les pays où seules les années d'enseignement élémentaire sont obligatoires, une formation professionnelle devrait être rendue obligatoire après l'enseignement élémentaire pour les enfants handicapés. Les gouvernements doivent mettre en place des politiques et consacrer un budget suffisant à cet effet.

#### F. Activités récréatives et culturelles

70. La Convention garantit à l'article 31 le droit de l'enfant d'avoir des activités récréatives et culturelles adaptées à son âge. Cet article doit être interprété comme faisant référence à l'âge et aux capacités de l'enfant sur les plans mental, psychologique et physique. Le jeu est reconnu comme le meilleur moyen d'acquérir diverses aptitudes, y compris celle de vivre en société. Les enfants handicapés s'intègrent parfaitement dans la société lorsqu'on leur offre la possibilité et le temps de jouer en compagnie d'autres enfants (handicapés ou non) ainsi que des lieux ad hoc. Des activités récréatives et ludiques devraient être enseignées aux enfants handicapés d'âge scolaire.
71. Il faut offrir aux enfants handicapés des chances égales de participer à diverses activités culturelles et artistiques mais aussi sportives. Ces activités doivent être considérées à la fois comme un moyen de s'exprimer et un moyen d'atteindre une qualité de vie satisfaisante.

#### G. Sports

72. Dans toute la mesure possible, il convient d'associer les enfants handicapés à des activités sportives, compétitives ou non. Plus exactement, dans la mesure où un enfant handicapé est capable de se mesurer à un enfant non handicapé, il faut l'encourager dans cette voie. Cela dit, étant donné que le sport est axé sur des performances physiques, il est souvent nécessaire d'organiser des jeux et des activités réservées aux enfants handicapés pour qu'ils puissent s'affronter dans des conditions d'égalité et de sécurité. Il faut toutefois souligner que, lorsque de telles manifestations sont organisées, les médias devraient jouer leur rôle en leur assurant la même couverture que les compétitions sportives pour enfants non handicapés.

### 5.3. Extraits de la Convention relative aux droits des personnes handicapées<sup>57</sup> ainsi que de l'Observation générale n°4 y relative

#### Extraits de la Convention internationale des droits de l'enfant

##### Article 2: Définitions

Discrimination fondée sur le handicap

Toute distinction, exclusion ou restriction fondée sur le handicap qui a pour objet ou pour effet de compromettre ou réduire à néant la reconnaissance, la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales dans les domaines politique, économique, social, culturel, civil ou autres. La discrimination fondée sur le handicap comprend toutes les formes de discrimination, y compris le refus d'aménagement raisonnable;

Aménagement raisonnable

Les modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou indue apportés, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales; (...)

##### Article 5: Égalité et non-discrimination

Les États Parties reconnaissent que toutes les personnes sont égales devant la loi et en vertu de celle-ci et ont droit sans discrimination à l'égale protection et à l'égal bénéfice de la loi.

Les États Parties interdisent toutes les discriminations fondées sur le handicap et garantissent aux personnes handicapées une égale et effective protection juridique contre toute discrimination, quel qu'en soit le fondement.

Afin de promouvoir l'égalité et d'éliminer la discrimination, les États Parties prennent toutes les mesures appropriées pour faire en sorte que des aménagements raisonnables soient apportés.

Les mesures spécifiques qui sont nécessaires pour accélérer ou assurer l'égalité de facto des personnes handicapées ne constituent pas une discrimination au sens de la présente Convention. (...)

---

<sup>57</sup> <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvf.pdf>

#### **Article 7: Enfants handicapés**

Les États Parties prennent toutes mesures nécessaires pour garantir aux enfants handicapés la pleine jouissance de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales, sur la base de l'égalité avec les autres enfants.

Dans toutes les décisions qui concernent les enfants handicapés, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être une considération primordiale.

Les États Parties garantissent à l'enfant handicapé, sur la base de l'égalité avec les autres enfants, le droit d'exprimer librement son opinion sur toute question l'intéressant, les opinions de l'enfant étant dûment prises en considération eu égard à son âge et à son degré de maturité, et d'obtenir pour l'exercice de ce droit une aide adaptée à son handicap et à son âge. (...)

#### **Article 24: Éducation**

1. Les États Parties reconnaissent le droit des personnes handicapées à l'éducation. En vue d'assurer l'exercice de ce droit sans discrimination et sur la base de l'égalité des chances, les États Parties font en sorte que le système éducatif pourvoie à l'insertion scolaire à tous les niveaux et offre, tout au long de la vie, des possibilités d'éducation qui visent:

- a. Le plein épanouissement du potentiel humain et du sentiment de dignité et d'estime de soi, ainsi que le renforcement du respect des droits de l'homme, des libertés fondamentales et de la diversité humaine;
- b. L'épanouissement de la personnalité des personnes handicapées, de leurs talents et de leur créativité ainsi que de leurs aptitudes mentales et physiques, dans toute la mesure de leurs potentialités;
- c. La participation effective des personnes handicapées à une société libre.

2. Aux fins de l'exercice de ce droit, les États Parties veillent à ce que:

- a. Les personnes handicapées ne soient pas exclues, sur le fondement de leur handicap, du système d'enseignement général et à ce que les enfants handicapés ne soient pas exclus, sur le fondement de leur handicap, de l'enseignement primaire gratuit et obligatoire ou de l'enseignement secondaire;
- b. Les personnes handicapées puissent, sur la base de l'égalité avec les autres, avoir accès, dans les communautés où elles vivent, à un enseignement primaire inclusif, de qualité et gratuit, et à l'enseignement secondaire;



- c. Il soit procédé à des aménagements raisonnables en fonction des besoins de chacun ;
  - d. Les personnes handicapées bénéficient, au sein du système d'enseignement général, de l'accompagnement nécessaire pour faciliter leur éducation effective ;
  - e. Des mesures d'accompagnement individualisé efficaces soient prises dans des environnements qui optimisent le progrès scolaire et la socialisation, conformément à l'objectif de pleine intégration.
3. Les États Parties donnent aux personnes handicapées la possibilité d'acquérir les compétences pratiques et sociales nécessaires de façon à faciliter leur pleine et égale participation au système d'enseignement et à la vie de la communauté. À cette fin, les États Parties prennent des mesures appropriées, notamment :
- a. Facilitent l'apprentissage du braille, de l'écriture adaptée et des modes, moyens et formes de communication améliorée et alternative, le développement des capacités d'orientation et de la mobilité, ainsi que le soutien par les pairs et le mentorat ;
  - b. Facilitent l'apprentissage de la langue des signes et la promotion de l'identité linguistique des personnes sourdes ;
  - c. Veillent à ce que les personnes aveugles, sourdes ou sourdes et aveugles – en particulier les enfants – reçoivent un enseignement dispensé dans la langue et par le biais des modes et moyens de communication qui conviennent le mieux à chacun, et ce, dans des environnements qui optimisent le progrès scolaire et la sociabilisation.
5. Afin de faciliter l'exercice de ce droit, les États Parties prennent des mesures appropriées pour employer des enseignants, y compris des enseignants handicapés, qui ont une qualification en langue des signes ou en braille et pour former les cadres et personnels éducatifs à tous les niveaux. Cette formation comprend la sensibilisation aux handicaps et l'utilisation des modes, moyens et formes de communication améliorée et alternative et des techniques et matériels pédagogiques adaptés aux personnes handicapées.
6. Les États Parties veillent à ce que les personnes handicapées puissent avoir accès, sans discrimination et sur la base de l'égalité avec les autres, à l'enseignement tertiaire général, à la formation professionnelle, à l'enseignement pour adultes et à la formation continue. À cette fin, ils veillent à ce que des aménagements raisonnables soient apportés en faveur des personnes handicapées.

## Extraits de l'observation générale n°4 sur le droit à l'éducation inclusive<sup>58</sup>

Le Comité des Nations Unies rappelle dans le contexte de cette observation générale notamment que :

(...) Ces trente dernières années, l'inclusion s'est imposée comme la condition sine qua non de la réalisation du droit à l'éducation ; elle est consacrée par la Convention relative aux droits des personnes handicapées, premier instrument juridiquement contraignant qui renvoie à la notion d'une éducation inclusive de qualité. (...)

Le caractère inclusif est un élément essentiel de tout enseignement d'excellence, y compris pour les apprenants handicapés, et c'est aussi un élément essentiel de toute société égalitaire, pacifique et juste. De puissants arguments d'ordre éducatif, social et économique plaident en sa faveur. (...)

Conformément au paragraphe 1 de l'article 24 de la Convention, les États parties doivent faire en sorte que les personnes handicapées exercent leur droit à l'éducation, grâce à un système éducatif qui pourvoie à l'inclusion de tous les élèves, notamment de ceux qui présentent un handicap, à tous les niveaux d'enseignement, y compris aux niveaux primaire, secondaire et tertiaire, dans la formation professionnelle et la formation permanente, dans les activités extrascolaires et sociales, sans discrimination et sur la base de l'égalité avec les autres.

(...) L'inclusion renvoie à la possibilité d'accéder à une éducation, formelle ou non, de qualité, sans discrimination, et de progresser dans son apprentissage. Elle vise à permettre aux communautés, aux systèmes et aux structures de lutter contre la discrimination, notamment contre des stéréotypes préjudiciables, de reconnaître la diversité, de promouvoir l'ouverture et de surmonter les obstacles à l'apprentissage et à la participation de tous, en s'attachant au bien-être et à la réussite des élèves handicapés. Elle suppose la transformation en profondeur des lois et des politiques qui régissent les systèmes éducatifs ainsi que des mécanismes de financement, d'administration, de conception, de mise en œuvre et de suivi de l'éducation.

(...)

L'éducation inclusive doit être considérée comme :

Un droit fondamental pour tous les apprenants. Il convient de noter que l'éducation est un droit individuel et qu'il n'est pas détenu par les parents ou par les aidants familiaux, dans le cas où l'apprenant est un enfant. En matière d'éducation, les responsabilités des parents sont subordonnées aux droits de l'enfant ;

---

<sup>58</sup> [https://www.right-to-education.org/sites/right-to-education.org/files/resource-attachments/CRC\\_Observation\\_Generale\\_4\\_2003\\_FR.pdf](https://www.right-to-education.org/sites/right-to-education.org/files/resource-attachments/CRC_Observation_Generale_4_2003_FR.pdf)

(...) On parle d'inclusion dans le cas d'un processus de réforme systémique, impliquant des changements dans les contenus pédagogiques, les méthodes d'enseignement ainsi que les approches, les structures et les stratégies éducatives, conçus pour supprimer les obstacles existants, dans l'optique de dispenser à tous les élèves de la classe d'âge concernée un enseignement axé sur l'équité et la participation, dans un environnement répondant au mieux à leurs besoins et à leurs préférences.

(...)

L'éducation inclusive se caractérise principalement par :

- a. **Une approche systémique**: les ministères de l'éducation doivent veiller à ce que toutes les ressources nécessaires soient consacrées à son instauration ainsi qu'à l'introduction et à la pérennisation des changements qui s'imposent dans la culture, les politiques et les pratiques institutionnelles ;
- b. **Un milieu éducatif solidaire**: il est essentiel que les établissements d'enseignement jouent un rôle moteur et s'emploient à mettre en place de manière pérenne la culture, les politiques et les pratiques qui permettront d'assurer une éducation inclusive à tous les niveaux et dans tous les domaines, notamment dans l'enseignement présentiel et les relations dans la salle de classe, les réunions des conseils scolaires, l'encadrement des enseignants, les services de conseil et les soins médicaux, les voyages d'étude, l'allocation des crédits budgétaires, les interactions avec les parents des apprenants ayant ou non un handicap et, s'il y a lieu, avec la communauté locale ou le grand public ;
- c. **Une approche centrée sur la personne**, dans toutes ses dimensions: la capacité d'apprentissage de chacun est reconnue et tous les apprenants, y compris ceux qui ont un handicap, sont soumis à un niveau élevé d'exigence. L'éducation inclusive propose des programmes d'études flexibles et des méthodes d'enseignement et d'apprentissage adaptés aux différents niveaux, besoins et styles pédagogiques. Elle va de pair avec un accompagnement, des aménagements raisonnables et des interventions précoces, de sorte que tous les apprenants puissent libérer leur potentiel. L'accent est davantage mis sur les capacités et les aspirations des apprenants que sur les contenus lors de la planification des activités pédagogiques. L'objectif est de mettre fin à la ségrégation dans les établissements scolaires en ouvrant la salle de classe à tous et en créant un environnement pédagogique accessible et offrant des services d'accompagnement appropriés. C'est au système éducatif d'apporter une réponse pédagogique personnalisée, et non aux élèves de s'adapter à lui ;
- d. **La formation du personnel enseignant**: tous les enseignants et autres membres du personnel reçoivent une formation théorique et pratique sur les valeurs et les compétences de base qui leur seront nécessaires pour instaurer un cadre propice à l'éducation inclusive, comportant des enseignants handicapés. La culture de l'inclusion crée un environnement accessible et bénéfique, qui favorise la collaboration, l'interaction et la résolution des problèmes ;

- e. Le respect et la valorisation de la diversité :** les apprenants sont tous les bienvenus et doivent se voir témoigner du respect, indépendamment de leur handicap, de leur race, de leur couleur, de leur sexe, de leur langue, de leur culture, de leur religion, de leur opinion politique ou de toute autre opinion, de leur origine nationale, ethnique, autochtone ou sociale, de leur fortune, de leur naissance, de leur âge ou de toute autre situation. Tous doivent se sentir valorisés, respectés, pris en considération et écoutés. Des mesures efficaces sont en place pour prévenir les mauvais traitements et le harcèlement. L'inclusion passe nécessairement par une approche individuelle des élèves ;
- f. Un cadre propice à l'apprentissage :** un environnement pédagogique inclusif est un environnement accessible, dans lequel chacun se sent protégé, soutenu, stimulé et capable de s'exprimer, et est fortement encouragé à contribuer à la création d'une communauté scolaire dynamique. Le sentiment d'appartenance au groupe passe par l'apprentissage, l'établissement de relations positives et de liens d'amitié, et l'acceptation ;
- g. L'efficacité de la progression :** les apprenants handicapés bénéficient de mesures d'accompagnement dans leur transition de l'enseignement scolaire à l'enseignement professionnel ou tertiaire, jusqu'à l'accès à l'emploi. Ils développent leurs compétences et leur confiance en eux, bénéficient d'aménagements raisonnables, sont traités sur un pied d'égalité dans le cadre des évaluations et des procédures d'examen ainsi que dans la certification des compétences et des résultats obtenus ; (...).

## 5.4. 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.
Enquête :	Dans le cadre d'une réclamation, l'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.
Médiation individuelle :	Moment du processus de médiation lors duquel le SMS accueille une des parties pour l'entendre en sa position et ses arguments.
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 <sup>59</sup> .
Médiation conventionnelle :	La médiation conventionnelle est à l'initiative des médiés et s'inscrit en dehors de l'intervention d'un juge; elle s'oppose à la médiation judiciaire.
Réclamant :	Parent d'un élève mineur investi de l'autorité parentale, élève majeur ou agent de l'Éducation nationale qui introduit une réclamation individuelle auprès du SMS.
Réclamation/Doléance :	Saisine du SMS par un réclamant s'il 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 <sup>60</sup> .

---

<sup>59</sup> « La médiation », Que sais-je?; PUF; 4e édition 2007

<sup>60</sup> Article 3 de la loi du 18 juin 2018 portant institution d'un service au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires de l'Éducation nationale

Recommandation individuelle <sup>61</sup> :	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 concernée. Le médiateur scolaire y propose une solution à transposer dans un délai par lui imparti. Par souci de confidentialité, la recommandation individuelle ne peut être publiée.
Recommandation générale :	Recommandation écrite et directement adressée par le médiateur scolaire au ministre de l'Éducation nationale. Elle concerne un problème plus général dont le médiateur scolaire a eu connaissance dans le traitement d'une ou de plusieurs réclamations.
Transmis pour attribution :	Réclamation transmise à un autre service interne du ministère de l'Éducation nationale, car l'objet de la réclamation dont le SMS a été destinataire n'entrait pas dans ses compétences <sup>62</sup> .

<sup>61</sup> L'article 7 de la loi du 18 juin 2018 portant institution d'un service au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires de l'Éducation nationale dispose que le médiateur scolaire peut formuler des recommandations. Pour des besoins internes du SMS, ces recommandations sont organisées en recommandations individuelles et générales.

<sup>62</sup> L'article 1<sup>er</sup> 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 en effet que : « 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 en avisant le demandeur. ».



