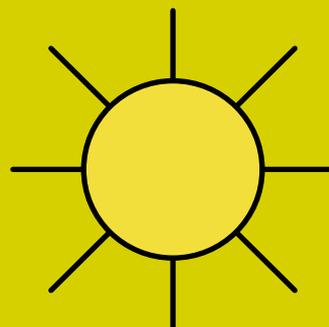


# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021-2022



Service  
de médiation  
scolaire



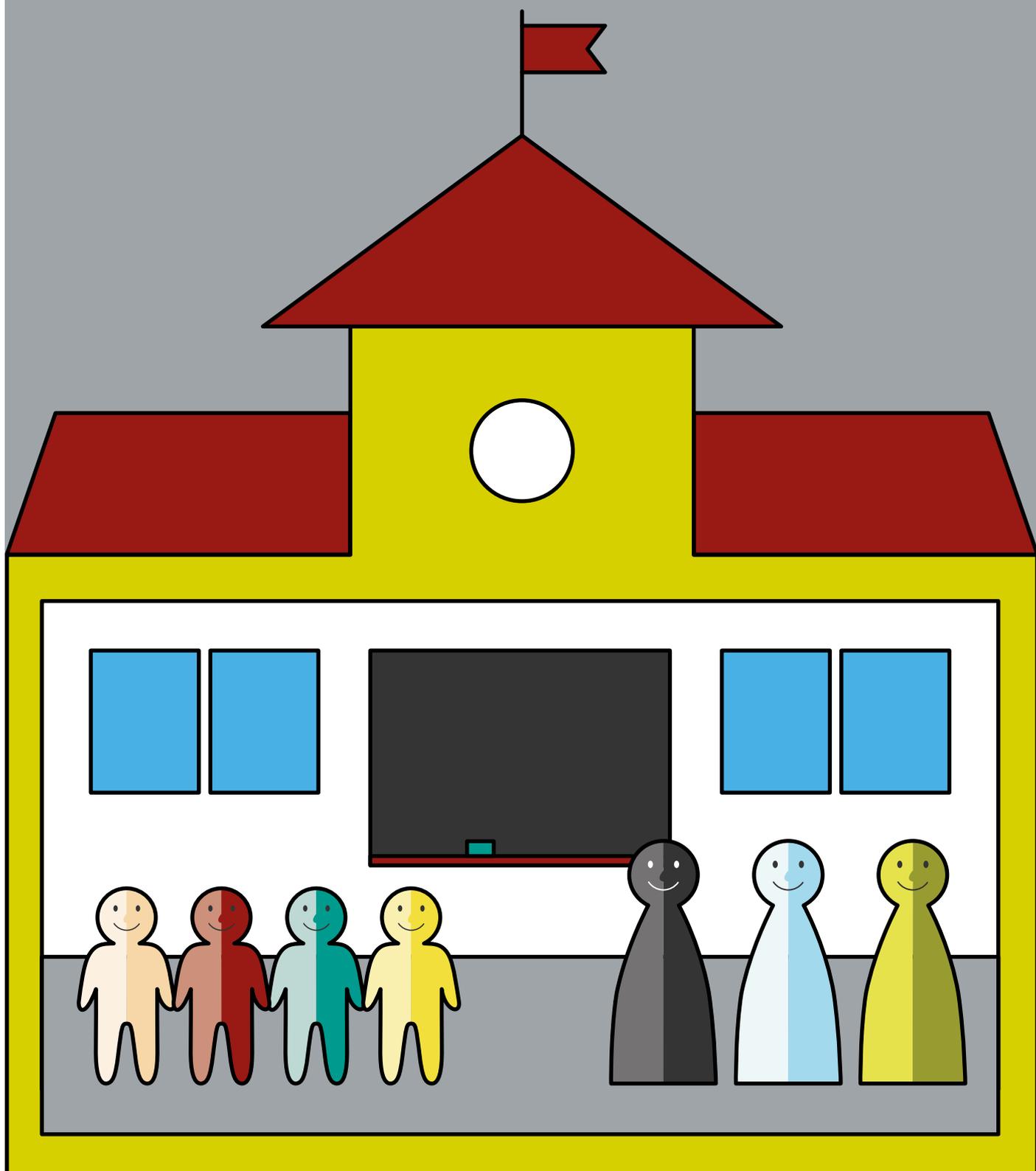
LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de l'Éducation nationale,  
de l'Enfance et de la Jeunesse



# SOMMAIRE

<b>Préface du Médiateur scolaire</b>	<b>4</b>
<b>PARTIE 1</b>	
<b>Les ressources du Service de médiation scolaire</b>	<b>8</b>
1.1. L'équipe	9
1.2. Les moyens financiers	12
1.3. Les infrastructures	13
<b>PARTIE 2</b>	
<b>Les recommandations</b>	<b>14</b>
2.1. Le maintien scolaire	16
2.2. L'intégration scolaire	20
2.3. L'inclusion scolaire	21
2.4. Autres recommandations	22
<b>PARTIE 3</b>	
<b>Les activités du Service de médiation scolaire</b>	<b>24</b>
3.1. La médiation scolaire en chiffres	25
3.2. Les activités de promotion	27
3.3. Les échanges institutionnels	28
3.4. Les séminaires et les conférences	29
3.5. Colloque « L'Enfant dans la Médiation »	30
<b>PARTIE 4</b>	
<b>Annexe</b>	<b>32</b>
Loi du 18 juin 2018 portant institution d'un service au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires de l'Éducation nationale	

# PRÉFACE DU MÉDIATEUR SCOLAIRE





Voici revenu le temps de la rétrospective sur une année au service des élèves, de leurs parents, ainsi que des professionnels de l'Éducation nationale.

Créé en 2018, le Service de médiation scolaire (SMS) n'a pas achevé sa croissance. Ainsi a-t-il accueilli en novembre 2022 un psychologue expérimenté, portant désormais à quatre (deux juristes et deux psychologues) le nombre d'assistants du Médiateur scolaire, tous formés, sinon sensibilisés à la médiation. En 2023, le renforcement de l'équipe se poursuivra avec l'arrivée d'un nouveau collaborateur, plus spécifiquement chargé de la coordination interne et de la mise en exergue de thématiques récurrentes.

Ce renfort s'avère indispensable pour répondre au mieux à la demande. Celle-ci confirme une tendance initiée dès 2019-2020 : à côté des parents, les professionnels sont toujours plus nombreux à s'adresser au SMS. Depuis 2018, notre action leur a montré in vivo que notre volonté est d'apporter notre soutien aux parties enfermées dans une situation conflictuelle, afin de leur permettre de réinstaurer un dialogue constructif et d'agir ensemble pour l'enfant ou le jeune adulte scolarisé. C'est avec satisfaction que nous constatons que nous nous éloignons de plus en plus de l'image du père-fouettard que nous invoquions dans le premier rapport d'activité<sup>1</sup>.

**"WE ARE VERY GRATEFUL THAT YOU WERE PUT ON OUR PATH, AND FOR ALL YOU HAVE DONE FOR US.**

**OUR CHILD HAS BEEN CHANGED INTO A HAPPY CHILD AS A RESULT OF YOUR SUPPORT. "**

**Papa de Chloé\*, 9 ans**

<sup>1</sup> Rapport 2018-19, page 9 : « 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. »

\* Tous les prénoms utilisés dans les témoignages des parents sont fictifs.

De plus, l'arrivée de psychologues dans l'équipe a permis de donner à la dimension humaine de nos interventions toute sa place, aux côtés de la dimension juridique. De même, elle a favorisé les échanges avec leurs pairs sur le terrain.

Notre rôle de facilitateur auprès des parents vivant une relation délicate avec les instances de l'Éducation nationale se confirme : nous apportons de l'huile dans les rouages là où il peut en manquer. Je songe notamment aux défis qu'engendre parfois l'inclusion des élèves à besoins spécifiques.

Le fait que les institutions étatiques, les associations et les professionnels de la santé nous sollicitent de plus en plus ou dirigent les parents vers nous, témoigne tant de la reconnaissance du travail accompli en quatre ans, que de la confiance qui nous est désormais accordée.

Les appels des parents sur des questions dépassant notre champ de compétences traduisent, quant à eux, une notoriété établie et deux nouveaux réflexes : s'adresser à un service spécifique du système de l'Éducation nationale en cas de difficultés ; faire appel et confiance à cet outil de résolution des conflits qu'est la médiation.

Depuis 2020-2021, nous constatons par ailleurs que nous devons nous adapter à des réclamants plus souvent profondément angoissés. Une angoisse qui les incite au repli, au rejet en bloc de l'école et parfois à oublier que des mesures en faveur de leur enfant, si insuffisantes soient-elles à leurs yeux, n'en ont pas moins été mises en place. Les sensibilités sont à fleur de peau : c'est avec patience et compréhension que nous tâchons d'apaiser les relations parents-école.

Cette année, l'écho dans la presse de violences et de (cyber)harcèlements entre jeunes s'est également fait entendre chez nous, à travers, entre autres, les témoignages de parents d'enfants victimes de tels traitements. Ces situations ne relèvent néanmoins pas toujours de notre ressort. Nous soutenons alors les réclamants inquiets et hésitants, en les accompagnant vers les services compétents.

« JE DOIS VOUS REMERCIER DE TOUT CŒUR, EN SACHANT QUE C'EST GRÂCE À VOTRE INTERVENTION QUE L'ÉQUIPE DU LYCÉE A ÉNORMÉMENT CHANGÉ EN FAVEUR DE NOTRE FILS ET ILS SONT DEVENUS UN PEU PLUS TOLÉRANTS ENVERS LUI. CE CHANGEMENT L'AVAIT TELLEMENT MOTIVÉ, QU'IL A RÉUSSI À FINIR SUPER BIEN L'ANNÉE. »

**Maman de Jean\*, 17 ans**

Dans ce contexte, une des missions des Services psycho-sociaux et d'accompagnement scolaires (SePAS) consiste à secourir les jeunes en détresse. Malheureusement, il nous semble que les SePAS souffrent d'un déficit d'image ; trop souvent les lycéens rechignent à s'y rendre. Ils les assimilent en effet davantage au lieu où l'enseignant envoie l'élève au comportement déplaisant, qu'au lieu où l'élève peut se rendre de manière spontanée et volontaire pour s'y confier. Or, le SePAS n'a pas vocation à servir de « garde-chiourme » aux élèves indisciplinés, mais plutôt à soutenir ceux qui en ont besoin. Nous encourageons les SePAS à aller davantage à la rencontre des élèves et des parents pour établir le lien de confiance, à se manifester quand tout va bien, pour être facilement accessibles en cas de difficulté.

Nous nous réjouissons que le service du ministère compétent pour les écoles privées initie celles-ci aux aides auxquelles elles peuvent recourir dans la mise en place des aménagements indispensables à l'inclusion. La volonté politique de concrétiser le droit à l'inclusion ne saurait s'arrêter à la porte des établissements privés.

Au registre des espoirs pour demain, nous souhaiterions que le SMS soit à l'avenir consulté lors de la rédaction de certains nouveaux textes législatifs qui peuvent impacter les domaines du maintien, de l'inclusion et de l'intégration scolaires.

Enfin, depuis notre déménagement en novembre 2022, nous sommes heureux de pouvoir recevoir les visiteurs dans un lieu plus spacieux, plus chaleureux et bien plus adapté à nos activités, au 10 de la rue Bender, à Luxembourg-Ville.

Tous les enfants ont droit aux meilleures chances possibles : nous continuerons, en association étroite avec tous les acteurs de l'Éducation nationale et les autres partenaires engagés sur la même voie, à y travailler, sans relâche.

Je vous souhaite une bonne lecture du rapport d'activités 2021-2022 du Service de médiation scolaire.

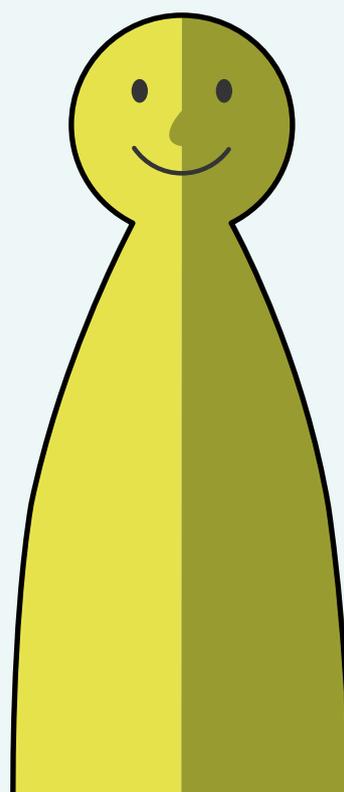
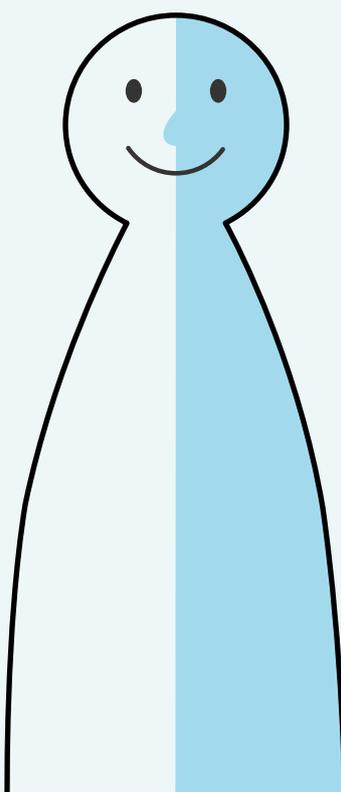
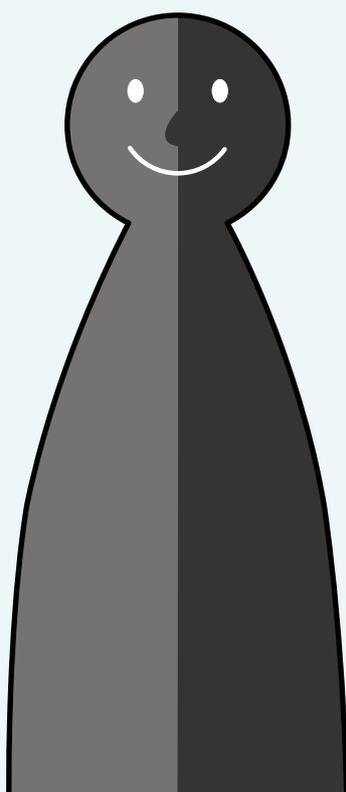
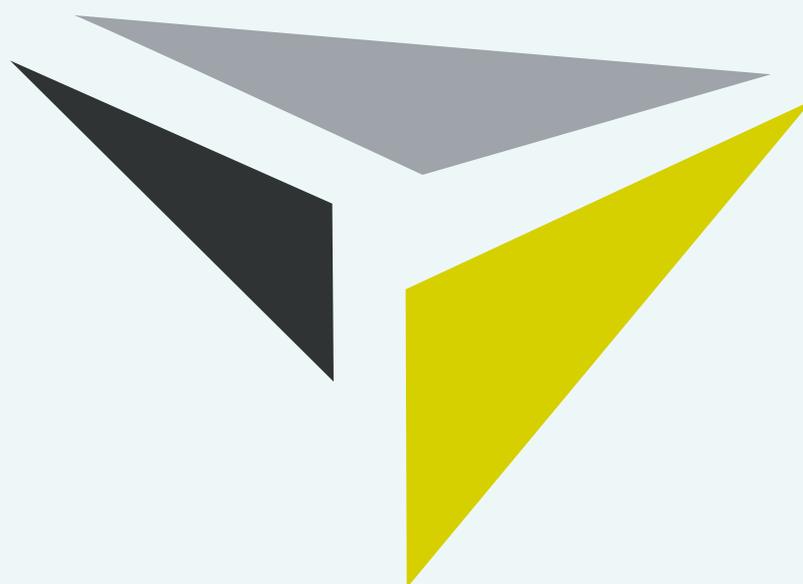
**Lis De Pina**, Médiateur scolaire

**„ECH SOËN IECH VU GANZEM HÄERZE  
MERCİ FIR ÄR ËNNERSTETZUNG.“**

**Maman de Kevin\*, 14 ans**

# PARTIE 1

Les ressources du  
Service de médiation  
scolaire



## 1.1 L'ÉQUIPE



La loi-cadre 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 **neuf personnes**.



### MÉDIATEUR SCOLAIRE

**Lis De Pina**, *juriste, chef de service*

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 et d'une formation certifiée de médiateur. Elle a été nommée Médiateur scolaire pour une période de sept ans avec effet au 4 septembre 2018.



### MÉDIATEUR SCOLAIRE ADJOINT

**Carla Oliveira**, *juriste, conseiller*

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



### ASSISTANT DU MÉDIATEUR SCOLAIRE

**Yves Marchi**, *juriste, conseiller*

Yves Marchi est juriste de formation et dispose d'une formation certifiée en tant que médiateur. Il a rejoint le SMS le 1<sup>er</sup> novembre 2019.



### ASSISTANT DU MÉDIATEUR SCOLAIRE

**Max Buchler**, *psychologue, conseiller*

Max Buchler est psychologue de formation. Il a rejoint le SMS le 1<sup>er</sup> novembre 2022.



### ASSISTANTE DU MÉDIATEUR SCOLAIRE

**Vanessa Reis**, *psychologue, attachée-stagiaire*

Vanessa Reis est psychologue de formation. Elle a rejoint le SMS le 1<sup>er</sup> décembre 2021.



#### **COORDINATRICE ADMINISTRATIVE**

**Almina Skrijelj**, *fonctionnaire, coordination administrative, accueil téléphonique des réclamants*

Almina Skrijelj, fonctionnaire, a rejoint le SMS le 1<sup>er</sup> novembre 2018.



#### **ASSISTANT ADMINISTRATIF**

**Moreno Rosafio**, *rédacteur-stagiaire, gestion du budget et des infrastructures, affaires administratives*

Moreno Rosafio, assistant administratif, a rejoint le SMS le 4 novembre 2020.



#### **ASSISTANTE ADMINISTRATIVE**

**Sylvie Fantini**, *gestion administrative des dossiers de médiation*

Sylvie Fantini, chargée de la gestion administrative des dossiers de médiation, a rejoint le SMS le 23 août 2021.



#### **ASSISTANTE ADMINISTRATIVE**

**Eva Emmerling**, *gestion administrative des dossiers de médiation*

Eva Emmerling, chargée de la gestion administrative des dossiers de médiation, a rejoint le SMS le 20 février 2023.

Pour compléter les compétences de son équipe, le SMS peut recourir à des experts internes ou externes au ministère de l'Éducation nationale.

## 1.2 LES MOYENS FINANCIERS

Le SMS dispose à partir de l'exercice budgétaire 2020 de son propre budget pour couvrir ses frais de fonctionnement. Sont néanmoins exclues de cet article les dépenses, couvrant, entre autres, les frais de personnel, les infrastructures, les outils informatiques.



## 1.3 LES INFRASTRUCTURES

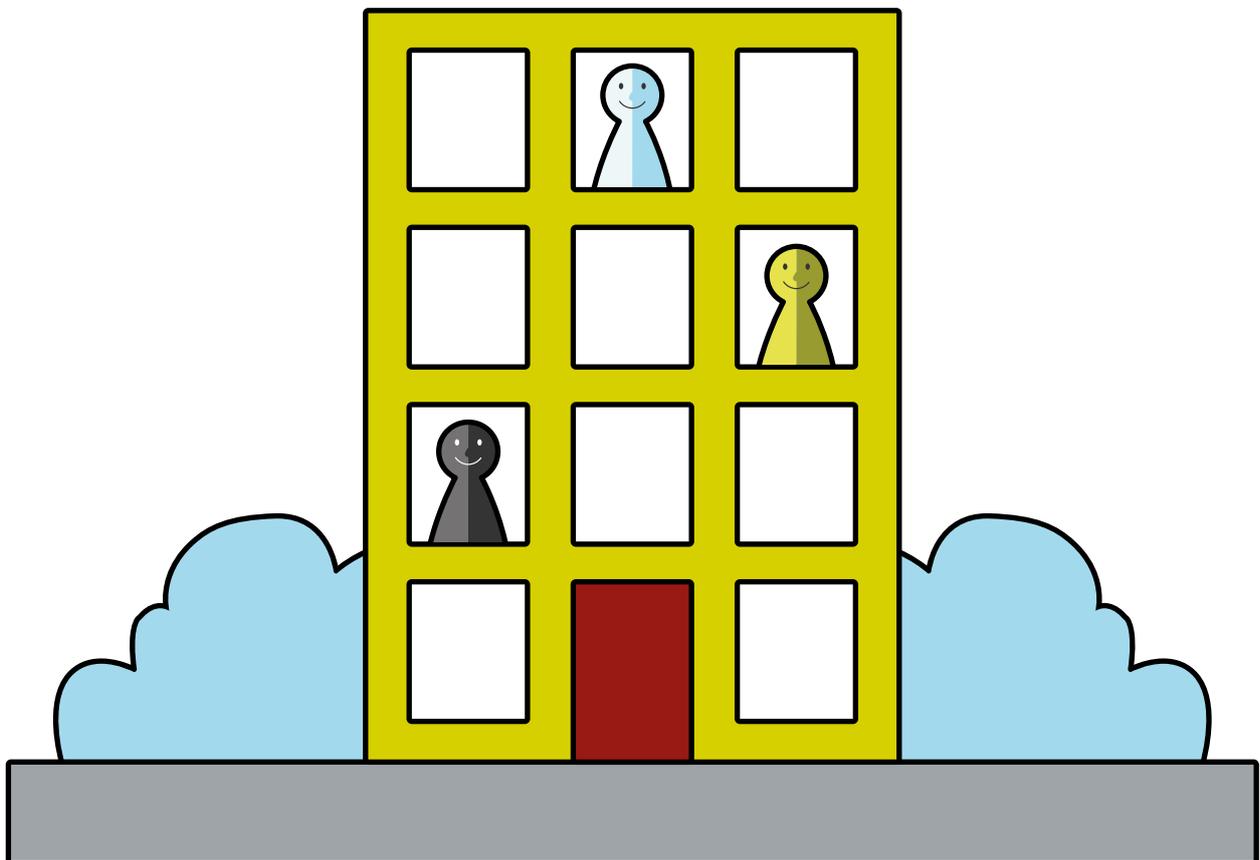
Le SMS fut initialement installé dans l'annexe dite Think Tank au ministère de l'Éducation nationale, quand celui-ci était situé au numéro 29, rue Aldringen, à Luxembourg.

Lors du déménagement du ministère aux Rives de Clausen en février 2021, le SMS s'est déplacé en avril de la même année au 138, boulevard de la Pétrusse.

Bien que ces nouveaux locaux fussent plus adaptés aux besoins journaliers du SMS, et que leur emplacement soulignât son indépendance et sa neutralité par rapport aux différents acteurs de l'Éducation nationale, ils se sont rapidement avérés trop étroits. Au vu de l'incessante hausse du nombre de réclamations introduites auprès du SMS et, par ricochet, du nombre de médiations à effectuer, la projection vers des locaux plus grands est devenue inévitable.

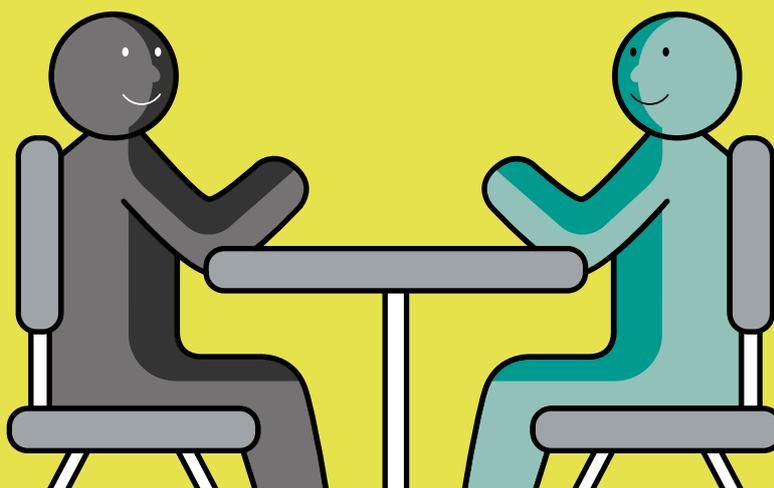
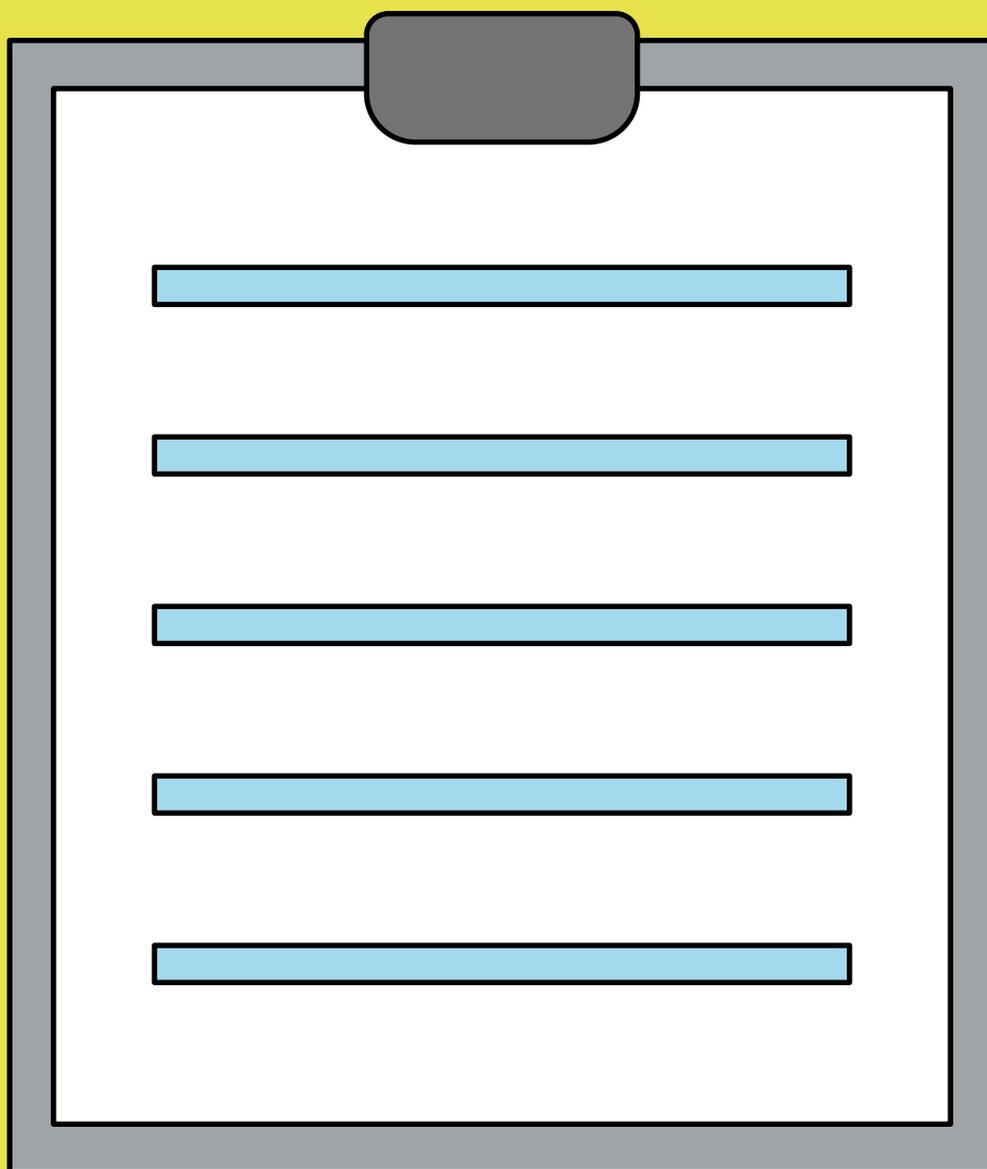
Une solution temporaire de deux ans s'est présentée au SMS, qui a ainsi déménagé en novembre 2022 au 10, rue Bender, à Luxembourg (ancien bâtiment de l'ADEM), dans l'attente de la clôture des travaux du nouvel immeuble destiné à l'accueillir sur le long terme.

Le SMS dispose actuellement de deux salles de réunions, de sept bureaux individuels, d'un bureau de type open-space pouvant accueillir jusqu'à quatre personnes, d'une réception et d'une salle d'attente.



# PARTIE 2

Les recommandations



La loi du 18 juin 2018<sup>2</sup> prévoit en son article 7 que le Médiateur scolaire peut formuler des recommandations. 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>3</sup>» ou de l'école<sup>4</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>5</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.

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>6</sup>.

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 2021-2022, le Médiateur scolaire a rédigé quatre recommandations générales et deux recommandations individuelles.

Le présent rapport reprend les recommandations générales transmises au Ministre de l'Éducation nationale en cours d'exercice, et que le Médiateur scolaire a jugé utile d'y faire figurer.<sup>7</sup>



« Afin de permettre une lecture accessible à tous, les recommandations générales reprises ci-dessous sont en principe réparties entre les trois domaines de compétences du SMS : le maintien, l'inclusion et l'intégration scolaires. Lors de la période de référence du présent rapport, aucune recommandation ne touche au domaine de l'inclusion, deux recommandations touchent au domaine du maintien, une recommandation tombe sous le champ de l'intégration et une recommandation tombe, de par sa généralité, sous la rubrique « Divers ».

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>2</sup> <http://www.edulink.lu/z4en>

<sup>3</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>4</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>5</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>6</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. »

<sup>7</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. »

## 2.1. LE MAINTIEN SCOLAIRE

### RECOMMANDATION N°51/2022 concernant le contrat d'engagement

Le Service de médiation scolaire (ci-après « SMS ») a dernièrement été saisi à plusieurs reprises de réclamations individuelles concernant des élèves fréquentant l'enseignement secondaire. Ceux-ci disent avoir été contraints, en raison de leur comportement jugé non adéquat aux standards de l'établissement d'enseignement concerné, de signer un document intitulé « contrat d'engagement ». Ce document comporte une série d'obligations (appelées « engagements ») de l'élève envers l'établissement scolaire au niveau de son comportement en général, à savoir, le respect des règles de l'école, la collaboration avec le SePAS, etc. Le même document comporte encore une série d'obligations (appelées « objectifs ») en relation avec divers cours suivis par l'élève, l'arrivée en classe à l'heure, la tenue correcte, la trousse complète, la participation aux cours, etc.

Lors de l'analyse des différents contrats d'engagements qui lui ont été soumis, le SMS a été amené à se questionner sur la nature même de ceux-ci. Sont-ils de réels contrats ou est-il fait un abus, plus précisément un mauvais usage, du terme « contrat » ?

S'il s'agit d'un vrai contrat<sup>8</sup>, il convient de rappeler de prime abord qu'au moins une des parties n'a pas la personnalité juridique et ne peut en principe signer un tel document.

Si par contre il ne s'agit pas d'un vrai contrat<sup>9</sup>, ce document est-il à considérer comme une mesure éducative à laquelle l'école veut soumettre l'élève et ses parents ? Dans ce cas, quid de la base légale pour pouvoir déroger aux mesures éducatives prévues à l'article 41 de la loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées ? À titre d'exemple, ledit article 41 prévoit, au paragraphe

5, que le « directeur peut fixer un rendez-vous pour l'élève avec le service psychosocial et d'accompagnement scolaire du lycée ou avec un service extérieur compétent. L'élève majeur ou les parents de l'élève mineur en sont informés par écrit ». Le contrat d'engagement quant à lui comporte néanmoins une rubrique intitulée « Collaboration avec le SePAS » dans laquelle il est « voulu et souhaité » que l'élève « puisse suivre un accompagnement individuel avec le personnel du SePAS. Ces<sup>10</sup> rendez-vous se tiendront tous les [...] de [...] à [...] en période scolaire. ». Le caractère obligatoire de cette « collaboration » est indéniable et qui plus est, soumis à la signature de l'élève et des parents, alors que la loi dispose que ceux-ci sont informés par écrit de cette possibilité de collaboration.

Quoi qu'il en soit, une série de questions reste à être clarifiée ; celles qui précèdent, mais aussi le fait que le document en question, d'une part, met unilatéralement des obligations à charge exclusive de l'élève et de ses parents, et, d'autre part, prévoit que la fin de l'engagement de celui-ci envers la communauté scolaire n'est pas soumise à des conditions précises, mais est le fruit d'une décision discrétionnaire, unilatérale des tuteurs (agents de l'Éducation nationale) et du personnel du SePAS, c'est-à-dire sans période fixe arrêtée au préalable. Quid de l'année scolaire subséquente ?

Le Médiateur scolaire est à se demander si cette mise en précarité de l'élève par rapport à son lycée n'a pas pour intention cachée de le pousser discrètement vers la porte de sortie de celui-ci, sans passer par une quelconque procédure légale à caractère disciplinaire. À titre d'information, pour ce qui est des réclamations individuelles sur lesquelles le Médiateur scolaire s'est basé pour rédiger cette recommandation, aucun des élèves signataires n'était à considérer comme potentiel candidat pour un conseil de discipline, loin s'en faut.

Pour revenir à la question de la base légale du contrat d'engagement, le SMS apprend, à la lecture dudit document, qu'il revient au conseil de classe de décider s'il y a lieu de recourir à un tel contrat ou pas.

<sup>8</sup> C'est-à-dire une branche du droit civil réglementant les relations contractuelles établies entre deux ou plusieurs parties.

<sup>9</sup> Alors le terme contrat serait à bannir.

<sup>10</sup> C'est-à-dire plusieurs rendez-vous et non pas « un », comme prévu dans la loi.

Suivant l'article 20 de la loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées, le conseil de classe « *surveille l'attitude au travail et la discipline des élèves* ». La disposition sous revue ne mentionne pas explicitement le contrat d'engagement, ni, *a fortiori*, comme un instrument rentrant dans les attributions du conseil de classe<sup>11</sup>.

Les articles 42 et 43 de la loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées énoncent de manière limitative et exhaustive les mesures éducatives qu'un établissement scolaire peut prendre à l'égard d'un élève. Force est de constater qu'il n'y est fait aucune mention d'un tel contrat.

Par ailleurs, l'article 42 prévoit l'application des mesures éducatives qu'en cas « de manquements aux règles de conduite », alors que le contrat d'engagement est à considérer comme une mesure préventive (un « chèque en blanc » ?) en faveur de l'établissement scolaire.

Quant à l'impact pédagogique et psychologique d'un tel contrat d'engagement sur le moral d'un élève, le SMS se permet d'exprimer ses inquiétudes. Si, en effet, un élève qui affiche envers son lycée un comportement inadéquat, tant à l'encontre des règles édictées par celui-ci ou des exigences de la vie en communauté, il y a certes besoin de le réprimander et de solliciter l'intervention du SePAS afin de l'aider à améliorer son attitude. Or, forcer un élève et ses parents à signer un « contrat d'engagement » ne fait qu'augmenter la pression sur l'élève, ce qui pourrait s'avérer contreproductif. Il est en effet difficile, voire même quasiment impossible, pour l'élève concerné d'honorer certains points (cumulatifs ?) du contrat d'engagement pour une durée illimitée. L'élève aura en permanence une épée de Damoclès au-dessus de la tête, accentuant par ce biais son mal-être, son angoisse et sa frustration. Le travail à faire sur l'élève ne devrait-il pas plutôt passer par une collaboration commune et positive de tous les acteurs plutôt que par des contraintes basées sur la peur et la pression ? Aussi, de tels « contrats d'engagement » ne constituent-ils pas un aveu d'échec pour ce qui est des missions des SePAS dans les lycées ?

Au vu des développements qui précèdent et en application de l'article 3, alinéa 1, point 6°, de la loi du 28 juin 2018 portant institution d'un service au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires de l'Éducation nationale, qui dispose que le Médiateur scolaire a, entre autres, pour mission de « formuler des recommandations suite à ses observations au ministre et à l'Observatoire national de la qualité scolaire », il recommande à Monsieur le Ministre de, tant que faire se peut,

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



Au moment de la publication du présent rapport annuel, aucune réponse du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse n'était encore parvenue au SMS.

<sup>11</sup> Le même article 20 précité dispose in fine qu'« [un] règlement grand-ducal détermine les modalités de fonctionnement et d'organisation du conseil de classe. » Le règlement grand-ducal du 14 juillet 2005 portant sur l'organisation du conseil de classe dans l'enseignement secondaire et l'enseignement secondaire technique traite du fonctionnement du conseil de classe, et non de ses attributions.

## RECOMMANDATION N° 52/2022 concernant le renvoi disciplinaire suivi d'une réinscription dans le même lycée

Dans le cadre de trois doléances impliquant des élèves mineurs<sup>12</sup> en obligation scolaire et ayant, dans un premier temps, fait l'objet d'un renvoi disciplinaire, pour, dans un deuxième temps et lors du même conseil de discipline, être de suite réinscrits auprès du même lycée, le Service de médiation scolaire (ci-après « SMS ») a été amené à se questionner sur cette procédure en application de l'article 43ter de la loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées (ci-après « Loi 2004»), lequel règle les « suites du renvoi ».

Cette recommandation générale est à lire en complément de la recommandation n°28/2020<sup>13</sup> dans laquelle le Médiateur scolaire avait déjà émis sa prudence quant à l'application de l'article 43ter, alinéa 4, et plus précisément quant au fait que pour « un élève renvoyé qui est réinscrit au même lycée ou inscrit à un autre lycée, le directeur fixe les conditions de l'inscription ; l'élève majeur ou les parents de l'élève mineur y souscrivent par écrit » et qu'en « cas de non-observation de ces conditions dans les douze mois suivants l'inscription, le directeur peut renvoyer l'élève, le conseil de classe ayant été entendu en son avis ».

À l'époque, le Médiateur scolaire avait sensibilisé le ministre de l'Éducation nationale (ci-après « le ministre ») que la « mesure disciplinaire de renvoi du lycée d'origine a pour conséquence une double peine ; d'une part, le renvoi en lui-même, et, d'autre part, le caractère précaire de la nouvelle inscription ». En effet, à la moindre incartade de l'élève, « le nouveau lycée est légalement dispensé de se conformer aux dispositions relatives aux mesures disciplinaires telles qu'elles découlent de l'article 43 de la Loi 2004. Par ricochet, et pour ce qui est de l'élève, ce dernier est privé de ses droits, notamment de la possibilité de s'expliquer devant le Conseil de discipline ou encore celui d'utiliser son droit de recours devant la Commission du même nom contre la décision lui faisant grief, dans

*le cas où le directeur du nouveau lycée viendrait à prononcer, unilatéralement, un renvoi. ».*

En réponse à ladite recommandation, le Médiateur scolaire a été informé par le ministre qu'il « *désirait faire inscrire dans la loi les fautes disciplinaires imputables à un élève et qui justifient le cas échéant son renvoi du lycée où il est inscrit à la suite d'un premier renvoi* ».

Pour revenir aux « réclamants<sup>14</sup> » à l'origine de la présente recommandation, le SMS a été informé que le conseil de discipline a, à la suite de la décision de renvoi disciplinaire, procédé à une réinscription de l'élève dans leur lycée dans les conditions de l'alinéa 4 de l'article 43ter précité. Dès lors, et simultanément au renvoi, de nouvelles conditions d'inscription ont été soumises à la signature de l'élève et de ses représentants légaux.

D'une part, et comme déjà soulevé lors de la recommandation n°28, l'élève qui « récidive » est privé d'une procédure disciplinaire pour avoir souscrit, avec ses parents, à de nouvelles conditions d'inscription.

D'autre part, et c'est ce point qui interpelle davantage le Médiateur scolaire, le fait d'avoir, lors du même conseil de discipline, proposé à la signature des élèves et de leurs représentants légaux une nouvelle inscription au même lycée sous de nouvelles conditions, a pour conséquence la privation des droits de l'élève.

Dans les doléances en question, il est rappelé que les élèves étaient en obligation scolaire et que la procédure prévoit que « *Si l'élève renvoyé est soumis à l'obligation scolaire, le directeur veille à ce qu'il soit scolarisé dans un autre lycée dans la semaine qui suit ce renvoi (art. 43ter, alinéa 2). Aussi, les parents n'ont pas été destinataires d'une quelconque notification et dès lors, ils n'ont pas été légalement informés de la possibilité de faire un recours, dans un délai de 8 jours, contre la décision du conseil de discipline. Ce qui précède n'est pas exhaustif.* ».

<sup>12</sup> Les parents, par crainte de représailles, n'ont pas voulu que le Médiateur scolaire enregistre leur réclamation individuelle pour y donner suite.

<sup>13</sup> Concernant les conditions d'inscription d'un élève suite à un renvoi, et plus particulièrement l'application de l'article 43ter de la loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées.

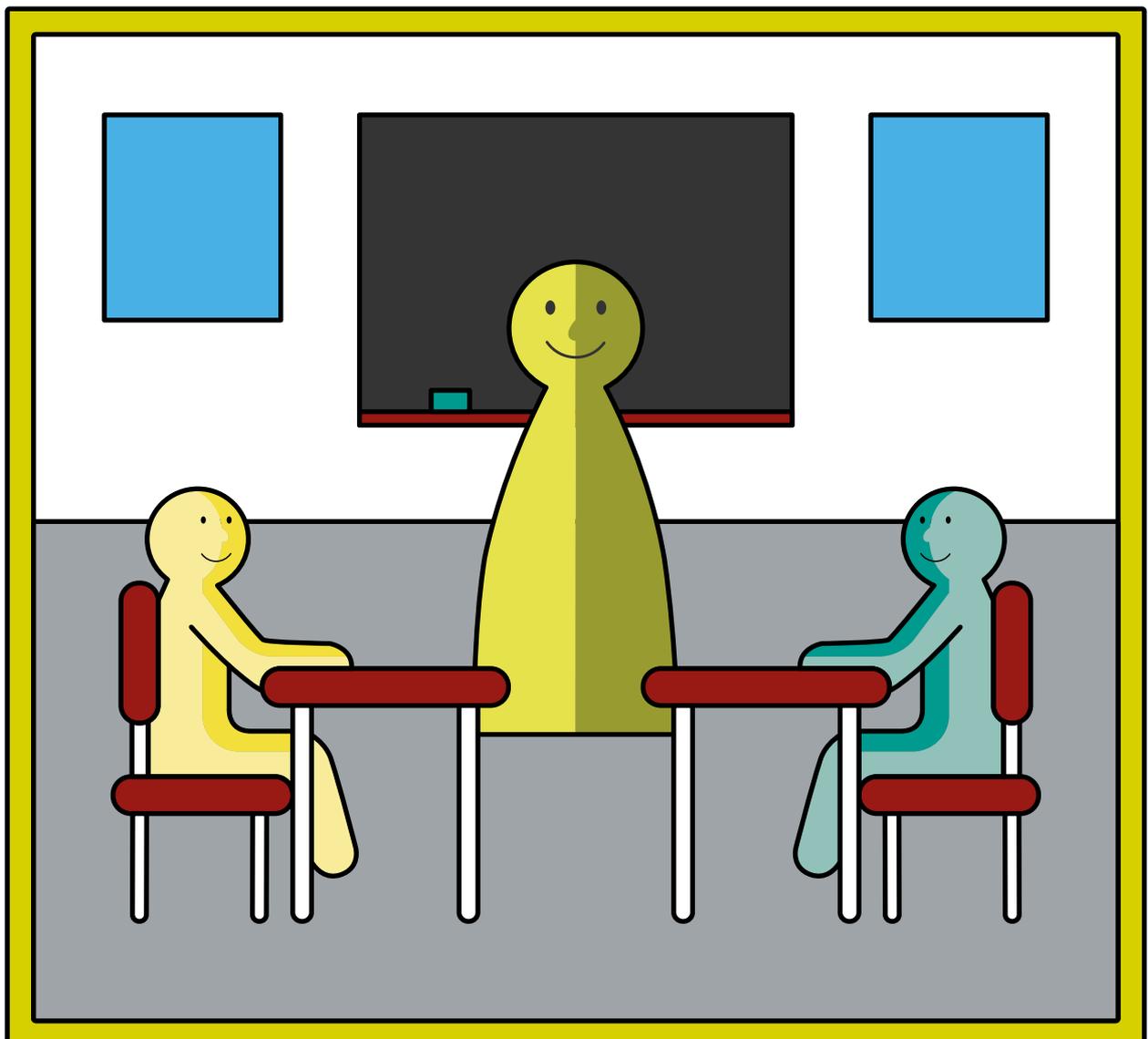
<sup>14</sup> Sub.1

Au vu des développements qui précèdent, le Médiateur scolaire recommande à Monsieur le Ministre

- de tenir compte de ce qui précède lors de la modification de la Loi 2004, tel qu'annoncé en réponse à la recommandation n°28/2020.



Au moment de la publication du présent rapport annuel, aucune réponse du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse n'était encore parvenue au SMS.



## 2.2. L'INTÉGRATION SCOLAIRE

### RECOMMANDATION N°49/2021 concernant l'inscription scolaire des enfants et jeunes nouvellement installés au pays et soumis à l'obligation scolaire

Le Service de médiation scolaire (ci-après « SMS ») est régulièrement saisi de réclamations individuelles concernant des refus émis par des communes ou des directions de lycées relatifs à l'inscription d'enfants ou de jeunes nouvellement installés au pays et soumis à l'obligation scolaire.

En effet, ces refus ont unanimement été motivés par le fait que les enfants et jeunes concernés n'étaient pas inscrits au registre communal des personnes physiques, en d'autres termes, ne pouvaient pas produire un certificat de résidence.

Le Médiateur scolaire tient à rappeler la circulaire interministérielle<sup>15</sup> du 6 janvier 2014 à l'attention des bourgmestres, des inspecteurs de l'enseignement fondamental, des directeurs des établissements secondaires ainsi que des chargés du régime préparatoire<sup>16</sup>, dans laquelle il est précisé qu'un enfant ne saurait être « refusé faute de pouvoir produire un certificat de résidence » tout en mettant en exergue que la Convention relative aux droits de l'enfant reconnaît le droit de l'enfant à l'éducation, et que dès lors, l'école ne peut statuer sur l'autorisation de séjour des représentants légaux de l'enfant.

Au vu de ce qui précède et en application de l'article 3, alinéa 1, point 6°, 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, qui dispose que le Médiateur scolaire a, entre autres, pour mission de « formuler des recommandations suite à ses observations au ministre et à l'Observatoire national de la qualité scolaire », il recommande à Monsieur le Ministre

- de sensibiliser ses services, d'une part, quant au droit à l'éducation de chaque enfant, et, d'autre part, à l'existence de la circulaire précitée.



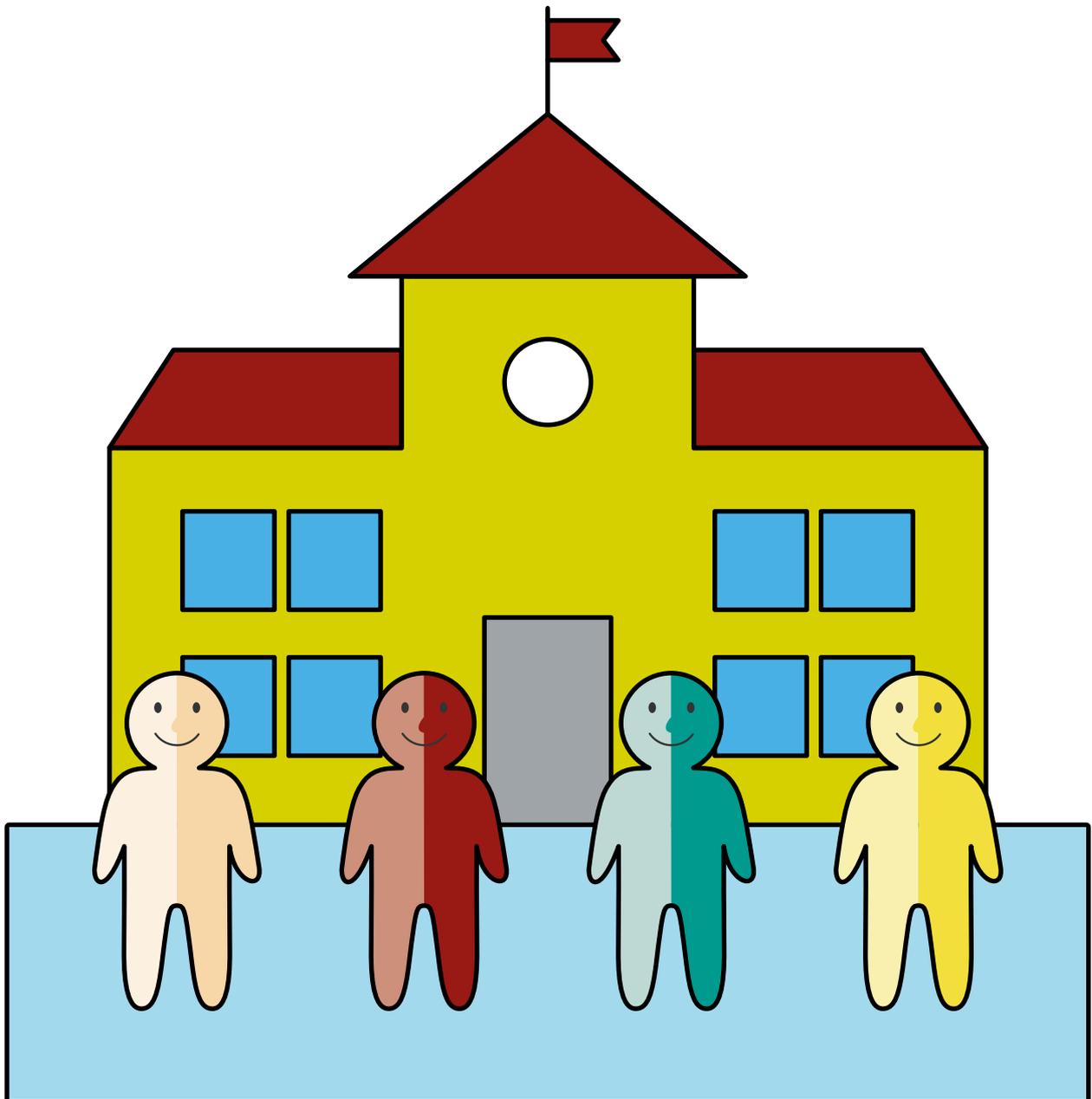
Suite à la recommandation n° 49/2021, le ministre a confirmé au médiateur scolaire qu'aucun enfant ne peut se voir privé du droit à l'enseignement, lequel droit sera explicitement ancré dans la future loi sur l'obligation scolaire (PL n° 7977). Il a également informé qu'un courrier ministériel a été envoyé le 6.01.2014, entre autres, aux autorités communales, aux inspecteurs de l'enseignement fondamental, et aux directeurs des établissements secondaires, rappelant les dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

<sup>15</sup> Auteurs de l'époque : Monsieur le ministre de la Justice, Monsieur le ministre de l'Immigration et de l'Asie et Monsieur le ministre de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.

<sup>16</sup> Terminologie de 2014, c.-à-d. avant les différentes réformes législatives en la matière.

## 2.3. L'INCLUSION SCOLAIRE

Dans le cadre de l'inclusion, le Médiateur scolaire n'a pas, pour la période de ce rapport d'activité, rédigé de recommandation à l'attention du Ministre de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.



## 2.4. AUTRES RECOMMANDATIONS

### RECOMMANDATION N°50/2022 concernant le CePAS dans sa mission de « médiateur scolaire »

Lorsque le Service de médiation scolaire (ci-après « SMS ») est saisi d'une réclamation individuelle, il doit s'assurer qu'au préalable de celle-ci les démarches administratives ont été effectuées<sup>17</sup>. Le SMS inclut a fortiori à cette condition la saisine du CePAS, dès lors que la loi-cadre<sup>18</sup> de ce Service confère à ce dernier, par le biais de l'actuel article 1<sup>er</sup>, la mission de médiation scolaire. Ledit article se lit comme suit :

« **Art. 1<sup>er</sup>.** Le Centre psycho-social et d'accompagnement scolaires, désigné ci-après par « le Centre », relève de l'autorité du ministre ayant l'Éducation nationale dans ses attributions, désigné ci-après par « le ministre ».

*Le Centre a pour mission d'être le centre de ressources psycho-sociales pour les lycées, de compléter l'offre d'accompagnement psycho-social des lycées et de faire office de médiateur scolaire.*

*Dans le cadre de cette mission, le Centre assure les tâches suivantes :*

[...]

*13. dans sa fonction de médiateur scolaire, il reçoit les réclamations des élèves, des parents d'élèves ou des enseignants, formulées à l'occasion d'une affaire qui les concerne. La saisine du Centre doit avoir été précédée de démarches auprès de l'inspecteur de l'enseignement fondamental, de la commission scolaire, du régent de classe et du directeur du lycée. Lorsque les réclamations lui paraissent fondées, le Centre émet des*

*recommandations aux concernés qui l'informent des suites qu'ils leur ont données. »*

L'article 1<sup>er</sup> précité, anciennement article 2<sup>19</sup>, trouve son origine dans un amendement gouvernemental que l'auteur du projet de loi initial a jugé pertinent d'ajouter au texte en 2006. Ledit amendement était motivé comme suit :

*« Comme notre système scolaire devient de plus en plus complexe, il arrive que des usagers aient le sentiment d'être démunis, de subir des décisions administratives sans les comprendre. D'autre part, étant donné qu'il est impossible de réglementer par anticipation toutes les situations qui peuvent se présenter, il arrive que des élèves se retrouvent au cours de leur cursus scolaire dans des impasses.*

*Lorsque les demandes en reconsidération d'une décision et les possibilités de recours gracieux ont été épuisées, l'usager se voit obligé de saisir le juge administratif dans le cadre d'un recours contentieux.*

*La mise en place d'une institution de médiation a pour but d'éviter de tels recours, notamment lorsque l'incompréhension ou le défaut de communication sont à l'origine du différend.*

*Toutefois, afin d'éviter les abus, le texte stipule que les réclamants ne peuvent saisir le Centre qu'après avoir échoué auprès des autorités compétentes.*

*Il est entendu que le directeur du CPOS organise la médiation de façon appropriée soit en s'en chargeant lui-même, soit en désignant un collaborateur, soit en recourant à l'aide d'un expert externe. »*

<sup>17</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

**Art. 4.** [...] La réclamation doit être précédée des démarches administratives appropriées instituées dans le cadre de la communauté scolaire aux fins d'obtenir satisfaction.

<sup>18</sup> Loi modifiée du 13 juillet 2006 portant organisation du Centre psycho-social et d'accompagnement scolaires

<sup>19</sup> **Art. 2.** La médiation scolaire - Le Centre fait office de médiateur scolaire. Il reçoit les réclamations des élèves et des parents d'élèves concernant le fonctionnement de l'enseignement dans les écoles primaires et les lycées.

La saisine du Centre doit avoir été précédée de démarches auprès de l'inspecteur de l'enseignement primaire, de la commission scolaire, du régent de classe et du directeur du lycée. Lorsque les réclamations lui paraissent fondées, le Centre émet des recommandations aux concernés qui l'informent des suites qu'ils leur ont données.

Ensuite, et depuis la modification proposée par le biais de la loi modifiée du 22 juin 2017 ayant pour objet l'organisation de la Maison de l'orientation, la mission du CePAS (anciennement CPOS) en tant que médiateur scolaire a encore été renforcée, l'exposé des motifs se lisant comme suit :

*« Ainsi, l'occasion a été saisie de réviser les missions du CPOS qui se développent désormais autour de trois axes, à savoir : être un centre de ressources psychosociales pour les lycées, compléter l'offre de soutien psychosocial des lycées et faire office de médiateur scolaire. »*

*Le commentaire de l'article précisant encore à ce sujet que « ses missions [celles du CePAS] au niveau de la médiation sont maintenues ».*

Vient finalement compléter ce qui précède, le cadre de référence commun pour l'accompagnement psycho-social et l'offre périscolaire dans les lycées (document de référence édicté par le CePAS) lequel dans sa version actuelle (2018) fait référence explicite à sa mission de médiateur scolaire.

Au vu des développements qui précèdent, le SMS conseille généralement aux réclamants de se diriger vers le CePAS lorsqu'il y a notamment conflit entre un élève (ou ses parents) et un agent de l'Éducation nationale, et que le SePAS du lycée n'a pas réussi par son intervention à permettre aux parties de trouver une solution à leur conflit.

Le Médiateur scolaire tient encore à explicitement sensibiliser sur le fait que des vœux de l'article 1er, point 13, l'intervention du CePAS en tant que médiateur scolaire vaut également pour les litiges trouvant leur origine dans l'enseignement fondamental.

Or, depuis l'institution du SMS, force est de constater que le renvoi des réclamants vers le CePAS se solde, sans exception aucune, par un échec en ce sens que ces derniers reviennent vers le SMS avec l'information que le CePAS les aurait renvoyés vers le Médiateur scolaire lequel, depuis son institution, serait le seul compétent en la matière.

Suite à la régularité des renvois des réclamants vers le SMS, le Médiateur scolaire a demandé à rencontrer le responsable du CePAS, lequel, lors

d'une réunion a, pour des raisons notamment d'éthique, de conflit d'intérêts et de manque de personnel qualifié, confirmé la non-disponibilité du CePAS à pouvoir s'engager dans de telles médiations.

Or, cette situation pose plusieurs problèmes aux yeux du Médiateur scolaire. D'une part, et afin de respecter les termes de la loi du SMS, les parents sont (inutilement) dirigés d'un service à un autre, ce qui se solde par une perte de temps considérable, voire déterminante lorsqu'un élève se trouve déjà en voie de décrochage scolaire. D'autre part, balloter les parents et les élèves d'un service à un autre contribue incontestablement à accroître la perte de confiance des parents et des élèves envers les services du ministère de l'Éducation nationale avec pour conséquence néfaste que l'intervention des agents du SMS devient de plus en plus alambiquée et par ricochet, fastidieuse dans le temps.

Au vu des développements qui précèdent et en application de l'article 3, alinéa 1, point 6°, 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, qui dispose que le Médiateur scolaire a, entre autres, pour mission de « formuler des recommandations suite à ses observations au ministre et à l'Observatoire national de la qualité scolaire », il recommande à Monsieur le Ministre, tant que faire se peut, :

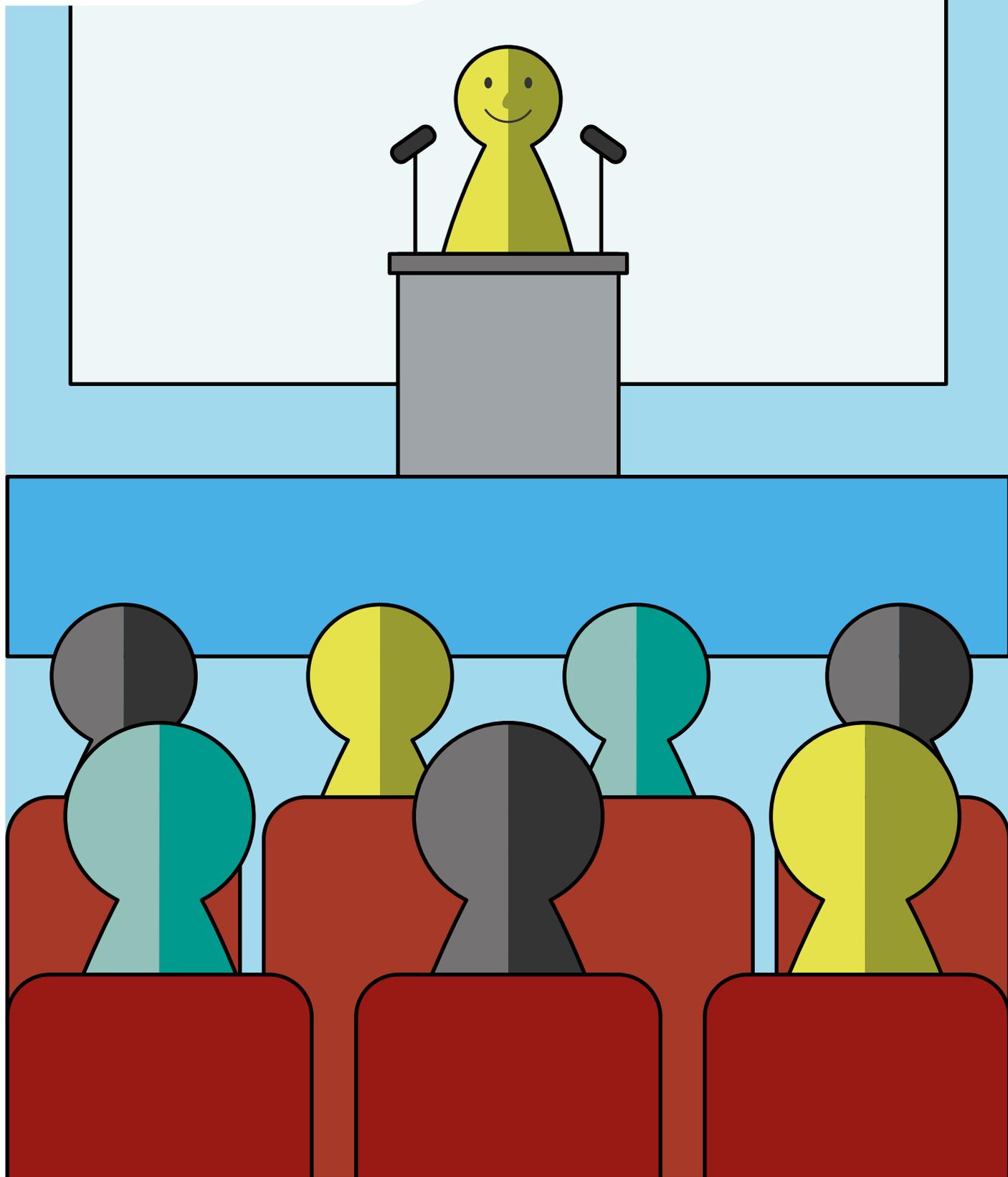
- **de clarifier la question de l'article 1<sup>er</sup> précité qui attribue au CePAS, dans le cadre de ses missions d'accompagnement dans le domaine scolaire, le rôle de médiateur scolaire.**



**Au moment de la publication du présent rapport annuel, aucune réponse du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse n'était encore parvenue au SMS.**

# PARTIE 3

Les activités du  
Service de médiation  
scolaire



## 3.1. LA MÉDIATION SCOLAIRE EN CHIFFRES

Le SMS a enregistré un total de 218 réclamations individuelles pour la période du 15 septembre 2021 au 14 septembre 2022. Ces chiffres représentent une hausse de 10 % par rapport aux réclamations individuelles de l'exercice précédent.

Les 218 réclamations individuelles se répartissent en 136 réclamations officielles, et 82 réclamations inofficielles, c'est-à-dire que les réclamants n'ont pas voulu donner leur accord au SMS afin de lui permettre d'intervenir auprès des autorités de l'enseignement public. Dans la majorité de ces saisines inofficielles néanmoins, les échanges entre le SMS et lesdits réclamants ont permis d'apaiser les tensions initiales à l'origine de la saisine. Dans certains cas, le SMS a dû constater que la crainte des réclamants quant à des conséquences néfastes éventuelles suite à une réclamation officielle de leur part les a poussés à ne pas avoir recours aux services du SMS après un premier et unique entretien d'information avec celui-ci.

Sur les 136 réclamations officielles parvenues au SMS pendant la période de référence du présent rapport d'activités, 92 ont pu être clôturées au moment de la publication du présent rapport, et 44 dossiers de la période de référence sont toujours en cours de traitement.

63 concernaient des élèves de l'enseignement fondamental, 73 des élèves de l'enseignement secondaire.

Parmi les 136 réclamations officielles, 30 concernaient des enfants scolarisés dans des écoles internationales, publiques et privées.

Depuis sa création en septembre 2018 jusqu'au 14 septembre 2022, le SMS a été saisi de 517 réclamations officielles et de 150 réclamations inofficielles.

406 réclamations officielles ont pu être clôturées, tandis que 111 réclamations officielles sont au moment de la clôture de ce rapport encore en cours de traitement, sans distinction de l'année de saisine.

Le nombre de séances de médiation et la durée du traitement d'une réclamation sont variables. Ils dépendent en effet de la complexité de chaque cas individuel.

Ainsi, le traitement d'une réclamation peut faire l'objet de plusieurs séances de médiation individuelles (avec l'une des parties) ou/et collectives (avec l'ensemble des parties) pour, dans un premier temps, réinstaurer le dialogue, et, dans un deuxième temps, rechercher un accord à l'amiable.

Entre le 15 septembre 2021 et le 14 septembre 2022, le SMS a conduit 333 séances de médiation pour l'ensemble des 136 réclamations officielles qu'il a enregistrées pendant cette période, ainsi que pour les dossiers en cours de l'exercice précédent. Ce chiffre ne prend pas en compte les médiations/échanges dans le cadre des réclamations inofficielles.

Les 136 réclamations officielles se répartissent comme suit : 84 réclamations étaient en lien avec le maintien, 39 avec l'inclusion des élèves à besoins éducatifs particuliers ou spécifiques et 13 avec l'intégration, écoles publiques et privées confondues.

Si le SMS est saisi pour des réclamations dont l'objet ne tombe pas dans son champ de compétences, il transmet celles-ci « pour attribution » aux départements ministériels compétents, tel que prévu à l'article 1er du règlement grand-ducal du 8 juin 1979 relatif à la procédure à suivre par les administrations relevant de l'État et des communes<sup>20</sup>. Le SMS n'est destinataire d'aucune information quant à la suite qui a été réservée à ces réclamations.

Parmi les 136 réclamations officielles, 31 concernaient des jeunes adolescents qui ne se trouvaient plus dans l'obligation scolaire.

<sup>20</sup> Art. 1<sup>er</sup>. « Toute autorité administrative saisie d'une demande de décision examine d'office si elle est compétente. Lorsqu'elle s'estime incompétemment saisie, elle transmet sans délai la demande à l'autorité compétente, en avisant le demandeur. »

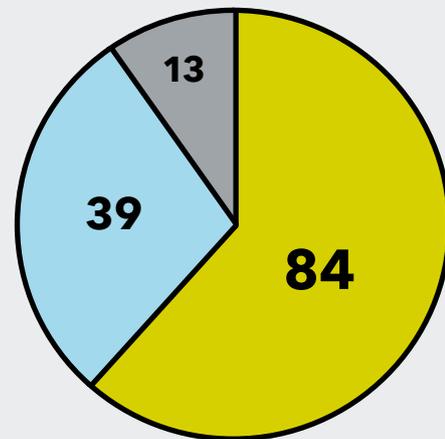
Au cours de cette quatrième année d'exercice, la solide collaboration installée entre le SMS et certaines institutions, telles que l'Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher (OKaJu) ou l'Ombudsman, s'est encore renforcée. Ces institutions n'hésitent en effet pas à recommander aux parents ou aux élèves majeurs qui s'adressent à elles de saisir directement le SMS, conscientes que ce dernier est davantage outillé pour soutenir les réclamants.

Le SMS se réjouit du fait que, d'une part, de plus en plus de réclamants sont encouragés par des agents de la communauté scolaire à saisir le Médiateur scolaire, et, d'autre part, de plus en plus d'agents de l'Éducation nationale entrent directement en contact avec le SMS afin de demander de les soutenir dans leurs démarches concernant des cas individuels.

La hausse linéaire du nombre de saisines dont fait l'objet le SMS depuis son institution renforce le rôle du SMS dans le paysage des services de l'Éducation nationale. Ceci est le fruit du bouche-à-oreille véhiculé par des parents et élèves satisfaits et soulagés d'avoir enfin trouvé un interlocuteur neutre auprès du système éducatif pour y déposer leurs doléances. Par ailleurs, il s'agit là également du résultat d'un ensemble d'efforts de promotion du SMS entrepris au cours de l'année écoulée pour aller vers les agents de l'Éducation nationale ou des associations.

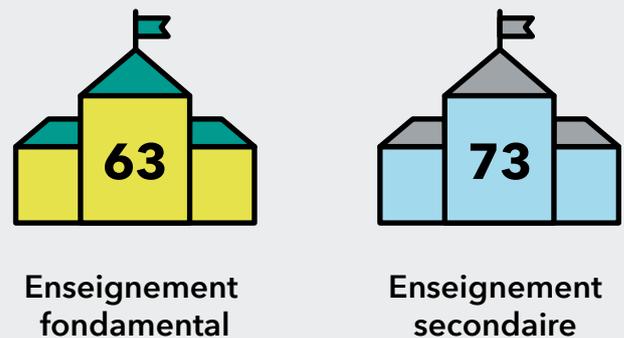
Force est toutefois de constater que le SMS reste encore inconnu auprès d'un certain nombre d'élèves, parents et professionnels. Des efforts supplémentaires de promotion devront être entrepris pour toucher un maximum de personnes, ceci afin de garantir, dans un souci d'équité, que tout élève ou parent ait connaissance de ce moyen de recours à l'amicable.

### NOMBRE TOTAL DE RÉCLAMATIONS PAR DOMAINE DE COMPÉTENCES



■ Maintien    ■ Inclusion    ■ Intégration

### RÉCLAMATIONS PAR ORDRE D'ENSEIGNEMENT



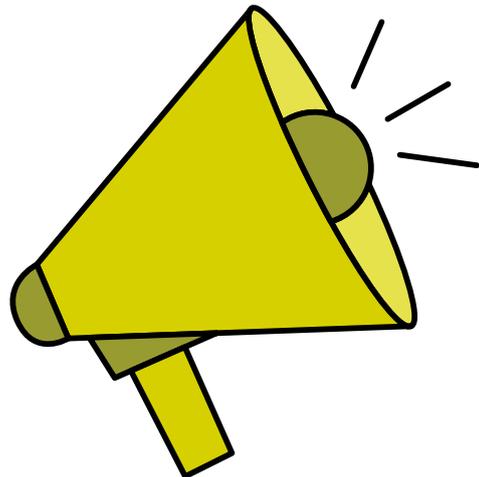
## 3.2. LES ACTIVITÉS DE PROMOTION

Le SMS continue à développer ses activités promotionnelles en participant à des foires et conférences, ainsi qu'à des échanges réguliers avec les acteurs de la communauté scolaire et les personnes ou groupements de personnes et institutions appelées à agir pour le bien-être des élèves.

Le SMS, au cours de sa quatrième année d'activité, s'est rendu compte qu'il devient peu à peu victime de son succès. La promotion se fait en grande partie par le « bouche-à-oreille » parmi les parents d'élèves, et par le biais de ceux qui ont vécu une expérience concluante lorsqu'ils ont saisi le SMS. Il est intéressant de constater que les membres de la communauté scolaire, tels les enseignants et autres intervenants professionnels, se fient de plus en plus au SMS, ayant conscience que le service peut également leur venir en aide et les accompagner dans des situations conflictuelles du quotidien. Le SMS est de plus en plus perçu comme une instance indépendante apportant un soutien dans ces cas de figure, et non comme une instance de contrôle agissant dans l'intérêt exclusif du ministère de l'Éducation nationale auquel il est rattaché.

Le SMS a eu recours à une agence de publicité pour créer des films d'animation promotionnels en langues française, allemande, anglaise, portugaise et luxembourgeoise. En outre, une version a été réalisée en y intégrant la langue des signes allemande.

Ces films sont disponibles sur le site internet du SMS, suivant la version linguistique d'affichage du site choisie.



### 3.3. LES ÉCHANGES INSTITUTIONNELS

Au cours de l'exercice 2021-2022, le SMS s'est concerté à plusieurs 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 a donné son accord explicite et que le caractère confidentiel de la saisine reste garanti. Il échet encore de préciser que ces échanges sont purement informels, et que les avis donnés au Médiateur scolaire et les opinions exprimées lors de ces échanges n'affectent en rien le principe d'indépendance propre au SMS. La décision quant aux actions à entreprendre relève de la seule responsabilité du SMS, en accord avec les parents et/ou l'élève.

À 15 reprises, le SMS a eu des échanges avec des acteurs de l'Éducation nationale et d'autres institutions ou associations afin de présenter son service. E.a. avec l'Ombudsfra du Kazakhstan, Youth and Work, le Zentrum für politisches Bildung (ZpB) dans le cadre de l'initiative « Meet the people », la Fédération capverdienne du Luxembourg, la Maison de l'Orientation, le Kanner a Jugendtelefon (KJT), l'Ombudsman für Kanner a Jugendliche (OKaJu) lors des Matinées café-croissant sur les droits de l'enfant, Dysphasie.lu, la Commission nationale d'inclusion (CNI), ainsi que l'Office national de l'enfance (ONE).

Le Médiateur scolaire s'est également échangé 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.

Aussi, le SMS s'échange régulièrement avec des institutions ou autres organes s'organisant autour de la médiation, tels, par exemple, le médiateur santé<sup>21</sup>, le médiateur de la consommation<sup>22</sup>, les représentants du Centre de médiation civile et commerciale (CMCC)<sup>23</sup> ou encore de l'Association Luxembourgeoise de la Médiation et des Médiateurs Agréés (ALMA)<sup>24</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 remercie tous ces acteurs pour les moult échanges fructueux dont il a bénéficié.

<sup>21</sup> [www.mediateursante.lu](http://www.mediateursante.lu)

<sup>22</sup> [www.mediateurconsommation.lu](http://www.mediateurconsommation.lu)

<sup>23</sup> [www.cmcc.lu](http://www.cmcc.lu)

<sup>24</sup> [www.alma-mediation.lu](http://www.alma-mediation.lu)

## 3.4. LES SÉMINAIRES ET CONFÉRENCES

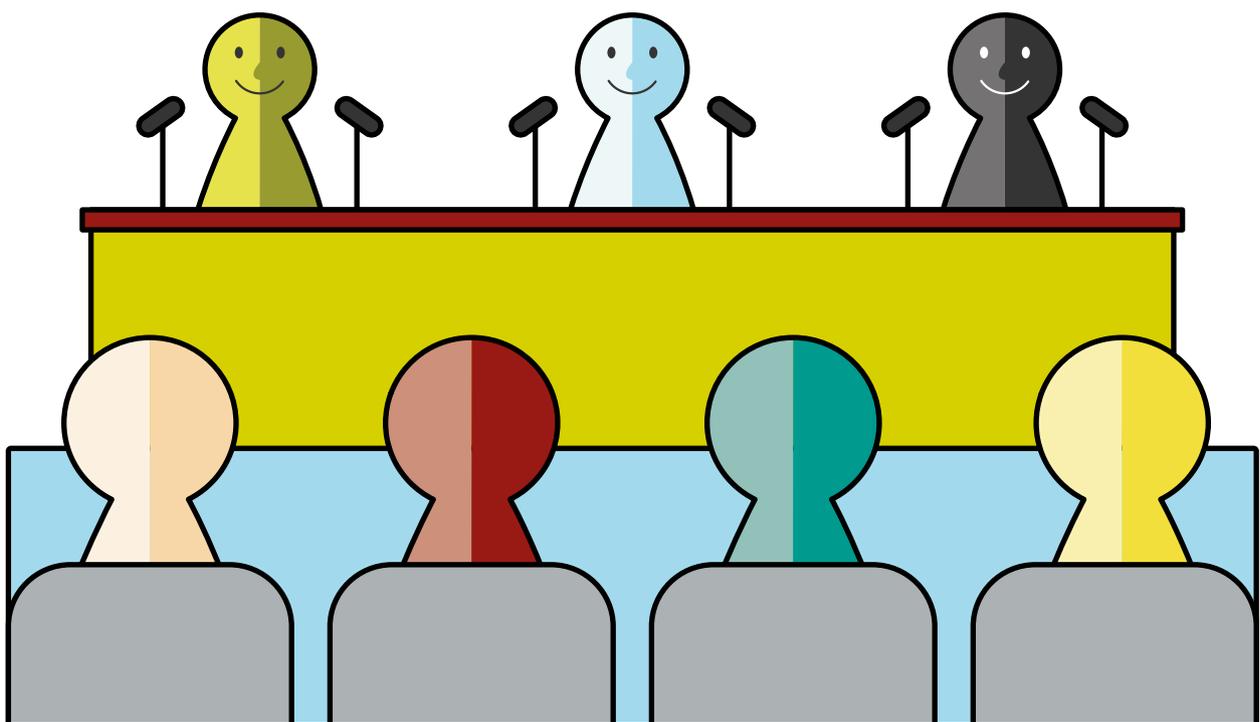
Pour la période 2021-2022, les agents du SMS ont participé à différents séminaires et conférences afin de mettre à jour leurs compétences :

### Visioconférences sur des thèmes divers :

- L'intersexualité 19.10.21
- Foire de l'étudiant 28 et 29.10.21
- Les violences sexuelles à l'égard des enfants 21.10.21 et 01.12.21
- Aufmerksamkeitsdefizit-/Hyperaktivitätsstörung (ADHS) 26.10.21
- Cadre de référence de l'aide à l'enfance 10.11.21
- Code de justice pénale des mineurs 24.11.21
- Les enfants transgenres 02.12.21
- Secouriste pour la santé mentale 7., 14., 22., 28.12.21
- L'enfant face aux sectes 11.03.22

### Participation à des événements en présentiel :

- Journée des droits de l'enfant 26.09.21
- Présentation du rapport annuel de l'OKaJu 16.11.21
- Visite de l'exposition du ZpB à la Villa Pauly 22.03.22
- Présentation du SMS à l'Université du Luxembourg dans le cadre d'une formation diplômante 04.05.22
- Journée pédagogique du CNFPC à Beckerich 18.05.22
- Conférence « La parole de l'enfant en justice » 08.06.22
- 30<sup>e</sup> anniversaire de la DEI-Belgique (Défense des Enfants International) 14.06.22
- Centre d'Étude et de Formation Interculturelles et Sociales asbl (CEFIS) - Étude sur le racisme 6.7.22
- OKaJu Summer Academy 20.-22.7.22



## 3.5. COLLOQUE

### « L'ENFANT DANS LA MÉDIATION »

Dans le cadre de la Semaine mondiale de la médiation 2021, le SMS a organisé une **conférence** et une **table ronde** sur le thème de « L'Enfant dans la Médiation » le 18 octobre 2021 au Forum Geesseknäppchen.

La **conférence** était animée par Bee Marique, avocate au barreau de Dinant, médiatrice familiale agréée, coordinatrice de conférences familiales. La conférencière a introduit le sujet comme suit :

*« La présence des enfants en Médiation fait controverse.*

*Souvent, le professionnel se sent démuni et « mal outillé » pour donner une place aux enfants. Mais est-il approprié de leur réserver une place dans les débats qui les concernent ? Quels sont les risques ?*

*Durant une matinée, nous allons nous questionner sur la nécessité légale et humaine d'accueillir les mineurs en médiation. Prenons le temps d'ouvrir le débat sur la volonté des jeunes d'être entendus et les enjeux de la récolte de leur parole. La responsabilité des professionnels face au respect de la parole du mineur sera également abordée. »*

La conférence, en langue française, s'adressait aux professionnels de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, aux professionnels œuvrant dans le domaine des droits de l'Enfant, ainsi qu'à toute personne intéressée.

En outre, l'Institut de formation de l'Éducation nationale ayant repris la conférence dans son catalogue de formation, un certificat de participation a pu être remis aux participants.



Une table ronde sur le thème de « L'Enfant dans la Médiation » a réuni les personnes suivantes :

- Bee Marique, avocate au barreau de Dinant, médiatrice familiale agréée, de conférences familiales
- Benoit van Keirsbilck, directeur de Défense des Enfants International - Belgique (DEI) et expert indépendant du Comité des Droits de l'Enfant des Nations Unies
- Charles Schmit, Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher
- Paul Demaret, Coordinateur du Centre de Médiation asbl
- Marguerite Krier, Chef du Service des droits de l'Enfant du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse

La table ronde fut précédée d'un mot de bienvenue du Ministre de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, Claude Meisch.

Tout comme pour la conférence, il était aussi possible de suivre la table ronde en livestream sur Youtube.



L'AMCIS asbl, association sans but lucratif de cinéastes amateurs, s'est chargée de la retransmission de la journée sur Youtube. Les films de la conférence et de la table-ronde sont disponibles en ligne:

- Conférence : <http://www.edulink.lu/t5rn>
- Table ronde : <http://www.edulink.lu/9345>

# PARTIE 4

Annexe



---

---

---

---

---

---



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

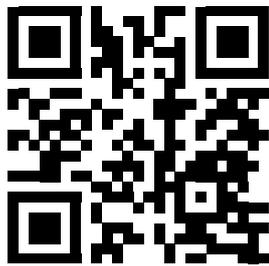
2° À l'annexe A, catégorie de traitement A, groupe de traitement A1, sous-groupe de traitement à attributions particulières, grade 17, sont ajoutés les termes « le médiateur au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires.

**ART. 12.**

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

**ART. 13.**

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



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

isbn: 978-99959-1-373-1

SO Graphiste