



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023-2024

Service  
de médiation  
scolaire



## **Impressum**

Service de médiation scolaire, ministère de l'Éducation nationale,  
de l'Enfance et de la Jeunesse

Janvier 2025

ISBN : 978-2-49673-364-8

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

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

# **RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023-2024**

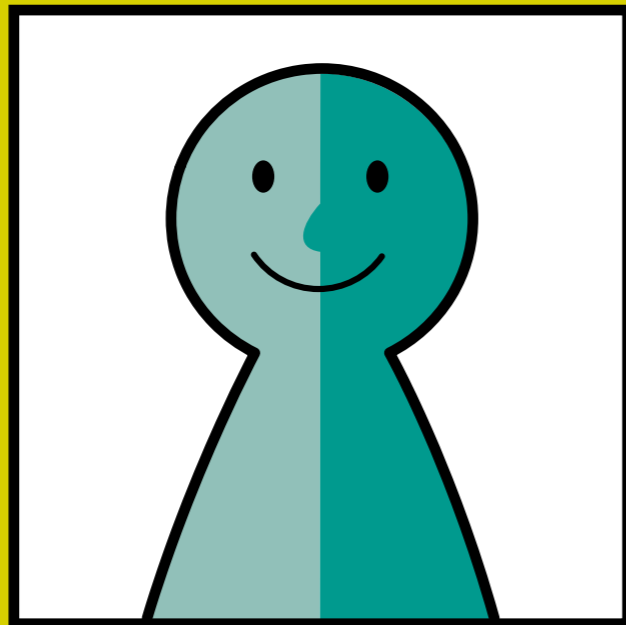
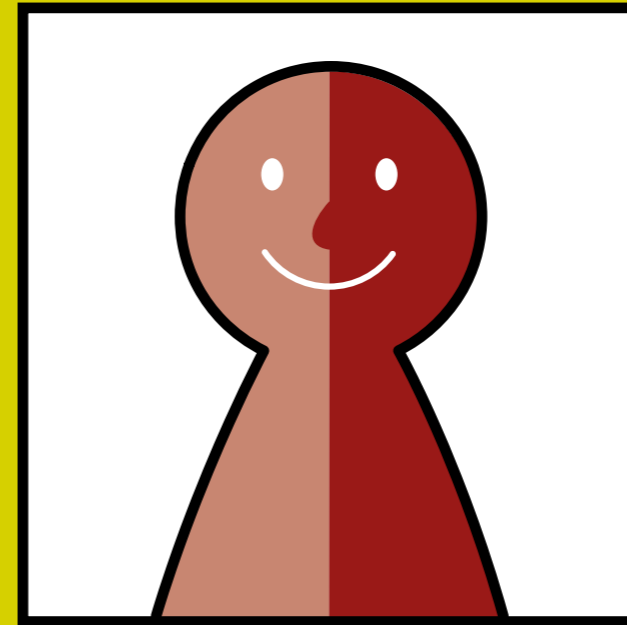
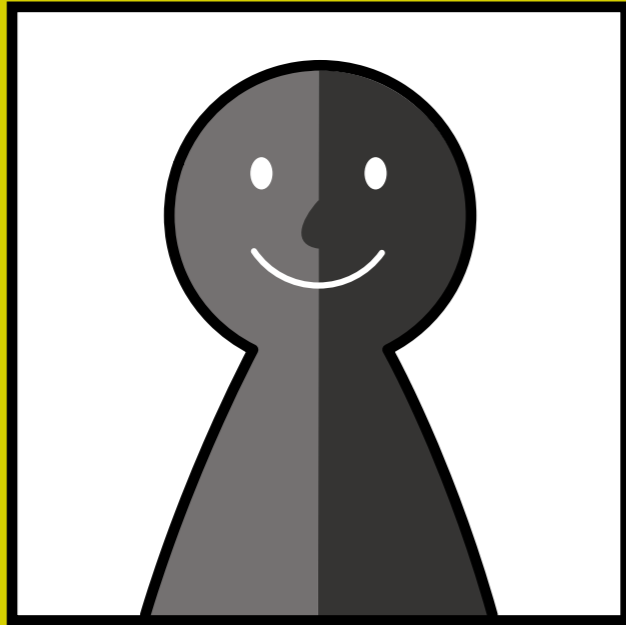
Tous les prénoms utilisés dans les témoignages sont fictifs.

Par nature, les cas rapportés au Service de médiation scolaire (SMS) sont conflictuels.

Le tableau dressé par le rapport d'activité, même s'il instruit des failles du système, ne reflète donc pas l'état général du fonctionnement de l'école au Luxembourg. Il importe de ne pas l'oublier dans la lecture de ces pages.

# Sommaire

<b>INTRODUCTION</b>	<b>6</b>	<b>03. APERÇU DE NOS RECOMMANDATIONS 2023-2024</b>	<b>41</b>
Préface du Médiateur scolaire	8	Exceptionnalité des recommandations individuelles	42
Mot du chef de cabinet du ministre de l'Éducation nationale	13	Recommandations générales	43
Mot de la présidente du Centre pour l'égalité de traitement	16	Question parlementaire sur les recommandations du SMS et réponse du ministre	47
Travailler avec tous les acteurs du système éducatif - l'Office national de l'enfance (ONE) sous les projecteurs	18	<b>04. LES RÉCLAMATIONS EN CHIFFRES</b>	<b>51</b>
<b>01. NOTRE MISSION : UNE APPROCHE CENTRÉE SUR L'ÉLÈVE</b>	<b>21</b>	Des réclamations informelles plus nombreuses	52
Pour un climat scolaire apaisé	22	Dossiers de réclamation clôturés et ouverts	54
L'écoute approfondie : un principe fondamental de la médiation	22	Plus de réclamations issues de l'enseignement secondaire	55
La reformulation des besoins : un outil de clarification et de compréhension	23	Les écoles publiques légèrement surreprésentées	58
La neutralité et l'impartialité du médiateur : des garanties d'équité	23	Plus d'élèves non soumis à l'obligation scolaire	58
La confidentialité : un espace de parole sécurisé	23	Domaines de compétences : une nouvelle approche	59
<b>Une mission centrée sur trois domaines de compétences</b>	<b>24</b>	Croissance des dossiers hors compétences	61
Maintien - un engagement contre le décrochage scolaire	24	Sous la pointe de l'iceberg	61
Inclusion - garantir l'équité des parcours	24	Savoir prendre le temps : 472 séances de médiation	68
Intégration - un soutien aux élèves nouvellement arrivés	25	Et quand il n'y a pas de base légale ?	69
<b>La médiation scolaire : un outil de prévention</b>	<b>25</b>	Regards croisés sur le mal-être des élèves	69
<b>Les outils d'intervention du garant des droits de l'élève</b>	<b>26</b>	<b>05. NOS ACTIVITÉS DE PROMOTION ET DE RÉSEAUTAGE</b>	<b>73</b>
L'enquête - un processus d'éclaircissement garanti par la loi	27	Près de 75 échanges institutionnels	75
Les recommandations - un outil pour l'amélioration des pratiques et l'évolution de la législation	27	Une participation toujours plus fréquente à des événements	76
<b>Les enjeux micro et macro</b>	<b>28</b>	Sensibiliser par la formation	80
<b>02. UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE</b>	<b>31</b>	Comment les réclamants ont connu le SMS	81
L'équipe de médiation	35	mediationscolaire.lu : un site plus attrayant et accessible à tous	83
L'équipe de coordination et d'administration	37	<b>ANNEXES</b>	<b>85</b>
Les formations suivies par l'équipe	39	Petit lexique	86
		Abréviations fréquentes	88
		Notre loi-cadre	89



# INTRODUCTION

# Préface du Médiateur scolaire

« AGIR DANS  
UN ESPRIT DE  
COMMUNE  
RESPONSABILITÉ »



**Lis De Pina**  
Médiateur scolaire

**La rédaction de cette préface annuelle constitue un moment délicat dans l'exercice de ma mission, celui où j'essaie de dresser en toute honnêteté le tableau des raisons de se réjouir, mais aussi des raisons de me dire qu'on a encore beaucoup de travail devant nous !**

**En guise de précaution, je tiens, cette année encore, à préciser que le vécu que reflètent les lignes qui suivent n'est pas représentatif de l'ensemble du système éducatif. Il n'en est pas moins un miroir des limites de celui-ci.**

**Mais commençons par nous donner du baume au cœur.**

C'est avec plaisir que j'observe que le Service de médiation scolaire (SMS) a fait un saut en termes de légitimité aussi bien auprès des parents que des partenaires scolaires. Il joue son rôle d'acteur impartial, tout en approfondissant ses relations avec les services du ministère. Chacun dans sa fonction. La réaffirmation de notre indépendance dans la réponse à la question parlementaire n° 882 ne peut que nous conforter dans notre posture (voir page 46).

Cette année a également de nouveau confirmé la pertinence du travail des assistants du Médiateur scolaire en tandem juriste / psychologue. C'est la bonne configuration pour expliquer aux parents de la façon la plus complète possible et sur mesure la situation de leur enfant et le fonctionnement du système scolaire. Ce regard pluridisciplinaire aide les parents à mieux comprendre et à renouer avec la confiance et l'espoir.

Cependant, je continue à me désoler que trop souvent encore les parties prenantes restent enferrées dans une approche négative, et que certaines préfèrent pointer du doigt les autres au lieu d'agir dans un esprit de commune responsabilité. Se mettre ensemble, prendre le temps d'analyser le pourquoi, là est déjà le début de la solution. Mais l'esprit TikTok<sup>1</sup> tend à l'emporter : on passe ainsi à côté de ce qui nous dérange et on baisse parfois trop vite les bras. Le début du chemin vers la solution me paraît de ce fait de plus en plus éloigné.

Je regrette aussi d'observer les obstacles à la réalisation du bel idéal qu'est l'inclusion scolaire, à la fois nécessité et philosophie, exigeant les mêmes droits pour tous les élèves avec des adaptations selon les besoins et les capacités. Les enseignants se disent fatigués, les élèves sans besoins spécifiques se disent, selon leurs parents, dérangés. L'inclusion devient un poids et finit par engendrer les effets contraires à ceux voulus par la Convention internationale des droits de l'enfant et la Convention relative aux droits des personnes handicapées.

Nous devons prendre garde à ne pas stigmatiser, ni décrédibiliser l'inclusion mais à appuyer et renforcer les enseignants qui sont dans la souffrance. L'inclusion ne doit pas devenir le bouc émissaire d'un mal-être aux origines diverses. Veillons à garder un esprit ouvert, ne fût-ce qu'entrouvert, à l'égard de l'inclusion.

Par ailleurs, depuis deux ans, je ressens un décalage croissant entre les besoins des élèves et des familles et ce que le système scolaire peut leur proposer. Ainsi lorsque des jeunes toujours plus nombreux viennent chez nous parce qu'ils ne trouvent pas de lycée, sommes-nous confrontés à un manque réel de places dans certaines formations ou langues d'apprentissage. Les jeunes qui ne sont plus en obligation scolaire sont particulièrement les laissés-pour-compte de cette faiblesse structurelle.

<sup>1</sup> Face à des vidéos de quelques secondes, nous ne prenons plus le temps de nous installer dans la thématique de ce que nous visualisons et passons de suite à autre chose, dans l'espoir de trouver davantage de satisfaction.

Ce fossé entre l'offre et la demande, que ce soit pour des voies linguistiques particulières ou l'inclusion, croît à une vitesse vertigineuse ! Il est heureux que la mise en œuvre de l'obligation scolaire à 18 ans en 2026 permettra au moins à une partie de ce public de ne plus risquer de rester au bord du chemin. Pour les autres, une politique ambitieuse et volontariste suffira-t-elle à freiner l'écart grandissant entre offre et besoins ?

Si je me réjouis que les parents et les professionnels de l'Éducation nationale trouvent plus facilement le chemin du SMS, la restriction de notre champ de compétences aux maintien, inclusion et intégration scolaires nous empêche néanmoins de pouvoir toujours les aider concrètement comme, dans notre esprit profondément enraciné de service public, nous aimerions pouvoir le faire.

Il est vrai que les besoins sur le terrain dans nos domaines de compétences actuels sont déjà grands. Il nous est parfois encore difficile de suivre la demande. Le service s'agrandit mais n'arrive pas pour autant à adopter un rythme de croisière. Cette année nous n'avons écrit que trois recommandations générales car le temps nous fait défaut pour réfléchir, rechercher, approfondir. Or, les recommandations générales ont un effet loin d'être négligeable.

Ceux qui me connaissent savent à quel point la communication et l'écoute sont mes dadas ! C'est dans ce sens que deux pistes me paraissent utiles à explorer :

- rendre obligatoire les formations aux droits de l'enfant et aux compétences socio-émotionnelles. Il est important d'outiller les enseignants, de les préparer à la patience et à trouver les mots justes pour parler aux parents, sans se sentir blessés si ceux-ci se laissent gagner par la colère ;
- créer des espaces de parole à l'instar du SMS, démultiplier ces lieux pour les rendre plus accessibles dans les différentes régions du pays. Des lieux qui permettraient de banaliser l'échange avec les professionnels de l'Éducation nationale et où les parents sauraient qu'ils peuvent s'exprimer sans crainte.

Il nous reste encore et toujours à encourager, soutenir et nourrir une culture de l'échange sans peur et sans jugement !

*Je vous<sup>1</sup> remercie pour tout ce que vous avez entrepris, sans vous nous n'aurions jamais pu avancer.*

*Merci aussi pour votre oreille bienveillante.*



**Maman de Mathis,**

10 ans

*Je tenais à vous remercier pour votre professionnalisme, vraiment.*

*Je ne regrette pas d'avoir recouru à votre département quand j'étais désespérée. La réunion fut bien à la fin grâce à vous. Vous avez su faire preuve de professionnalisme et d'humanité. J'espère qu'on saura tenir le coup, le prof et moi, c'est mon souhait en tant que maman.*



**Maman de Sara,**

11 ans

*Aujourd'hui, j'ai reçu un diplôme d'élève méritant et je voudrais vous remercier encore une fois pour tout ce que vous avez fait pour moi, je vous serai toujours très reconnaissant pour toute l'aide que vous m'avez apportée. Je vais continuer à me concentrer sur mes études comme je l'ai fait jusqu'à présent.*



**Afonso,**

18 ans

*I want to happily inform you that [...] International School accepted my daughter. Thank you for all your support and advice during the period I tackled this issue and thanks to your assistance, help and advice, finally we are released from the school problem.*

**Maman de Bella,**  
6 ans



*Woufir ech schreiwen, ass fir lech an Ärer Equipe ee grouse Merci ze soen. Ech fannen et bewonnerenswäert, datt et nach Leit ginn, déi sech sou fir anerer asetzen an hir Aarbecht mat sou vill Häerzblutt a Motivatioun mann an déi sech sou fir anerer asetzen, wéi Där dat gemaach hat. Där waart eis an all der Zäit eng grouss Ënnerstëtzung an dofir si mer immens dankbar. Där hat ëmmer en oppent Ouer an hat lech Suergen ëm eist Wuelbefanne gemaach. Gär géif ech lech eppes dovun zeréckginn.*



**Papa de Pol,**  
15 ans

## Mot du chef de cabinet du ministre de l'Éducation nationale

**UNE AIDE AUX  
ÉLÈVES MAIS AUSSI  
UN IMPACT  
SUR LA POLITIQUE  
ÉDUCATIVE**



**Lex Folscheid**

Chef de cabinet du ministre  
de l'Éducation nationale,  
de l'Enfance et de la Jeunesse

**« Qui s'occupe au juste d'un élève de 16 ans qui a été renvoyé de l'école et qui n'en trouve pas une autre pour l'inscrire ? ». J'ai posé cette question à mon prédécesseur en 2013, alors que je venais de prendre mes fonctions au ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.**

**Sa réponse fut surprenante : « Si tu veux qu'il ne devienne pas un décrocheur et qu'il trouve à nouveau une école, tu dois en faire une priorité et t'en occuper toi-même ! ».**

### Une solution institutionnelle pour les situations extrêmes

Avec à l'époque déjà plus de 70 000 élèves dans l'enseignement fondamental et secondaire, la réponse aux situations extrêmes comme celle évoquée plus haut, ne pouvait être un numéro de téléphone ou une adresse courriel du Premier Conseiller de Gouvernement. Il était évident à mes yeux que nous avons besoin d'un acteur institutionnel qui s'occupe de ces destins passés à travers les mailles du filet et pour lesquels le système éducatif luxembourgeois a quelque peu échoué : l'idée du « Service de médiation scolaire » était née !

### Le SMS, une histoire à succès

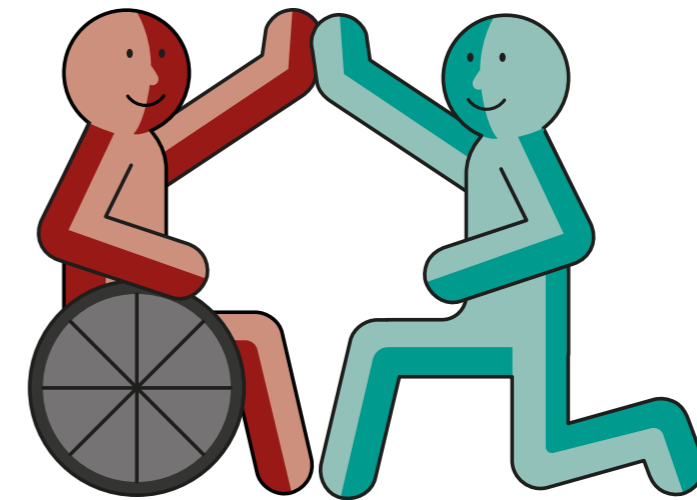
Aujourd'hui, six ans après sa création, le Service de médiation scolaire (SMS) s'avère un bel exemple de réussite. Tout d'abord pour les élèves concernés et leurs parents, aux côtés desquels le SMS contribue à créer des perspectives éducatives. Mais le SMS a également exercé une influence déterminante sur l'orientation de la politique éducative au Luxembourg grâce à ses recommandations et ses feedbacks, notamment dans trois domaines majeurs.

### L'utilisation des médias numériques

La vie des élèves se reflète de plus en plus dans l'espace numérique. Il en va de même pour les problèmes qui en découlent. Comment le système éducatif peut-il outiller les élèves en vue d'une utilisation éclairée des médias numériques tout en régulant l'accès aux contenus inappropriés de manière à créer un environnement sûr, surtout au début de l'adolescence ? Mais, la question se pose surtout de savoir comment l'ensemble des structures de soutien créées ces dernières années peuvent être étendues à l'espace numérique. Le SMS a mis en exergue cette problématique et ainsi contribué à ce que des solutions soient envisagées.

### La diversité, un défi permanent

Le Luxembourg est un pays d'immigration depuis des générations, alors que la diversité des pays d'origine ne cesse d'augmenter. Ces dernières années, le SMS a été un partenaire important des familles issues de l'immigration quelque peu perdues dans notre système scolaire. Offrir à chaque élève les meilleures chances d'éducation, indépendamment de son milieu socio-économique, restera une priorité majeure de la politique éducative. Cela inclut des projets importants tels que l'alphabétisation alternative en allemand ou en français, ainsi que la poursuite de la diversification de l'offre scolaire.



### Vivre l'inclusion scolaire

Le Luxembourg s'engage en faveur du droit à l'inclusion scolaire. Ces dernières années, le soutien aux élèves à besoins spécifiques s'est fortement développé, tant dans les centres de compétences que dans les écoles ordinaires. Le système s'avère toutefois complexe pour de nombreux parents ainsi que pour les élèves concernés. Depuis sa création en 2018, le SMS a souvent été pour eux un interlocuteur important. On constate que le système actuel atteint ses limites, surtout en ce qui concerne les élèves présentant des problèmes de comportement et qui rejettent toute sorte d'autorité, désignés par le terme allemand de *Systemsprenger*. Il est évident que pour ces élèves le système éducatif luxembourgeois doit également proposer une offre adéquate.

### Le rôle catalyseur du SMS

Par le passé, et comme illustré plus haut, le SMS a, en attirant notre attention sur des problèmes qui se sont révélés sur le terrain et en décelant des failles dans le système en place, permis d'améliorer celui-ci et de le rendre plus équitable. Ses recommandations constituent donc un catalyseur important dans le processus continu de perfectionnement de notre système éducatif qui nous tient tous à cœur. Face aux défis qui se présenteront à l'avenir, je suis persuadé que le SMS poursuivra avec son approche constructive dans cette voie.



# Mot de la présidente du Centre pour l'égalité de traitement

« UNE DYNAMIQUE  
EST NÉE »



**Susanna Van Tonder**  
Présidente du Centre  
pour l'égalité de traitement

**Vivre avec un handicap dans un monde où l'inclusion scolaire n'est pas encore pleinement vécue est difficile.**

**Cette déclaration est d'autant plus vraie pour les jeunes, élèves ou étudiants dont un diagnostic médical n'a pas encore été établi.**

Être coincé dans les limbes du diagnostic ou se trouver dans une situation d'absence de diagnostic empêche l'accès à des mesures spéciales telles que les aménagements raisonnables. Pourtant, ceux-ci pourraient améliorer les conditions de jeu.

En tant que personne en situation de handicap, je sais de quoi je parle.

Pendant des années, j'étais l'un de ces enfants non diagnostiqués.

Je suis persuadée qu'un accès égal aux aménagements raisonnables et aux mesures de soutien aiderait tous les enfants et tous les jeunes à s'épanouir dans leur scolarité.

Personnellement, j'ai eu la chance d'avoir pu terminer mes études universitaires en tant que personne atteinte de sclérose en plaques, grâce à une éducation accessible à l'étranger et à distance et j'ai pu m'engager dans la cause de la non-discrimination.

Grâce à mon plein engagement dans ce domaine, j'ai été nommée présidente du CET (Centre pour l'égalité de traitement) en mars 2024.

Cependant, une éducation juste et équitable commence par nos plus jeunes et ils ne devraient jamais être privés du droit inhérent à l'éducation. Les objectifs du Service de médiation scolaire s'alignent parfaitement sur notre mission : la création d'une société plus juste.

Grâce à l'engagement actif dans les domaines du maintien de l'éducation, de l'orientation et du soutien, de la promotion des pratiques inclusives et de la possibilité d'une véritable intégration pour tous, une dynamique est née.

Je suis ravie de constater que nos efforts communs portent leurs fruits pour répondre aux besoins des plus vulnérables.

Et c'est pour toutes ces personnes que nous devrions et devons continuer à travailler en vue de promouvoir l'inclusion de tous - et pas seulement dans le domaine de l'éducation.

# Travailler avec tous les acteurs du système éducatif - l'Office national de l'enfance (ONE) sous les projecteurs

**La collaboration interdisciplinaire est au cœur du travail du SMS.**

**C'est pourquoi nous souhaitons dorénavant mettre en lumière chaque année dans notre rapport un des partenaires clés de la coopération en réseau au service de l'intérêt de l'élève.**

## All Kand zielt : l'ONE au cœur du soutien aux enfants et familles

L'ONE est une administration publique sous la tutelle du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse. Sa mission est d'offrir aide, soutien et protection aux enfants, aux jeunes, aux jeunes adultes de 0-27 ans ainsi qu'à leurs familles confrontées à des difficultés afin que ces enfants et ces jeunes puissent bénéficier d'un environnement sûr et propice à un développement harmonieux. Son engagement repose sur des valeurs essentielles, qui placent toujours le bien-être de l'enfant au centre de ses interventions. Avec un réseau de soutien et des mesures d'aide variées, l'ONE garantit des réponses adaptées aux besoins spécifiques des situations familiales rencontrées.

Le cadre légal de l'ONE repose principalement sur la loi de 2008 relative à l'aide à l'enfance et à la famille. Cette loi définit les principes directeurs de l'action de l'ONE et souligne l'importance de la Convention internationale des droits de l'enfant, qui promeut des valeurs telles que la non-discrimination et le respect de l'intérêt supérieur de l'enfant.

## Les valeurs de l'ONE

L'ONE place l'intérêt supérieur de l'enfant au cœur de chaque décision. Cette priorité se traduit par une approche globale et inclusive, intégrant l'entourage familial et social dans le processus d'aide. En plus de valoriser les familles en tant qu'experts de leur situation, l'ONE travaille activement à identifier et à renforcer les ressources disponibles au sein de chaque famille. En co-crédant des solutions adaptées avec les familles, l'ONE leur permet de devenir des acteurs clés et autonomes dans le développement et le bien-être de leurs enfants.

## La régionalisation

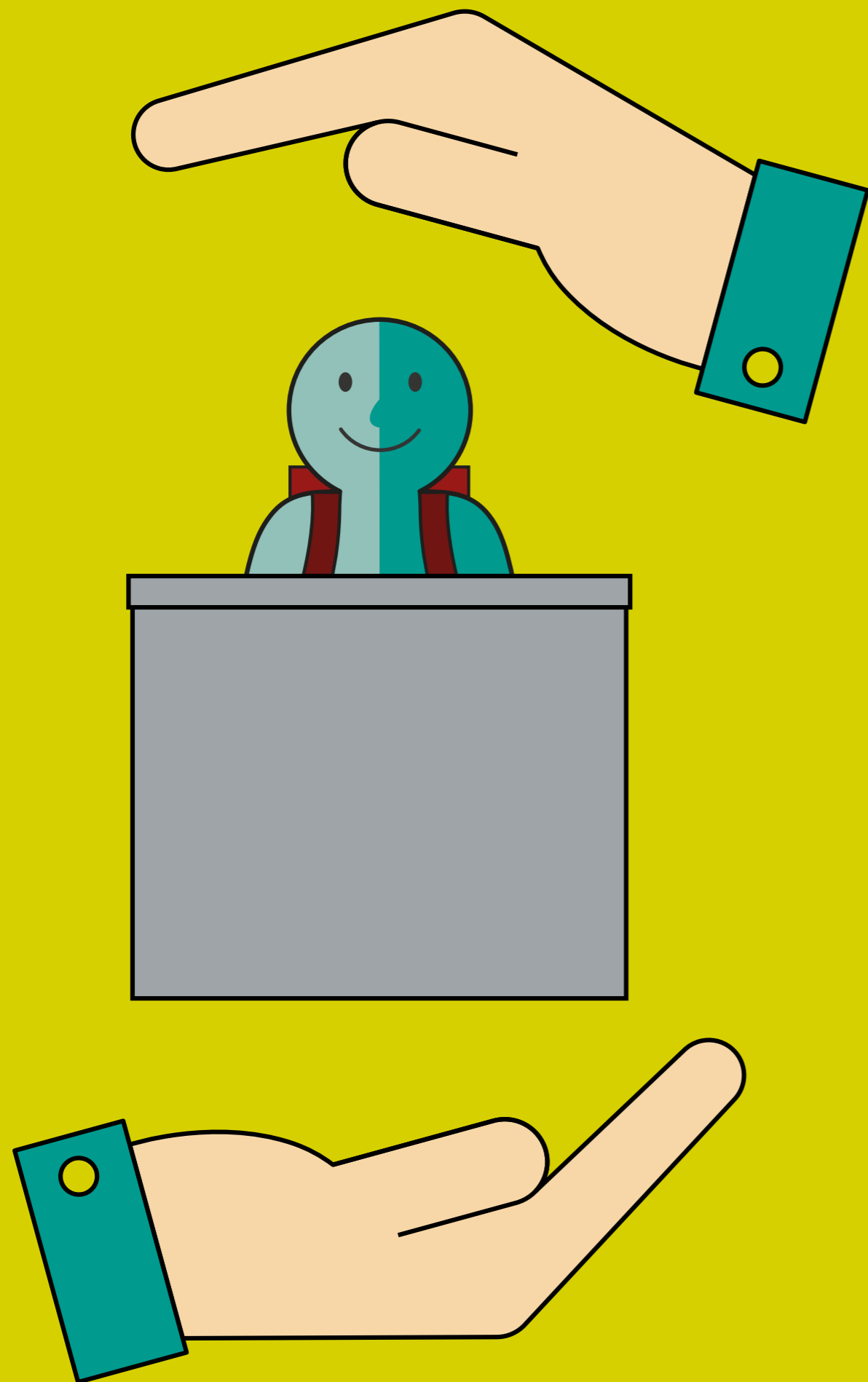
Pour assurer une couverture étendue et un accès de proximité, l'ONE dispose de 14 Offices régionaux de l'enfance (ORE), implantés dans les 15 régions de l'enseignement fondamental à travers le Luxembourg. Ces bureaux régionaux facilitent l'accès des familles aux services de l'ONE, créant un lien direct entre les professionnels et les familles. Le rapprochement de l'ONE avec les Directions régionales de l'enseignement fondamental permet d'offrir une réponse globale et intégrée aux besoins des enfants et des familles en difficulté, en proposant des aides centrées sur l'ensemble du système familial. La coordination des aides est assurée par les coordinateurs de projet d'intervention (CPI), qui prennent en charge les situations complexes nécessitant une évaluation, une mise en place d'un projet d'intervention et un suivi soutenu. Ces coordinateurs gèrent les demandes d'aide en partenariat avec la famille et les différents acteurs professionnels concernés.

L'ONE propose des mesures d'aide diversifiées, répondant aux besoins spécifiques de chaque enfant et de sa famille. Ces aides incluent des mesures ambulatoires, semi-stationnaires, stationnaires et thérapeutiques, permettant à l'ONE de s'adapter aux situations variées. L'aide ambulatoire comprend un éventail de services qui peuvent être mis en place pour soutenir la famille tout en privilégiant le maintien de l'enfant dans son milieu familial. Les consultations psychologiques et psychothérapeutiques, ainsi que l'assistance psychique, sociale en famille font partie des mesures pour aider les enfants et leurs familles à activer leurs ressources personnelles et à renforcer leurs compétences parentales.

## Un travail en réseau au service de l'enfant et de sa famille

La collaboration interdisciplinaire entre les acteurs du système éducatif, social, médical, judiciaire et l'ONE est essentielle pour offrir un soutien adapté à l'enfant et sa famille. En s'appuyant sur cette approche systémique, l'ONE coordonne les actions entre professionnels de l'école, éducateurs, travailleurs sociaux, psychologues et médecins, facilitant le partage d'informations et la complémentarité des compétences. Cette coopération permet de concevoir une aide personnalisée en intégrant les perspectives éducative, sociale et médicale. Cette synergie renforce l'efficacité des interventions, permettant des réponses rapides et adaptées, où les familles et l'enfant restent toujours impliqués dans la mise en place des aides. En développant les liens entre les différents acteurs, l'ONE optimise les ressources disponibles pour garantir un soutien centré sur le bien-être de l'enfant, adapté aux situations les plus complexes.

Source : Office national de l'enfance



**01.**  
**NOTRE MISSION :**  
**UNE APPROCHE**  
**CENTRÉE SUR L'ÉLÈVE**

**Institué par la loi du 18 juin 2018, le Service de médiation scolaire a pour mission de soutenir les élèves, les parents, ainsi que les équipes éducatives dans la gestion des conflits et des tensions au sein des établissements scolaires publics et privés et des centres de compétences. Ce soutien repose sur une double démarche, à la fois préventive et curative, visant à préserver un climat scolaire de confiance et de dialogue. Le service œuvre dans trois domaines de compétences fondamentaux : le maintien, l'inclusion et l'intégration scolaires.**

## Pour un climat scolaire apaisé

Grâce à une approche interdisciplinaire et à une volonté de prévenir les conflits avant leur émergence, le SMS cherche à créer un environnement où le dialogue, la coopération et la compréhension mutuelle sont valorisés. Le SMS adopte une approche centrée sur l'élève, mettant en avant des méthodes médiatives. Ce modèle repose sur le principe de médiation participative, où chaque acteur – élève, parent ou membre de l'équipe éducative – est encouragé à exprimer ses besoins et à rechercher des solutions mutuellement acceptables.

Le processus médiatif, tel qu'il est décrit dans la littérature scientifique, est bien plus qu'un simple mécanisme de gestion des conflits. Il constitue un dispositif transformateur qui permet aux parties de mieux comprendre leurs positions, de clarifier leurs besoins et d'explorer des solutions satisfaisantes. Le processus médiatif, fondé sur des principes rigoureux, qui garantissent non seulement son efficacité, mais aussi son acceptabilité éthique par les parties concernées, combine un travail d'écoute approfondie, de reformulation des positions et de négociation, tout en garantissant la neutralité, l'impartialité et la confidentialité des échanges.

### L'ÉCOUTE APPROFONDIE : UN PRINCIPE FONDAMENTAL DE LA MÉDIATION

L'écoute active permet non seulement de comprendre les faits présentés par les parties, mais aussi de saisir les émotions et les besoins sous-jacents. La médiation ne se limite pas à un simple échange d'informations. Elle repose sur une écoute empathique qui permet de capter les non-dits et les peurs souvent à l'origine du conflit. L'écoute active aide à réduire les tensions en démontrant aux parties qu'elles sont entendues, ce qui constitue une première étape vers une résolution apaisée du conflit. Cette technique renforce également la confiance entre le médiateur et les parties prenantes, créant un espace de dialogue propice à la recherche d'un accord commun.

### LA REFORMULATION DES BESOINS : UN OUTIL DE CLARIFICATION ET DE COMPRÉHENSION

La reformulation est une technique essentielle dans la médiation. Elle consiste à reformuler les propos des parties pour clarifier et objectiver les besoins exprimés. Cela permet de dissiper les malentendus et d'éliminer les biais d'interprétation. Selon Tardif et Borges<sup>1</sup> (2009), la reformulation permet de sortir d'un cadre émotionnel pour remettre l'accent sur les faits et les arguments rationnels. Elle aide ainsi à faire émerger les intérêts réels des parties, souvent dissimulés sous des discours chargés d'émotions. Hadji<sup>2</sup> (2002) insiste également sur la capacité de la reformulation à transformer des accusations ou des jugements en énoncés plus neutres et factuels, permettant ainsi de désamorcer les tensions et d'amorcer une conversation plus constructive.

### LA NEUTRALITÉ ET L'IMPARTIALITÉ DU MÉDIATEUR : DES GARANTIES D'ÉQUITÉ

La neutralité et l'impartialité sont deux piliers fondamentaux de la médiation. Le médiateur ne doit prendre parti pour aucune des parties et doit maintenir une posture d'équilibre tout au long du processus. Selon le Code de déontologie des médiateurs, tel que défini par l'Union européenne, la neutralité signifie que le médiateur n'a pas d'intérêt personnel dans l'issue du conflit, tandis que l'impartialité désigne son obligation de ne pas favoriser l'une ou l'autre des parties, ni en acte ni en parole. Cette exigence est d'autant plus difficile dans des contextes scolaires (Hadji, 2002), où le médiateur est souvent perçu comme représentant de l'institution éducative. Il devient alors crucial de mettre en place des mécanismes qui garantissent l'indépendance du médiateur, tant dans ses décisions que dans la conduite du processus. La transparence de ses méthodes, la clarté des rôles et des responsabilités, ainsi que le respect des normes éthiques sont essentiels pour préserver cette impartialité.

### LA CONFIDENTIALITÉ : UN ESPACE DE PAROLE SÉCURISÉ

Un autre principe fondamental de la médiation est celui de la confidentialité. Ce principe garantit que tout ce qui est dit lors des séances de médiation reste strictement entre les parties et le médiateur. Cela permet aux participants de s'exprimer librement sans crainte que leurs propos soient utilisés contre eux dans un autre contexte. La confidentialité assure aux élèves et aux parents que leurs préoccupations personnelles ne seront pas exposées publiquement ou aux autorités scolaires sans leur consentement. Ce principe contribue à créer un climat de confiance, qui est indispensable pour que les parties puissent aborder les véritables causes du conflit.

<sup>1</sup> TARDIF Maurice et al., « Transformations de l'enseignement et travail partagé », *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle*, 2009/2 Vol. 42, 2009. p. 83-100.

<sup>2</sup> HADJI Charles, « La médiation : un concept pour repenser la pédagogie ? L'agir pédagogique à la recherche d'une cohérence », *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 2008/2 N° 42, 2008, p.33-52.

# Une mission centrée sur trois domaines de compétences

La mission fondamentale du SMS est de contribuer à ce que chaque élève, quelle que soit sa situation socio-éducative, ait une chance équitable de réussir sa scolarité. Cette mission repose sur les principes définis par l'article 3 de la loi du 18 juin 2018 portant institution d'un service de médiation au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires de l'Éducation nationale, lequel positionne le SMS comme dernière instance dans les domaines du maintien, de l'inclusion et de l'intégration scolaires, intervenant pour soutenir élèves et parents et garantir le respect des exigences légales du système éducatif luxembourgeois.

## MAINTIEN - UN ENGAGEMENT CONTRE LE DÉCROCHAGE SCOLAIRE

Le maintien scolaire implique un engagement à prévenir le décrochage scolaire et à réintégrer les élèves déscolarisés dans un parcours de formation qualifiant. Il s'agit d'un défi fondamental dans le contexte éducatif actuel, où les causes de désengagement sont multiples et souvent interconnectées : difficultés personnelles, familiales, sociales ou académiques. Le Médiateur scolaire s'efforce, en dialoguant avec les familles et les différents acteurs de l'Éducation nationale, à œuvrer pour des solutions adaptées à l'élève.

## INCLUSION - GARANTIR L'ÉQUITÉ DES PARCOURS

En matière d'inclusion scolaire, le Médiateur scolaire intervient en dernier recours pour veiller à ce que les élèves à besoins éducatifs spécifiques bénéficient au sein des établissements scolaires des mesures de prise en charge prévues par la loi. Il s'évertue également à sensibiliser les équipes pédagogiques et les parents aux enjeux de l'inclusion, afin que chaque élève puisse bénéficier d'un parcours scolaire adapté à ses capacités et à ses besoins. Ce volet de sa mission est particulièrement crucial dans un contexte éducatif de plus en plus diversifié, où l'hétérogénéité des élèves exige des adaptations continues.

## INTÉGRATION - UN SOUTIEN AUX ÉLÈVES NOUVELLEMENT ARRIVÉS

Enfin, l'intégration vise les élèves d'origine étrangère ou récemment arrivés au Luxembourg, qui rencontrent des difficultés dans leur parcours scolaire. En complément des interventions des services du ministère, le Médiateur scolaire agit alors comme levier en facilitant la communication entre les familles, les élèves et les institutions scolaires.

# La médiation scolaire : un outil de prévention

La médiation scolaire ne se limite pas à la résolution de conflits ponctuels, elle s'étend à la promotion d'un environnement d'apprentissage sain et serein, où chaque élève, quelles que soient ses difficultés, peut trouver sa place et progresser. Son objectif est de préserver, voire de restaurer, un climat de confiance entre les parties prenantes, tout en recherchant des solutions durables et justes pour maintenir la cohésion et prévenir d'éventuelles perturbations dans le parcours scolaire des élèves. Cette approche se traduit par une collaboration étroite avec les équipes pédagogiques, les élèves, leurs familles, ainsi que les autres acteurs de l'Éducation nationale, et par la participation à des actions de formation et de sensibilisation.



# Les outils d'intervention du garant des droits de l'élève

La loi du 18 juin 2018 confère au SMS un rôle qui dépasse celui de la médiation traditionnelle, laquelle se centre sur la facilitation du dialogue entre les parties sans intervenir sur le fond des différends.

Le SMS endosse une responsabilité bien plus étendue, celle de garant des droits de l'élève. À ce titre, il veille au respect des droits de l'élève et à la conformité des pratiques éducatives avec le cadre légal en vigueur. Ce rôle actif se matérialise par deux instruments d'intervention prévus par la loi : l'enquête et les recommandations.



## L'ENQUÊTE - UN PROCESSUS D'ÉCLAIRCISSEMENT GARANTI PAR LA LOI

La loi accorde au SMS un pouvoir d'enquête particulièrement étendu, qui lui permet d'obtenir des établissements scolaires ou des services éducatifs concernés toutes les informations jugées nécessaires à l'examen des saisines. Le secret professionnel ne peut lui être opposé. Le Médiateur scolaire, en s'appuyant sur ces données, peut donc analyser de façon approfondie les situations conflictuelles.

## LES RECOMMANDATIONS - UN OUTIL POUR L'AMÉLIORATION DES PRATIQUES ET L'ÉVOLUTION DE LA LÉGISLATION

Il existe deux types de recommandations.

### Les recommandations individuelles

Si le processus de médiation ne permet pas d'aboutir à une solution consensuelle, le SMS a la faculté d'émettre des recommandations à l'intention des établissements scolaires ou des services concernés. Ces recommandations, bien qu'elles n'aient pas de caractère contraignant, visent à orienter les pratiques vers davantage d'équité et de conformité avec les exigences légales.

Elles demeurent confidentielles et ne sont pas publiées dans les rapports d'activité annuels, afin de protéger les parties concernées. Lorsque cela s'avère nécessaire, c'est-à-dire en cas de refus de prise en compte par l'école, le lycée ou le service concerné, le SMS a la possibilité de porter cette information à la connaissance du ministre de l'Éducation nationale.

Les recommandations individuelles sont rares : dix depuis la création du SMS en 2018.

### Les recommandations générales

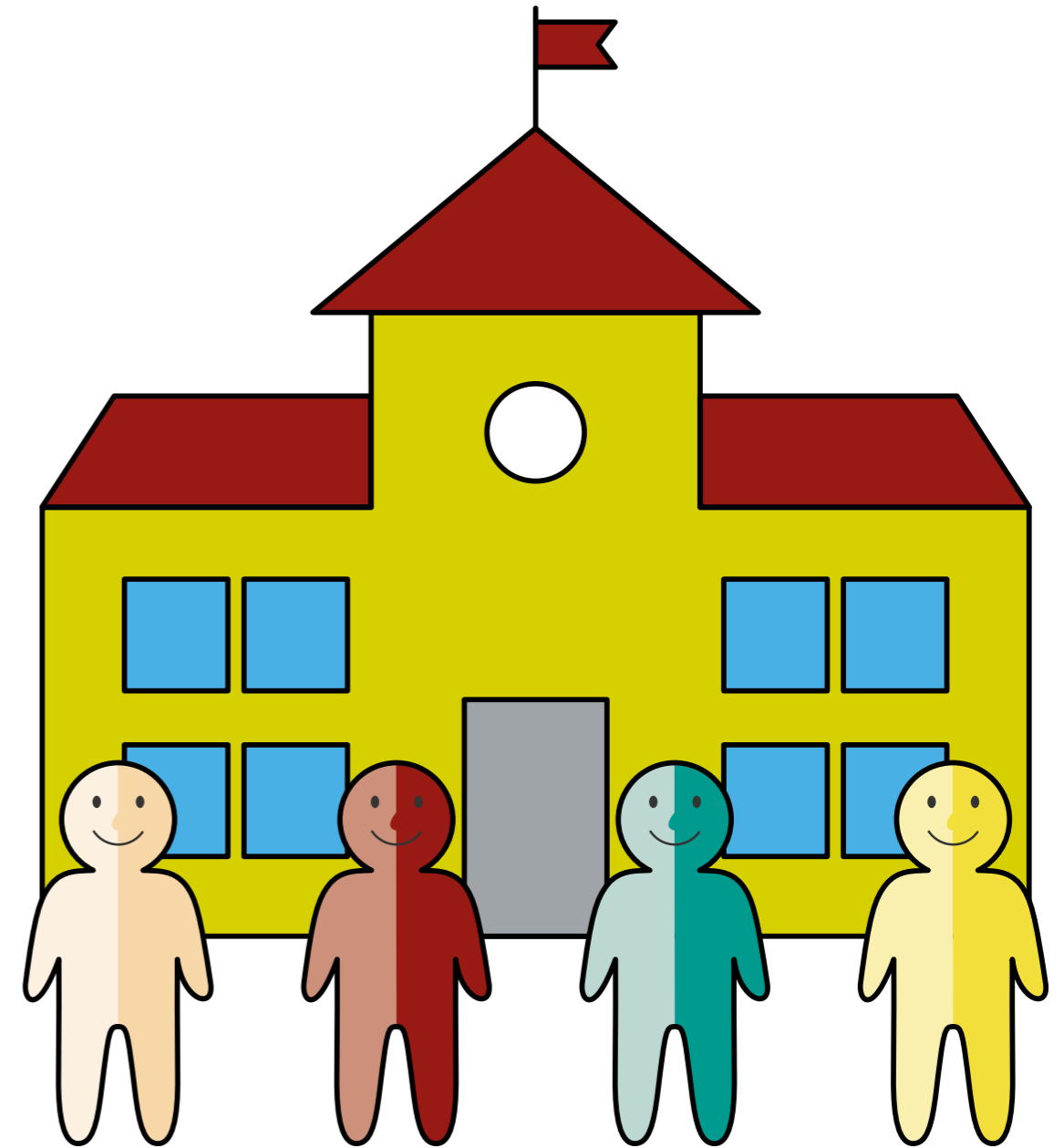
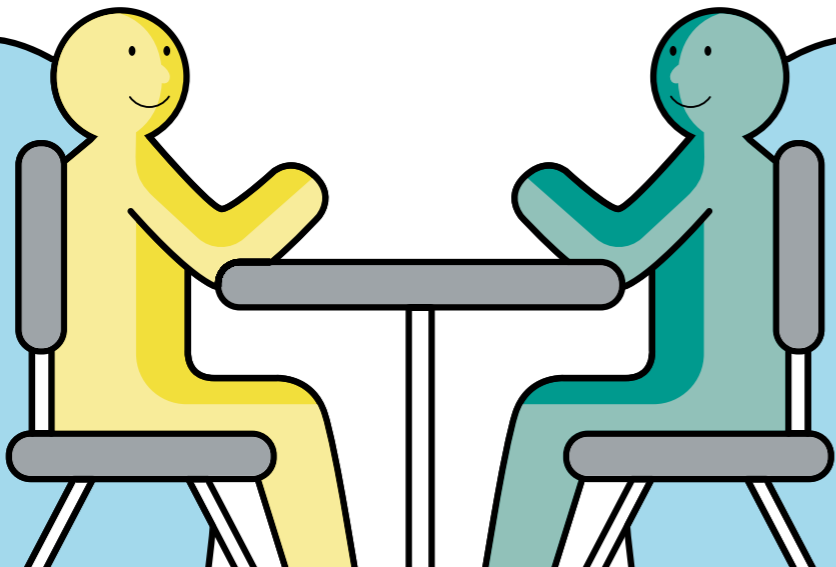
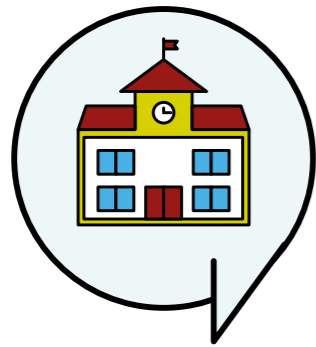
Lorsque le SMS identifie, au-delà des cas individuels, des incohérences ou des lacunes dans la législation encadrant le système éducatif, il peut adresser des recommandations générales au ministre de l'Éducation nationale. Ces recommandations, qui visent à améliorer le cadre législatif ou les pratiques institutionnelles à un niveau plus global, sont généralement reprises, ou au moins résumées, dans le rapport d'activité annuel du SMS. Elles témoignent de l'engagement proactif du SMS dans l'amélioration continue du cadre éducatif (voir page 46 la question parlementaire portant sur les recommandations du SMS).

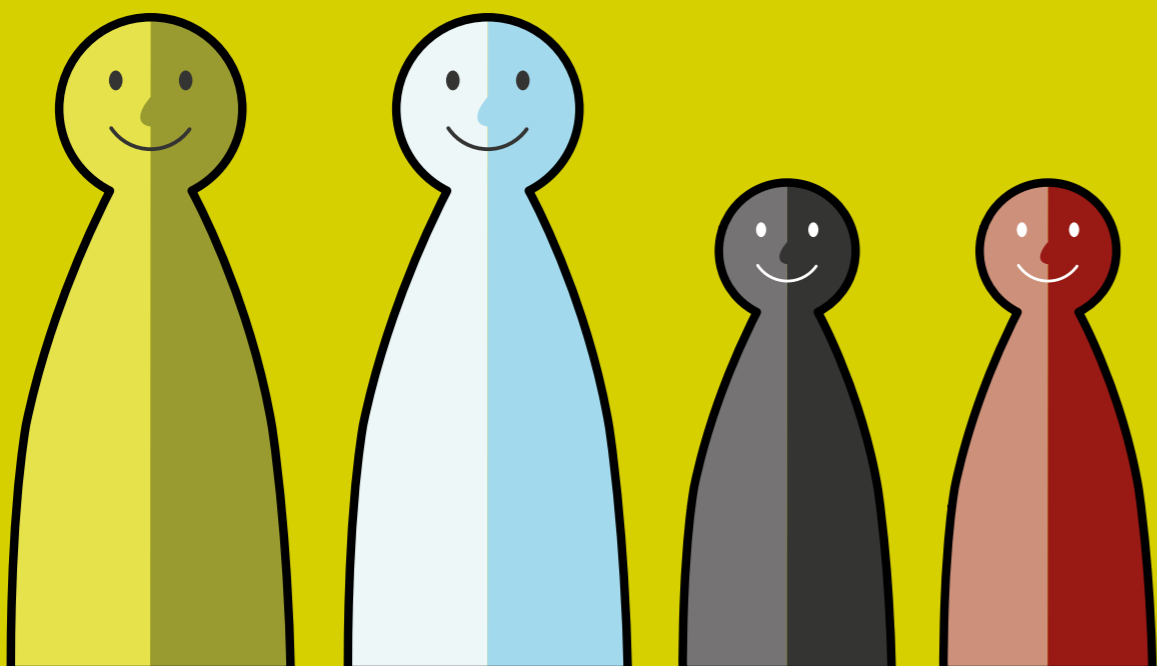
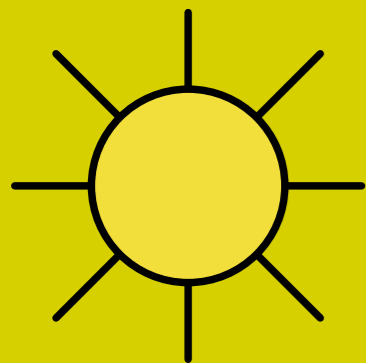
Depuis sa création, le SMS a émis quelque 60 recommandations. Ce chiffre met en évidence l'importance majeure de cet outil dans l'accomplissement de la mission du Médiateur scolaire. Au-delà des situations individuelles, ces recommandations participent à l'amélioration structurelle du cadre éducatif luxembourgeois. Ainsi plusieurs dispositions légales ou réglementaires, plusieurs instructions ministérielles ou procédures internes aux établissements scolaires résultent-elles, ou sont appelées à résulter, en tout ou en partie, de recommandations générales du SMS.

## Les enjeux micro et macro

Depuis plusieurs années, le ministère de l'Éducation nationale s'efforce, par le biais de la législation, d'initiatives concrètes sur le terrain et du recrutement de personnel qualifié, de promouvoir des politiques inclusives et intégratives, tout en luttant activement contre le décrochage scolaire. Cet engagement, aussi significatif soit-il, requiert une vigilance constante pour assurer sa pleine application dans le quotidien des établissements scolaires.

C'est précisément dans cette optique que s'inscrit l'action du SMS, chargé d'une part de recevoir et de traiter les plaintes individuelles et d'autre part d'informer les dirigeants, via les recommandations individuelles et générales, des adaptations souhaitables. En 2023-2024, le SMS a travaillé à l'élaboration d'une offre qui permettrait de collaborer davantage avec les responsables administratifs sur l'analyse systémique du contexte des réclamations issues de leur service. Ceci afin de tirer profit des crises pour enclencher des changements sur mesure et durables.





## 02. UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE





Par tous les temps, l'équipe du Service de médiation scolaire (SMS) répond présente !

**L'un des éléments distinctifs du SMS réside dans la composition et l'organisation de son équipe interdisciplinaire. Cette équipe est composée de professionnels issus de divers horizons - droit, psychologie, médiation - dont la complémentarité est déterminante pour répondre aux nombreux défis posés par les situations conflictuelles en milieu scolaire. Cette approche interdisciplinaire, en plus de renforcer l'efficacité des interventions, reflète une tendance croissante dans les systèmes éducatifs contemporains, où les problématiques scolaires sont devenues plus complexes et nécessitent une gestion collective et coordonnée.**

### **La complémentarité des compétences : une approche collective des situations conflictuelles**

L'équipe interdisciplinaire du SMS est organisée de manière à exploiter les compétences spécifiques de chaque professionnel en vue de traiter les conflits sous des angles multiples. Chaque discipline apporte une expertise particulière : les psychologues apportent une lecture approfondie des dynamiques émotionnelles et des enjeux pour le développement de l'enfant, les juristes garantissent le respect des cadres législatifs et réglementaires ainsi que des droits des élèves. Tous formés à la médiation, ils savent faciliter le dialogue et une meilleure compréhension entre les parties. Cette pluralité de points de vue permet de saisir la complexité des conflits scolaires, qui ne se résument pas à de simples mésententes, mais sont souvent le reflet de tensions plus profondes liées à des facteurs individuels, familiaux ou institutionnels.

### **La coopération comme moteur de l'efficacité**

L'efficacité de l'approche interdisciplinaire repose sur une dynamique de coopération renforcée entre les différents membres de l'équipe du SMS. La collaboration entre médiateurs est essentielle pour assurer la continuité et la cohérence des interventions. En effet, l'échange régulier d'informations, le partage d'expériences et la mise en commun des outils et stratégies permettent à l'équipe de proposer des solutions adaptées à chaque situation tout en respectant la singularité de chaque cas. Cette collaboration se matérialise à travers des réunions d'équipe hebdomadaires, des supervisions collectives et des formations continues.

### **L'évaluation continue des pratiques : vers une amélioration constante**

Un autre aspect essentiel du travail de l'équipe interdisciplinaire du SMS réside dans l'évaluation continue de ses pratiques. Cette évaluation est indispensable pour garantir que les interventions répondent aux objectifs de médiation et pour ajuster les méthodologies en fonction des retours d'expérience. Elle est soutenue par un dispositif d'intervision et de supervision où l'équipe peut discuter des cas complexes, recevoir des conseils sur la conduite des médiations et partager les difficultés rencontrées. Ce retour sur les pratiques permet de renforcer la professionnalisation des membres de l'équipe et d'assurer un développement continu de leurs compétences.

## QUI EST LE PREMIER CLIENT / PATIENT DU SMS ?

Le travail d'accompagnement auprès du Service de médiation scolaire m'a amené à identifier différents enjeux à prendre en compte quant à la pose de leur cadre d'intervention auprès des personnes rencontrées.

Pour que les interventions soient efficaces, il est essentiel que chacun ait les règles du jeu. Cela crée de la prévisibilité pour l'ensemble des acteurs et permet à chacun d'occuper son rôle et sa place de manière constructive.

Qui est le premier client / patient du service ?

Qui doit profiter de l'aide apportée par le service, de son soutien, de son expertise ?

Dans l'intérêt et au service de qui travaillent les intervenants ? Le jeune, sa famille, l'école et le jeune sur un pied d'égalité ? Le système scolaire ?

De quels moyens, expertise, autorité dispose le SMS pour remplir sa mission ?

Se situe-t-on dans une optique de rétablir un équilibre au vu de la vulnérabilité de certains publics face à l'institution ? Ou bien dans une posture de médiateur au sens strict ?

Toutes ces questions sont déterminantes quant au positionnement des intervenants sur le terrain face à leurs différents interlocuteurs ainsi que sur les limites de leur champ d'intervention.

Le travail autour de ces questions permet à la fois d'ouvrir le dialogue au sein de l'équipe et de nourrir des réflexions. Au départ de situations rencontrées sur le terrain, l'équipe se met au travail dans une logique d'amélioration continue. Ce travail permet de dégager et affiner les balises communes d'un travail de terrain. Celui-ci doit permettre de s'insérer au sein du réseau en remplissant au mieux les objectifs pour lesquels il a été créé.

**Thomas Ferbus,**  
superviseur de l'équipe du SMS

# L'équipe de médiation

**Les demandes et réclamations sont traitées par le Médiateur scolaire assisté de son équipe composée du Médiateur scolaire adjoint et de cinq assistants du Médiateur scolaire. Ensemble, ils s'engagent à formuler des réponses adaptées à la spécificité de chaque situation conflictuelle.**

## LIS DE PINA

### Médiateur scolaire

Juriste de formation et politologue, avec une spécialisation en droits de l'enfant, Lis De Pina œuvre au sein de la Fonction publique luxembourgeoise depuis l'an 2000. Elle occupe des postes à responsabilités variés au sein de différentes administrations publiques, notamment celui de secrétaire adjoint du Conseil d'État, avant de rejoindre le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse. Elle est médiatrice agréée en médiation civile, commerciale et pénale ainsi que membre de la Commission consultative des Droits de l'Homme depuis 2015. Nommée Médiateur scolaire en septembre 2018, elle exerce un mandat de sept ans renouvelable.

## CARLA OLIVEIRA

### Médiateur scolaire adjoint

Juriste de formation, Carla Oliveira exerce plusieurs années en tant qu'avocate dans le secteur privé. Depuis 2006, elle travaille au sein de différentes administrations publiques. En 2018, elle complète sa formation initiale par une formation en médiation au Centre de médiation civile et commerciale. En octobre 2018, elle intègre le Service de médiation scolaire en qualité d'assistant du Médiateur scolaire. Elle est nommée Médiateur scolaire adjoint en août 2022.

## MAX BUCHLER

### Assistant du Médiateur scolaire

Psychologue diplômé, spécialisé en neuropsychologie clinique, Max Buchler œuvre pendant dix ans dans l'enseignement fondamental, d'abord au sein d'une équipe multiprofessionnelle de l'Éducation différenciée, puis d'une équipe de soutien des élèves à besoins éducatifs spécifiques au sein d'une direction de l'enseignement fondamental. En 2023, il enrichit son parcours en suivant une formation en médiation auprès du Centre de médiation civile et commerciale. Il rejoint le Service de médiation scolaire en 2022.

**JANICE EBARA****Assistant du Médiateur scolaire**

Janice Ebara, psychologue diplômée, détient un Master en neuropsychologie et se forme actuellement à la médiation. Après avoir mené des travaux de recherche en sciences cognitives pendant deux ans à l'Université du Luxembourg, elle intègre le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse. Elle travaille successivement dans un lycée, une direction de l'enseignement fondamental, au sein de la Commission nationale d'inclusion, avant d'exercer comme experte en santé mentale à la Direction de la santé. Elle rejoint le Service de médiation scolaire en octobre 2024.

**VANESSA REIS****Assistant du Médiateur scolaire**

Vanessa Reis, psychologue diplômée titulaire d'un Master en psychologie clinique, s'est spécialisée en psychologie de l'enfant et de l'adolescent. Elle poursuit actuellement une formation complémentaire en psychologie systémique. Après une expérience professionnelle au ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, à l'enseignement fondamental puis dans un internat, elle intègre le Service de médiation scolaire en 2021.

**YVES MARCHI****Assistant du Médiateur scolaire**

Juriste de formation, Yves Marchi occupe pendant 13 ans le poste de conseiller auprès du Secrétariat du Conseil d'État. En 2019, il choisit de se réorienter vers la médiation et suit une formation au Centre de médiation civile et commerciale. Par la suite, il entreprend un Master en médiation à l'Université du Luxembourg, cursus qu'il poursuit actuellement. Il intègre le Service de médiation scolaire en 2019. Parallèlement, depuis 2013, il exerce un mandat politique en tant que conseiller communal.

**CLAIRE RUSSON****Assistant du Médiateur scolaire**

Claire Russon, psychologue diplômée avec un Master en psychologie clinique et pathologique, s'est formée et se forme continuellement en approche systémique (accompagnement des familles et développement des organisations). Elle a exercé différentes fonctions au Centre psycho-social et d'accompagnement scolaires : chargée développement qualité des pratiques, coordinatrice du Centre de Ressources SePAS/SSE, membre de la direction. Pendant quatre ans, elle a œuvré à la mise en place d'un SePAS dans un lycée. Elle a également travaillé durant six ans en tant que consultante RH dans les secteurs privé et public. En décembre 2023, elle rejoint le Service de médiation scolaire.

# L'équipe de coordination et d'administration

**L'équipe de coordination et d'administration du Service de médiation scolaire assure la gestion rigoureuse de l'organisation et de la communication. Elle soutient l'équipe de médiation en réalisant différents projets d'amélioration des processus internes et externes.**

**MARTINE KLEINBERG****Assistant du Médiateur scolaire, coordination interne et communication**

Après plusieurs expériences dans le secteur privé, Martine Kleinberg embrasse la carrière d'enseignante en 2003. En 2009, elle intègre le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse où elle développe et pilote divers projets. Parallèlement, elle se spécialise en prévention et gestion des conflits ainsi qu'en médiation avec le Master en médiation de l'Université du Luxembourg. En 2023, elle obtient le statut de médiatrice agréée en médiation civile, commerciale et pénale auprès du ministère de la Justice. Elle rejoint le SMS en mai 2023.

**ALMINA SKRIJELJ****Coordinatrice administrative et premier interlocuteur des réclamants**

Almina Skrijelj, coordinatrice administrative et premier interlocuteur des réclamants, a suivi des études en administration et commerce, au cours desquelles elle a acquis une première expérience professionnelle dans un lycée. Elle a ensuite consolidé ses compétences lors de deux années passées à la Croix-Rouge luxembourgeoise. Elle a rejoint le Service de médiation scolaire en 2018.

### EVA EMMERLING

Assistante administrative, gestionnaire administrative des dossiers de réclamation

Dotée d'une longue expérience professionnelle en gestion administrative et secrétariat dans le secteur privé, Eva Emmerling a rejoint le Service de médiation scolaire en 2023 en tant qu'assistante administrative, rôle dans lequel elle assure la gestion des dossiers de réclamation.

### STEVEN PIA

Agent de réception et responsable des infrastructures

Steven Pia a consacré plus de 12 années au secteur privé. En 2018, il intègre le Service technique, accueil et réception du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, où il assure diverses tâches techniques et logistiques. Depuis 2022, il est affecté à temps plein au Service de médiation scolaire en tant qu'agent de réception et responsable des infrastructures.

### MORENO ROSAFIO

Assistant administratif, gestionnaire du budget

Après plus de 30 ans d'expérience dans le secteur bancaire privé, Moreno Rosafio rejoint en 2020 le Service de médiation scolaire, où il occupe les fonctions de gestionnaire du budget et d'assistant administratif. Dans ce rôle, il assure le suivi du budget alloué au service, ainsi que la gestion des stocks et des relations avec les fournisseurs externes.

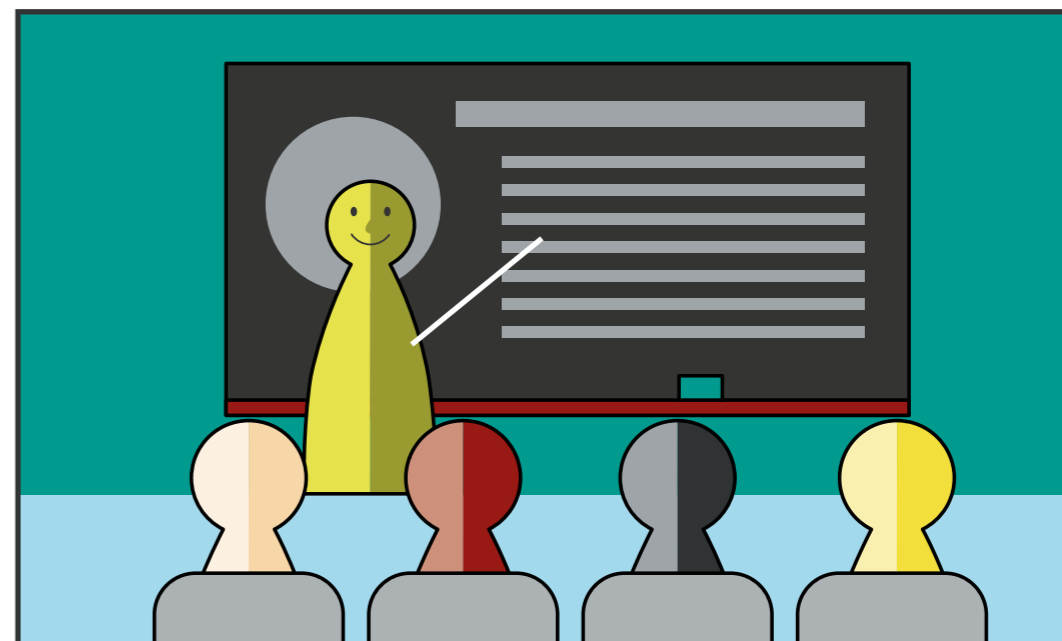
## Les formations suivies par l'équipe

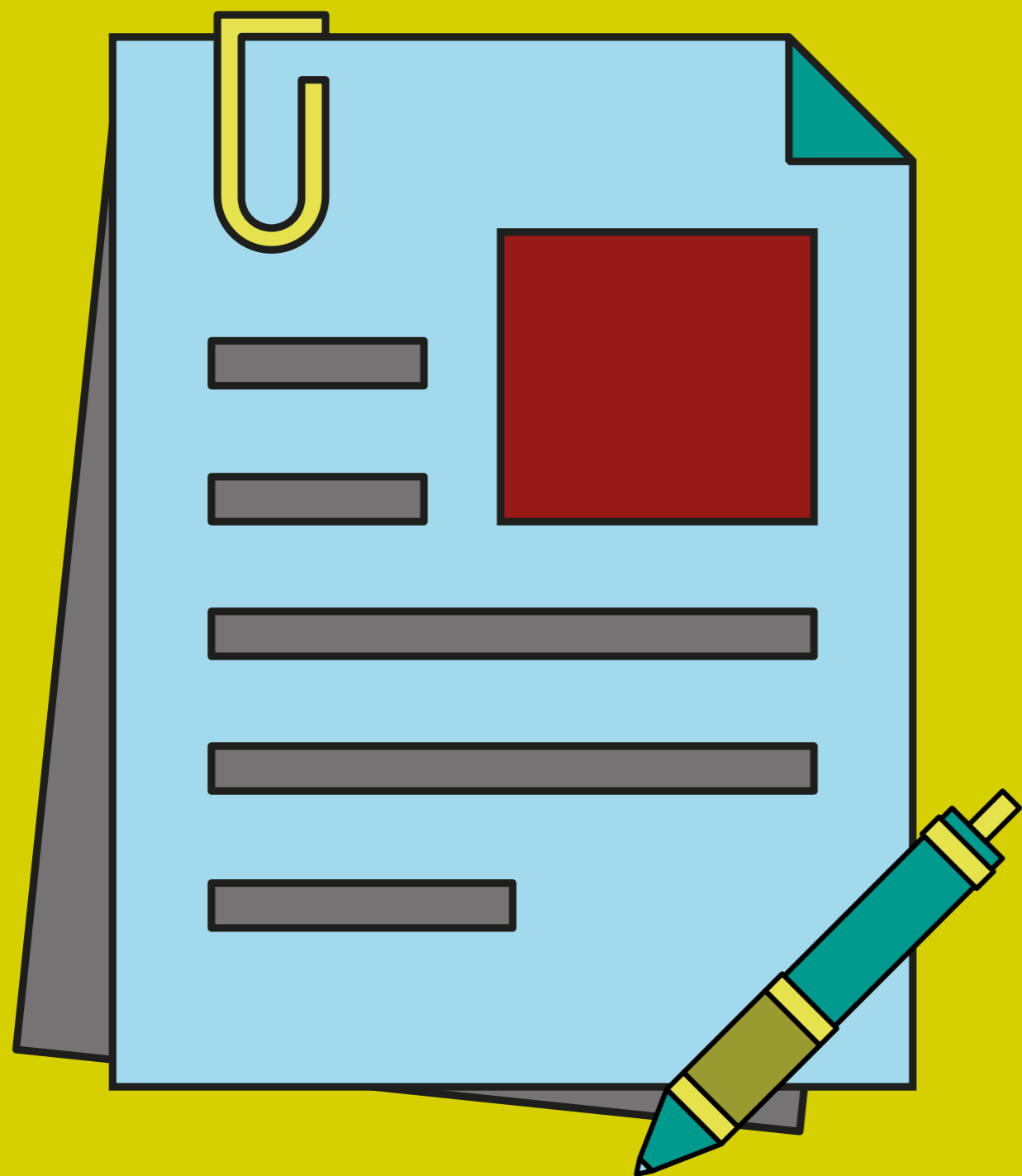
**Les collaborateurs du SMS se forment en permanence aussi bien en médiation que dans des champs connexes à la mission du service, en participant à des formations continues et des conférences (voir page 74).**

En 2023-2024, un ou plusieurs membres de l'équipe ont suivi les formations suivantes :

- Cycle sur les compétences médiatives, CMCC
- Systemische Pädagogik - Grundkurs, IFEN
- Introduction au Règlement Général sur la Protection des Données, INAP
- Les bases du Règlement Général sur la Protection des Données, INAP
- Mise en œuvre des canaux de signalement interne dans la fonction publique étatique, ministère de la Fonction publique

Depuis décembre 2021, les assistants du Médiateur scolaire participent périodiquement à des supervisions animées par un psychologue belge. Ces moments leur permettent de revenir sur des situations vécues avec les différents interlocuteurs, au sein de l'équipe et de réfléchir au fonctionnement du service et à sa formalisation. En 2023-2024, quatre séances ont été organisées dans les locaux du SMS.





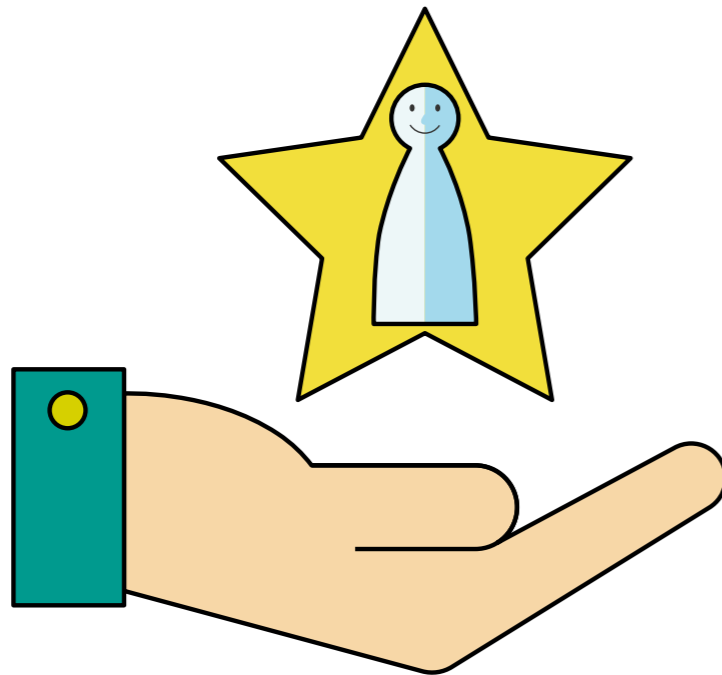
**03.**  
**APERÇU DE NOS  
RECOMMANDATIONS  
2023-2024**

# Exceptionnalité des recommandations individuelles

Le chemin privilégié du SMS demeure le règlement amiable des désaccords et conflits. Il est donc rare qu'il soit amené à écrire des recommandations individuelles à l'attention d'une école ou d'un service de l'Éducation nationale objet d'une réclamation (voir lexique page 85).

Ainsi y a-t-il eu en 2023-2024 une unique recommandation individuelle.

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



# Recommandations générales

En 2023-2024, le SMS a écrit et transmis au ministre trois recommandations générales. L'une se rattache au domaine du maintien scolaire, deux sont à la lisière du domaine de l'inclusion (il s'agit d'élèves en détresse sans pour autant être considérés comme élèves à besoins spécifiques).



## RECOMMANDATION N° 58 / 2024

Application - en dehors de son cadre légal et en absence de critères précis - de la mesure de l'admission conditionnelle

### Résumé de la situation

Suite à plusieurs réclamations, le SMS s'est, comme en 2020 et 2022, interrogé sur la légalité de l'admission conditionnelle après un renvoi (article 43ter<sup>1</sup> de la loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées - LOI 2004) et sur la légalité d'une certaine interprétation de l'article 39<sup>2</sup> de la même loi. En effet, dans une réclamation, un élève de 13 ans a été admis dans un lycée sous conditions alors que sa situation ne correspondait pas aux cas prévus par la loi (art. 39), ce qui a mené à son renvoi en dehors de la procédure légale. Dans un autre dossier, suite à une interprétation abusive de ce même article 39, un conseil de classe a renvoyé un élève de sa classe d'accueil, là aussi, sans respect de la procédure légale et de la protection qu'elle accorde à l'élève.

### Recommandation au ministre

- se pencher sur la question des admissions conditionnelles, et, si pertinent, donner des consignes claires au niveau national avant une éventuelle modification de la LOI 2004, telle qu'annoncée en sa réponse à la recommandation N° 52 / 2022.

### Suivi par le ministère

Très attaché au respect des dispositions légales et à une application « de manière restrictive, avec sensibilité » des articles cités, le ministre a informé le SMS que la question continuera à être thématifiée et pourra faire l'objet de notes au niveau national.

<sup>1</sup> Art. 43ter. - Les suites du renvoi

(...) Pour un élève renvoyé qui est réinscrit au même lycée ou inscrit à un autre lycée, le directeur fixe les conditions de l'inscription ; l'élève majeur ou les parents de l'élève mineur y souscrivent par écrit. En cas de non-observation de ces conditions dans les douze mois suivant l'inscription, le directeur peut renvoyer l'élève, le conseil de classe ayant été entendu en son avis.

<sup>2</sup> Art. 39. L'admission conditionnelle

L'admission conditionnelle concerne les élèves admis sur dossier par le directeur qui n'ont pas suivi l'année précédente la classe qui donne accès à la classe visée et les élèves inscrits en cours d'année. Le conseil de classe décide à la fin du trimestre ou à la fin du semestre au cours duquel l'inscription conditionnelle a eu lieu, sur base des résultats scolaires, si cette inscription est à confirmer à titre définitif ou si l'élève est orienté vers une autre classe.

## RECOMMANDATION N° 59 / 2024

Demandes de changement de classe à l'enseignement fondamental

### Résumé de la situation

Le SMS a constaté que les décisions émises lors de demandes de changement de classe diffèrent considérablement d'une région à l'autre et qu'il ne semble exister ni critères clairs ni procédure uniforme, autorités communales et directions de région de l'enseignement fondamental se renvoyant la balle.

En outre, le SMS a remarqué lors de réclamations où le mal-être de l'enfant fonde la demande de changement de classe, que la direction de région exige des parents de fournir un avis écrit sous forme d'un rapport rédigé par un psychologue ou pédopsychiatre libéral. À défaut de tels rapports ou si ceux-ci sont jugés insuffisants, le directeur de région refuse le changement de classe. Or, les directions de région disposent d'experts en santé mentale connaissant le système scolaire de l'intérieur et habilités à réaliser des observations en classe (e.a. les psychologues des équipes de soutien des élèves à besoins éducatifs spécifiques - ESEB). Recourir à ces ressources de l'Éducation nationale éviterait des délais d'attente pénibles pour tout le monde, prolongeant inutilement la souffrance de l'enfant concerné.

### Recommandation au ministre

- définir, à l'attention des directions de région, des critères transparents et uniformes pour objectiver les conditions autorisant exceptionnellement un changement de classe dans une école fondamentale ;
- rappeler aux directions de région de demander l'avis des experts internes au système scolaire lorsque la suspicion est avancée par les parents que la santé mentale de l'élève est concernée.

### Suivi par le ministère

Le ministre a rappelé que légalement l'organisation scolaire, dont la répartition des classes, la gestion des inscriptions et partant les changements de classe, incombe aux autorités communales. Il n'est donc pas pertinent de définir des critères d'autorisation de changement de classe à l'attention des directions de région. Cependant, le ministre prend à cœur la question de la santé mentale des élèves. Il a été rappelé aux directeurs que les équipes pédagogiques doivent être vigilantes à la santé mentale de l'élève en cas de demande de changement de classe et solliciter l'appui de l'équipe de soutien des élèves à besoins éducatifs spécifiques pour éventuellement mettre en place des mesures destinées à promouvoir le bien-être de l'élève.

## RECOMMANDATION N° 60 / 2024

### Le soutien psychologique aux élèves de l'enseignement fondamental

#### Résumé de la situation

Depuis deux ans, davantage de parents saisissent le SMS en raison de la détresse psychologique de leur enfant scolarisé à l'école fondamentale. Or, il existe un flou sur qui à l'enseignement fondamental est responsable de l'évaluation, éventuellement de la prise en charge, de la détresse psychologique de l'élève. Souvent les enseignants ou les directions de région renverraient les parents vers des psychologues ou pédopsychiatres en libéral, car il n'y aurait pas de psychologues disponibles en interne.

Or la récente modification de la loi du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental donne pour mission à chaque équipe de soutien des élèves à besoins éducatifs spécifiques (ESEB) « d'assurer, sur demande de l'élève, de ses parents ou de l'enseignant, pour autant que les parents aient marqué leur accord, le conseil et la guidance psychologique, personnelle et sociale des élèves, afin de favoriser leur bien-être, leur autonomie, leur épanouissement personnel et leur participation à la vie scolaire » (art. 27ter). Cependant, des responsables de directions de région interprètent cet article de façon restrictive, à savoir que seuls les élèves à besoins éducatifs spécifiques seraient visés par les interventions des ESEB. Quid alors des autres élèves ?

#### Recommandation au ministre

- clarifier, dans un souci d'égalité de traitement, qui à l'enseignement fondamental est responsable de l'évaluation et de l'éventuelle prise en charge de la détresse psychologique des élèves de manière générale.

#### Suivi par le ministère

Le ministre a réitéré l'importance qu'il accorde à la santé mentale en milieu scolaire. À l'enseignement fondamental, le titulaire de classe est la première personne de référence et de confiance pour les élèves qui rencontrent des difficultés. L'article 27ter cité par le SMS permet également à l'élève de solliciter directement un membre de l'ESEB sans que l'accord des parents soit exigé. L'ESEB peut alors effectuer un premier diagnostic et proposer des mesures, pour la mise en place desquelles l'accord des parents est alors requis.

De manière générale, il appartient aux équipes pédagogiques, appuyées par l'ESEB le cas échéant, d'identifier les causes du mal-être des élèves et de proposer des pistes d'action pour améliorer leur santé mentale. En cas de crise chez un élève, l'ESEB est chargée de la première intervention et du premier diagnostic.

En l'absence d'amélioration suite aux mesures mises en place par l'équipe pédagogique et l'ESEB, la Commission d'inclusion (CI) peut être sollicitée par les parents ou l'enseignant en accord avec les parents, afin d'assurer un suivi plus approfondi. Après évaluation de la situation, la CI informe les parents des mesures de prise en charge préconisées.

Si une prise en charge spécialisée par un expert externe s'avère nécessaire, la CI informe les parents des ressources et structures disponibles (prestataires agréés, travaillant avec l'Office national de l'enfance).

Les parents sont activement impliqués dans la définition des mesures et leur accord est nécessaire pour leur mise en œuvre.

Le ministère sensibilisera de nouveau les acteurs de l'enseignement fondamental à la santé mentale des élèves et rappellera les procédures existantes.

# Question parlementaire sur les recommandations du SMS et réponse du ministre

N°882  
Entrée le 13.06.2024  
Chambre des Députés  
Déclarée recevable  
Président de la Chambre des Députés  
(s.) Claude Wiseler  
Luxembourg, le 14.06.2024  
Chambre des Députés

## déi Lénk

David Wagner  
Député

Luxembourg, le 13 juin 2024

Monsieur le Président,

*Conformément à l'article 80 du Règlement de la Chambre des Députés, je vous prie de bien vouloir transmettre la question parlementaire suivante à Monsieur le Ministre de l'Éducation.*

Le rapport annuel du Service de la Médiation Scolaire 2018-2023 contient plusieurs recommandations concrètes qui amélioreraient le cadre législatif et bureaucratique des écoles et rendraient ainsi les parcours scolaires de nos élèves plus sereins. Or plusieurs de ces recommandations n'ont été suivies qu'à moitié ou sont encore en attente d'actions législatives et administratives concrètes de la part du ministère.

Dès lors, je souhaiterais que Monsieur le Ministre me communique les informations suivantes.

- Quelles sont les recommandations de ce rapport 2018-2023 du Service de Médiation Scolaire qu'il considère comme prioritaires et qu'il veut encore voir aboutir à une action concrète de la part de son ministère sous la période de législature actuelle ?
- Quelles sont les raisons pour lesquelles il les considère comme prioritaires ?
- Quelles recommandations ne compte-t-il pas suivre ou bien laisser dans leur état actuel ?
- Quelles sont les raisons pour lesquelles il ne considère pas ces recommandations-là comme prioritaires ?

Avec mes salutations respectueuses,



David Wagner  
Député



N°882  
Entrée le 09.10.2024  
Chambre des Députés



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

**Réponse de Monsieur le Ministre de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, Claude Meisch, à la question parlementaire n° 882 de Monsieur le Député David Wagner**

Le Service de médiation scolaire (SMS) a été créé par 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. Le SMS travaille de manière indépendante et est placé sous la responsabilité du médiateur scolaire, nommé pour une période de sept ans.

En vue d'une optimisation continue du système scolaire luxembourgeois et afin d'offrir à tous les élèves les meilleures chances de réussite scolaire, le SMS attire l'attention du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse (MENJE) sur les doléances qui lui sont confiées par le personnel enseignant et socio-éducatif ainsi que par les parents d'élèves.

Le MENJE prend toutes les recommandations émises par le SMS au sérieux et, si elles nécessitent une action concrète, tente de les mettre en œuvre dans les meilleurs délais, notamment en apportant les modifications législatives qui s'imposent.

**Ad 1) et 2)**

Recommandations nécessitant une action concrète considérées comme prioritaires et pas encore transposées :

- *Recommandation n° 6 / 2019 – L'ajustement des notes scolaires*  
*Recommandation n° 34 / 2020 – Ajustement vers le bas des notes scolaires*

Devant l'insécurité juridique engendrée par la mesure critiquée, une Instruction ministérielle interdira la pratique de l'ajustement vers le bas des notes scolaires.

- *Recommandation n° 41 / 2020 – Mise à jour du « Vade-mecum : La mesure disciplinaire du renvoi »*

En raison de la gravité que revêt un renvoi scolaire dans le parcours d'un jeune, il est impératif d'entourer cette mesure de toutes les garanties permettant d'assurer les droits du jeune. Aussi le document « Vade-mecum : La mesure disciplinaire du renvoi » est-il actuellement mis à jour et sera finalisé dans le courant de l'année scolaire 2024-2025.

- *Recommandation n° 43 / 2021 – Admission à l'examen de fin d'études secondaires*
- *Recommandation n° 47 / 2021 – Exclusion des examens de fin d'études secondaires*

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

Elle précisera les conditions d'admission aux examens ainsi que les cas justifiant une exclusion des examens.

- *Recommandation n° 14 / 2019 – Difficultés récurrentes dans la prise en charge d'élèves à besoins spécifiques dans l'enseignement fondamental*

Le MENJE considère qu'un encadrement holistique de tous les enfants, en particulier des élèves à besoins spécifiques, est primordial. C'est dans ce contexte, que l'élaboration d'une procédure pour la gestion des certificats dans des cas de figures particuliers, pour laquelle les recommandations de différents experts sont également consultées, est actuellement en cours de finalisation.

**Ad 3) et 4)**

Dans certains cas, aucun changement ne s'avère nécessaire et il convient de rappeler les dispositions légales en vigueur aux partenaires scolaires.

Recommandations ne nécessitant pas de suivi particulier :

- *Recommandation n° 48 / 2021 – concernant l'application de l'article 39 de la loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées*

Le MENJE ne souscrit pas à la proposition d'une dérogation à l'article 39 de la loi modifiée du 25 juin 2004 pour l'EHTL ou d'autres lycées. Les différents services compétents (cellule d'orientation du lycée, Direction générale de l'enseignement secondaire pour les cas complexes, Maison de l'orientation) lui apportent leur aide dans cette réorientation.

- *Recommandation n° 07 / 2018 - Prise en compte de la langue luxembourgeoise pour la décision de promotion du cycle 1 vers le cycle 2*

La prise en compte de la langue luxembourgeoise pour la décision du passage du cycle 1 vers le cycle 2 fait partie du processus global de la révision du plan d'études, qui est actuellement en cours.

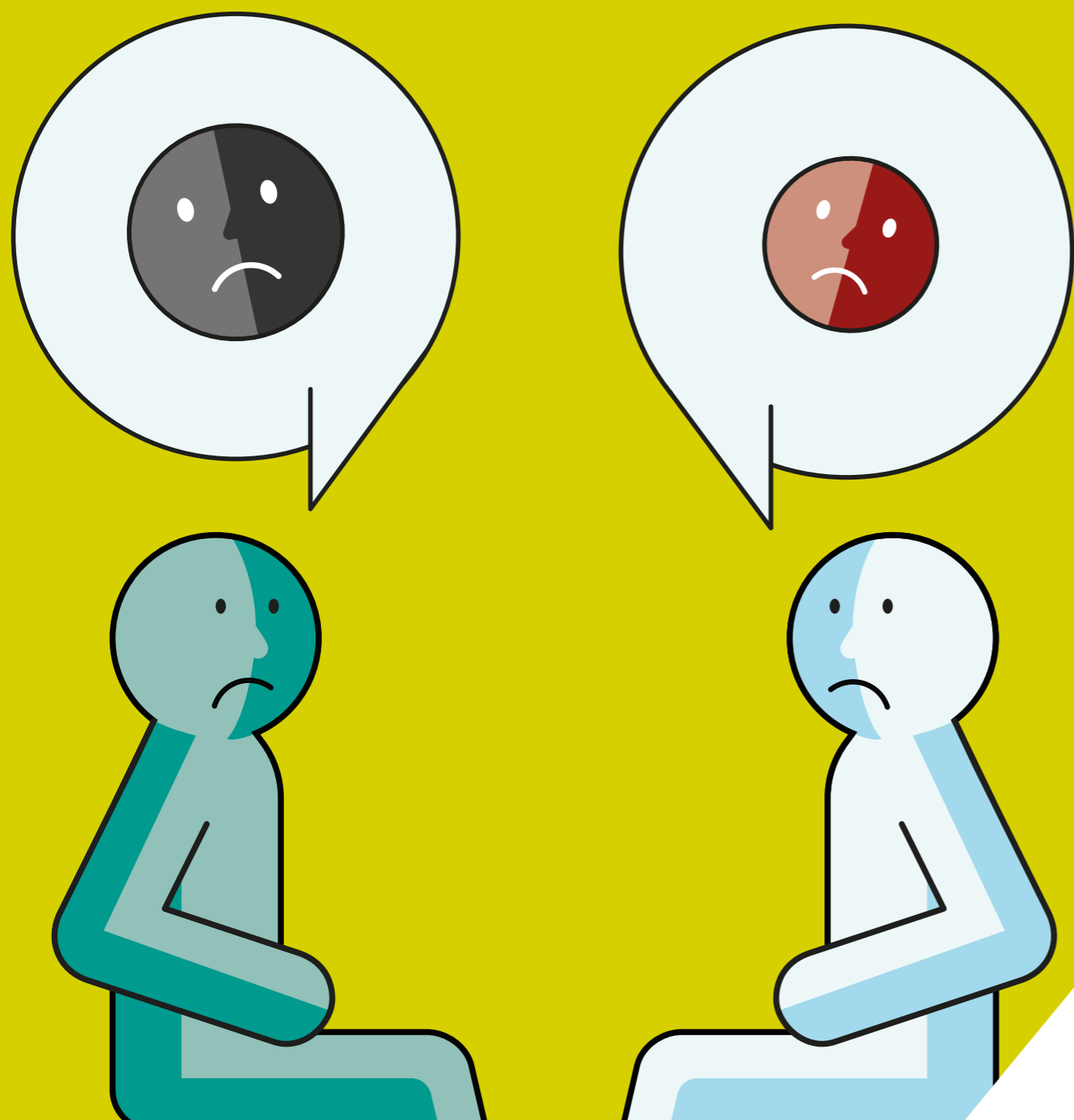
- *Recommandation n° 39 / 2020 – Scolarisation des élèves en situation irrégulière*

Conformément à l'article 7 de la loi modifiée du 18 décembre 2015 relative à l'accueil des demandeurs de protection internationale et de protection temporaire, les DPI pour lesquels aucune décision finale n'a été prise, ont accès à la formation professionnelle et aucun traitement discriminatoire leur est applicable.

Luxembourg, le 8 octobre 2024

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

(s.) Claude MEISCH



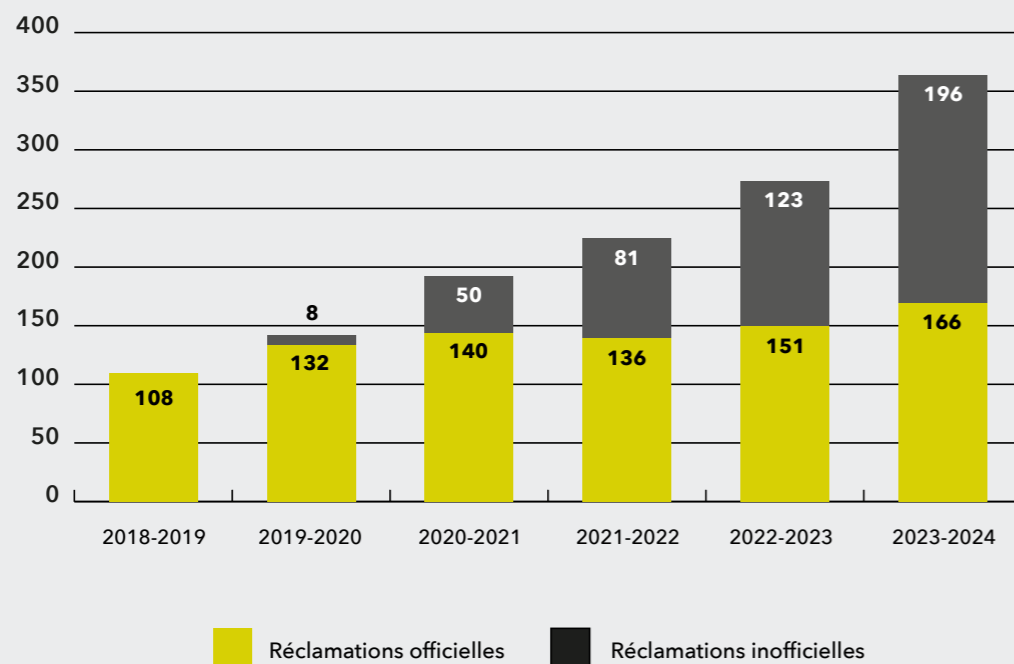
## 04. LES RÉCLAMATIONS EN CHIFFRES

**Le SMS a enregistré un total de 362 nouvelles réclamations pour la période du 15 septembre 2023 au 14 septembre 2024. Ces chiffres représentent une hausse de 32 % par rapport aux réclamations de l'exercice précédent.**

## Des réclamations inofficielles plus nombreuses

Les **362** nouvelles réclamations se répartissent en **166 réclamations officielles** et **196 réclamations inofficielles**.

**Évolutions des réclamations officielles et inofficielles depuis 2018**



### LES RÉCLAMATIONS EN CHIFFRES

Une réclamation est considérée comme inofficielle quand les réclamants n'ont pas voulu saisir officiellement le Médiateur scolaire en l'autorisant formellement à obtenir des informations des instances scolaires concernées. Une telle réclamation est cependant abordée et suivie avec la même attention que les réclamations officielles.

Une réclamation inofficielle peut également correspondre à une demande de renseignement informelle ne relevant pas de la compétence du SMS ou aux sollicitations de professionnels, non suivies de l'accord des parents d'une intervention formelle du SMS.

Alors que jusqu'en 2022-2023, les réclamations officielles étaient plus nombreuses que les réclamations inofficielles, la tendance s'est nettement inversée en 2023-2024.

Une révision de la définition des réclamations inofficielles explique en partie cette augmentation.

Mais il est possible de poser des hypothèses explicatives complémentaires :

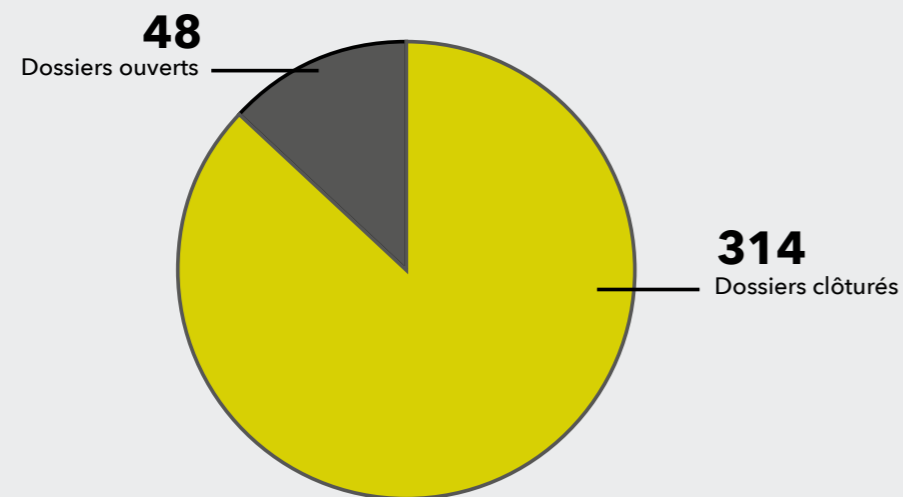
- Un nombre accru d'appels uniques pourrait refléter la difficulté pour les familles d'identifier le bon interlocuteur au sein du système éducatif.
- La facilité avec laquelle les usagers identifient le SMS sur Internet, notamment en effectuant une recherche avec les mots « conflit + école + Luxembourg », pourrait lui amener des situations où il n'est pas (encore) compétent. Le SMS serait consulté davantage en amont, avant que les démarches préalables n'aient été effectuées (voir Petit lexique p.84). Les personnes sont alors accueillies, écoutées, aiguillées vers le service compétent.
- La connaissance et la reconnaissance de la médiation en général (également via les moteurs de recherche) peuvent aussi jouer.

De sa création en septembre 2018 jusqu'au 14 septembre 2024, le SMS a été saisi de 1291 réclamations, dont 833 officielles et 458 inofficielles.

## Dossiers de réclamation clôturés et ouverts

Sur les 362 réclamations parvenues au SMS durant l'année scolaire 2023-2024, 314 étaient clôturées à la date du 19 septembre 2024, 48 encore en cours de traitement. Ce sont des dossiers ouverts en fin d'année scolaire mais aussi des dossiers complexes, non encore résolus au début de la nouvelle année scolaire.

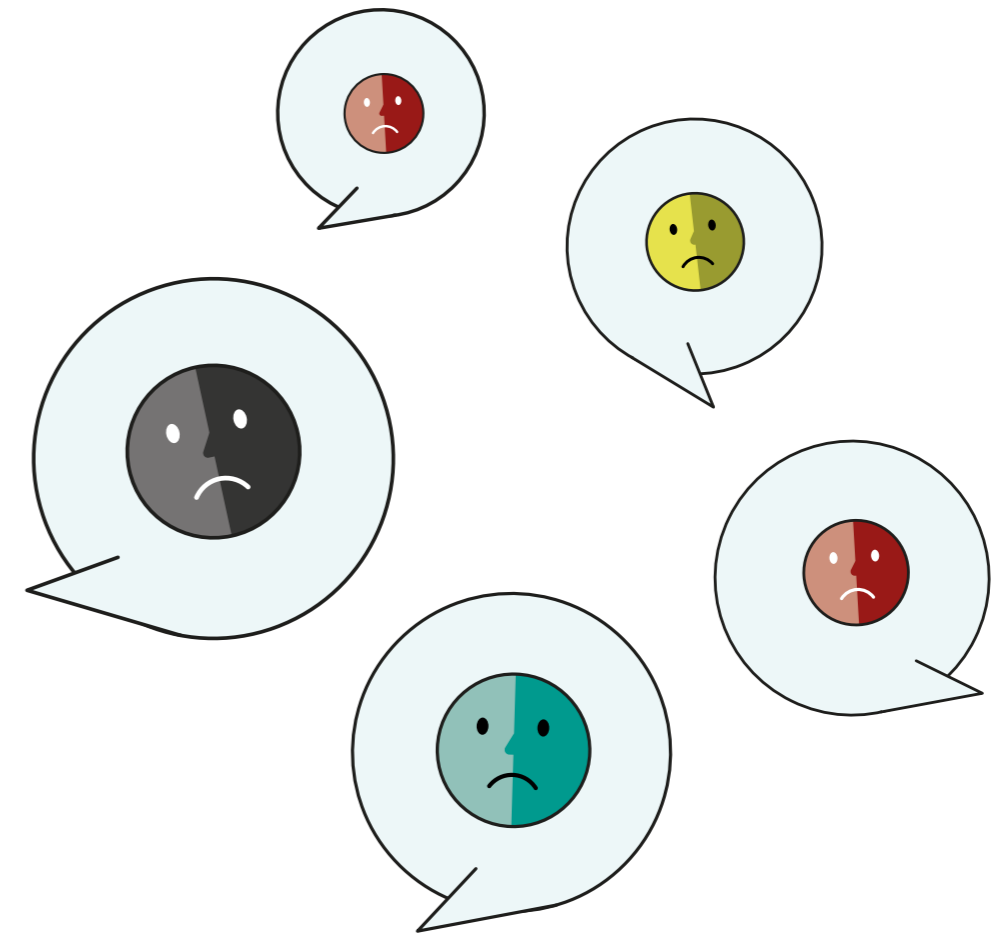
Dossiers de réclamation clôturés et ouverts



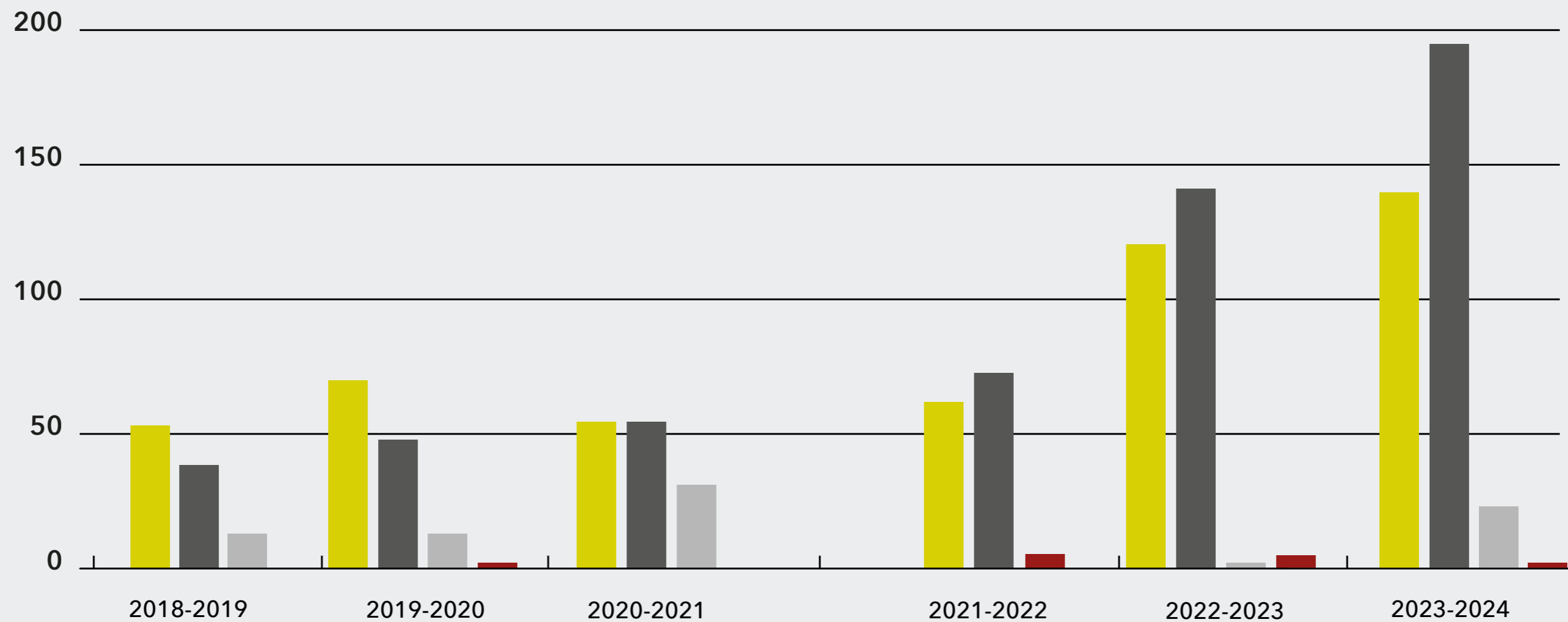
## Plus de réclamations issues de l'enseignement secondaire

En 2023-2024, 144 nouvelles réclamations concernent des élèves de l'enseignement fondamental (dont huit de l'éducation précoce), 196 des élèves de l'enseignement secondaire, 1 jeune de l'enseignement supérieur (bachelor). 22 étaient sans indication d'école.

Il est intéressant de noter que la répartition entre enseignement fondamental / primaire et enseignement secondaire penche depuis 2021-2022 du côté du secondaire. Cette tendance est à rapprocher de la mise en place récente des équipes de soutien des élèves à besoins éducatifs spécifiques (ESEB) dans les lycées et des attentes que les actions de sensibilisation à l'inclusion génèrent auprès des parents quand leur enfant passe de l'enseignement fondamental à l'enseignement secondaire.



### Réclamations par ordre d'enseignement depuis 2018



■ Enseignement fondamental / primaire

■ Enseignement secondaire

■ Sans indication

■ Enseignement supérieur

## Les écoles publiques légèrement surreprésentées

Sur les **362 réclamations**, **292** correspondaient à des **établissements scolaires publics** (211 l'année précédente), **18** à des **établissements scolaires privés** (12 l'année précédente), **52 étant sans indication d'école**. On observe une surreprésentation du secteur public : globalement 86 % des élèves fréquentent le secteur public ; or **94 %** des réclamations (indiquant une école) viennent d'élèves fréquentant le secteur public.

## Plus d'élèves non soumis à l'obligation scolaire

Dans **83** des 362 réclamations, les élèves ne se trouvaient plus en obligation scolaire, c'est-à-dire qu'ils avaient **plus de 16 ans** (53 en 2022-2023). Une **proportion légèrement plus importante en 2023-2024 (23 %)** qu'en 2022-2023 (19 %).

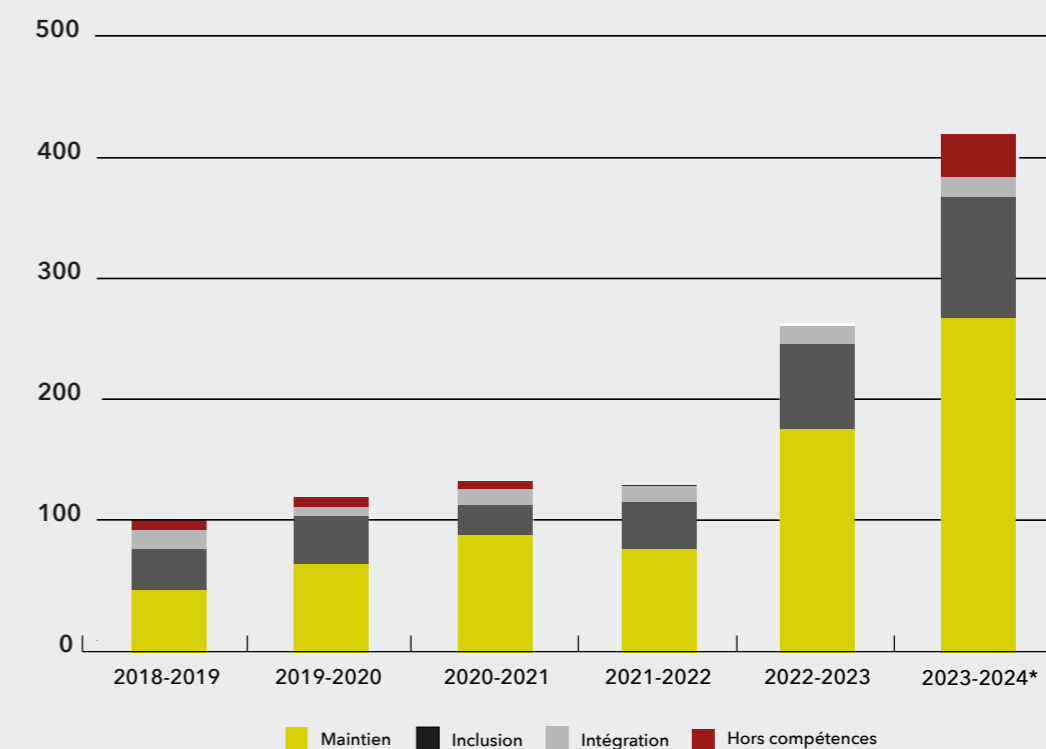
## Domaines de compétences : une nouvelle approche

Les 362 réclamations se répartissent ainsi entre les domaines de compétences du SMS :

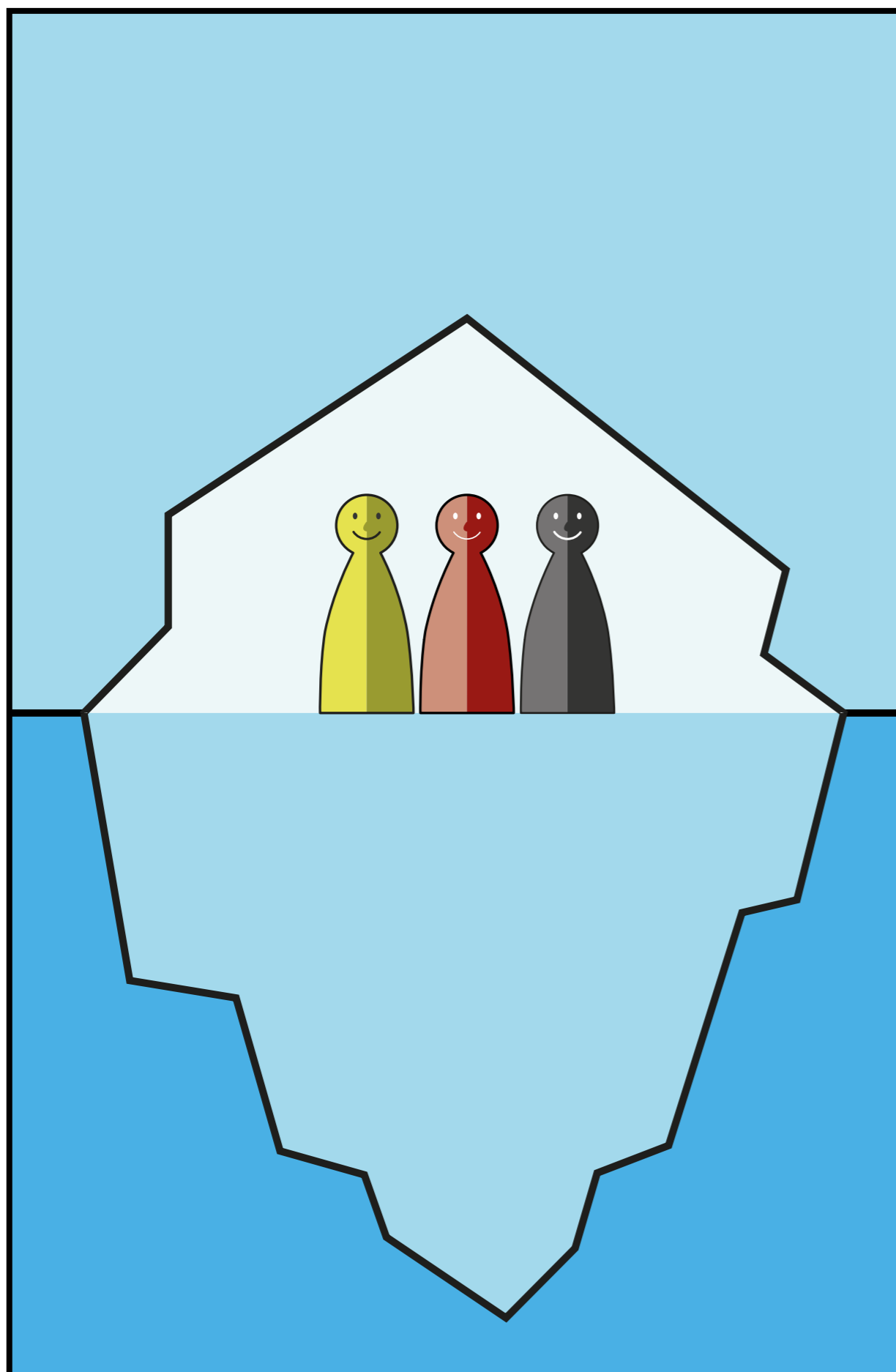
- **272** réclamations sont en lien avec le **maintien scolaire** ;
- **99** avec l'**inclusion scolaire** ;
- **16** avec l'**intégration scolaire** ;
- **35** sont **hors compétences**.

Nombre de réclamations recourent plusieurs domaines de compétences : elles étaient cependant jusque l'an dernier classées dans le domaine qui paraissait le plus impacté. Désormais, la documentation statistique des réclamations permet d'attribuer plusieurs domaines à une même réclamation. Ceci explique que la somme des réclamations **par domaine** (422) est supérieure au nombre de réclamations (362).

Réclamations par domaines de compétences depuis 2018



\*À partir de 2023-2024, une réclamation peut se voir attribuée plus d'un domaine de compétences. C'est pourquoi la somme des domaines dépasse le nombre total de réclamations.



## Croissance des dossiers hors compétences

**Interpréter la forte croissance du nombre de réclamations hors compétences par rapport aux années précédentes n'est pas aisé. Il est cependant révélateur de constater que près d'un quart de ces réclamations relève de difficultés liées à l'inscription scolaire, pour lesquelles le SMS dirige en général vers la Maison de l'orientation chargée d'aider les élèves à trouver un établissement scolaire.**

Parmi ces dossiers hors compétences se trouvent également des situations liées au secteur non formel, des situations concernant des conflits au sein d'une équipe pédagogique, des réclamations concernant les Écoles européennes ou l'université, comme de simples confusions lorsque p.ex. des personnes contactent le SMS pour un médiateur interculturel.

Le SMS transmet ces réclamations « pour attribution » aux départements ministériels compétents, tel que prévu à 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.<sup>1</sup>

## Sous la pointe de l'iceberg

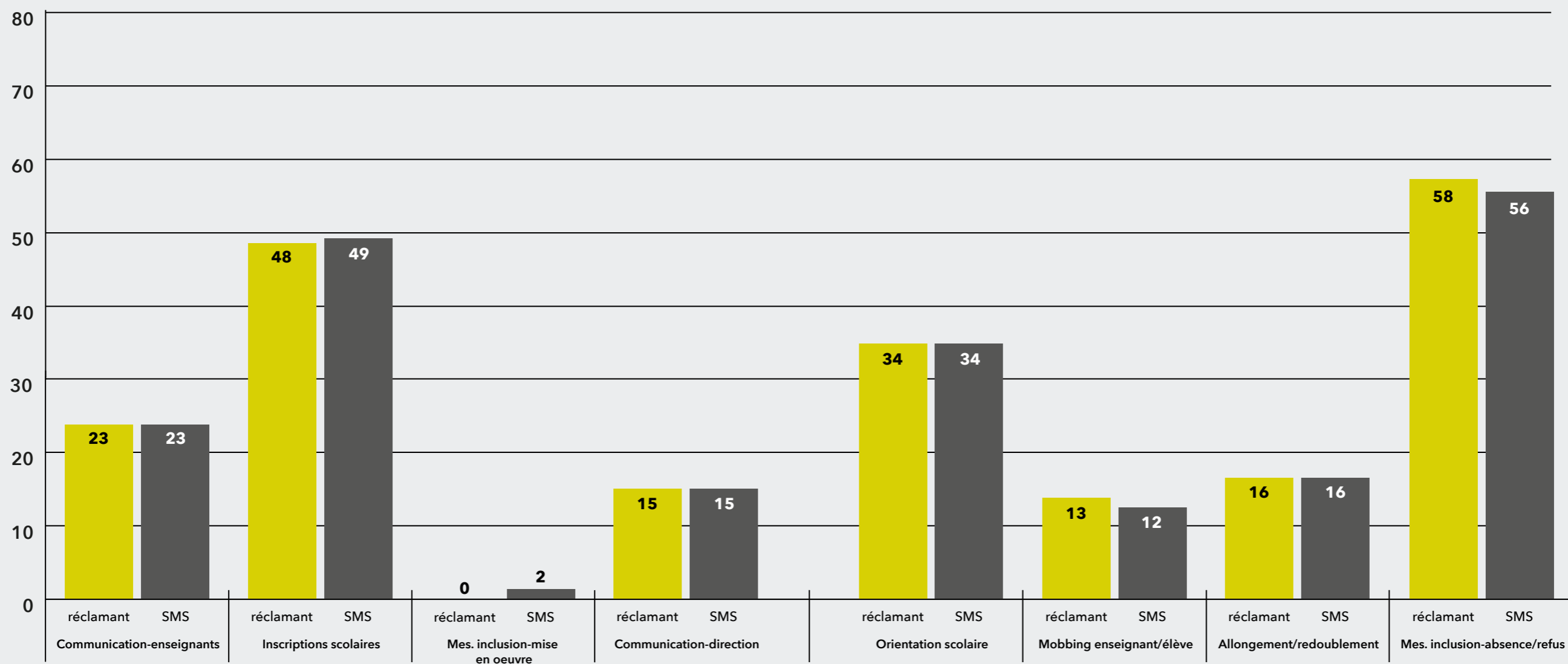
**Afin d'affiner les chiffres des réclamations et de mieux saisir ainsi les fondements récurrents des conflits, le SMS a progressivement mis en place des descriptifs thématiques, en complément des trois grands domaines de compétences. Ces descriptifs, nommés aussi catégories, sont actuellement au nombre de 38.**

Par ailleurs, depuis ses débuts, le SMS a observé que, dans bien des cas, les familles arrivaient à lui avec un certain souci (un renvoi du lycée, une orientation non voulue, une difficulté à s'inscrire dans l'établissement de son choix, etc.), et qu'en démêlant l'écheveau, le SMS découvrait ailleurs la source première d'un enchaînement de cause à effet menant à la situation en question (absence de mesures d'inclusion, ignorance d'une souffrance profonde de l'élève, etc...). Ceci a conduit à créer deux types de catégories : celles correspondant au discours initial des réclamants et celles identifiées par l'équipe du SMS plus tard au cours du traitement du dossier, parfois des mois après la saisine.

<sup>1</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 incompétamment saisie, elle transmet sans délai la demande à l'autorité compétente, en avisant le demandeur.

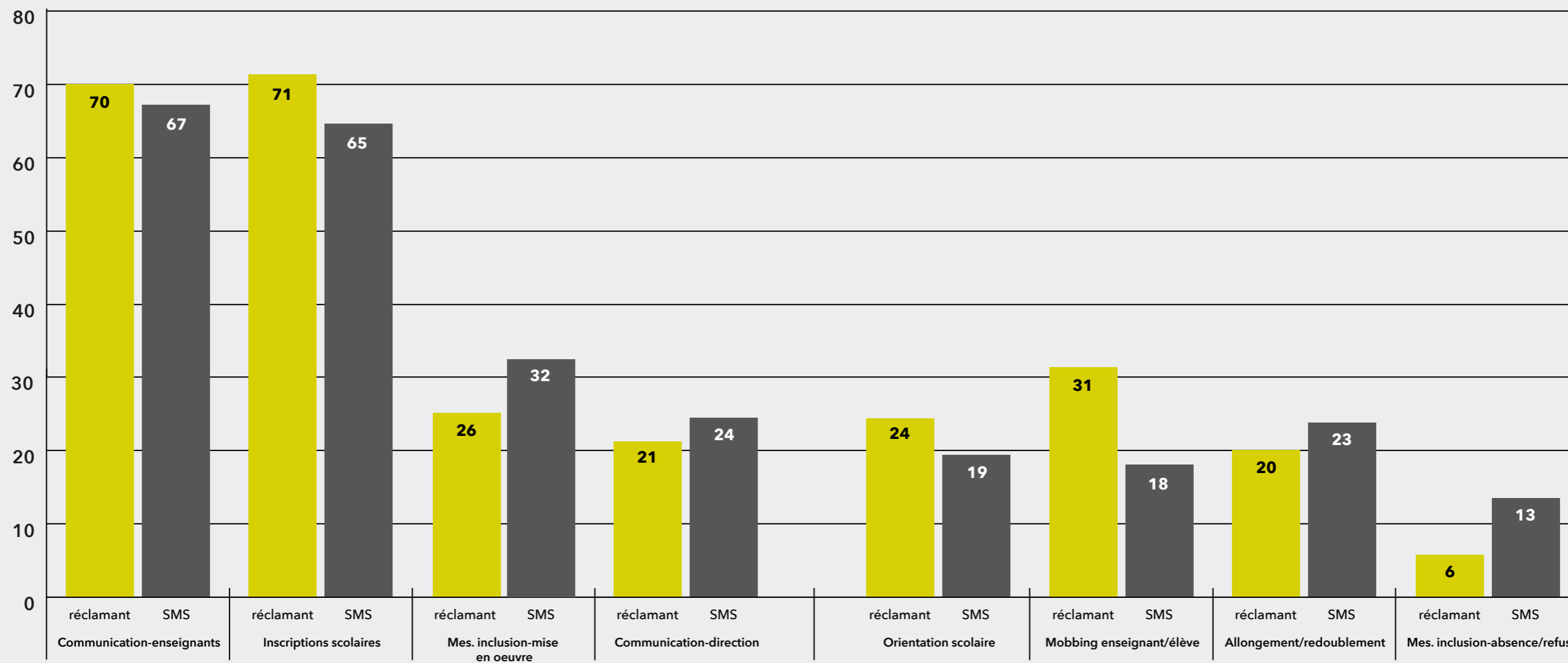
Voici le peloton de tête des catégories en 2022-2023 et 2023-2024 :

### Principales catégories des réclamations en 2022-2023





## Principales catégories des réclamations en 2023-2024



## Commentaire des graphiques

Une réclamation peut appartenir à plusieurs catégories (trois maximum).

Les catégories selon le SMS peuvent être attribuées à un dossier jusqu'à la clôture de celui-ci. Comme 48 dossiers de 2023-2024 sont encore ouverts lors de la rédaction de ces pages, le nombre de catégories SMS est provisoire et sera à revoir à la hausse.

Ces données excluent les 35 réclamations sortant du champ de compétences du SMS.

## ÉCLAIRAGE SUR LA DÉFINITION DES CATÉGORIES

**Allongement / redoublement** : à l'enseignement fondamental, il s'agit de l'allongement de cycle et au secondaire de la répétition d'une même classe

**Communication - direction** : difficultés de communication entre une famille / un élève et une direction de région de l'enseignement fondamental, une direction de lycée ou de centre de compétences

**Communication - enseignants** : sont ici inclus également les autres professionnels des établissements scolaires.

**Inscriptions scolaires** : le plus souvent refus d'inscription d'un établissement scolaire pour différentes raisons, absence de réponse à une pré-inscription ou inscription, inscription dans une autre section linguistique que celle demandée, ...

La thématique **Mesures d'inclusion** se subdivise en :

- Mesures d'inclusion - **mise en œuvre**
- Mesures d'inclusion - **absence / refus** (le refus peut venir de l'institution scolaire, plus rarement des familles)
- Mesures d'inclusion - **inadéquates**

**Mobbing enseignant / élève** : lorsqu'un élève se dit victime de harcèlement de la part d'enseignant(s) ou inversement

Une analyse comparative granulaire des catégories selon le réclamant et selon le SMS met en lumière les problématiques sous-jacentes à celle apportée initialement par les parents. Elle témoigne également d'une perception du réel par les parents quelques fois divergente de l'observation neutre et impartiale, autant que faire se peut, du SMS.

À titre d'exemples :

Dans nombre de réclamations (71 en 2023-2024), si l'on suit les parents, la difficulté vient de l'inscription scolaire de l'élève. Or, il s'agit bien souvent d'un symptôme lié à des obstacles plus profonds, comme l'efficacité inégale d'un service du ministère, un usage abusif de l'admission conditionnelle dans un lycée (voir la recommandation générale, page 42), des mesures d'inclusion mal mises en œuvre, l'absence d'une offre de formation francophone, le manque d'entreprises formatrices, ...

Quand les familles pointent du doigt un mobbing de la part de l'enseignant (31 réclamations en 2023-2024), le SMS lira parfois plutôt un déficit de communication entre l'enseignant ou la direction de l'établissement scolaire et la famille, l'absence de mesures d'inclusion nécessaires ou une souffrance psychique non reconnue chez l'élève.

Inversément, ce que les parents vont dans d'autres dossiers décrire essentiellement comme communication difficile avec un enseignant apparaîtra au cours des échanges comme l'arbre cachant la forêt, une forêt souvent composée de mesures d'inclusion prévues mais non mises en œuvre, de mesures d'inclusion manquantes, voire refusées par les instances compétentes du système scolaire.

Un mobbing élève / élève pourra quant à lui correspondre à des questions d'exclusion d'un enfant à besoins éducatifs spécifiques ou en détresse psychologique, à une dynamique de classe peu gérée ou encore à l'incapacité de l'établissement scolaire à accueillir la plainte de mobbing et agir pour que celui-ci cesse.

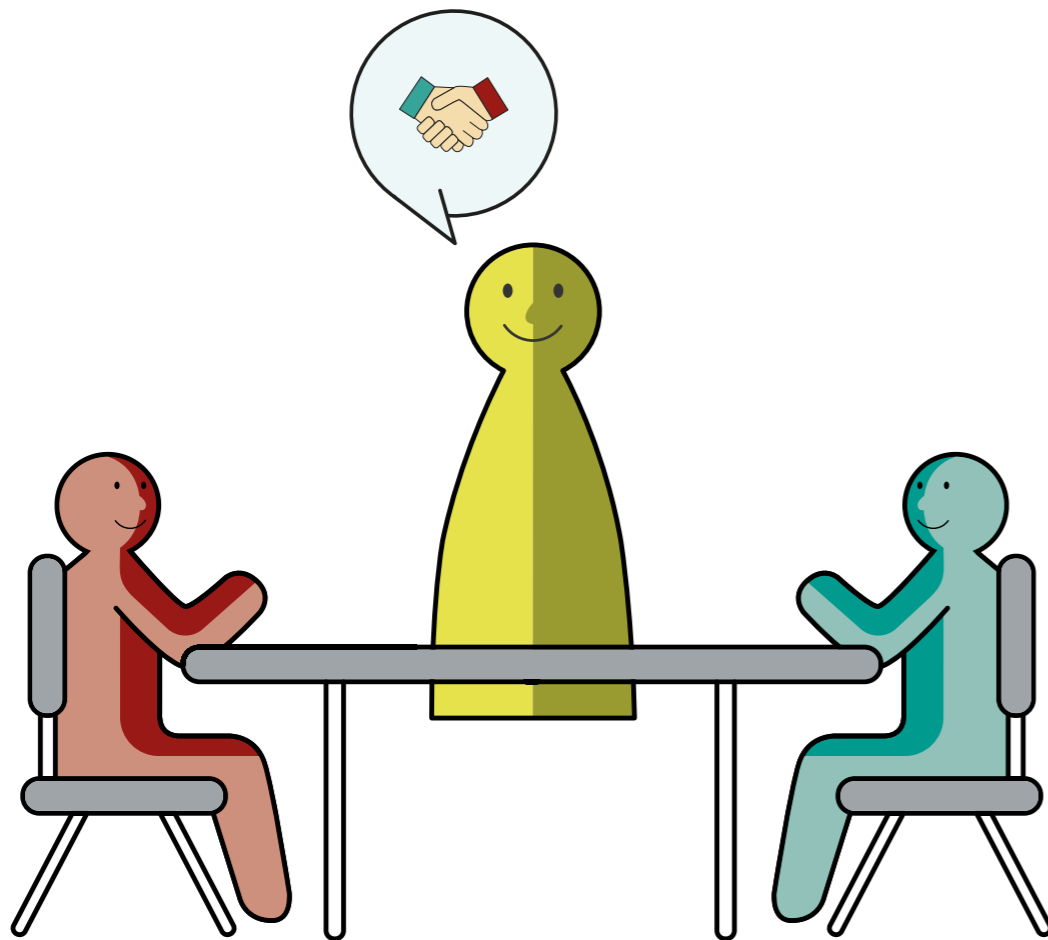
Ce nouvel instrument d'analyse que constituent les catégories répond au besoin du SMS de mieux comprendre pour mieux agir à tous les niveaux.

## Savoir prendre le temps : 472 séances de médiation

**Le nombre de séances de médiation et la durée du traitement d'une réclamation sont variables. Ils dépendent de la complexité de chaque cas individuel ainsi que de la charge émotionnelle qui l'accompagne.**

Ainsi, le traitement d'une réclamation peut faire l'objet de plusieurs séances de médiation individuelles (avec l'une des parties) ou / et collectives (avec l'ensemble des parties) pour, dans un premier temps, réinstaurer le dialogue, et, dans un deuxième temps, rechercher un accord à l'amiable. Entre le 15 septembre 2023 et le 14 septembre 2024, le SMS a conduit quelque 472 séances de médiation (450 en 2022-2023). Cette comptabilité ne fait pas état de l'intense consultation interne tout au long de l'accompagnement des familles. Celle-ci se passe au moins deux fois par semaine lors des « espaces de parole » des mardis et jeudis matins, au besoin durant la réunion de service du mercredi et au sein de chaque tandem (voir page 31).

A contrario, un dossier peut être très vite clôturé, p.ex. si une simple information était requise.

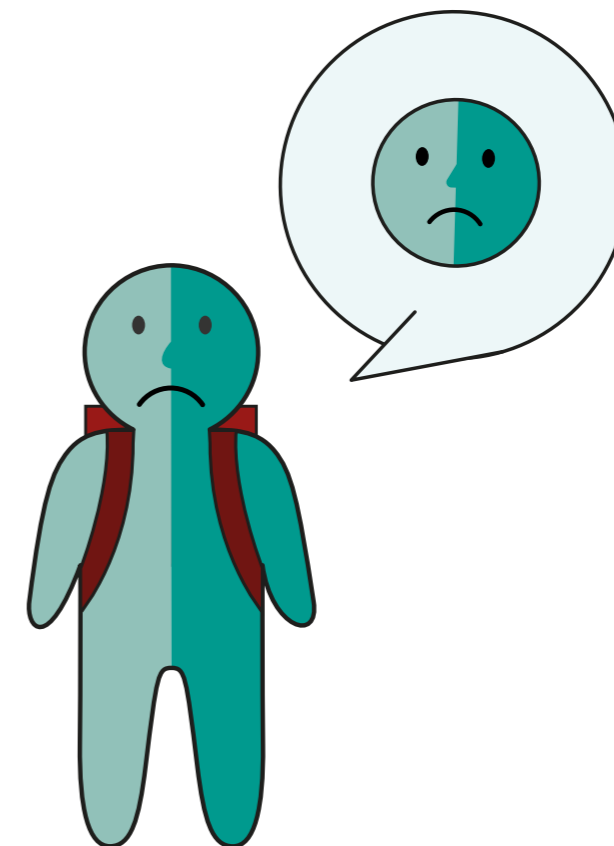


## Et quand il n'y a pas de base légale ? Regards croisés sur le mal-être des élèves

**Afin de vérifier la légitimité d'une réclamation, il est fait référence aux droits et aux devoirs des deux parties : sont consultés les lois et règlements scolaires, le droit de l'administré, etc.**

Mais à quoi mesure-t-on le caractère fondé d'une doléance quand elle concerne les relations quotidiennes entre famille et école et qu'il n'existe pas ou peu de standards « contrôlables » en matière de posture, de communication, de pratique ?

Cette question se pose avec urgence au Médiateur scolaire, ce type de réclamation étant en augmentation au Luxembourg. Une tendance qui ne semble pas propre à notre pays : elle s'observe également ailleurs, en France par exemple. Regards croisés.



## LUXEMBOURG

Suite à une lecture et à une analyse approfondie de 60 saisines sur neuf mois (juillet 2023 – mars 2024) relevant du domaine maintien scolaire (MS), le SMS a observé au Luxembourg quatre tendances.

1. Le domaine maintien scolaire (MS) est celui dont relève la majorité des doléances (66 %), par rapport aux domaines inclusion et intégration.
2. À l'intérieur du domaine maintien scolaire, près de la moitié des doléances émergent d'une situation de mal-être, de conflit relationnel, de communication violente (menaces, ...), d'actes violents, de maltraitance, de harcèlement, de discrimination, impliquant des membres de la communauté scolaire<sup>1</sup>. Nous parlerons ci-dessous de « Bientraitance » pour désigner ces doléances.
3. Les doléances « Bientraitance » émanent à 2/3 de l'enseignement fondamental et à 1/3 de l'enseignement secondaire. À savoir que le SMS est en 2023-2024 saisi plus largement pour des élèves de l'enseignement secondaire (54 %).

À l'enseignement fondamental, les doléances portent sur les problématiques suivantes (en ordre de fréquence décroissant) :

- Mobbing enseignant <=> élève
- Communication avec l'enseignant
- Mobbing entre élèves
- Violence physique enseignant <=> élève
- Violence physique / menaces par un autre élève
- Discipline

4. Dans la grande majorité des dossiers « Bientraitance » de l'enseignement fondamental, c'est-à-dire dans 80 % des cas, l'enfant concerné est un élève en difficultés scolaires ou psycho-sociales, fréquemment un élève à besoins éducatifs spécifiques, avec ou sans diagnostic.

Source : Service de médiation scolaire

<sup>1</sup> La communauté scolaire se compose des élèves, de l'ensemble du personnel ainsi que des parents d'élèves.

## FRANCE

« 39 % [des saisines des usagers du système éducatif : élèves, parents, étudiants] concernent la vie quotidienne et les conflits en établissements.

Ce domaine, passé en première position depuis deux ans, a connu une très forte progression en 2023 et un doublement en cinq ans.

La relation école-familles semble se dégrader.

Une culture du rapport de force, aux antipodes de l'alliance éducative nécessaire pour assurer l'accompagnement et la qualité du parcours des élèves, semble se développer.

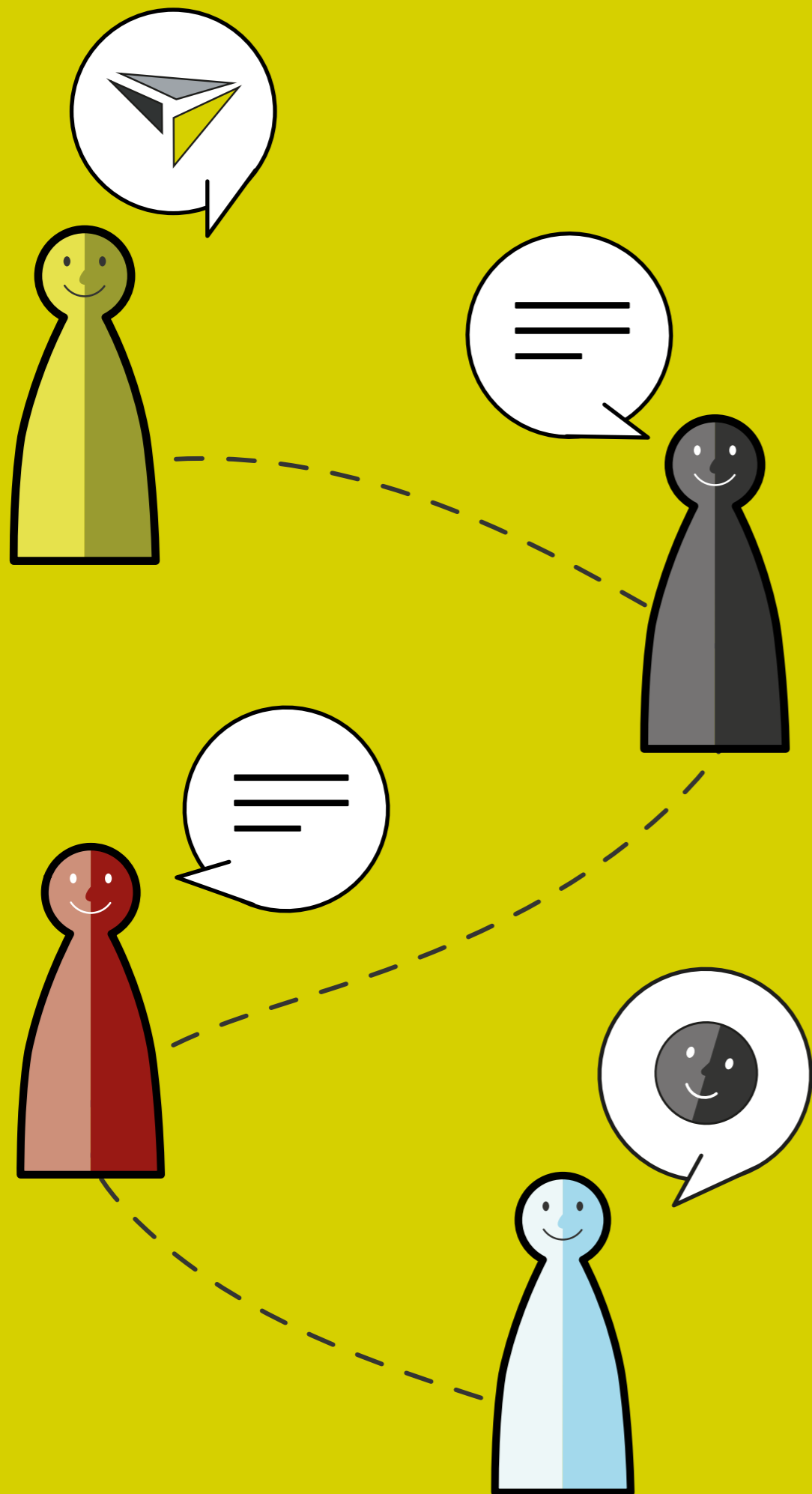
Cette évolution, qui peut être constatée dès l'école primaire (30 % des réclamations) a un impact sensible sur le bien-être des personnels. » (p.10)

« Parfois, l'agressivité des élèves s'exprime physiquement. Il est important de préciser que nombre des élèves auteurs de ces violences ne relèvent pas du champ du handicap : « en 2023, 73,5 % de répondants disent avoir connu des difficultés fréquentes ou très fréquentes avec des enfants "gravement perturbés". Cela témoigne du sentiment d'impuissance de professionnels qui déclarent que 63,7 % de ces enfants n'appartiennent pas à un dispositif d'inclusion scolaire. » [selon l'Autonome de solidarité laïque.]

C'est souvent lorsque l'instruction d'une demande nécessite l'échange avec les professionnels concernés que ces derniers expriment leur désarroi. Démunis dans leur établissement et parfois découragés, ils insistent sur leur besoin de formation et de soutien par des spécialistes pour être en mesure de répondre aux besoins de ces élèves. » (p. 75)

Source : Rapport 2023 de la médiatrice de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur

**Même si les lois et règlements en matière de harcèlement et de discrimination s'étoffent et se précisent, le vécu subjectif, les émotions, les représentations et attentes des parties restent le matériau sur lequel porte le travail de médiation relatif aux doléances documentées ci-dessus. C'est ainsi que le chemin à emprunter semble être avant tout celui de facilitation de la communication et de recherche de solutions selon une logique constructiviste et collaborative. Ce sont les parties prenantes qui vont devoir ensemble élaborer leur réalité respective dans l'objectif de rétablir le dialogue et de trouver des issues sur mesure. Le Médiateur scolaire, loin d'une fonction de prescripteur ou d'inspecteur, est celui qui accompagne le processus, en expert des dynamiques sociales et relationnelles.**



**05.**  
**NOS ACTIVITÉS  
DE PROMOTION  
ET DE RÉSEAUTAGE**



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

## Près de 75 échanges institutionnels

En 2023-2024, on compte près de 75 rendez-vous avec des institutions, aux finalités diverses : trouver une solution à des dossiers précis, transmettre des informations utiles recueillies dans le cadre de la mission du SMS, s'informer de la procédure de services scolaires ou non scolaires en lien avec les dossiers traités par le SMS, nouer des liens informels afin de faciliter la coopération, développer des projets communs, mutualiser les savoirs et savoir-faire, faire connaître le SMS et son expertise grandissante, etc.

Parmi ces institutions se distinguent :

- des services du MENJE : Division du soutien et de l'accompagnement professionnel et psycho-social de l'IFEN, Service des droits de l'enfant, Service d'intégration et d'accueil, Direction générale de l'enseignement fondamental, Direction générale de l'enseignement secondaire, Service des écoles privées, Service des offres internationales et européennes, Centre psycho-social et d'accompagnement scolaires, Service national de l'éducation inclusive, Commission des aménagements raisonnables, Cellule d'accueil pour élèves hospitalisés, Eltereforum, Service presse et communication, Office national de l'enfance, Data Protection Officer, y inclus des réunions périodiques avec le cabinet du ministre, les juristes du ministère, le bureau du ministre et le réseau des référents communication ;
- des organismes liés à l'Éducation nationale : Observatoire national de l'enfance, de la jeunesse et de la qualité scolaire, Jugendrot, Conférence nationale des élèves du Luxembourg, Représentation nationale des parents ;
- des services d'autres ministères : Service information et presse du ministère d'État ; Service psycho-social de la Fonction publique ;
- des organes chargés des droits et / ou de médiation : Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher - OKaJu, Ombudsman, Service national du Médiateur de la consommation, Centre de médiation civile et commerciale, Centre pour l'égalité de traitement ;
- des associations ou initiatives actives dans des secteurs intéressant le SMS : ALAN-Maladies rares Luxembourg, Service de consultation et d'aide psychomotrice-SCAP, Bee Secure, dyspraxie.lu, Respect.lu, etc.

Dans le cadre de la conférence *Les défis de la jeunesse au Luxembourg* organisée par la Chambre des députés, le SMS s'est échangé à plusieurs reprises avec la Cellule scientifique de la Chambre. Dans la perspective du séminaire organisé en décembre 2024 par le SMS, il a également noué des liens avec un professeur du département Sciences de l'éducation et intervention sociale de l'Université du Luxembourg.

# Une participation toujours plus fréquente à des événements

**Le Médiateur scolaire et ses assistants ont participé à quelque 25 événements : des conférences ou colloques (*Regards croisés sur l'obligation au secret, organisé par le Barreau de Luxembourg ; Et l'enfant dans tout ça ?*, colloque de l'Association internationale francophone des intervenants auprès des familles séparées, Conférence du Dr. Najat Maalla M'jid, Special Representative to the UN Secretary-General on Violence against Children, etc.), des journées de réflexion (*Summer Seminar Children's rights, de l'OKaJu, journée All inclusive de l'OEJQS, ...*), des réceptions officielles (réunion de la rentrée des acteurs de l'Éducation nationale), des présentations de rapports d'activité (rapport de l'OKaJu, ...) ou de thèmes spécifiques (*Offre scolaire internationale publique au Luxembourg, ...*), des soirées cinéma ou théâtre (*Je verrai toujours vos visages, à l'initiative du nouveau service de justice restaurative au Luxembourg, etc.*).**

Le Médiateur scolaire fut également sollicité et est intervenu lors de plusieurs conférences : la conférence *Les défis de la jeunesse au Luxembourg* organisée par la Chambre des députés, la *Conférence sur les droits de l'enfant et sur les concepts de protection de l'enfant* du Service des droits de l'enfant du ministère, la table ronde *LNB Talks - Mobbing*, du Lycée Nic Biever, le bord de scène à l'issue de la pièce de théâtre sur l'école *Kevin*, au Centre Culturel Kinneksbond.

L'équipe du SMS a tenu un stand d'information à quatre reprises : au *Bichermaart goes Jugendmaart* de la CNEL, à la *Kannerrechtsfest* (avec animation pour les enfants) coordonnée par le Service des droits de l'enfant; à la *Foire didactique sur les droits de l'enfant et sur les concepts de protection de l'enfant*; aux deux journées de *Alles Normal - Lëtz Celebrate Inclusion* du ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil.

Le moment fort de l'année 2023-2024 fut la célébration du cinquième anniversaire du SMS le 5 octobre 2023, à laquelle ont participé quelque 120 personnes : acteurs du système scolaire, dont le ministre Claude Meisch, acteurs de la médiation, parents, représentants d'associations ou d'institutions. Le témoignage de trois parents accompagnés par le SMS fut particulièrement poignant.

## ALLOCUTION DE LIS DE PINA, MÉDIATEUR SCOLAIRE À L'OCCASION DU 5<sup>E</sup> ANNIVERSAIRE DU SMS LE 5 OCTOBRE 2023

« Här Minister, léif Kolleeegen, léif Partner, léif Frënn,

Merci iech alleguer dass dir den Owend dobäi sidd, Merci Här Minister fir Är Wierder.

Cinq ans, ce n'est pas encore l'âge de raison, mais nous avons déjà bien grandi et surtout beaucoup appris !

Les débuts furent un peu compliqués : le Service de médiation scolaire ressemblait à une boîte noire pour nos interlocuteurs.

Depuis, les relations avec les partenaires scolaires et non scolaires ont fait plus qu'évoluer, elles ont franchi un cap. Nous sommes désormais - la plupart du temps - perçus comme un service apportant un autre regard, une autre dynamique face à un blocage ou face à une incompréhension.

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

Nos infrastructures témoignent elles aussi de la place prise au fil de ces cinq années : nous avons quitté les bureaux étriqués du boulevard de la Pétrusse pour ceux plus spacieux de la rue Bender, avant de redéménager d'ici deux à trois ans dans un bâtiment complet au Grund le quel pourra accueillir quelque 20 collaborateurs.

L'environnement dans lequel nous avons à intervenir se transforme lui aussi.

Si nous devons faire face à des conflits plus chargés en émotions et donc plus délicats et longs à résoudre, nous pouvons également saluer la promesse des améliorations apportées par les lois récemment entrées en vigueur :

- la procédure raccourcie de prise en charge des besoins spécifiques dans le cadre de la création du Service national de l'éducation inclusive (SNEI),
- l'amélioration du suivi des élèves étrangers avec la création du Service à l'intégration et l'accueil scolaires (SIA),
- la création des départements éducatifs et psychosociaux dans les lycées,
- ainsi que la création du délégué à la protection des élèves.

Nous sommes un service de médiation atypique à plus d'un titre.

Au cours de ces cinq années, j'ai ainsi parfois entendu comme critique que le SMS soutenait trop les parents. Le législateur nous a en effet donné pour mission de « soutenir les élèves et les parents d'élèves dans leurs démarches ». Mais pour nous, soutenir les parents ne veut pas dire aller forcément dans leur sens. Nous comprenons aussi ce soutien comme un accompagnement dans l'acceptation d'une situation souvent douloureuse ; ce qui peut prendre du temps, mais c'est un temps indispensable si l'on veut travailler paisiblement avec les différents acteurs.

Le SMS n'a pas vocation à distribuer des bons ou des mauvais points, critiquer ou les parents ou les professionnels mais plutôt à faciliter la recherche de solutions afin que l'élève puisse poursuivre son parcours dans des conditions sereines.

Si quelque chose à un moment donné a mal tourné, cela peut arriver. Avec notre intervention, c'est un nouveau moment qui s'enclenche.

Il arrive qu'on nous reproche de ne pas laisser les personnes revenir sur le passé et les émotions fortes qu'il a suscitées. C'est parce que nous travaillons sur des dossiers urgents, que des solutions doivent être rapidement mises en oeuvre, et nous ne pouvons pas toujours revenir - lors des rencontres de médiation - sur ce qui a été dit ou fait dans le passé. Il est bien sûr nécessaire d'évacuer ces émotions qui peuvent parasiter les relations, d'où notamment l'importance des supervisions pour les professionnels.

Ce que j'aimerais aussi partager avec vous aujourd'hui, ce sont deux ou trois réflexions tirées de notre jeune mais intense expérience.

Presque chaque jour, nous ressentons le besoin urgent que chacun d'entre nous ose sortir de sa zone de confort, de son strict champ professionnel, pour coopérer davantage avec les autres métiers intervenant auprès des enfants. Solliciter les autres professionnels, ce n'est pas une faiblesse mais c'est se permettre de voir autrement un enfant ou un ado, de prendre du recul, et ainsi mieux les aider à rester sur les rails.

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

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

Les professionnels ne devraient pas non plus hésiter à parler avec les parents, leur proposer des conseils ou des aides ; sans les juger.

L'écrivain et homme politique français André Malraux aimait à dire :

« Avant de juger, il faut comprendre - et quand on a compris, on n'a plus envie de juger. »

L'intérêt de l'enfant est au coeur de nos préoccupations à tous. Il arrive que des parents perdent leur sang-froid, mais leur colère n'est pas à prendre personnellement, car elle exprime le plus souvent un profond désarroi.

En étant moins dans le jugement, il est plus facile de sortir par le haut du conflit. Une sortie qui doit être durable, afin de permettre à l'élève de poursuivre sa scolarité dans la sérénité.

De simples défauts de communication sont souvent à l'origine des conflits, qu'il s'agisse d'information transmises de façon incomplète ou insuffisamment claire pour les parents.

Il y a parmi nous ce soir plusieurs médiateurs interculturels. Ils sont une vraie richesse dans notre système éducatif. Leurs interventions permettent de lever les trop nombreux malentendus culturels et linguistiques.

Nous devons encore davantage faire connaître leur existence.

En tournant notre regard vers demain, nous savons déjà que ce sont davantage de dossiers qui nous attendent. Des dossiers par ailleurs de plus en plus souvent liés à des actes de violence ou de harcèlement. Le SMS aura bientôt l'apport d'une nouvelle collaboratrice spécialisée dans ce domaine. Elle pourra notamment donner des conseils à notre équipe de médiateurs, aux parents et aux professionnels s'ils en ressentent le besoin.

Nous avons toujours été soutenus par le ministère dans notre croissance et j'espère que nous le serons toujours après ce dimanche [élections législatives du 8 octobre 2023].

Nous allons avoir besoin de renforts en continu pour faire face non seulement à la croissance des réclamations, mais aussi à l'allongement du traitement des dossiers. En effet, le poids des émotions et la multiplication des acteurs exigent de plus en plus de temps.

Il m'importe de préserver mes collaborateurs de l'épuisement mental, car enchaîner les échanges, les rencontres, comme nous devons le faire à certains moments, n'est pas gérable sur le long terme. Nous avons besoin de pouvoir vider notre esprit, en nous consacrant aussi à d'autres tâches.

Je tiens enfin à vous remercier, Monsieur le Ministre, pour avoir eu le courage de créer notre service.

Merci de nous avoir apporté le support administratif, organisationnel, infrastructurel, tout en nous laissant l'indépendance qui nous permet de faire preuve de neutralité et de travailler en toute confiance avec les familles et les professionnels.

Nous avons pu, grâce à vous tous ici présents et aux personnes empêchées, constituer peu à peu un réseau de professionnels qui s'affairent à travailler ensemble dans l'intérêt de l'élève.

Nous sommes fiers de notre relation privilégiée avec la CNEL, qui régulièrement dirige les élèves vers nous et qui toujours nous invite à venir nous présenter lors de ses événements.

J'exprime également ma reconnaissance envers les nombreuses institutions et associations avec lesquelles nous coopérons tous les jours ; trop nombreuses pour toutes les citer ici.

Last but not least, un immense merci à mes assistants médiateurs, qui jamais ne se laissent décourager. Et à chaque fois, malgré les animosités, les inquiétudes, les réticences, les complications, refusent de partir perdants ! Un tout aussi immense merci à l'équipe administrative dévouée sur laquelle nous pouvons nous appuyer à chaque instant.

Les plus beaux cadeaux d'anniversaire que l'on peut nous faire - pour cette journée d'anniversaire comme au fil des longues journées - ce sont les sourires retrouvés des enfants, les lettres d'ados reconnaissants, les expressions soulagés des parents, tout comme les mains tendues des collègues. »



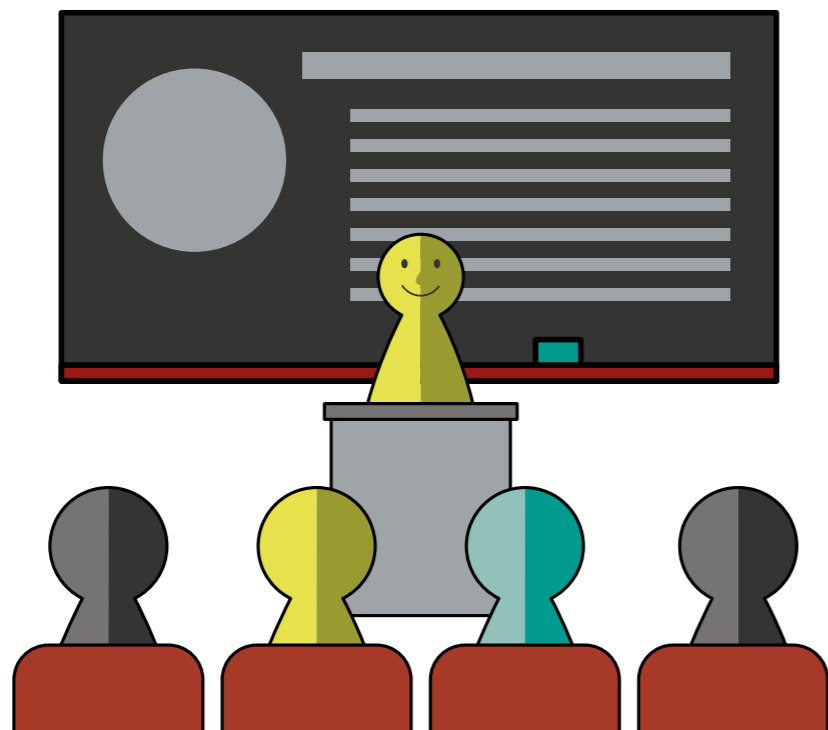
## Sensibiliser par la formation

En novembre 2023, le SMS s'est associé à l'OKaJu pour offrir à l'IFEN une formation de deux après-midis sur *Les champs de compétences de l'OKaJu et du SMS*. Suite au large succès de cette première, la même formation fut de nouveau offerte en juin 2024. Grâce à une diffusion tous azimuts de l'information, toutes sortes de métiers furent représentés parmi les participants : assistantes sociales, psychologues, éducateurs, médiateurs interculturels, divers métiers des centres de compétences, gérante de maisons relais, mais à chaque fois un ou deux enseignants seulement. L'effort pour toucher ce public doit se poursuivre.

Le SMS s'est de nouveau fait connaître auprès des élèves du Lycée technique pour professions éducatives et sociales au cours de la *Sensibilisierungswoch zu der kannerrechtsbasierter Sozialarbeit a Beruffsethik* en juin 2024.

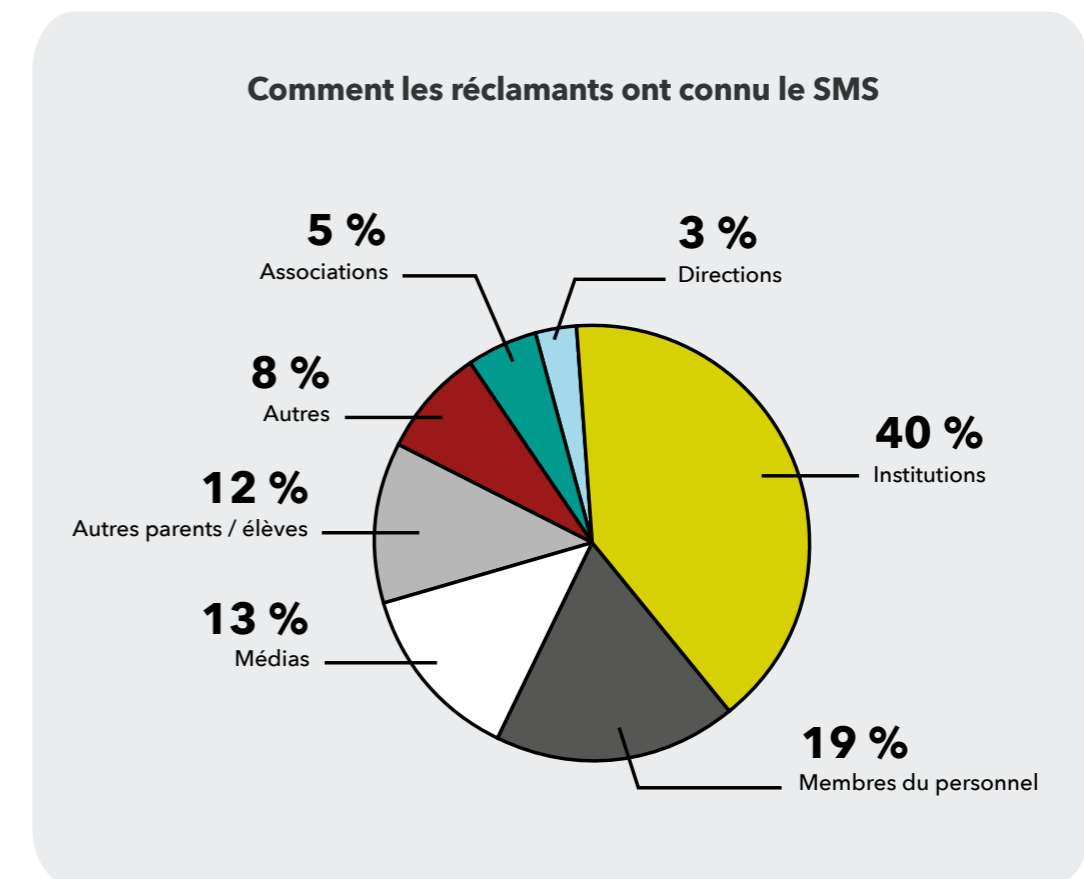
À l'instar des années précédentes, le Médiateur scolaire et son adjoint ont introduit le SMS auprès des participants au *Cours complémentaire de droit luxembourgeois* en octobre.

En mars 2024, le SMS est allée à la rencontre des assistantes sociales des centres de compétences en psychopédagogie spécialisée.



## Comment les réclamants ont connu le SMS

Les effets de la promotion du SMS et particulièrement de son intense mise en réseau s'observent dans les réponses des réclamants à la question « Comment avez-vous connu le SMS ? » : dans près de 40 % des réclamations, ce sont d'autres institutions qui sont à l'origine de l'orientation des familles vers le SMS.



## ÉCLAIRAGE SUR LES ORIGINES DES RÉCLAMATIONS

**Institutions** : Ombudsman, Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher, Service national de la jeunesse, Maison de l'orientation, Office national de l'enfance et ses offices régionaux, etc.

**Membres du personnel** : enseignants, membre du SePAS, etc.

**Médias** : presse, recherche sur Internet, etc.

**Autres parents / élèves** : bouche-à-oreille ou parents / élèves ayant déjà fait appel au SMS

**Autres** : ami, avocat, etc.

**Associations** : partenaires réguliers du SMS tels ALAN Maladies rares, la Fondation EPI, etc.

**Direction** : directeur ou directeur adjoint d'un lycée, d'une direction de région de l'enseignement fondamental ou d'un centre de compétences

# mediationscolaire.lu : un site plus attrayant et accessible à tous

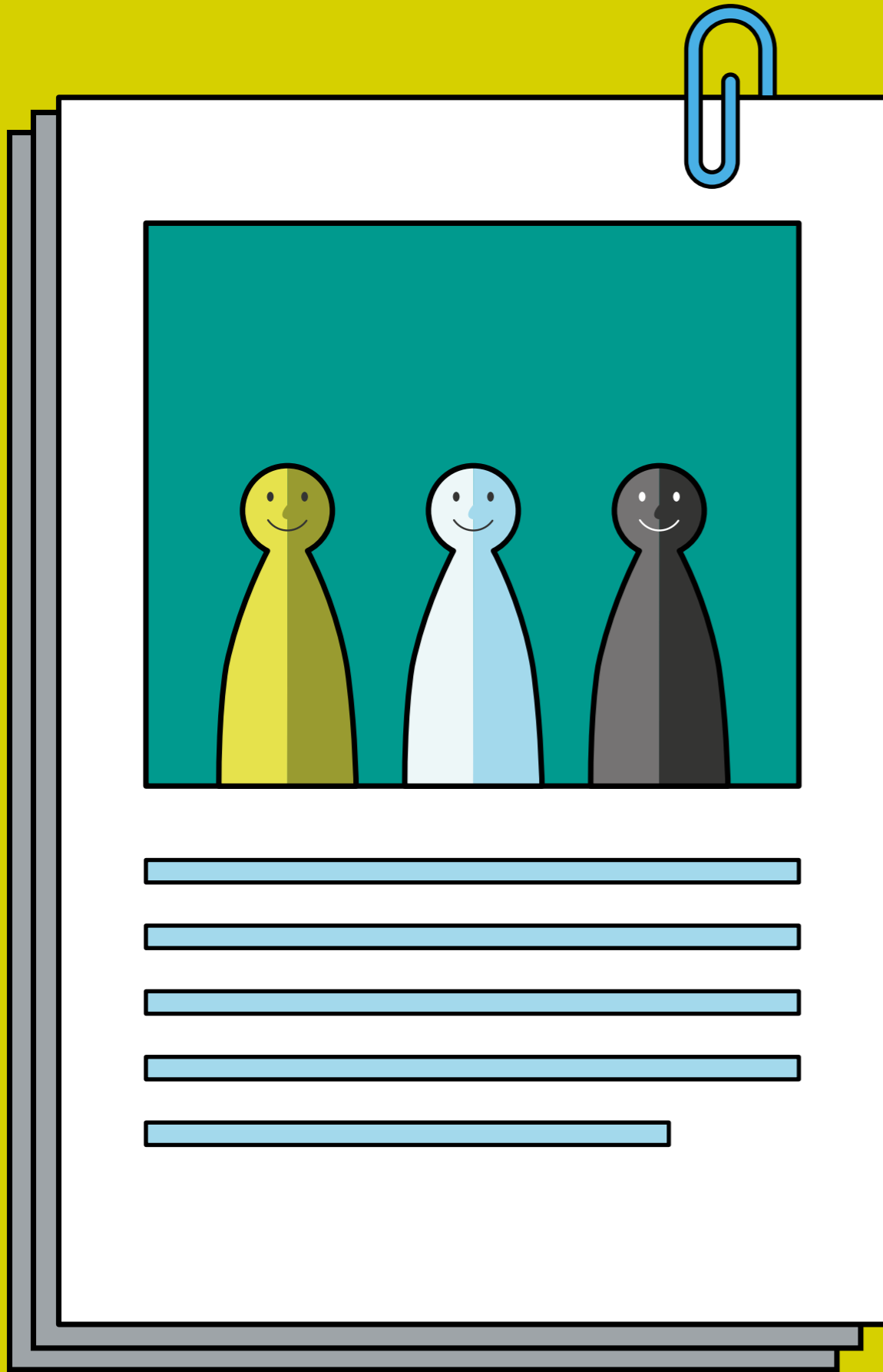
**En 2023-2024, un travail de fond et de forme a été réalisé sur le site web.**

Toujours proposé en cinq langues (français, luxembourgeois, allemand, anglais, portugais), le site est désormais rédigé en "Facile à lire", un langage clair et simple, adapté à tout un chacun. Cette rédaction résulte d'une co-production avec Klaro, le centre officiel du Facile à lire au Luxembourg, et le groupe de relecture des ateliers de l'APEMH.

Le site respecte également les grands principes de l'accessibilité numérique et a dans ce cadre été évalué par le Centre pour le développement de la vue (CDV).

La bande-son de l'animation présentant le SMS a été elle aussi recomposée, pour une meilleure écoute et compréhension du message.





**ANNEXES**

# Petit lexique

## DÉMARCHES ADMINISTRATIVES APPROPRIÉES / DÉMARCHES PRÉALABLES

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

## ENQUÊTE

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

## INCLUSION SCOLAIRE

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

## INTÉGRATION SCOLAIRE

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

## MAINTIEN SCOLAIRE

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

## MÉDIATION

Processus de communication éthique reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants, dans lequel un tiers impartial, indépendant, (...) favorise par des entretiens confidentiels l'établissement, le rétablissement du lien social, la prévention ou le règlement de la situation en cause<sup>1</sup>

## MÉDIATION INDIVIDUELLE

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

## RÉCLAMANT

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

## RÉCLAMATION

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

## RÉCLAMATION OFFICIELLE

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

## RÉCLAMATION INOFFICIELLE

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

## RECOMMANDATION INDIVIDUELLE

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

## RECOMMANDATION GÉNÉRALE

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

<sup>1</sup> GUILLAUME-HOFNUNG Michèle (2007). La médiation. Que sais-je ? PUF.

# Abréviations fréquentes

<b>Centres de compétences</b>	Centres de compétences en psychopédagogie spécialisée
<b>CI</b>	Commission d'inclusion (MENJE)
<b>CNEL</b>	Conférence nationale des élèves du Luxembourg
<b>CMCC</b>	Centre de médiation civile et commerciale asbl
<b>EBS</b>	Élèves à besoins éducatifs spécifiques
<b>ESEB</b>	Équipes de soutien des élèves à besoins éducatifs spécifiques
<b>IFEN</b>	Institut de formation de l'Éducation nationale (MENJE)
<b>INAP</b>	Institut national d'administration publique
<b>MENJE</b>	Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse
<b>OEJQS</b>	Observatoire de l'enfance, de la jeunesse et de la qualité scolaire (MENJE)
<b>OKaJu</b>	Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher
<b>SePAS</b>	Service psycho-social et d'accompagnement scolaires (MENJE)
<b>SMS</b>	Service de médiation scolaire (MENJE)

# Notre loi-cadre

**Loi du 18 juin 2018 portant institution d'un service de médiation 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 chargée 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 » ;

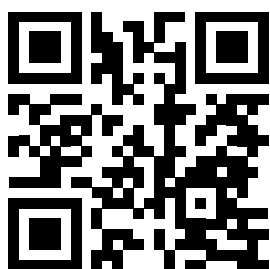
2° À l'annexe A, catégorie de traitement A, groupe de traitement A1, sous-groupe de traitement à attributions particulières, grade 17, sont ajoutés les termes « le médiateur au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires.

#### 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.



**mediationscolaire.lu**

Tél.: (+352) 247 - 65280

**contact@mediationscolaire.lu**