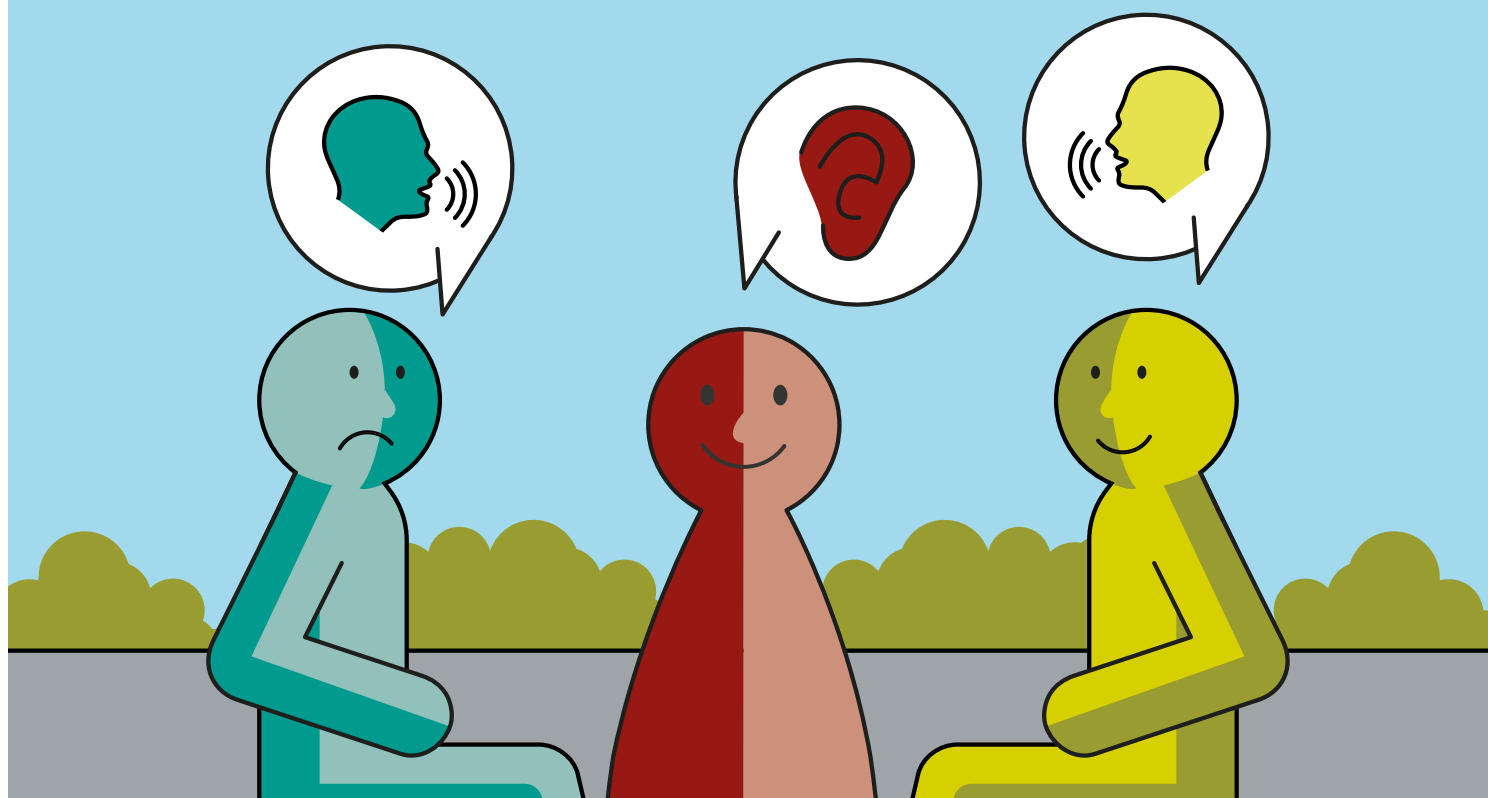


Rapport d'activité 2024-2025

Écouter pour agir ensemble



Cette brochure a été conçue pour être accessible au plus grand nombre, en appliquant les bonnes pratiques reconnues en matière d'accessibilité des documents numériques (structure de lecture, lisibilité des contenus, alternatives textuelles, etc.), afin d'en faciliter l'usage par tous les publics.

Rapport d'activité 2024-2025

Écouter pour agir ensemble

Impressum

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

Janvier 2026

ISBN : 978-2-49673-382-2

www.mediationscolaire.lu

contact@mediationscolaire.lu

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Tous les prénoms utilisés dans les témoignages sont fictifs.

Le terme de « médiateur » est à lire comme « assistant du Médiateur scolaire en charge du traitement des réclamations ».

Par nature, les cas rapportés au Service de médiation scolaire (ci-après SMS) sont conflictuels. Le tableau dressé par le rapport d'activité, même s'il instruit des vulnérabilités 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

EN GUISE D'OUVERTURE	6
Préface du Médiateur scolaire - Un processus participatif pour aller vers un apaisement	6
Un partenaire clé du Service de médiation scolaire : la CNEL	11
1. NOTRE MISSION : LA MÉDIATION AU SERVICE DE L'INTÉRÊT DE L'ÉLÈVE	13
Pour un climat scolaire apaisé	14
L'écoute approfondie : un principe fondamental de la médiation	14
La reformulation des besoins : un outil de clarification et de compréhension	14
L'indépendance et l'impartialité du médiateur : des garanties d'équité	15
La confidentialité : un espace de parole sécurisé	15
Une mission centrée sur trois domaines de compétences	16
Maintien - un engagement contre le décrochage scolaire	16
Inclusion - garantir l'équité des parcours	16
Intégration - un soutien aux élèves nouvellement arrivés	16
La médiation scolaire : un outil de prévention	16
Les outils d'intervention du « défenseur des droits de l'élève »	17
L'enquête - un processus d'éclaircissement garanti par la loi	17
Les recommandations - un vecteur d'amélioration des pratiques et d'évolution de la législation	18
De la stratégie ministérielle à la pratique du terrain	18
2. UNE ÉQUIPE À LA FOIS EXPERTE ET À L'ÉCOUTE	19
L'équipe médiation	20
Les formations 2024-2025	24

3. ÉCLAIRAGE SUR LES RÉCLAMATIONS	27
Cas d'école	28
Tom - accompagner et clarifier	28
Lisa - faciliter la reprise de la communication	30
Sophie - vers un nouveau départ scolaire	32
Mike - l'indispensable concertation pour réussir l'inclusion scolaire	34
Sous la loupe statistique	36
Des réclamations inofficielles plus nombreuses	36
Dossiers de réclamation clôturés et ouverts	38
Légèrement plus de réclamations issues de l'enseignement secondaire	39
Les écoles publiques légèrement surreprésentées	40
Toujours plus d'élèves non soumis à l'obligation scolaire	40
Domaines de compétences : le maintien scolaire toujours au 1er rang	40
Poursuite de la croissance des dossiers hors compétences	42
Sous les chiffres, les causes apparentes et profondes	43
L'écoute, c'est aussi prendre le temps : près de 490 échanges en 2024-2025	49
4. APERÇU DES RECOMMANDATIONS 2024-2025	50
Exceptionnalité des recommandations individuelles	51
Recommandations générales	51
5. LES ACTIONS DE PROMOTION ET DE RÉSEAUTAGE	56
Le séminaire participatif SMS / CNEL - Communication école-famille et collaboration interdisciplinaire (3.12.2024)	58
Des échanges institutionnels multiples et transfrontières	59
Participation à des événements grand public ou ciblés	60
Des présentations et formations pour (futurs) professionnels	61
Comment les réclamants ont connu le SMS	61
ANNEXES	63
Petit lexique	63
Liste des catégories	65
Abréviations	66
Loi-cadre	67

En guise d'ouverture

Préface du Médiateur scolaire – Un processus participatif pour aller vers un apaisement

Vous avez entre les mains le dernier rapport d'activité de mon mandat, ma dernière préface, les derniers messages que je souhaite transmettre après sept années intenses.

Avant toute chose, je tiens à remercier chaque partenaire pour le parcours réalisé ensemble, qu'il s'agisse de collaborations ponctuelles ou au long cours. La confiance que m'a accordée Monsieur le Ministre ainsi que son chef de cabinet m'a honorée et j'espère m'en être montrée digne.

J'exprime ma gratitude à chaque parent, chaque élève qui ont fait appel à nous avec espoir et ouverture, et qui, à maintes reprises, ont exprimé leur reconnaissance.

J'ai une pensée toute particulière pour l'équipe du Service de médiation scolaire (SMS), dont l'énergie et la ténacité ont largement fait le succès du service et dont les échanges souvent passionnés m'ont aussi permis de grandir sur le plan professionnel et personnel.

Je remets les clés de ce jeune service, créé en 2018, à Marguerite Krier, avec le sentiment du devoir accompli et l'espoir que la marche en avant du SMS se poursuive.

Permettez-moi de saisir cette dernière occasion pour partager les grandes lignes de ce que ces sept années m'ont enseigné et permis d'observer.

Chargé de traiter les réclamations liées à des défaillances ou à des non-conformités légales, le SMS a vu au fil des années la nature de ses saisines évoluer : d'abord techniques et normatives, elles sont devenues davantage marquées par des composantes émotionnelles. Cette évolution a imposé une adaptation continue des pratiques.

À l'écoute, impartial, impliqué, le SMS constitue un espace unique d'accueil des tensions, cherchant à éviter l'escalade des conflits et à renforcer la coopération autour de l'élève. Ce rôle, bien que difficilement quantifiable, me semble toujours davantage reconnu sur le terrain et participe discrètement à la prévention des conflits et à l'amélioration du climat scolaire.

Un espace de régulation et d'explication

Depuis le début de la crise du COVID en 2020, les réclamations reçues par le SMS sont devenues de plus en plus subjectives, touchant à des tensions relationnelles, des sentiments d'injustice ou une quête de sens. Ces situations, plus floues et complexes, échappent très souvent à un cadre juridique strict.

Au-delà d'une demande de conseil, nombre de réclamants sont ainsi aujourd'hui en quête d'un espace d'expression et de régulation des tensions, quels que soient leur origine sociale ou leur parcours.

Ce phénomène reflète une société plus attentive à la qualité des relations humaines et met en lumière les besoins croissants des professionnels, souvent en manque de repères face à des émotions fortes. Il importe de les former, de leur offrir un accompagnement structuré afin de maintenir un bien vivre-ensemble propice aux apprentissages.

Espace neutre, extérieur aux structures scolaires ou administratives, le SMS offre aux parties ce cadre confidentiel, qui autorise une expression libre et le retour du dialogue, au bénéfice de la relation école - famille.

Les données statistiques montrent une nette augmentation au cours des dernières années des dossiers dits « informels », où les réclamants, une fois écoutés, ne souhaitent plus enclencher de procédure formelle à l'encontre de l'école ou du ministère. Grâce aux éclaircissements (juridiques, psychologiques, structurels, pédagogiques etc.) apportés, ils comprennent finalement que les décisions prises étaient conformes à l'intérêt de leur enfant.

Un garant du respect du cadre légal

L'approche empathique du SMS ne se substitue toutefois pas à son rôle de garant du droit et d'observateur attentif du fonctionnement du système scolaire, qui peut se traduire par la formulation de recommandations.

Pour accomplir cette mission, un soutien clair et constant des autorités du MENJE au travail indépendant du SMS reste incontournable.

L'interdisciplinarité à promouvoir

Afin de soutenir le développement d'une culture commune face aux situations complexes, les formations à la coopération interdisciplinaire sont à encourager et à généraliser. Une collaboration structurée favorise en effet une vue partagée et holistique de l'élève, réduit les incertitudes et limite les décisions inadéquates.

Vers une inclusion scolaire plus accessible aux parents

Je me réjouis de la mise en place récente du guichet unique de l'inclusion inspiré pour partie par nos recommandations générales. Ce sera un outil précieux pour guider les parents, mais aussi les professionnels du MENJE, dans des procédures qu'ils perçoivent comme longues et compliquées.

Il renforcera d'autant plus la transparence et la cohérence, au cœur de la relation partenariale entre parents et école, par un suivi numérique (tracker), offrant à tous les intervenants, y compris les familles, une visualisation en temps réel de l'avancement d'un dossier. Avancement dont dépendent les mesures qui permettront d'inclure dans l'enseignement régulier l'élève à besoins spécifiques tel que le prévoit la Loi du 20 juillet 2018 portant création 1° de Centres de compétences en psycho-pédagogie spécialisée en faveur de l'inclusion scolaire ; 2° du Service national de l'éducation inclusive.

Il importe également de consolider le rôle et les moyens de la personne de référence. Son intervention comme accompagnateur régulier et proche de l'élève, des parents et des professionnels, est au cœur de la réalisation de la promesse de l'inclusion.

Des relais au plus près du terrain

En offrant un espace de ralentissement et d'écoute, la médiation agit comme un catalyseur, facilitant la sortie de la confrontation et la restauration de la confiance.

Le manque de temps et de formation en la matière, et la proximité avec le personnel de l'école, limitent la capacité des équipes éducatives à créer et gérer elles-mêmes un tel espace. Le déploiement régional de médiateurs du SMS rendrait les interventions médiatives plus accessibles, plus précoces, plus réactives, sans déresponsabiliser les acteurs locaux.

Une équipe pluridisciplinaire appelée à croître

Si le SMS a trouvé sa place au sein de l'Éducation nationale, il n'est pas encore connu de tous. J'ai hésité ces dernières années à lancer de grandes campagnes d'information, craignant un afflux de réclamations auquel l'équipe ne saurait répondre. Pour offrir un service égal à tous ceux qui en ont besoin, celle-ci devra poursuivre, voire accélérer, sa croissance, en conservant la complémentarité des profils juriste-psychologue (ou pédagogue). Une complémentarité qui garantit une lecture croisée essentielle de dossiers souvent pluridimensionnels, tout en instaurant un climat de confiance avec les parents lors des échanges.

Le déploiement de la nouvelle offre visant à agir préventivement par une analyse systématique du contexte des réclamations provenant d'un même établissement ou service va elle aussi demander des expertises complémentaires (pédagogie, management, intervention psycho-éducative) et des moyens adaptés.

Un espace neutre et proche du public

La distance symbolique et géographique entre le SMS et le MENJE renforce la crédibilité du service. L'implantation rue Bender dans le quartier Gare répond aux besoins de neutralité et d'accessibilité, un atout que devrait conserver un futur emplacement définitif.

Une collaboration intra-ministérielle en progrès

Je me réjouis du chemin parcouru et de l'ancrage désormais solide du SMS au sein du ministère : le SMS appartient à plusieurs réseaux et groupes de travail interne au MENJE ; les échanges avec les directions générales s'organisent ; ils jouent un rôle moteur dans la résolution de situations qui peuvent apparaître, au départ, inextricables.

De ce fait, le SMS contribue désormais à certains travaux préparatoires de textes ministériels et de projets grand public. Cette orientation récente reste à confirmer et élargir, car elle permet de prendre en compte dès l'amont l'expérience du terrain et les informations recueillies au contact des parents, des élèves et des professionnels.

Il serait judicieux que ces coopérations s'étendent à la mise en œuvre d'un processus de suivi de l'intégration des recommandations du SMS dans les politiques publiques, lequel pourrait être chapeauté par un agent rattaché au cabinet du Ministre.

Une expertise à valoriser

Le SMS, grâce au volume et à la diversité des réclamations traitées, dispose d'une position d'observation unique, à l'origine de son expertise originale. Celle-ci pourrait alimenter de manière stratégique une analyse du système éducatif via des outils numériques. Une intelligence artificielle pourrait en effet exploiter davantage en profondeur, et de manière anonyme, cela va de soi, la base de données des réclamations reçues par le SMS depuis 2018, afin d'en extraire les problématiques récurrentes, d'en dégager des tendances statistiques, de fournir une vision claire des conflits et de leurs causes et de formuler des pistes concrètes d'amélioration.

À l'horizon

Comme premier Médiateur scolaire, grâce à mon équipe, j'ai éprouvé et formalisé des procédures pérennes, élaboré dans une approche participative des lignes directrices, mis en place des outils flexibles et créé des relations internes comme institutionnelles stables. Le passage de relais à Marguerite Krier constitue une étape clé : avec des collaborateurs expérimentés et un cadre structuré, elle pourra assurer la continuité du service, fixer ses priorités et développer des projets d'envergure, au service de l'élève, pour un système scolaire toujours plus humain.

Lis de Pina
Médiateur scolaire 2018-2025



Vous avez été très gentille. Ça a beaucoup compté pour moi d'avoir quelqu'un à qui on sait qu'on pourra s'adresser si ça ne marche pas bien.



Maman de Kylian,
16 ans

Vielen lieben Dank, dass Sie sich so sehr mit uns gefreut haben und Dominik auch sehr motiviert haben, ihm zugehört und ihm vertraut haben. Das bedeutet uns sehr viel. Vielen Dank für alles!!! Sie sind wirklich ein toller Mensch. Bleiben Sie so, wie Sie sind.



Maman de Dominik,
16 ans

Après plusieurs années de souffrance et de déboires, finalement avec votre énorme soutien et acharnement pour aider notre fille, grâce à vous et au travail des toutes les équipes pédagogiques et l'administration CNI, Alyne pourra retrouver un équilibre et l'attention qu'elle mérite. Toute notre famille vous remercie de tout cœur.



Parents d'Alyne,
8 ans

Merci virun allem fir déi intensiv an efficace Zesummenaarbecht. Ech wäert an deem Sënn weiderschaffen an e gudde Lien zum SMS oprecht erhalen.



**Un acteur de
l'Éducation nationale**

En tant que maman d'un enfant en situation de handicap, je tenais à vous formuler toute ma gratitude pour votre écoute, votre réactivité à mes courriels, votre présence et votre aide administrative. Votre appui a été moralement pour moi d'un grand soutien, merci.



Maman de Antoine,
13 ans

Un partenaire clé du Service de médiation scolaire : la CNEL

Le travail en partenariat est au cœur du fonctionnement du SMS. C'est pourquoi nous avons souhaité depuis le rapport précédent mettre chaque année en lumière un service ou une organisation clé de la coopération en réseau au service de l'intérêt de l'élève. Cette année, la parole est à la Conférence nationale des élèves.

Qui sommes-nous ?



La Conférence nationale des élèves du Luxembourg (CNEL) est la plateforme officielle et indépendante de représentation des élèves au niveau national. Elle réunit des délégués élus dans leur comité d'élèves, venant de tous les lycées du pays.

Notre mission principale est de faire entendre la voix des élèves et de représenter leurs intérêts auprès du ministère de

l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, ainsi qu'auprès des autres partenaires scolaires et institutionnels. Nous jouons ainsi un rôle essentiel dans le dialogue entre les élèves et les décideurs publics.

Les membres de la CNEL échangent sur des sujets variés et formulent des avis officiels ainsi que propositions concrètes sur des thèmes comme les programmes scolaires, la participation des jeunes ou le bien-être en milieu scolaire. La CNEL désigne également des représentants dans différentes instances nationales pour garantir que la voix des élèves soit entendue à tous les niveaux.

Le travail de la CNEL repose sur un bureau exécutif et sur la collaboration entre les délégués lors d'assemblées régulières. Le bureau, élu tous les deux ans, est composé d'un président, de deux vice-présidents et de deux secrétaires. Il coordonne les activités, soutient les comités d'élèves, organise les assemblées et veille à ce que chaque voix soit prise en compte.

Par son engagement, la CNEL contribue à renforcer la participation démocratique des jeunes et à promouvoir un système éducatif plus inclusif, participatif et à l'écoute des élèves du Luxembourg.

Nos priorités : bien-être, droits et participation

La CNEL s'engage pour que la voix des élèves soit réellement entendue. Nous avons déjà mené plusieurs projets avec le CePAS et sommes très heureux de collaborer avec le Service de médiation scolaire.

Ce partenariat est précieux, car il nous aide à mieux comprendre les processus et dispositifs existants pour soutenir les élèves. Le Service de médiation scolaire s'échange régulièrement avec la CNEL et apporte des informations sur des sujets essentiels, comme le maintien au lycée des élèves à risque de décrochage, l'inclusion des élèves à besoins spécifiques et l'intégration scolaire des enfants issus de l'immigration. Grâce à ce soutien, la CNEL peut mieux représenter les élèves et les orienter vers les solutions adaptées à leur situation.

Notre vision

Nous croyons qu'une représentation juste et inclusive est la clé pour donner aux élèves l'envie de s'engager et de construire ensemble une école où chacun se sent bien et écouté.



La **CNEL** s'engage à encourager cette dynamique : écouter les élèves, défendre leurs idées et leur donner la motivation d'agir. Notre vision, c'est une école participative, ouverte au dialogue, portée par des jeunes qui croient au changement et veulent transformer l'école de demain.

1. Notre mission : la médiation au service de l'intérêt de l'élève



Institué par la loi du 18 juin 2018, le Service de médiation scolaire a pour mission de soutenir les élèves et les parents dans leurs démarches quand ils ont une doléance vis-à-vis de l'école publique ou privée ou d'un service de l'Éducation nationale. Au-delà de la situation elle-même, ce soutien vise à préserver un climat scolaire de confiance et de dialogue.

Le service œuvre dans trois domaines de compétences : le maintien, l'inclusion et l'intégration scolaires.

Pour un climat scolaire apaisé

Le SMS cherche à créer un environnement où le dialogue, la coopération et la compréhension mutuelle sont valorisés. Pour y parvenir, il pratique une médiation participative, où chaque acteur est encouragé à exprimer ses besoins et à rechercher des solutions mutuellement acceptables.

Le processus médiatif 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 demandes et d'explorer des pistes. Fondé sur des principes rigoureux, qui garantissent non seulement son efficacité, mais aussi son acceptabilité éthique par les parties concernées, il s'incarne dans un travail d'écoute approfondie, de reformulation des positions et de négociation, et une garantie d'impartialité et de confidentialité des échanges.

L'écoute approfondie : un principe fondamental de la médiation

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 permet de comprendre les faits présentés par les parties, d'accueillir les émotions et les besoins sous-jacents. Elle aide à réduire les tensions en montrant aux parties qu'elles sont entendues, ce qui constitue une première étape vers une résolution apaisée du conflit. Cette posture 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. Elle aide à faire émerger les intérêts réels des parties, souvent dissimulés sous des discours chargés d'émotions et à transformer des accusations ou des jugements en énoncés plus neutres et factuels, ce qui permet d'amorcer une conversation plus constructive.

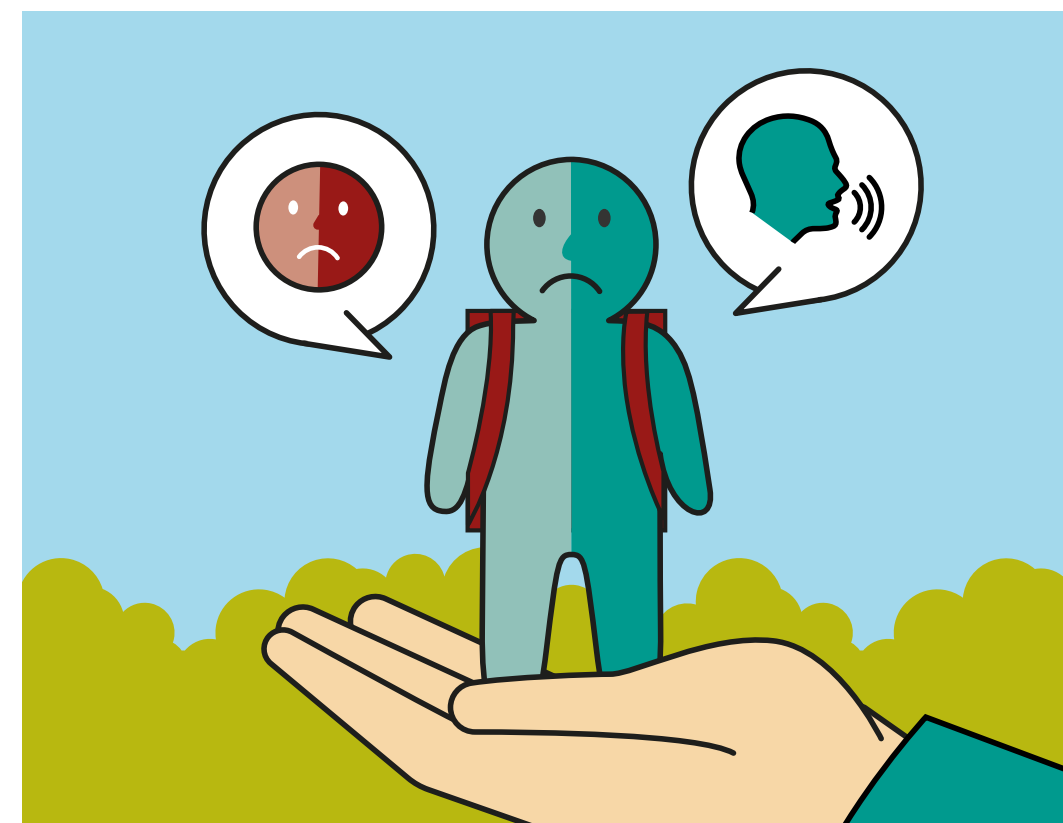
L'indépendance et l'impartialité du médiateur : des garanties d'équité

Le médiateur adopte une posture de tiers impartial, qui traite chaque partie sur un pied d'égalité. Son indépendance signifie qu'il travaille libre de toute pression des parties et qu'il n'est pas impliqué personnellement dans le différend qui lui est soumis.

Ces exigences sont particulièrement importantes dans le contexte scolaire, car le médiateur risque d'être perçu comme le représentant de l'institution éducative ou l'avocat des parents et de l'élève. 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 dans cette perspective essentiels.

La confidentialité : un espace de parole sécurisé

Un autre principe fondamental de la médiation est la confidentialité. Elle 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. 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 un climat de confiance, indispensable pour que se crée l'affiliation avec le médiateur et que les parties puissent aborder les véritables causes du conflit.



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 mener à bien son parcours scolaire. Elle repose sur les principes définis par l'article 3 de la loi du 18 juin 2018, lequel positionne le SMS comme dernière instance dans les domaines du maintien, de l'inclusion et de l'intégration scolaires.

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, car les causes de désengagement sont multiples et souvent interconnectées. 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

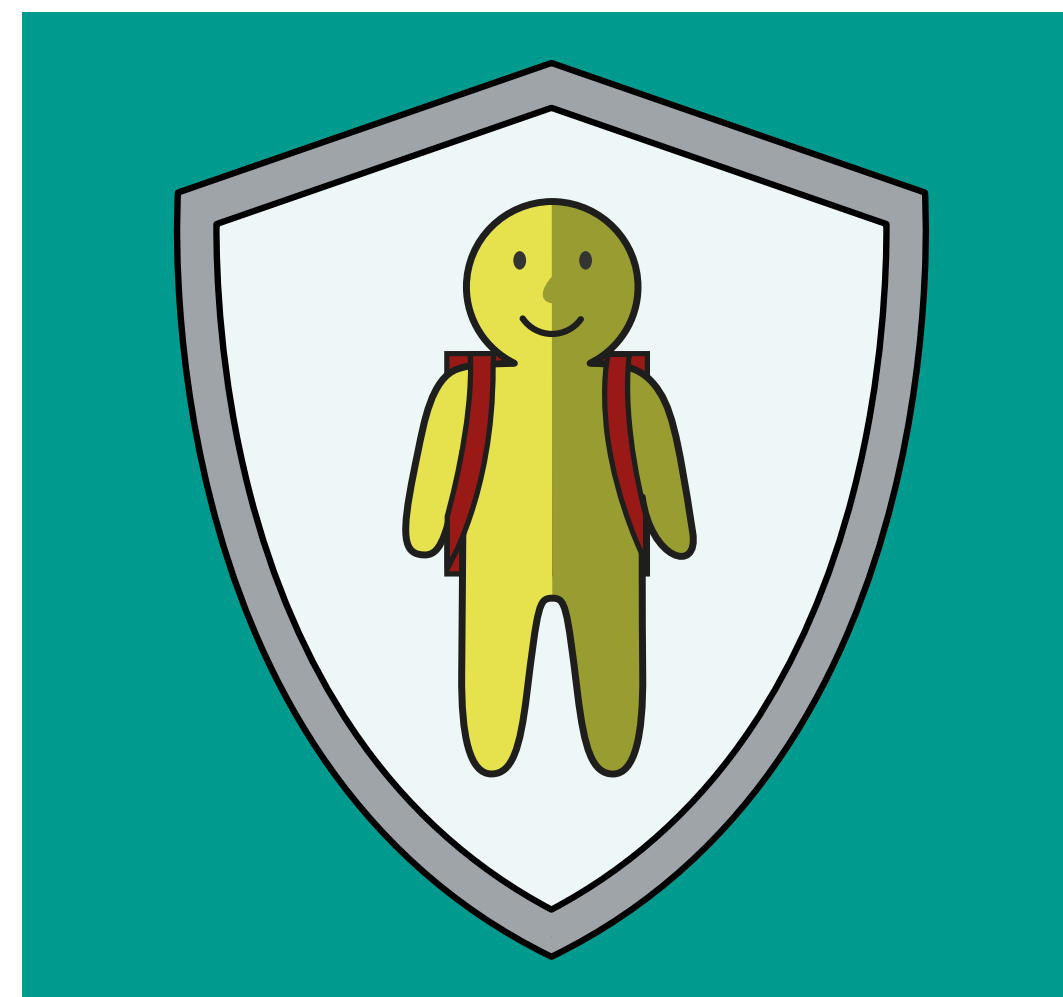
En matière d'inclusion scolaire, le Médiateur scolaire intervient en dernier recours pour veiller à ce que les élèves à besoins éducatifs spécifiques bénéficient au sein des établissements scolaires des mesures de prises en charge prévues par la loi. Il s'évertue également à sensibiliser les équipes pédagogiques et les parents aux enjeux de l'inclusion, afin que chaque élève puisse bénéficier d'un parcours scolaire adapté à ses capacités et ses besoins.

Intégration - un soutien aux élèves nouvellement arrivés

Enfin, l'intégration vise à garantir que les élèves récemment arrivés au Luxembourg bénéficient des meilleures chances possibles de réussir leur scolarité. En complément des interventions des services du ministère, le Médiateur scolaire agit alors comme levier d'intégration 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 « défenseur 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 d'un « défenseur 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, ce qui lui permet de mieux en comprendre les causes, d'identifier les leviers d'action et de formuler au besoin des recommandations.

Les recommandations – un vecteur d'amélioration des pratiques et d'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 ou satisfaisante du point de vue des droits de l'élève, le SMS a la faculté d'émettre des recommandations à l'intention des établissements scolaires ou des services concernés. Ces recommandations, bien que dépourvues 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 de la recommandation par l'entité concernée, le SMS peut porter cette information à la connaissance du ministre de l'Éducation nationale.

Les recommandations générales

Lorsque le SMS identifie, au-delà des cas individuels, des incohérences systémiques ou des lacunes dans la législation, il peut adresser des recommandations générales au ministre de l'Éducation nationale. Ces recommandations participent à l'amélioration structurelle et continue 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.

Ces recommandations sont résumées dans le rapport d'activité annuel.

De la stratégie ministérielle à la pratique du terrain

Depuis plusieurs années, le ministère de l'Éducation nationale s'efforce, par la législation, des initiatives concrètes et le recrutement de personnel qualifié, de promouvoir des politiques inclusives et intégratives, tout en luttant activement contre le décrochage scolaire.

Cet engagement, aussi conséquent soit-il, exige une attention constante afin d'en garantir la mise en œuvre effective dans le quotidien des établissements scolaires.

C'est précisément dans cette perspective 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 responsables, au moyen de recommandations ciblées ou générales, des adaptations nécessaires.

2. Une équipe à la fois experte et à l'écoute



L'équipe du SMS se compose du Médiateur scolaire et de ses assistants, professionnels aux parcours variés - droit, psychologie, sciences sociales, médiation, etc. - appuyés par des collaborateurs chargés de la coordination et de la gestion administrative.

La complémentarité de ces profils constitue un atout essentiel pour aborder les situations complexes liées aux conflits en milieu scolaire. Cette approche interdisciplinaire accroît l'efficacité des interventions. Elle correspond à une évolution des systèmes éducatifs contemporains, confrontés à des problématiques de plus en plus multiformes, exigeant une gestion concertée et coordonnée.

L'équipe médiation



Les réclamations sont prises en charge par le Médiateur scolaire et l'équipe médiation, formée au 14.09.2025 de sept assistants du Médiateur scolaire, dont deux à mi-temps.

En 2024-2025, l'équipe médiation s'est renforcée avec l'arrivée d'une troisième psychologue, spécialisée dans l'inclusion scolaire. Une juriste, experte en droit et intérêt

supérieur de l'enfant, est venue compléter l'équipe à la suite du départ de l'adjointe du Médiateur scolaire. Par ailleurs, un second juriste, aguerri à la défense des droits des mineurs, a intégré le service à mi-temps dans le cadre d'un congé parental.

Les médiateurs travaillent toujours en binôme, dans la mesure du possible et selon la nature des dossiers, en associant un juriste et un psychologue/pédagogue, ce qui assure la continuité du traitement des réclamations et la complémentarité des perspectives.

Lis De Pina

Médiateur scolaire jusqu'au 03.09.2025

Juriste de formation et politologue, avec une spécialisation en droits de l'enfant, Lis De Pina a occupé depuis 2000 des postes à responsabilité variés au sein de différentes administrations publiques, notamment celui de secrétaire adjoint du Conseil d'État. Elle est médiatrice agréée en médiation civile, commerciale et pénale ainsi que, depuis 2015, membre de la Commission consultative des Droits de l'Homme.

Elle a été nommée (premier) Médiateur scolaire en septembre 2018. À la fin de son mandat de sept ans, elle a choisi de faire valoir ses droits à la retraite.

Marguerite Krier

Médiateur scolaire à partir du 04.09.2025

Avec un parcours académique en sciences sociales et en médiation, Marguerite Krier a d'abord travaillé dans le secteur médico-social avant de rejoindre en 2003 le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse. Elle y occupe successivement des postes à responsabilité dans les domaines de la scolarisation des enfants étrangers, des relations institutionnelles et des droits de l'enfant. Dans ce dernier rôle, elle représente le Luxembourg au sein de comités européens et coordonne plusieurs plans d'action nationaux. Elle s'engage également dans la vie associative et a enseigné la médiation interculturelle à l'Université du Luxembourg pendant plus de dix ans.

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, et depuis 2013, il exerce un mandat politique en tant que conseiller communal.

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 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.

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 du développement de la 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 six ans comme consultante RH dans les secteurs privé et public. Fin 2023, elle rejoint le Service de médiation scolaire.

Vanessa Reis

Assistant du Médiateur scolaire

Psychologue de formation, Vanessa Reis a travaillé dans l'enseignement fondamental puis en internat. En parallèle de son activité au SMS, elle s'est formée à l'approche systémique (Systemische Pädagogik).

Elle rejoint le SMS en 2021.

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 fin 2024.

Estelle Née

Assistant du Médiateur scolaire

Depuis de nombreuses années, Estelle s'engage au sein des mouvements de jeunesse, tant au Luxembourg qu'au niveau européen. Après un master en droit pénal, elle se spécialise en droit de l'enfant à l'Université catholique de Lille. Elle se forme actuellement à la médiation.

Elle rejoint le Service de médiation scolaire fin 2024.

Olivier Lang

Assistant du Médiateur scolaire

Après des études de droit, Olivier Lang devient avocat et s'inscrit au barreau de Luxembourg en 1998. Il exerce cette profession pendant plus de 25 ans, en orientant son activité vers la défense des personnes les plus vulnérables dont les droits fondamentaux sont particulièrement exposés. En 2004, il rejoint la Commission consultative des droits de l'Homme, dont il assure un temps la fonction de vice-président, avant de quitter l'institution en 2019. En avril 2025, il choisit de renoncer à la profession d'avocat pour rejoindre le Service de médiation scolaire.

L'équipe coordination et administration

L'équipe coordination et administration assure la gestion générale de l'organisation, les affaires administratives et les actions de communication. Elle soutient l'équipe médiation en réalisant différents projets d'amélioration des processus internes et externes.

Martine Kleinberg

Assistant du Médiateur scolaire, coordination 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 et obtient en 2023 le Master en médiation à l'Université du Luxembourg. Désormais médiatrice agréée en médiation civile, commerciale et pénale auprès du ministère de la Justice, elle rejoint le SMS en 2023.

Almina Skrijelj

Assistante de la coordinatrice

Almina Skrijelj, assistante de la coordinatrice, est aussi le premier interlocuteur des réclamants au téléphone. Elle suit des études en administration et commerce, au cours desquelles elle acquiert une première expérience professionnelle dans un lycée. Elle consolide ensuite ses compétences lors de deux années à la Croix-Rouge luxembourgeoise. Elle rejoint le Service de médiation scolaire en 2018.

Michèle Scheidt

Assistante administrative, gestionnaire administrative des dossiers de réclamation

Michèle Scheidt a rejoint le SMS d'abord en tant que remplaçante d'un congé parental puis définitivement à partir de novembre 2024. Elle assure la gestion administrative quotidienne des réclamations et le remplacement d'autres tâches administratives.

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.

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.



Les formations 2024-2025

En sus des formations des fonctionnaires stagiaires, les collaborateurs du SMS, particulièrement les nouveaux médiateurs, se forment aux outils de la médiation, et à d'autres champs utiles à la mission du service, en participant à des formations continues, des conférences (voir page 57 Participation à des événements grand public ou ciblés) et des séances de supervision. Certaines formations sont organisées en interne, afin que toute l'équipe, dans la variété de ses parcours, bénéficie des mêmes enseignements et se développe en harmonie.

En 2024-2025, un ou plusieurs membres de l'équipe ont suivi les formations ci-dessous.

Formations individuelles

Formations courtes :

- Communication et compétences comportementales, INAP
- Techniques communicatives focalisées sur les intérêts - Manager en communication médiative, CMCC
- Désescalade psychologique, INAP
- Kommunikation und Interaktion, INAP
- How to Build a Positive School Culture: Launching a Relational and Restorative Toolkit to Get You Started, European Forum for Restorative Justice

Formations longues :

- Systemische Pädagogik – Aufbaukurs, IFEN
- Systemische Organisationsentwicklung, IF Winheim (Institut für systemische Ausbildung & Entwicklung)
- Diplôme Universitaire Droits et Intérêt Supérieur de l'Enfant, Université catholique de Lille

Formations d'équipe

- Mediative Competencies in an English-Speaking Environment, SMS et CMCC (16 heures)
- Premiers secours en santé mentale Youth, Ligue Santé Mentale (14 heures)
- Introduction à la Communication Nonviolente, module 1, Giraffarah Formations (14 heures)

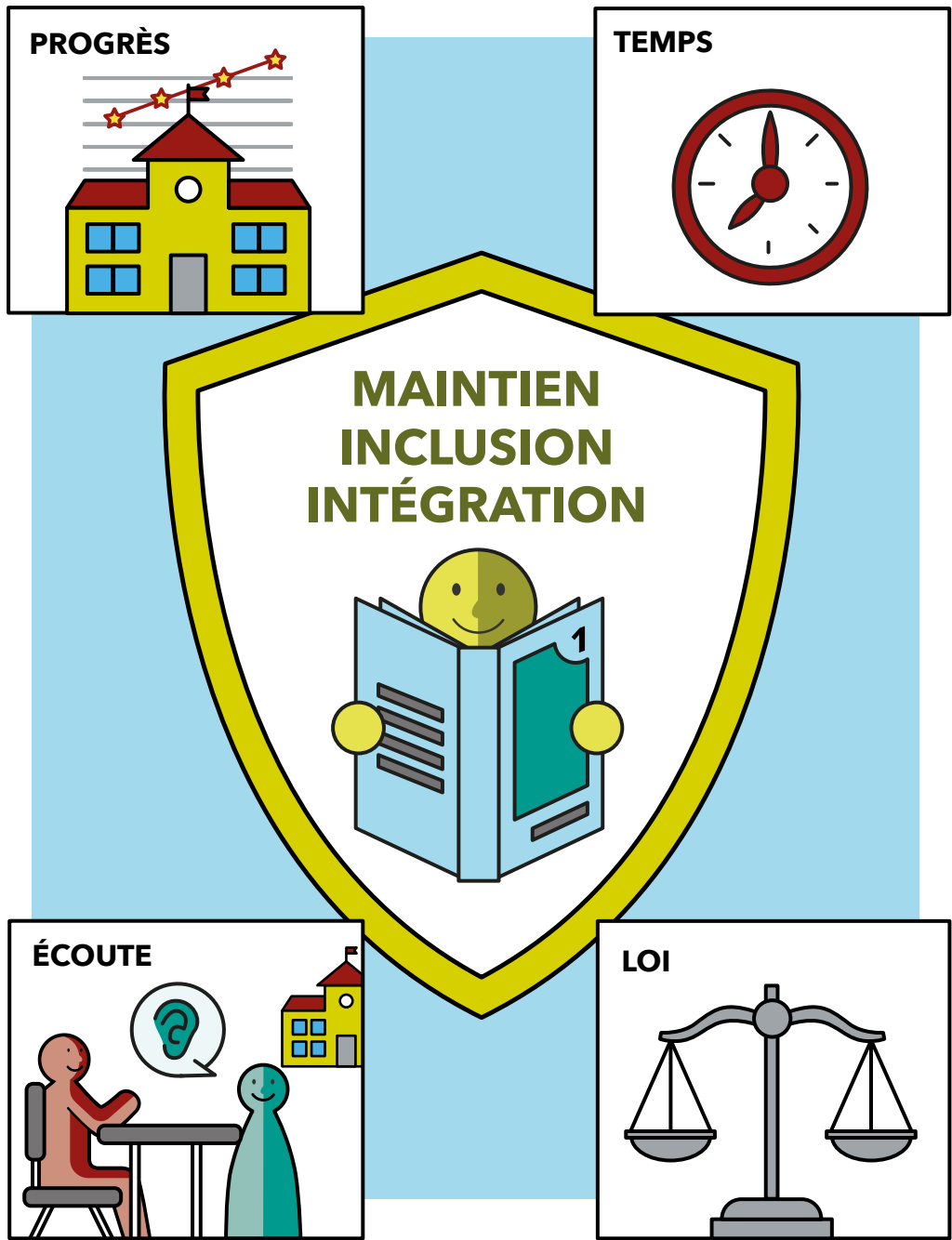
Formations liées à la gestion du service

Le RGPD et l'archivage de données dans l'intérêt public

Une supervision sous forme de coaching organisationnel

Les six séances de supervision 2024-2025 furent consacrées à des réflexions approfondies en vue de l'élaboration participative de la charte interne du service ou charte d'équipe. L'accent fut porté sur :

- les valeurs et principes,
- la posture en termes de pilotage du processus, de savoir-être et savoir-faire,
- le fonctionnement du binôme (comédiation).



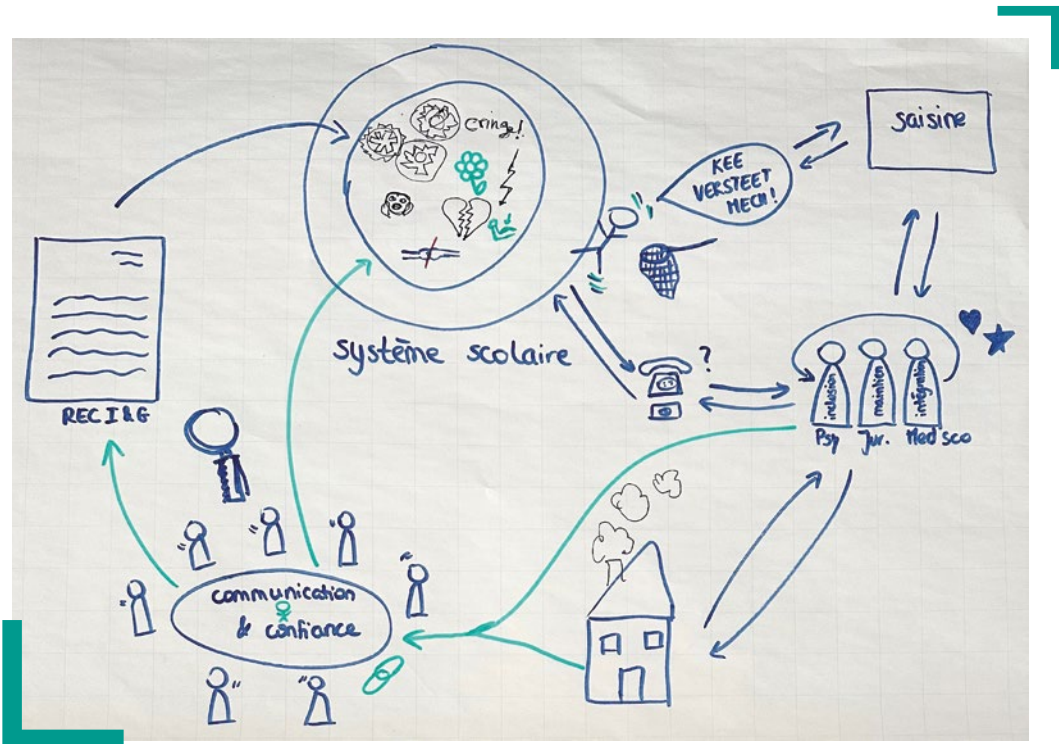
Représentation des missions du SMS par deux assistants du Médiateur scolaire (janvier 2025)

Une charte d'équipe est un document élaboré collectivement qui sert à donner un cadre commun : clarifier les objectifs, définir les valeurs et règles de collaboration, fixer des modes de fonctionnement, faciliter l'intégration des nouveaux collègues, renforcer l'engagement, prévenir et réguler les tensions.

Elle apporte cohésion, clarté et sentiment d'appartenance. Service encore jeune, avec une équipe en mouvement, des métiers et expériences variés, le SMS consolide ainsi ce qu'il a construit depuis sa création en 2018.

La charte interne servira également de fondement pour la rédaction prochaine de la charte externe, formalisation des engagements du SMS vis-à-vis des citoyens concernés par ses services.

Représentation du processus de traitement des réclamations du Médiateur scolaire (janvier 2025)



3. Éclairage sur les réclamations



Cas d'école

Afin d'illustrer le travail du SMS, au-delà de la mission, des principes et des chiffres, l'équipe des médiateurs a résumé quatre situations, anonymisées et remodelées afin d'éviter le risque d'identification.

Tom - accompagner et clarifier

Les parents de Tom, lycéen en cycle inférieur de l'enseignement secondaire général, contactent le SMS sur conseil d'une connaissance. Ils sont démunis face à la situation scolaire de leur fils. Celui-ci cumule les absences et risque de redoubler son année. Malgré les nombreuses demandes des parents d'avoir accès à des cours pour pouvoir rattraper le retard scolaire de leur fils, rien n'est mis en place par l'école pour l'aider. Les parents se demandent alors s'il serait possible de faire l'école à domicile.

Au cours des échanges, les médiateurs découvrent le récit d'un élève brillant tout au long de l'enseignement fondamental. À partir de son arrivée au lycée, Tom montre des signes de mal-être. Il manque souvent les cours pour cause de maladie. Les parents inquiets se tournent vers des professionnels de santé. S'enchaînent les rendez-vous médicaux et les absences à l'école.

Pendant tout ce temps, Tom n'a qu'une envie : apprendre. Mais sa condition médicale ne lui permet pas de fréquenter l'école régulièrement. Trop souvent absent, il n'a plus d'amis et se sent exclu de sa classe. Ses enseignants pensent qu'il n'est pas assez assidu, qu'il est paresseux. Malgré les nombreux efforts des parents, aucune mesure n'est mise en place par l'école, car « le mal-être est trop grave pour être pris en charge par le système scolaire ; à ce stade il faudrait songer à une hospitalisation. », estime l'école. Pour Tom, cela signifie qu'il n'aurait aucune instruction tout au long de sa maladie, qu'il ne pourrait pas composer dans les matières et donc qu'un redoublement serait quasi inévitable.

Inquiets et impuissants, les parents décident d'hospitaliser Tom en psychiatrie juvénile. Personne ne sait comment et quand Tom pourra de nouveau recevoir un enseignement.

L'école est quant à elle très claire : il y aura un redoublement de l'année en cours et les mesures à mettre en place pour soutenir Tom ne seront discutées qu'après sa sortie de l'hôpital. Quant à Tom, savoir qu'il devra redoubler son année scolaire lors de la rentrée suivante dans le même lycée et sans prise en charge adaptée à ses besoins le met dans un état de détresse psychologique profonde.

Réflexions et interventions du Médiateur scolaire

Le SMS évalue si la doléance des parents est fondée, c'est-à-dire si elle entre dans son champ de compétences et si les démarches administratives préalables ont été effectuées. Il constate :

- l'absence d'un dossier auprès de la commission d'inclusion du lycée, malgré un diagnostic établi par l'hôpital ;
- l'absence de prise en charge de la détresse émotionnelle de l'élève au sein de l'école ;

- le refus catégorique de communiquer le contenu des cours à l'élève absent ;
- le fait que Tom soit inscrit dans ce lycée rend difficile l'inscription dans un autre lycée.

Le SMS clarifie la demande avec les parents :

- ils souhaitent que le droit à l'éducation de leur fils soit respecté ;
- ils demandent à ce que les besoins spécifiques de Tom soient pris en compte.

Le SMS clarifie le cadre légal et donne des informations. Ce qui permet aux parents de réaliser que si l'enseignement à domicile répond à leur demande, le lycée a aussi les moyens d'y répondre. Tom exprime quant à lui son souhait de poursuivre son parcours dans un autre établissement scolaire.

Issue de la réclamation

Suite à ces clarifications et échanges, et en raison de la perte de confiance des parents dans les acteurs du lycée, les parents décident de chercher un nouvel établissement scolaire qui pourrait proposer des mesures d'inclusion adaptées à leur fils. C'est ce qui est rapidement fait. Le projet scolaire élaboré avec le nouveau lycée permet à Tom d'envisager un nouveau départ.

Dans cette demande, le SMS a soutenu les parents dans la clarification de leur demande, qu'ils ont portée eux-mêmes auprès des acteurs concernés.



Lisa – faciliter la reprise de la communication

Lisa, en cycle 1 de l’enseignement fondamental, présente des besoins éducatifs spécifiques. Les parents ont contesté l’allongement dudit cycle décidé par l’équipe pédagogique.

Ils estiment que l’inclusion dans le système scolaire ordinaire constitue un droit et attendent une prise en charge sur mesure, sans que les difficultés actuelles de leur enfant ne soient mises en avant comme un obstacle à son avancement, au même titre que les autres enfants du même âge. Ils considèrent que l’école ne fait pas suffisamment d’efforts pour répondre aux besoins spécifiques de leur enfant.

De son côté, l’école se dit limitée dans ses actions, car les parents refusent l’ouverture d’un dossier auprès de la commission d’inclusion et donc la mise en œuvre d’une évaluation des besoins spécifiques de Lisa. Les parents ont également refusé une évaluation psychopédagogique ou cognitive, ainsi qu’une prise en charge par l’équipe de soutien des élèves à besoins spécifiques (ESEB).

La communication entre les parents et l’école est marquée par de nombreux malentendus. En outre, la famille a perçu les décisions prises par l’école comme insuffisamment transparentes et difficiles à comprendre.

Réflexions et interventions du Médiateur scolaire

- Le SMS évalue si la doléance des parents est fondée et constate que :
- l’enfant présente effectivement des besoins éducatifs spécifiques nécessitant une évaluation et un accompagnement adaptés ;
 - le refus parental d’ouvrir un dossier CI et de procéder à une évaluation psychopédagogique a limité les possibilités d’action de l’école ;
 - la communication insuffisante et teintée de malentendus a accentué la méfiance entre les deux parties ;
 - le sentiment d’opacité autour des décisions scolaires a contribué au conflit et à la contestation de l’allongement.
- Le SMS instruit le dossier en :
- accompagnant les deux parties dans un processus de médiation structuré favorisant l’écoute mutuelle et la compréhension des contraintes respectives ;
 - clarifiant les droits, devoirs et responsabilités de chacun au regard du cadre éducatif et légal ;
 - rétablissant un climat de confiance par des échanges bilatéraux préparatoires, puis des réunions conjointes ;
 - encourageant la reprise d’une démarche d’évaluation et d’inclusion, indispensable pour adapter le parcours de l’élève à ses besoins réels ;
 - favorisant la collaboration avec l’ESEB, afin d’assurer un soutien durable à la fois pour l’élève et pour les enseignants.

Issue de la réclamation

L’intervention du SMS a permis aux deux parties de s’échanger sur leurs attentes et incompréhensions réciproques, restaurant progressivement un climat de confiance.

L’école a pu expliquer de manière détaillée les raisons pédagogiques justifiant l’allongement, notamment les difficultés rencontrées par l’élève dans plusieurs domaines de compétences. Ce travail de clarification a conduit les parents à acquérir une vision plus complète et objective de la situation, et à mieux comprendre les décisions prises par l’équipe pédagogique.

Ainsi, la médiation a permis d’aboutir à une issue positive, marquée par une meilleure communication, une compréhension réciproque et un engagement commun en faveur de la réussite scolaire de l’enfant.



Sophie - vers un nouveau départ scolaire

Le père de Sophie saisit le Médiateur scolaire en octobre, au moment où l'école lui annonce qu'il va recevoir prochainement une convocation à un conseil de discipline. Sophie est accusée d'une quinzaine de faits répréhensibles (comportements irrespectueux, retards et absences, harcèlement ...). Elle a 15 ans, a été diagnostiquée et traitée pour un trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité. Elle fréquente actuellement son troisième lycée.

Les parents estiment que les accusations sont injustes et non fondées. Ils craignent le renvoi de leur fille vers un nouvel établissement, alors que, les derniers mois, Sophie a fait des progrès aussi bien scolaires qu'au niveau de son comportement.

Lors du premier contact, le SMS donne quelques conseils sur les ressources du système scolaire et demande aux parents de le recontacter après que les démarches préalables ont été finalisées, c'est-à-dire après la décision du conseil de discipline, une fois que le différend entre école et parents est acté et que les parents sont informés d'une décision qu'ils contestent.

Même si le SMS n'est pas encore officiellement saisi, puisqu'il ne peut pas intervenir dans une procédure disciplinaire en cours, le premier contact constitue souvent un moment où les parents peuvent déposer leurs inquiétudes, leurs craintes et leurs émotions. Le SMS les accompagne, les aide à prendre du recul et à se préparer au conseil de discipline afin de favoriser un échange institutionnel plus rationnel, apaisé et centré sur l'intérêt de l'élève.

Lors du conseil de discipline, le père explique que les incidents reprochés à Sophie sont liés à son orientation en voie de préparation, sans réelle prise en compte de ses difficultés ni de ses capacités. Il exprime son regret qu'avant d'envisager un renvoi, aucune mesure d'inclusion ou éducative n'ait été proposée à sa fille.

Le renvoi est prononcé et les parents décident d'introduire leur dossier auprès de la commission de recours en matière de renvoi du MENJE. Cette dernière confirme la décision prise par le lycée, c'est-à-dire le renvoi.

La demande adressée par les parents, sur conseil du SMS, au ministre pour lever l'admission conditionnelle de Sophie dans son nouveau lycée est rejetée. Cette admission reste donc soumise aux conditions du contrat signé lors de son entrée, impliquant qu'en cas de non-respect, Sophie pourra être renvoyée sans passage devant le conseil de discipline, et ce, jusqu'à ce que la période de validité du contrat (12 mois) s'achève.

Réflexions et interventions du Médiateur scolaire

Le SMS évalue si la doléance des parents est fondée et constate :

- Sophie n'a été soumise à aucune mesure éducative avant son renvoi (ni retenue, ni exclusion temporaire). Pendant plusieurs mois, les enseignants inscrivent des incidents dans le livre de classe, mais à aucun moment l'élève n'est sanctionnée ou ses parents informés de ces manquements aux règles de conduite. La première et unique action prise par l'établissement scolaire est la convocation d'un conseil de discipline, lequel opte immédiatement pour la sanction la plus lourde, le renvoi.

- Sophie n'a, au moment de la saisine, pas de dossier auprès de la commission d'inclusion (CI) du lycée ; ses besoins spécifiques n'ont pas été pris en compte dans la délibération du conseil de discipline.
- Certains éléments du dossier semblent indiquer une erreur matérielle (incohérence sur les dates et les lieux rapportés comme preuves par l'école) et un vice de procédure, du fait de l'imprécision des faits reprochés à l'élève en ce qui concerne une des accusations.
- Pour ce qui est l'accusation de harcèlement moral ou sexuel, elle se fonde sur un incident unique ; la sanction du renvoi apparaît de ce fait disproportionnée.

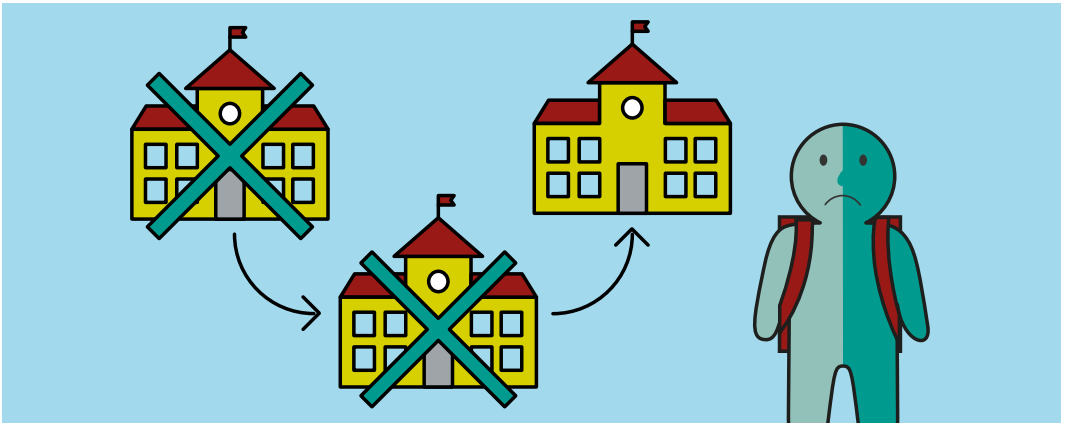
Le SMS instruit le dossier en :

- entendant le point de vue de l'école afin de
 - recueillir l'ensemble et la chronologie des faits,
 - connaître les avis pédagogiques et éducatifs pour la poursuite de la scolarisation de Sophie ;
- soutenant les parents dans leur réflexion sur la meilleure prise en charge de leur fille ;
- soutenant les parents dans leurs démarches et communications avec différentes instances du MENJE visant à faciliter une scolarisation inclusive correspondant aux capacités et besoins de Sophie.

Issue de la réclamation

Sans avoir pu influencer les décisions des différents acteurs scolaire, le SMS a permis aux parents de se sentir soutenus et de faire confiance à un nouveau départ scolaire pour leur fille. Celle-ci a été admise sous conditions dans un nouveau lycée, au sein duquel elle s'intègre bien et fait beaucoup de progrès dans ses apprentissages et son comportement (plus aucune inscription dans le livre de classe Webuntis).

À noter que le renvoi constitue, aux yeux du SMS, une forme de double peine, puisqu'il s'accompagne d'une admission conditionnelle dans le nouveau lycée, plaçant l'élève dans une situation de précarité : en cas de nouvelle difficulté, il ne pourra plus bénéficier ni d'une procédure devant le conseil de discipline, ni d'un recours auprès de la commission du même nom instituée auprès du MENJE (voir la recommandation générale n° 58 / 2024, page 44 du Rapport d'activité 2023-2024 www.edulink.lu/elvc).



Mike – l’indispensable concertation pour réussir l’inclusion scolaire

Les parents de Mike, 16 ans et élève d’une 5e G, porteur d’un trouble multi-dys et d’un TDA (trouble du déficit de l’attention), saisissent le Médiateur scolaire, car ils estiment que la prise en charge de leur fils est insuffisante.

Après une intégration réussie en 7e de la voie de préparation (VP), son passage en 6e VP a marqué le début des difficultés : certains enseignants peinent à appliquer les aménagements décidés, obligeant les parents à recourir à un soutien privé.

L’année de 6e VP reste marquée par un manque d’adaptation de l’enseignement au handicap de Mike, une communication parents - école difficile et un profond mal-être de Mike, qui a exprimé des pensées sombres. Néanmoins, et contre toute attente, le conseil de classe choisit d’orienter l’élève vers une 5e G.

La direction reconnaît la tension persistante avec les parents, perçus comme très exigeants et critiques.

Toutefois, l’école annonce accompagner Mike en 5e G, et précise que la nouvelle équipe serait davantage formée aux troubles «dys» que l’équipe de l’année précédente.

Même si la rentrée commence dans un climat positif, les relations se tendent à nouveau au bout de quelques semaines.

Réflexions et interventions du Médiateur scolaire

Les médiateurs chargés du dossier évaluent si la doléance des parents est fondée et constate

- une grande proactivité des personnes de référence respectives mais une équipe ESEB qui ne dispose pas de toutes les compétences prévues par le dispositif d’inclusion à l’enseignement secondaire ;
- les mesures d’inclusion, à part les avis de la Commission des aménagements raisonnables, ne sont pas documentées dans un dossier CI et/ou un plan de formation individualisée (PFI).

Le SMS constate aussi que la situation présente des conditions positives :

- à la fin de l’année précédente, succès des mesures inclusives (réussite scolaire de Mike et satisfaction des parents),
- expérience du lycée en matière d’élève dys,
- bonne collaboration SMS-lycée par le passé,
- parents engagés et élève jusqu’à présent motivé et travailleur.

Un processus de médiation est entamé.

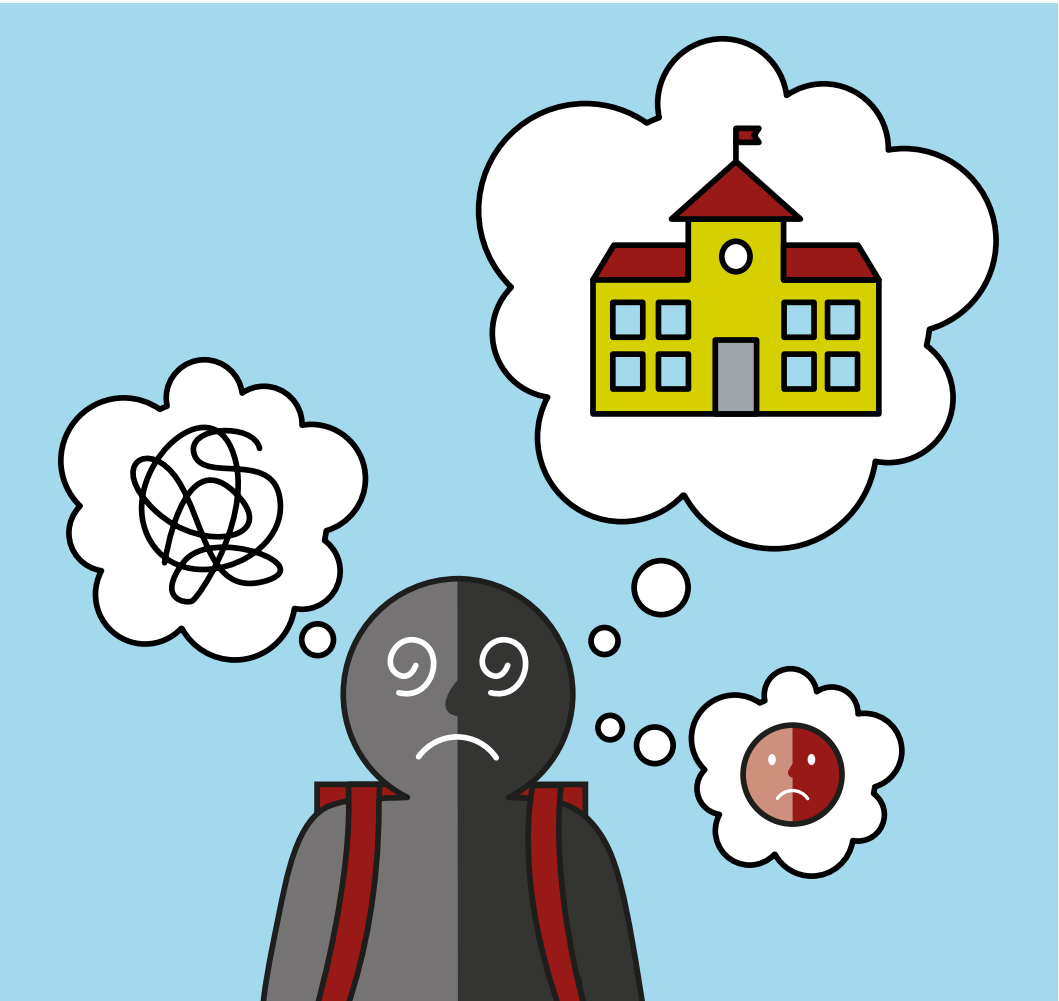
Le SMS instruit le dossier en :

- facilitant la communication entre les deux parties via des médiations indirectes, c’est-à-dire des entretiens bilatéraux au cours desquels, tout en traitant des situations de tension actuelles, la perspective de la partie A (parents) est expliquée à la partie B (école) en précisant contexte, historique, état émotionnel, droit et devoirs ;
- organisant, préparant avec les partis individuellement et modérant une médiation directe : réunion où les efforts mutuels sont communiqués et où les partis abordent les interrogations ou malentendus persistants.

Issue de la réclamation

L’intervention du SMS a facilité :

- l’établissement d’un PFI comme base de travail et de communication entre tous les acteurs concernés : enseignants, ESEB, CI, direction, CAR et parents ;
- l’instauration d’une communication école-famille plus cadrée et apaisée ;
- une amélioration relative du bien-être de Mike ;
- la réussite par Mike de son année scolaire, bien qu’avec un avis d’orientation autre que celui souhaitée (DAP au lieu de 4e G).

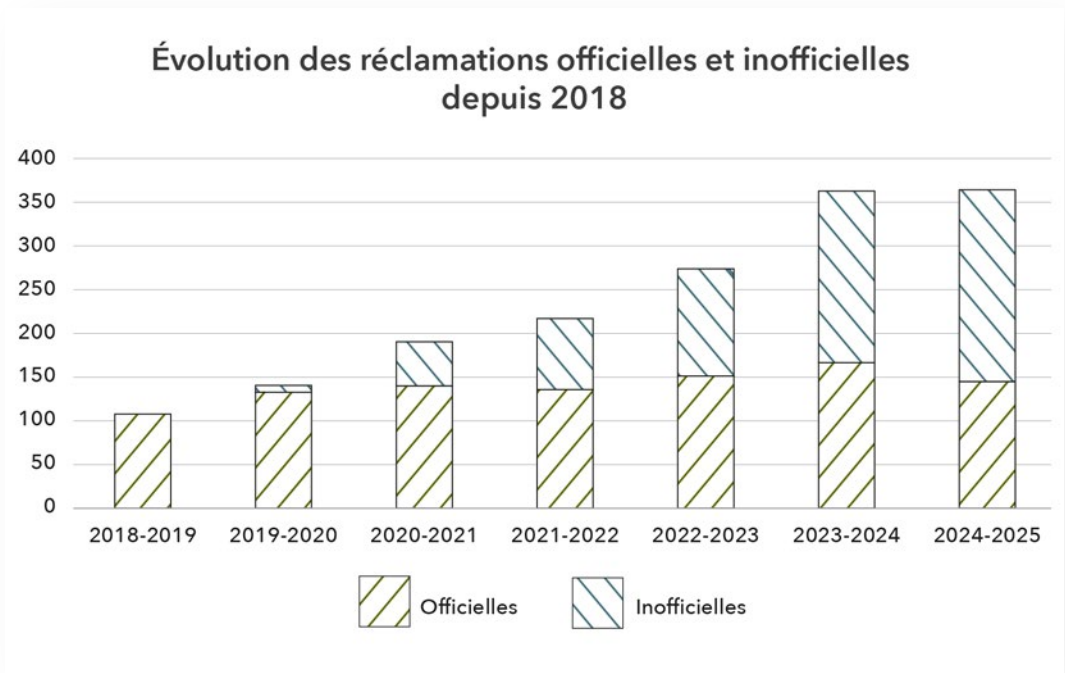


Sous la loupe statistique

Le SMS a enregistré un total de 364 nouvelles réclamations pour la période du 15 septembre 2024 au 14 septembre 2025. Pour la première fois depuis la création du SMS, ce nombre reste stable par rapport à l'exercice précédent, lequel avait enregistré 362 nouvelles réclamations.

Des réclamations inofficielles plus nombreuses

Les **364 nouvelles réclamations** se répartissent en 145 réclamations officielles et 219 réclamations inofficielles.



Une réclamation est considérée comme inofficielle quand les réclamants n'ont pas voulu saisir officiellement le Médiateur scolaire en l'autorisant par la signature d'un formulaire à obtenir des informations des instances scolaires concernées. Les motivations sont diverses, parfois la crainte de répercussion sur l'élève. Une telle réclamation est abordée et suivie avec la même attention que les réclamations officielles.

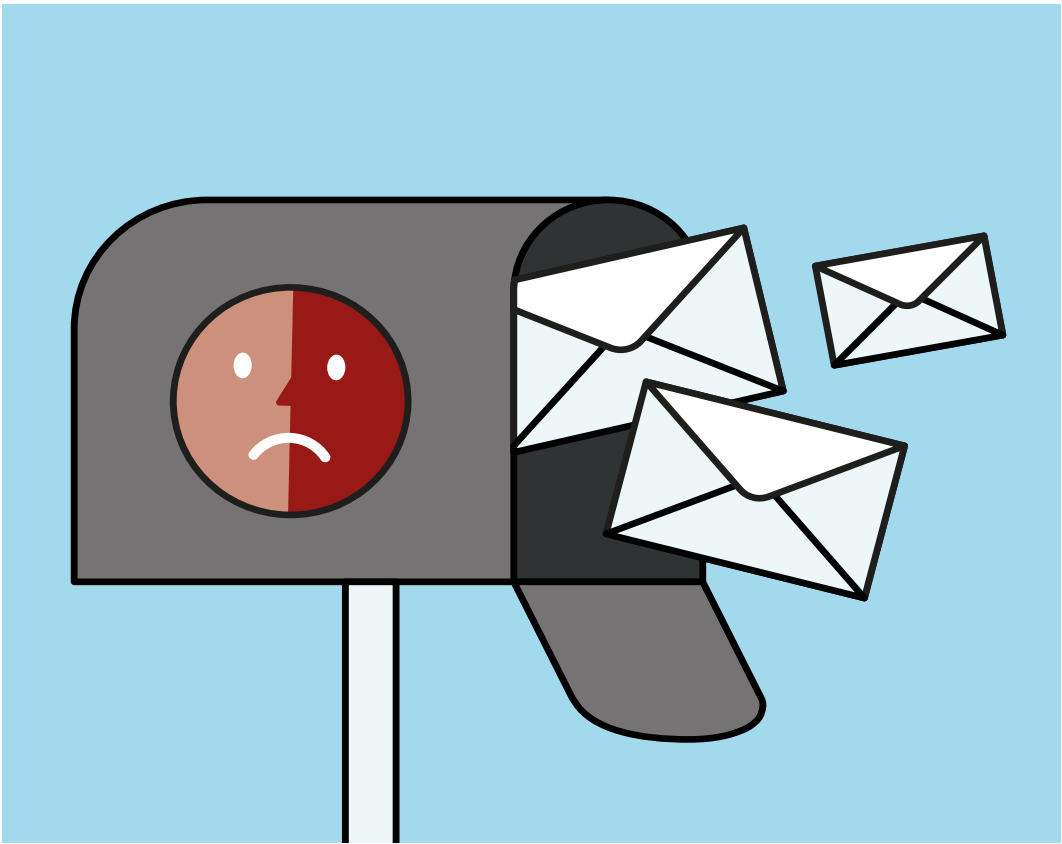
Une réclamation inofficielle peut également correspondre à une demande de renseignement ponctuelle ne relevant pas de la compétence du SMS (voir plus loin les réclamations hors compétences) ou aux saisines de professionnels (une trentaine par an depuis 2022-2023) non suivies de l'accord des parents d'une intervention du SMS.

Alors que jusqu'en 2022-2023, les réclamations officielles étaient plus nombreuses que les réclamations inofficielles, la tendance s'est inversée en 2023-2024 et accentuée en 2024-2025.

Plusieurs causes semblent à l'origine de cette inversion :

- un nombre accru de
 - prises de contacts uniques pour une question ponctuelle,
 - appels visant à obtenir des informations sur les options possibles dans une situation donnée, sans que le demandeur donne suite,
 - réclamations pour lesquelles les démarches préalables n'avaient pas été entreprises et dont la résolution est intervenue une fois ces démarches accomplies,
 - demandes de renseignement sur la procédure de recours en cas de renvoi, pour lesquelles le SMS fournit les informations, sans avoir besoin d'une saisine officielle ;
- la facilité avec laquelle les usagers identifient le SMS sur Internet, notamment en effectuant une recherche avec les mots « conflit+école+Luxembourg » ou en interrogeant un moteur d'intelligence artificielle (« J'ai un problème à l'école avec mon fils. Qui peut m'aider ? ») ;
- la responsabilisation des services à la demande du cabinet du ministre : par exemple, le SMS ne cherche plus lui-même un lycée pour les élèves, comme il a pu le faire un temps, mais transmet le dossier à la Maison de l'orientation dont c'est l'une des missions.

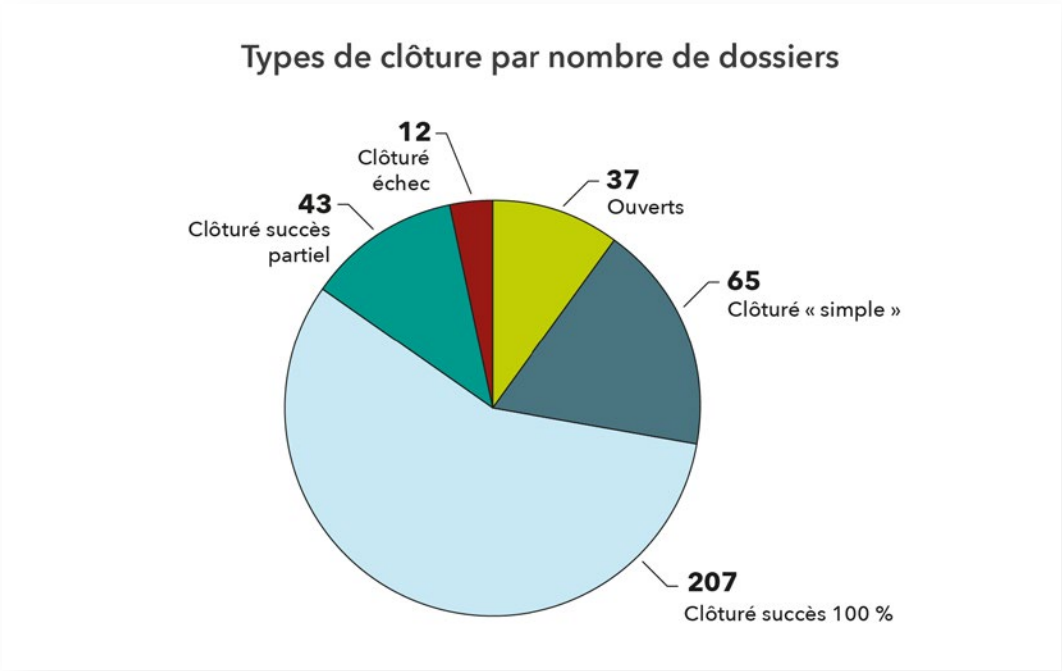
De sa création en septembre 2018 jusqu'au 14 septembre 2025, le SMS a été saisi de **1665 réclamations**, dont **978 officielles** et **677 inofficielles**.



Dossiers de réclamation clôturés et ouverts

Trois réclamations de 2023-2024 et 37 réclamations de 2024-2025 sont au moment de la rédaction de ces lignes (13.10.2025) toujours actives, nécessitant un suivi plus ou moins conséquent de la part des assistants du Médiateur scolaire.

Afin de tenter une évaluation de l'« efficacité » des interventions du SMS, quatre types de clôture ont été introduits en 2024.



Sur les 364 dossiers ouverts en 2024-2025,

- 57 % ont été clôturés avec un succès à 100 %,
- 18 % avec une clôture simple,
- 12 % avec un succès partiel,
- 3 % avec un échec,
- 10 % sont encore en cours de traitement.

Éclairage sur les différents types de clôture

Un dossier est clôturé avec succès à 100 % quand une solution ou un accord a été trouvé. Il est également clôturé avec succès lorsqu'il s'est agi d'une simple demande d'information et que le SMS a pu satisfaire cette demande. Quand un dossier s'est résolu suite à un conseil donné par le SMS aux parents, il est aussi clôturé avec succès.

Un dossier est clôturé avec succès partiel quand les attentes n'ont pas été totalement satisfaites mais que les parties ont repris la communication.

Un dossier est clôturé avec échec quand il n'y a eu ni accord ni solution ni reprise de la communication.

Un dossier est simplement clôturé, sans indication de réussite, quand il s'agit :

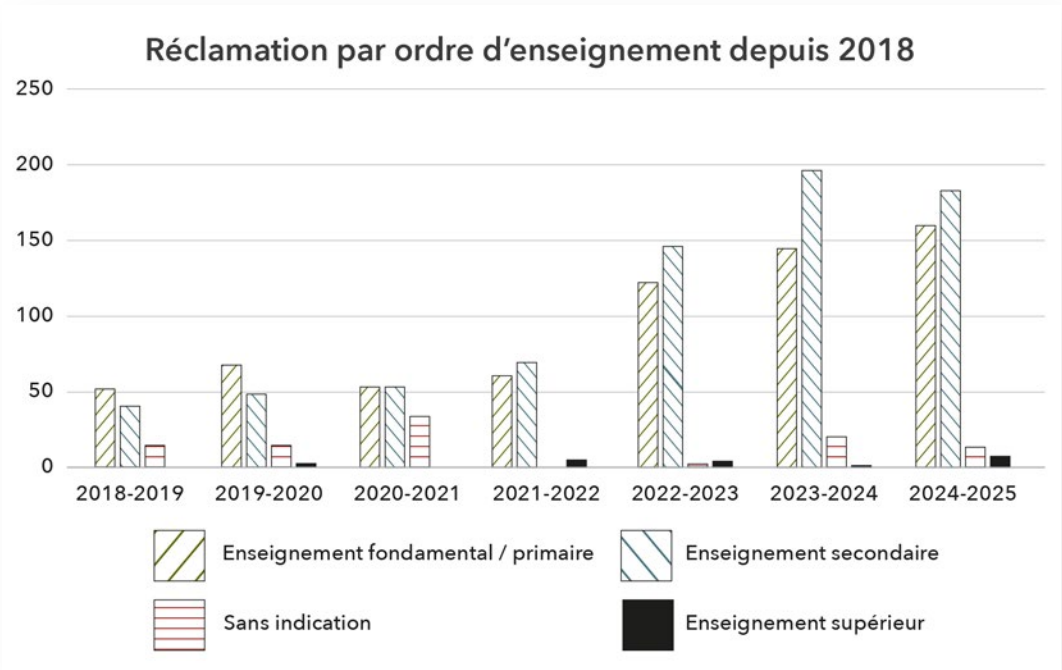
- d'un conflit qui s'est résolu sans aucune intervention du SMS (pas même un conseil),
- d'un appel téléphonique avec une demande vague sans suite,
- les cas ne se prêtant pas à une évaluation, p.ex. :
 - les dossiers où le système est défaillant et où il a donc été impossible de donner satisfaction malgré la bonne volonté des uns et des autres,
 - un manque de places dans les Écoles européennes agréées,
 - une situation où la loi empêche toute action (ex. note éliminatoire à un examen).

Légèrement plus de réclamations issues de l'enseignement secondaire

En 2024-2025, 160 nouvelles réclamations concernent des élèves de l'enseignement fondamental (dont sept de l'éducation précoce), 183 des élèves de l'enseignement secondaire, 7 des jeunes de l'enseignement supérieur. 14 étaient sans indication d'école.

Si depuis 2021-2022 la répartition entre enseignement fondamental/primaire et enseignement secondaire penche du côté du secondaire, l'écart s'est réduit en 2024-2025.

Dans le précédent rapport d'activité, nous avons rapproché la tendance à la surreprésentation de l'enseignement secondaire de la mise en place récente des équipes de soutien des élèves à besoins éducatifs spécifiques (ESEB) dans les lycées et des attentes suscitées par les actions de sensibilisation à l'inclusion. La réduction de l'écart en 2024-2025 est plus difficile à interpréter, car elle résulte à la fois d'une baisse des réclamations de l'enseignement secondaire et d'une augmentation des réclamations de l'enseignement fondamental.



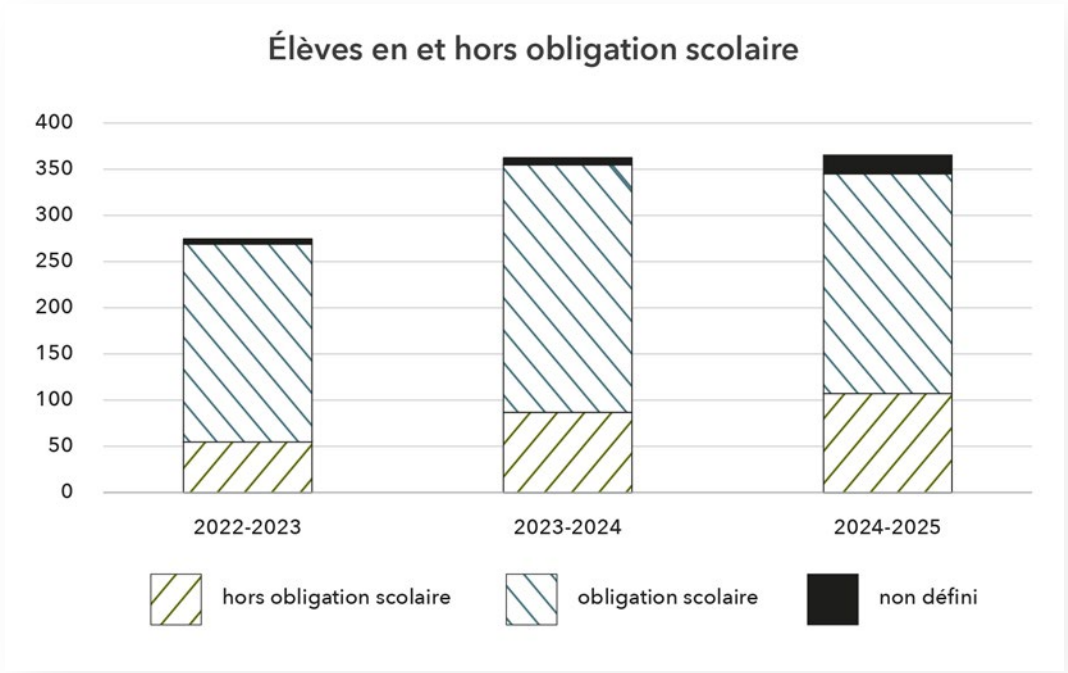
Les écoles publiques légèrement surreprésentées

Comme l'année dernière, on observe une légère surreprésentation du secteur public : globalement 86,4 % des élèves fréquentent le secteur public. Or, 95 % des réclamations (indiquant une école) viennent d'élèves fréquentant le secteur public.

Sur les 364 réclamations, 231 correspondent à des établissements scolaires publics (292 l'année précédente), 12 à des établissements scolaires privés (18 l'année précédente), les autres étant sans indication du statut de l'école (il s'agit de réclamations inofficielles, voir page 36).

Toujours plus d'élèves non soumis à l'obligation scolaire

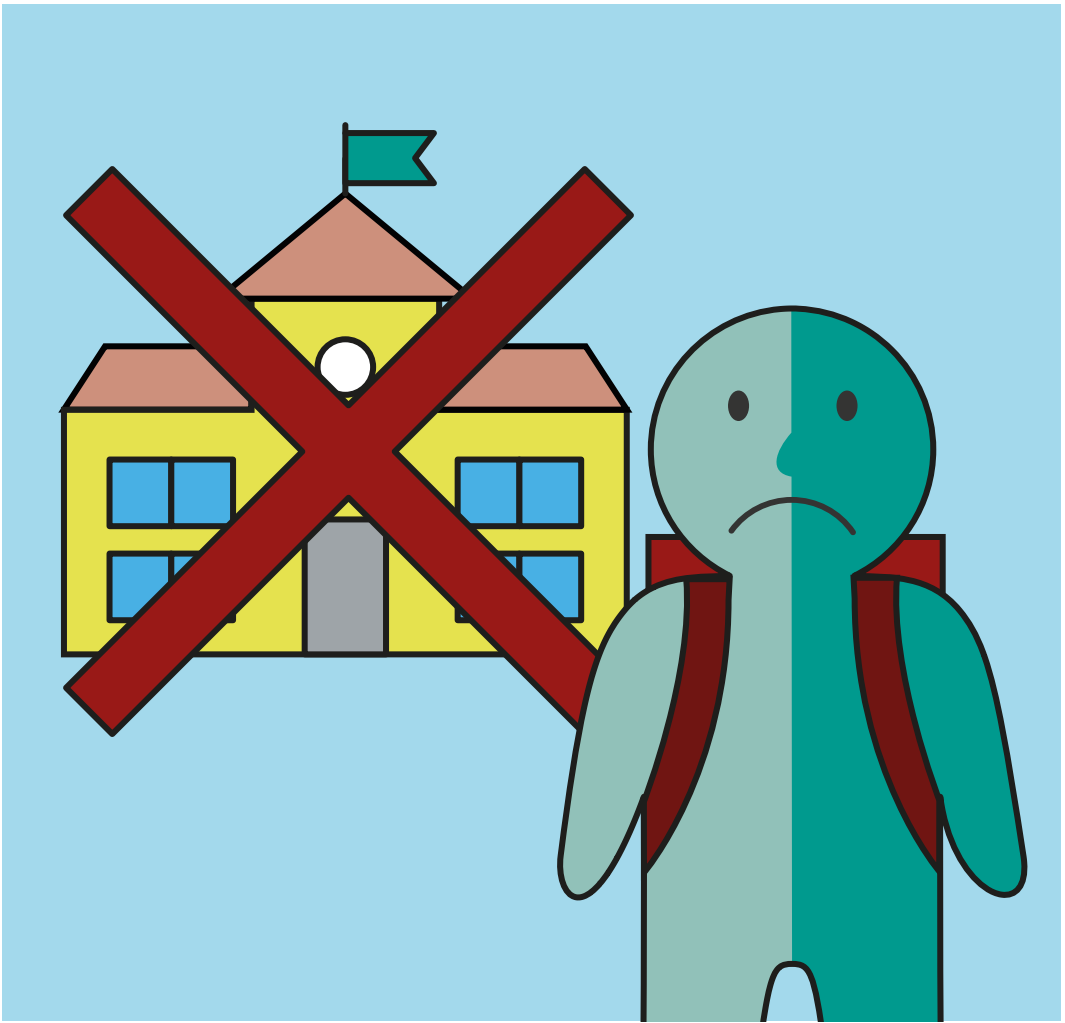
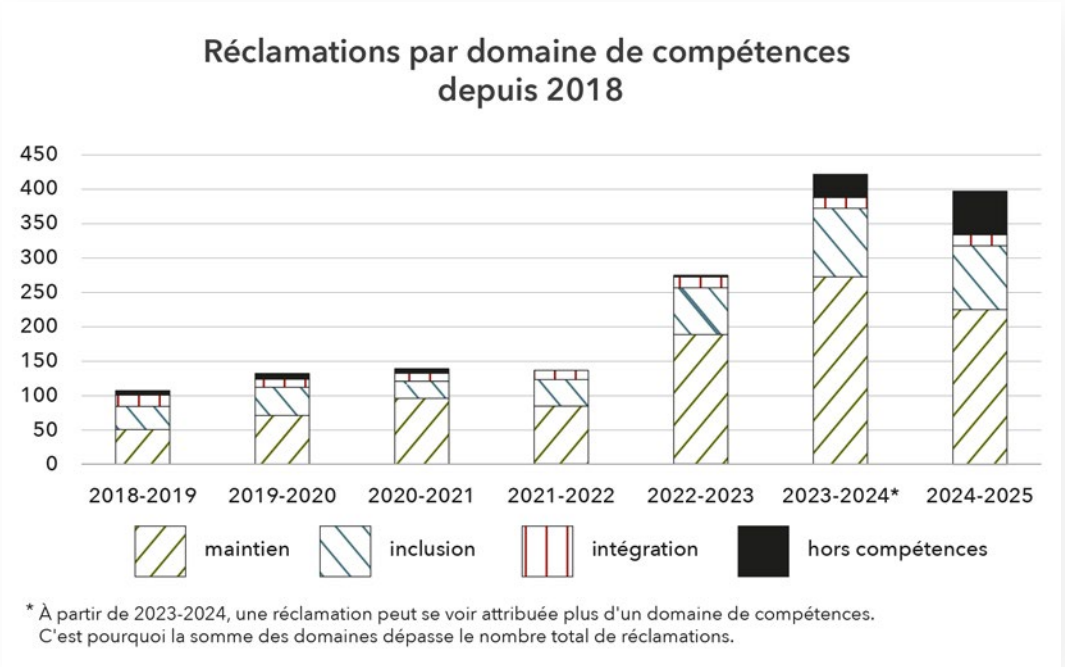
Depuis 2023-2024, les élèves ne se trouvant plus en obligation scolaire, c'est-à-dire de plus de 16 ans au 1er septembre de l'année scolaire, se font plus nombreux parmi les dossiers du SMS : 20 % en 2022-2023, 24 % en 2023-2024 et 29 % en 2024-2025. Un phénomène à surveiller dans le cadre de la prévention du décrochage scolaire et du passage de l'obligation scolaire à 18 ans à la rentrée scolaire 2026.



Domaines de compétences : le maintien scolaire toujours au 1er rang

Les 364 réclamations se répartissent ainsi entre les domaines de compétences du SMS :

- 226 réclamations sont en lien avec le maintien scolaire (272 en 2023-2024) ;
- 91 avec l'inclusion scolaire (99 en 2023-2024) ;
- 16 avec l'intégration scolaire (idem en 2023-2024) ;
- 63 sont hors compétences (35 en 2023-2024).



Poursuite de la croissance des dossiers hors compétences

L'augmentation des dossiers hors compétences observée en 2023-2024 (35 réclamations) se confirme et s'accroît en 2024-2025 (63 réclamations).

Même lorsqu'il n'est pas compétent, le SMS s'efforce d'apporter son aide autant que possible, dans un esprit constant de service au public, conscient que nombre de requérants s'adressent à lui en dernier recours. Dans la plupart des cas, il réoriente le requérant ou transmet « pour attribution » ¹.

Parmi les dossiers hors compétences, on peut repérer :

- des demandes tombant hors du champ de compétences bien que concernant l'école : aide lors du refus d'une demande de dispense de cours, comment obtenir copie des examens, besoin d'apporter un témoignage sur une mauvaise expérience, contestation par un élève âgé de 25 ans ² d'un refus d'accès au projet intégré final de sa formation professionnelle, etc.,
- des demandes concernant clairement un autre service du MENJE (demande de médiateurs interculturels, demande concernant le versement d'un salaire, plainte au sujet d'une crèche ou d'une maison relais, financement de l'alternance, liste des DAP pour adultes, recherche d'une place d'apprentissage, parents planifiant de déménager au Luxembourg, difficulté dans la reconnaissance de diplômes...),
- des demandes qui relèvent d'un autre ministère (demande concernant les bourses d'études, ...) ou une autre institution telles que l'OKAJU ou l'Ombudsman,
- des demandes arrivées par erreur d'un pays voisin,
- des personnes en détresse (remise en cause d'une décision de justice, ...).

1

Art. 1^{er} du règlement grand-ducal du 8 juin 1979 relatif à la procédure à suivre par les administrations relevant de l'État et des communes « Toute autorité administrative saisie d'une demande de décision examine d'office si elle est compétente. Lorsqu'elle s'estime incompétente saisie, elle transmet sans délai la demande à l'autorité compétente, en avisant le demandeur. »

2

L'article 1^{er} de la loi du SMS limite ses interventions en vue du maintien scolaire aux adolescents ou jeunes adultes de moins de 25 ans.

Sous les chiffres, les causes apparentes et profondes

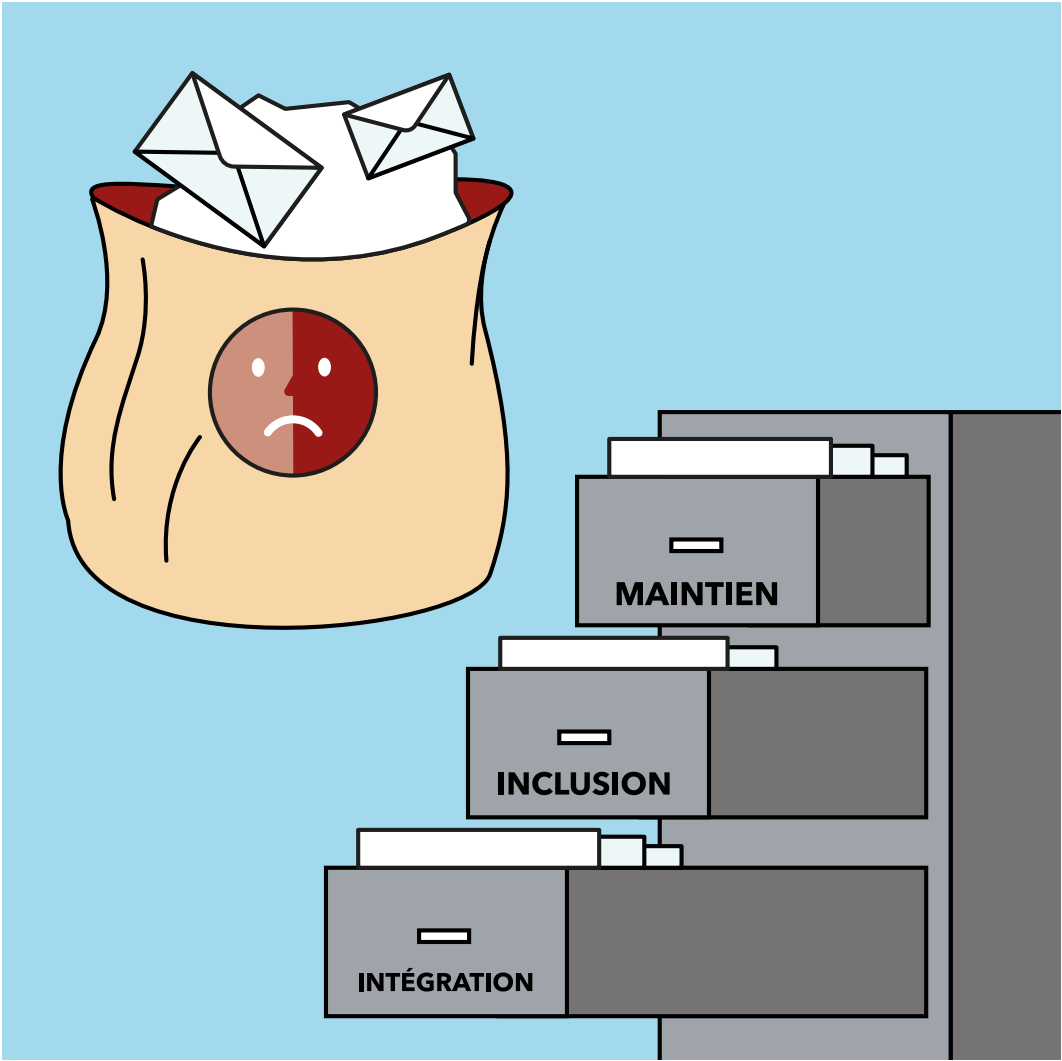
Dans une optique d'analyse plus fine des réclamations et de compréhension approfondie des causes récurrentes de conflit, le SMS a développé un système de catégorisation thématique venant compléter les trois grands domaines de compétences du service.

Ces catégories, au nombre de 38 à ce jour, permettent de repérer plus précisément les motifs apparents et sous-jacents aux sollicitations reçues.

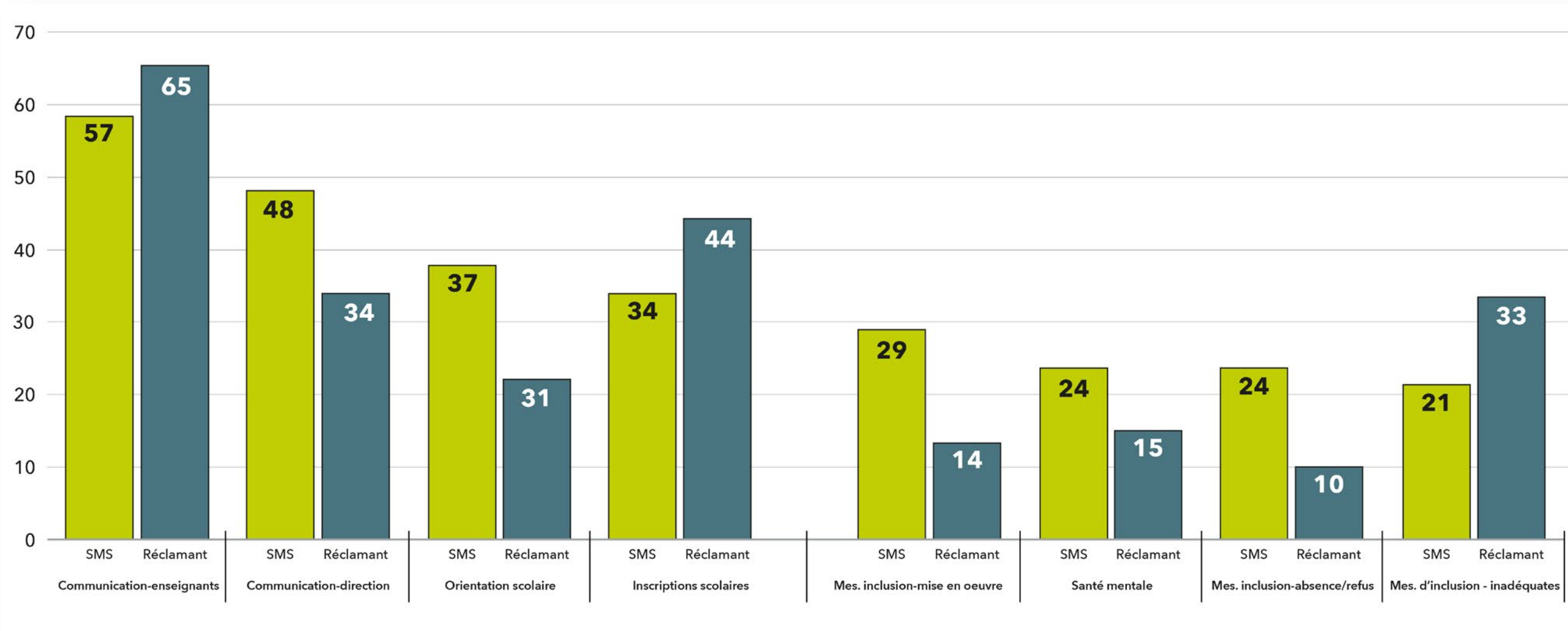
L'expérience montre que, dans de nombreux dossiers, les familles saisissent le SMS pour un problème précis – par exemple une inscription scolaire refusée, une communication difficile avec la direction de l'établissement scolaire, un conflit lié à un manque de discipline de l'élève. Or, l'analyse menée par les médiateurs met souvent en évidence des causes plus profondes : une absence de mesures d'inclusion, une santé mentale fragile de l'élève, des procédures d'un service non clairement communiquées, etc..

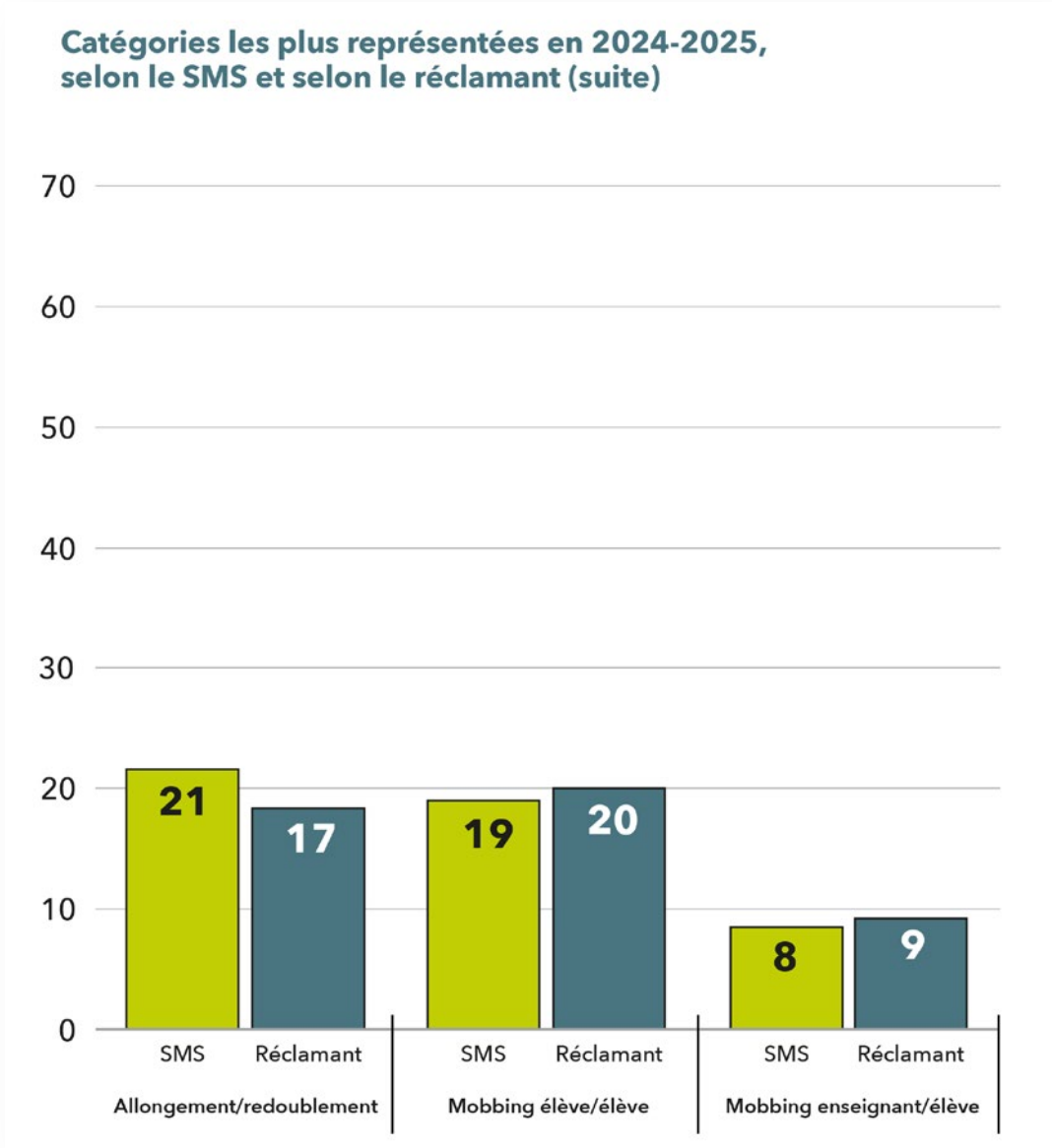
Afin de rendre compte de cette double lecture, le SMS distingue deux types de catégories :

- celles issues du motif exprimé initialement par les réclamants ;
- celles identifiées par les médiateurs du SMS au cours de l'instruction du dossier, parfois plusieurs mois après la saisine.



Catégories les plus représentées en 2024-2025, selon le SMS et selon le réclamant





NB : Une réclamation peut relever de plusieurs catégories (trois maximum).

Éclairage sur les catégories

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

Communication – direction : difficultés de communication entre une famille / un élève et une direction 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, 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’établissement scolaire, plus rarement des familles)
- Mesures d’inclusion – inadéquates

Mobbing élève/ élève : l’élève réclamant peut être la victime ou l’auteur

Mobbing enseignant / élève : lorsqu’un élève se dit victime de harcèlement de la part d’enseignant(s) ou d’autres professionnels de l’école

Orientation scolaire : désaccord sur l’orientation scolaire, à l’arrivée au pays, lors du passage en classe supérieure, suite à un redoublement ...

Santé mentale : élève en souffrance psychique

La liste complète des 38 catégories se trouve en annexe page 66

Des visions nuancées entre SMS et réclamants

L’analyse croisée des catégories selon le réclamant et selon le SMS fait apparaître des écarts de perception : les difficultés exprimées par les parents s’avèrent souvent le symptôme de problématiques autres ou plus profondes, identifiées par le SMS à travers son regard impartial.

À titre d’exemples :

Les réclamations au sujet d’inscriptions scolaires sont nombreuses (44 du point de vue des parents). Elles peuvent être la pointe émergée de l’iceberg, p.ex. des dysfonctionnements récurrents, comme l’efficacité variable d’un service du ministère, la difficulté à obtenir des mesures d’inclusion ou des mesures pertinentes, des renvois qui auraient pu être évités avec une prise en charge précoce, ...

Lorsque les parents racontent une communication compliquée avec un enseignants (65 du point de vue des parents), il est possible de voir en arrière-plan une absence ou un refus de mesures d’inclusion, des mesures d’inclusion imparfaitement mises en œuvre, une procédure de signalement, un manque de discipline de l’élève, un mobbing non pris en considération, ...

Quand ce sont des mesures d’inclusion inadéquates que pointent les parents, le SMS pourra diagnostiquer davantage une mise en œuvre défailante de ces mesures, une orientation scolaire non adaptée, etc.

Alors qu’il semble s’agir d’une simple difficulté d’orientation scolaire, le SMS peut identifier une fiche de départ qui n’aurait pas dû être remise au lycéen, un manque de places là où l’élève se projetait (Inscriptions scolaires), des mesures d’inclusion précédant l’orientation inadéquates, l’absence de la formation recherchée, ...

Des difficultés venant selon le réclamant d’un mobbing enseignant/élève peuvent résulter d’une communication défailante avec l’enseignant comme elles peuvent traduire une implication insuffisante d’une direction ou d’un SePAS ou une absence de mesures d’inclusion.

Comparaison sur deux ans des catégories les plus fréquentes

Catégories par ordre décroissant - selon le point de vue du SMS

En 2023-2024 :

- 1. Communication - enseignants
- 2. Inscriptions scolaires
- 3. Mesures d'inclusion - mise en œuvre
- 4. Communication - direction

En 2024-2025 :

- 1. Communication - enseignants
- 2. Communication - direction
- 3. Orientation scolaire
- 4. Inscriptions scolaires

Catégories par ordre décroissant - selon le point de vue du réclamant

En 2023-2024 :

- 1. Inscriptions scolaires
- 2. Communication - enseignants
- 3. Mobbing enseignant/élève
- 4. Mesures d'inclusion - mise en œuvre

En 2024-2025 :

- 1. Communication - enseignants
- 2. Inscriptions scolaires
- 3. Communication - direction
- 4. Mesures d'inclusion - inadéquates

Nous voyons émerger au sein des réclamations deux grandes problématiques :

- la communication, surtout avec les enseignants, mais aussi avec les directions ;
- les inscriptions scolaires, liées entre autres au succès des école européennes agréées (écoles internationales publiques) et au manque de places par rapport à la demande.

L'écoute, c'est aussi prendre le temps : près de 490 échanges en 2024-2025

Le nombre d'échanges et la durée de traitement d'une réclamation dépendent étroitement de la complexité du dossier et de la charge émotionnelle qu'il implique.

Certaines situations nécessitent un suivi particulièrement soutenu : échanges bilatéraux avec l'une ou l'autre des parties, rencontres collectives, collecte d'informations indispensables à la compréhension du contexte, ou encore concertation avec des partenaires externes tels que l'OKAJU, co-intervenant sur certains dossiers.

Un dossier particulièrement complexe a ainsi mobilisé, en 2024-2025, plus de vingt échanges distincts – un cas exceptionnel, mais révélateur de l'écoute et de la précision exigeantes que requièrent certaines situations.

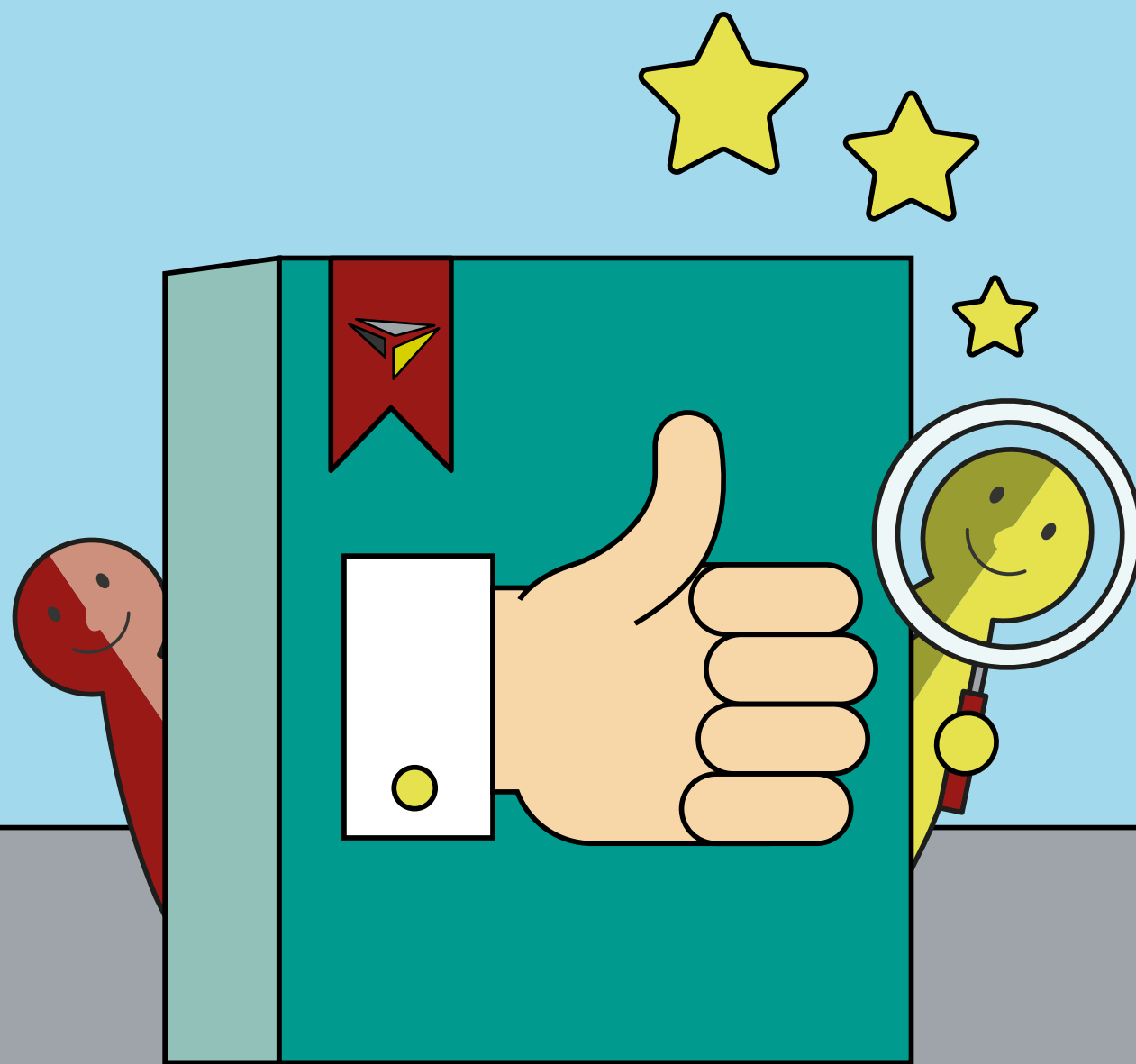
Entre le 15 septembre 2024 et le 14 septembre 2025, le Service de médiation scolaire a mené près de 490 échanges (472 en 2023-2024 ; 450 en 2022-2023).

Ce chiffre ne traduit toutefois qu'une partie du travail accompli : il n'intègre pas l'intense concertation interne qui accompagne chaque dossier tout au long de son traitement. Celle-ci se déploie au minimum deux fois par semaine lors des espaces de parole du mardi et du vendredi matins, au besoin lors de la réunion de service du mercredi, ainsi qu'au sein de chaque binôme (cf. page 20).

À l'inverse, certains dossiers peuvent être résolus rapidement, lorsqu'une simple information, une orientation ou un éclairage suffisent à répondre à la demande.



4. Aperçu des recommandations 2024-2025



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.

Ainsi y a-t-il eu en 2024-2025, comme l'année précédente, une unique recommandation individuelle.

Par souci de confidentialité, elle n'est pas reprise dans le rapport d'activité.

Recommandations générales

En 2024-2025, le SMS a écrit et transmis au ministre de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse et à l'Observatoire de la jeunesse, de l'enfance et de la qualité scolaire quatre recommandations (trois en 2023-2024). Deux relèvent du domaine du maintien scolaire, deux sont transversales.

RECOMMANDATION N° 62 / 2025

L'impact de la résidence transfrontalière sur la continuité de la scolarité

Résumé

Le SMS constate des ruptures de scolarité quand des familles, contraintes de déménager hors du Luxembourg, perdent l'accès au système scolaire luxembourgeois. À l'enseignement secondaire, bien que l'inscription ne dépende pas du lieu de résidence, certains lycées, en cas de renvoi disciplinaire ou de réorientation, estiment que la non-résidence les dispense de rechercher une réinscription, interrompant la continuité de la scolarité de l'élève. Pour les élèves à besoins spécifiques, cette rupture implique en plus la nécessité de réorganiser toute leur prise en charge, ce qui les expose à un risque élevé de décrochage scolaire. À l'enseignement fondamental, le signalement à la commune du départ à l'étranger provoque automatiquement un changement d'école, les dérogations restant aléatoires. Le Médiateur scolaire estime nécessaire de clarifier et sécuriser le maintien scolaire des élèves ayant un ancrage au Luxembourg.

Recommandation au ministre

- se prononcer sur les droits des élèves frontaliers à pouvoir continuer leur scolarité au Luxembourg.

Suivi par le ministère

Le ministère a réaffirmé que, même si les dispositions légales réglant le renvoi ne le mentionnent pas explicitement, il incombe à la direction du lycée de soutenir activement l'élève résidant à l'étranger dans la recherche d'un nouvel établissement. Ce message sera rappelé par la Direction générale de l'enseignement secondaire ainsi que par le futur vade-mecum sur la mesure disciplinaire de renvoi.

Au niveau de l'enseignement fondamental, l'autonomie communale limite la marge de manœuvre du ministère. Celui-ci encouragera toutefois les communes à veiller, dans la mesure du possible, à ce que les élèves ayant entamé leur cursus dans une école publique de leur territoire, puissent y achever leur scolarité, même si leur résidence principale se situe désormais à l'étranger.

RECOMMANDATION N° 63 / 2025
Contribution active du SMS en tant que partenaire

Résumé

Le SMS réaffirme sa disponibilité à contribuer, dans ses champs de compétences et d'expertise, aux projets du ministère. Fort d'une collaboration récente et fructueuse avec l'enseignement secondaire sur les procédures disciplinaires, il souhaite continuer à mobiliser son expérience de terrain et les informations recueillies auprès des familles au bénéfice des missions de l'Éducation nationale. Le Médiateur scolaire recommande d'encourager les services et administrations du MENJE à solliciter systématiquement le SMS pour avis et à développer une culture de collaboration et de confiance.

Recommandation au ministre

- demander à ses services d'inviter le SMS à contribuer activement à leurs travaux préparatoires, dans la mesure où ils relèvent de ses domaines d'expertise.

Suivi par le ministère

Dans sa réponse, le ministre confirme que l'apport du SMS constitue une valeur ajoutée importante, susceptible de renforcer la qualité des projets menés par le MENJE. Il encourage l'ensemble des services du MENJE à demeurer ouverts au dialogue et à collaborer étroitement avec le SMS dans le traitement de tout dossier relevant des domaines de compétences respectifs. Les services du MENJE restent attentifs aux avis du SMS et pleinement disponibles pour garantir un dialogue constructif et une coopération efficace au service de la qualité du système éducatif.

RECOMMANDATION N° 64 / 2025
La gestion des échanges électroniques entre professionnels et parents

Résumé

Le SMS constate une pratique préoccupante : des réponses aux courriels de parents sont envoyées en mettant de nombreux professionnels en copie, sans information ni accord préalable des familles. Si l'intention est de favoriser le travail en équipe, cette diffusion fragilise toutefois la confidentialité, brouille les responsabilités et alimente les tensions. Elle complique le suivi en rendant flous les rôles, les responsabilités et les destinataires des échanges. Le SMS rappelle l'obligation de confidentialité : ses propres échanges ne peuvent être rediffusés sans accord préalable des parents ou de l'élève majeur, faute de quoi la médiation et la confiance des parents sont mises en péril.

Recommandation au ministre

- instaurer un cadre commun de sensibilisation et de bonnes pratiques en matière de communication électronique, afin de garantir une gestion cohérente, respectueuse et sécurisée des échanges avec les parents, notamment en ce qui concerne l'ajout de destinataires sans leur accord explicite,
- veiller à ce que le travail en équipe pluridisciplinaire se fasse dans la transparence et avec le consentement éclairé des familles, condition indispensable au maintien d'un climat de confiance et à la qualité de la coopération école-famille.

Suivi par le ministère

Le ministre a transmis la recommandation à ces services pour rappel aux professionnels de l'Éducation nationale.

RECOMMANDATION N° 65 / 2025
Les absences dans les lycées

Résumé de la situation

Le SMS alerte sur de forts écarts entre lycées dans la gestion des absences : définition de l'« absence injustifiée », conversion de retards en absences et niveau des conséquences varient, avec de réels risques de décrochage scolaire. À l'analyse, ces dérives tiennent à des lacunes et contradictions des textes applicables.

La loi du 20 juillet 2023 relative à l'obligation scolaire (LOI2023) fixe strictement les motifs légitimes d'absence pour les mineurs et leur garantit ainsi une prévisibilité suffisante à cet égard. En revanche, la loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées (LOI2004), qui s'applique tant aux mineurs qu'aux majeurs et leur impose une obligation d'assiduité, ne définit pas cette notion ni celle d'absence injustifiée, ni celle de retard, ni celle d'« absence prolongée dûment excusée », auxquels elle a pourtant recours. À la majorité, l'élève perd ainsi toute prévisibilité et se retrouve exposé à l'arbitraire susceptible de le mener jusqu'au renvoi.

Le règlement grand-ducal modifié du 23 décembre 2004 concernant les règles de conduite dans les lycées (RGD2004) comporte également des vices propres : adopté en urgence sans avis du Conseil d'État, il permet au directeur du lycée ou au régent de classe d'exiger un certificat médical « chaque fois qu'ils le jugent nécessaire » (disposition vague et disproportionnée) et crée, via l'art. 15, un mécanisme proche du renvoi après 15 jours « sans excuse », contre la loi et au mépris des garanties procédurales légales. Tout comme le mécanisme de conversion des retards en absences injustifiées qu'il instaure, ces principes restreignent de facto le droit à l'éducation et devraient pour le moins avoir été prévus dans la loi.

Il est urgent de réformer le système de gestion des absences dans les lycées. Dans cette perspective, il est fondamental de garantir la transparence aux lycéens et à leur parents. Il est tout autant nécessaire de soustraire les lycéens au risque d'arbitraire qui pèse sur eux et expose leur scolarité, en instaurant un cadre légal clair, objectif et respectueux de leurs droits de la défense.

Recommandation au ministre

- reprendre, dans le cadre d’une révision législative, les textes concernés afin d’en supprimer les insécurités juridiques et de réduire les marges d’interprétation subjective susceptibles d’aboutir à des situations arbitraires ;
- dans l’attente d’une telle réforme, préciser par voie d’instruction ou de circulaire ministérielle les modalités d’interprétation des dispositions en vigueur, notamment en cohérence avec le contenu du vade-mecum relatif à la procédure disciplinaire.

Suivi par le ministère

Le ministre précise dans sa réponse qu’il va de soi que les élèves n’étant plus soumis à l’obligation scolaire peuvent invoquer les mêmes motifs pour justifier leurs absences que ceux encore soumis à cette obligation, à savoir la maladie, le décès d’un proche ou la force majeure. Cette position sera communiquée aux directions des lycées, et les services du ministère examineront l’opportunité d’une adaptation législative en la matière.

S’agissant de la pratique consistant à convertir des retards en absences injustifiées pouvant conduire à une mesure éducative ou à l’ouverture d’une procédure disciplinaire, le ministre partage la préoccupation du SMS. Il charge ses services d’analyser cette méthode et de communiquer aux lycées à ce sujet.

En ce qui concerne l’exigence d’un certificat médical pour toutes les absences futures, le ministre rappelle que cette possibilité a pour seul objectif de prévenir les abus liés au régime autorisant deux jours d’absence pour cause de maladie sans certificat.

Dans cette perspective, l’instruction ministérielle du 15 novembre 2024 précise que l’exigence d’un certificat médical dès le premier jour d’absence doit toujours être formulée préalablement et ne peut en aucun cas être rétroactive. La même instruction souligne la nécessité de respecter strictement les règles de comptabilisation des absences non justifiées, au regard des conséquences potentiellement importantes qu’elles peuvent entraîner.

Il sera par ailleurs rappelé par la Direction générale de l’enseignement secondaire, e.a. au moyen du vade-mecum relatif à la mesure disciplinaire de renvoi, que la désinscription d’office ne saurait être utilisée pour contourner la procédure disciplinaire. Elle concerne uniquement des incohérences administratives, dont notamment les élèves ne s’étant jamais présentés aux cours malgré leur inscription au lycée. Il sera également recommandé aux lycées, via le même vade-mecum, de s’informer autant que possible de la situation psychosociale de ces élèves, afin de pouvoir proposer une aide adaptée. Toute désinscription d’office sera notifiée à la Direction générale de l’enseignement secondaire, ce qui permettra un suivi de l’élève concerné, dans le but de prévenir le risque de décrochage scolaire.

Un résumé des recommandations 2018-2023 et de leurs suites peut être lu dans le [rapport d’activité 2022-2023](#) :



5. Les actions de promotion et de réseautage



Le Service de médiation scolaire continue à se faire connaître auprès des différents publics concernés. Il est présent lors de foires et de conférences, où il met en œuvre divers supports de communication et de sensibilisation. Il entretient également des échanges réguliers avec les acteurs de la communauté scolaire ainsi qu'avec les institutions et groupements œuvrant pour le bien-être des élèves. Enfin, il propose régulièrement des formations destinées aux professionnels.

En 2024-2025, le séminaire organisé en décembre avec la CNEI a constitué le point d'orgue de ces activités.



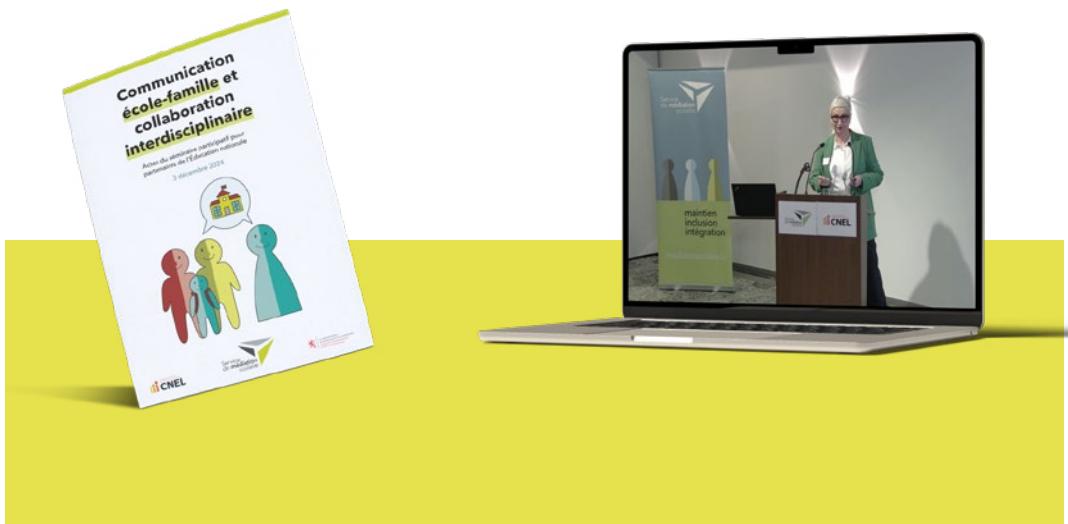
Le séminaire participatif SMS / CNEL - Communication école-famille et collaboration interdisciplinaire (3.12.2024)

Ce séminaire est né des observations réalisées par le SMS au cours de son expérience avec les familles et les autres acteurs du système éducatif : dans les réclamations arrivées jusqu'à lui, le défaut de communication est un élément central du conflit, parfois même le seul. C'est ainsi qu'il a conçu son rôle en grande partie autour de l'explication, de l'écoute, du dialogue. Il a également constaté que souvent un défaut de collaboration entre professionnels risquait de mettre en péril l'approche globale de l'enfant, pourtant reconnue comme essentielle.

Ce sont autour de ces deux thèmes que quelque 90 personnes, personnels de l'Éducation nationale, parents, élèves, associations partenaires, ont partagé leurs vécus, et travaillé à des pistes et solutions concrètes. Elles furent nourries par les interventions préliminaires de deux chercheurs : Serge Thomazet (*École, famille, communauté : des alliances éducatives à coconstruire*) et Débora Poncelet (*En quoi est-ce important d'établir des relations école-famille positives et constructives ?*)

Le contenu des travaux a fait l'objet d'une [publication](#) et de deux vidéos :

- [Vidéo du séminaire \(1h40mn\)](#)
- [Clip du séminaire \(2mn40\)](#)



Des échanges institutionnels multiples et transfrontières



Inspirés par la lecture de ses rapports d'activités, le Médiateur scolaire et deux membres de son équipe sont allés en France à la rencontre de la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur en novembre 2024. Les missions plus étendues ainsi que l'expérience plus longue de l'homologue française (fonction créée en 1998)

pourront servir de référence dans le cadre du développement à venir du SMS. Les contacts entre les deux instances seront maintenus.

Le Médiateur scolaire ou/et ses collaborateurs ont pris part à quelque 70 échanges avec des acteurs institutionnels. Ce chiffre n'inclut pas les réunions avec un objet purement administratif, telles les séances de travail avec les Archives nationales en vue de la réalisation du tableau de tri du service, en vertu de la loi du 17 août 2018 relative à l'archivage.

Les objectifs des rencontres institutionnelles varient : travail sur des thématiques communes, collecte d'informations, présentation des missions de services / unités agissant dans un même domaine ou avec la même visée, échanges réguliers avec les instances impliquées dans les réclamations, participation à des réseaux internes et externes au MENJE, projet de collaboration, ...

Parmi ces institutions se distinguent :

- l'Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher - OKAJU, avec lequel la collaboration demeure étroite et fréquente, qu'il s'agisse de formations continues et présentations menées ensemble, de consultations sur des projets de recommandation, d'échanges sur des dossiers communs, de participation à des conférences ou des moments informels entre entités œuvrant pour les droits de l'enfant ;
- des services du MENJE : Institut de formation de l'Éducation nationale, Service d'intégration et d'accueil, Direction générale de l'enseignement secondaire, Direction générale de l'enseignement fondamental, Direction générale de la formation professionnelle, Centre psycho-social et d'accompagnement scolaires, Service national de l'éducation inclusive, Centres de compétences, Commission nationale d'inclusion, Cellule d'accueil pour élèves hospitalisés, équipe Stop Mobbing, groupe d'échange CAR-CIS-CNI-CdC, Service des relations internationales, Commission des aménagements raisonnables, à quoi s'ajoutent 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, Conférence nationale des élèves du Luxembourg ;
- des organes chargés des droits et/ou de médiation : Service national du Médiateur de la consommation ; Ombudsman ; Police judiciaire - Protection de la jeunesse ; Ombudsman of Ukraine ;
- des associations ou initiatives actives dans des secteurs intéressant le SMS : Crunch Box asbl (Hasilux - plateforme en ligne sur l'autisme et l'éducation inclusive), Syndicat des villes et communes luxembourgeoises (Syvicol), Association de soutien aux travailleurs immigrés (ASTI).

En outre, une collaboratrice participe au groupe de travail chargé du développement et de la mise en œuvre du Certificate in School Psychology coordonné par le CePAS.

Participation à des événements grand public ou ciblés

Le Médiateur scolaire et/ou ses assistants ont participé à quelque 20 événements :

- des journées de réflexion (*L'accès aux droits pour les enfants et les jeunes - pratiques, défis et améliorations* et *Summer Seminar Children's rights*, OKAJU ; *All inclusive*, OEJQS ; *World Café-Austausch fir Fachleit - Resilienz Forum 2024*, CNAPA) ;
- des conférences / présentations (*Promouvoir et améliorer les politiques relatives aux droits de l'enfant*, MENJE ; présentation des tests standardisés *LuxLeseTest*, *LuxMatheTest* et *FLUX* et table ronde *Diagnostik am Dialog - Perspektive fir eng Testbatterie am multilinguale Kontext*, CDA et Uni.lu ; *Société inclusive - Droits éducatifs*, Uni.lu et SNEI ; *Les 1.000 premiers jours et les troubles du neuro-développement*, ministère de la Santé ; projet Alpha, MENJE, ...),
- des réceptions officielles (réunion de la rentrée des acteurs de l'Éducation nationale) ;
- des présentations de nouvelles publications (rapports et ouvrage anniversaire *Un siècle de droits de l'enfant - Rendre hommage à l'héritage de la Déclaration de Genève*, OKAJU, ...) ;
- des événements culturels (vernissage de deux expositions EMOSEE sur le développement des compétences socio-émotionnelles des jeunes par la création artistique).

L'équipe du SMS a tenu un stand d'information à trois reprises : à la Journée des Dys à la Belle-Etoile, initiée par Dysphasie.lu, au Resilienz Forum 2024 organisé par le CNAPA, à la Journée d'orientation du ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil.

Des présentations et formations pour (futurs) professionnels

En collaboration avec le Syvicol, le SMS et l'OKAJU, ont présenté en juin 2025 leurs champs de compétences et leurs modes d'intervention respectifs à des fonctionnaires et élus locaux.

En juillet, le SMS a présenté ses missions à l'assemblée générale de la CNEL et est de nouveau intervenu auprès des élèves du Lycée technique pour professions éducatives et sociales durant la *Sensibilisierungswoche zu der kannerrechtsbasierter Sozialarbeit a Beruffsethik*.

Il a été invité à prendre la parole à deux reprises lors du *Summer Seminar Children's rights 2025* de l'OKAJU : le Médiateur scolaire a fait part des défis de l'inclusion scolaire de la perspective du Service de médiation scolaire ; deux collaboratrices ont témoigné de la souffrance psychologique en milieu scolaire et de l'importance d'entendre la parole de l'élève.

SMS et OKAJU ont comme les années précédents délivré leur formation commune *Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur l'Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher et le Service de médiation scolaire* à l'IFEN en juin 2025. 20 professionnels en majeure partie des lycées ont activement participé aux deux demi-journées. En 2024, la formation avait attiré principalement le personnel du SNEI et des Centres de compétences.

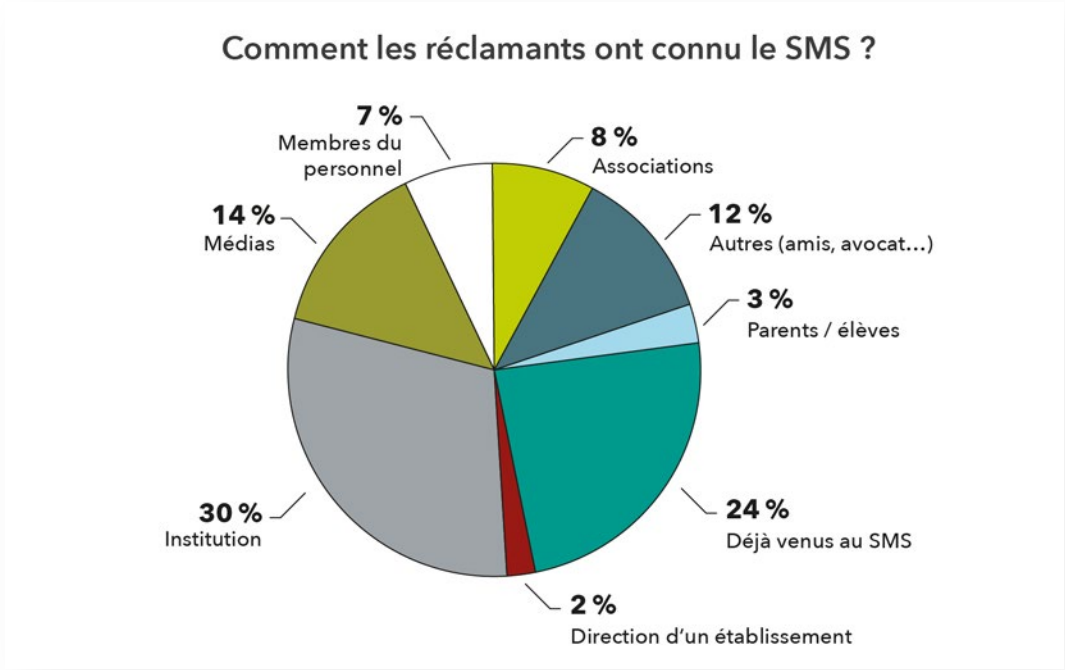
Comment les réclamants ont connu le SMS

Comme l'année précédente, la majorité des réclamants ont été orientés vers le SMS par des institutions.

Le rang qu'occupe le nouvel ensemble créé en 2024 « Déjà venus au SMS » reflète la confiance qui lie le SMS et les réclamants, et l'existence de situations exigeant le soutien du SMS dans la durée, principalement dans le domaine de l'inclusion.

Les médias conservent leur troisième place, avant « Autres », qui traduit la diversité des personnes connaissant le SMS et le conseiller aux parents.

À noter que moins de membres du personnel ont orienté les parents vers le SMS (7 % des dossiers en 2024-2025, 18 % en 2023-2024)



Éclairage sur les origines des réclamations

- Associations : asbl telles Centre de Médiation, Fondation EPI, etc.
- Autres : ami, avocat, etc.
- Autres parents/élèves : bouche-à-oreille ou parents/élèves ayant déjà fait appel au SMS
- Déjà venu au SMS : anciens réclamants de retour
- Direction : directeur ou directeur adjoint d'un lycée, d'une direction de région de l'enseignement fondamental ou d'un Centre de compétences
- Institutions : OKAJU, Ombudsman, Maison de l'orientation, Office national de l'enfance, Service Central d'Assistance Sociale (SCAS) du Parquet général, services du ministère, Service national d'information et de médiation santé, etc.
- Membres du personnel des établissements scolaires : enseignants, membre du SePAS, etc.
- Médias : presse, recherche sur Internet, ChatGpt, etc.
- Stand du SMS / conférence / formation : le réclamant a visité un stand du SMS à un événement public, participé à une formation ou une conférence en lien avec le SMS

Annexes

Petit lexique

DÉMARCHES ADMINISTRATIVES APPROPRIÉES OU 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 la direction régionale 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 permettre à chaque enfant, indépendamment de ses besoins éducatifs spécifiques, de poursuivre sa scolarité au sein d'une école régulière.

MAINTIEN SCOLAIRE

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

MÉDIATION

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

3 « La médiation », Que sais-je ? ; PUF; 4e édition 2007.

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 INOFFICIELLE

Lorsque le réclamant a pris contact avec le SMS mais n'a pas souhaité le saisir formellement en signant le formulaire de réclamation.

Il peut s'agir également de demandes de renseignement informelles ne relevant pas de la compétence du SMS ou de saisine par un professionnel, non suivi d'un accord des parents.

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 recueillir tous les renseignements nécessaires pour ouvrir une enquête.

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. Elle peut être publiée dans le rapport d'activité si le Médiateur scolaire le juge utile.

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 et exclusivement adressée au service de l'Éducation nationale ou à l'école concernée. Le Médiateur scolaire y propose une solution à transposer dans un délai précis. Par souci de confidentialité, la recommandation individuelle n'est pas publiée. Mais elle peut être transmise au ministre si son destinataire ne donne pas suite.

Liste des catégories

Les catégories permettent de préciser les thèmes des réclamations, au-delà des trois grands domaines de compétences que sont le maintien, l'inclusion et l'intégration scolaires. Elles sont actuellement au nombre de 38.

- Absence de formation
- Admission conditionnelle
- Allongement / Redoublement
- Changement de classe / école
- Commission nationale d'inclusion
- Communication - direction
- Communication - enseignants
- Conseil de discipline
- Contenu sexuel
- Diffusion vidéo-photos
- Discipline
- Enseignement à distance
- Entreprise formatrice
- Évaluation
- Examen de fin d'études
- Exclusion des activités scolaires
- Fiche de départ
- Fréquentation des cours
- Fréquentation des cours - absentéisme
- Fréquentation des cours - dispense
- Frontaliers
- Inscriptions scolaires
- Mesures d'inclusion - absence/refus
- Mesures d'inclusion - inadéquates
- Mesures d'inclusion - mise en oeuvre
- Mobbing élève / élève
- Mobbing enseignant / élève
- Orientation scolaire
- Reconnaissance ou équivalences
- Renvoi
- Santé mentale
- SePAS
- Service de l'intégration et de l'accueil scolaires (SIA)
- Signalement
- Transgenre
- Transport scolaire
- Violence physique / menaces par un autre élève
- Violence physique / menaces par un enseignant

Abréviations

- **ASBL** Association sans but lucratif
- **CAR** Commission des aménagements raisonnables
- **CDA** Centre pour le développement des apprentissages Grande-Duchesse Maria Teresa
- **CENTRES DE COMPÉTENCES/CDC** Centres de compétences en psycho-pédagogie spécialisée
- **CEPAS** Centre psycho-social et d'accompagnement scolaires
- **CI / CIS** Commission d'inclusion (MENJE)
- **CMCC** Centre de médiation civile et commerciale
- **CNAPA** Centre national de prévention des addictions
- **CNEL** Conférence nationale des élèves du Luxembourg
- **CNI** Commission nationale d'inclusion
- **DAP** Diplôme d'aptitude professionnelle
- **EBS** Élèves à besoins éducatifs spécifiques
- **ESEB** Équipes de soutien des élèves à besoins éducatifs spécifiques
- **IFEN** Institut de formation de l'Éducation nationale (MENJE)
- **INAP** Institut national d'administration publique
- **MENJE** Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse
- **OEJQS** Observatoire de l'enfance, de la jeunesse et de la qualité scolaire (MENJE)
- **OKAJU** Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher
- **SEPAS** Service psycho-social et d'accompagnement scolaires (MENJE)
- **SMS** Service de médiation scolaire (MENJE)
- **SNEI** Service nationale de l'Éducation inclusive
- **SSE** Service socio-éducatif dans les lycées

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.1er.

Au sens de la présente loi, on entend par :

- 1° « école » : une école fondamentale publique ou privée, un lycée public ou privé, le Centre de logopédie, les centres et instituts de l'éducation différenciée et le centre socio-éducatif de l'État ;
- 2° « service » : un service d'une administration chargé de la scolarisation d'enfants ou de l'organisation des écoles ;
- 3° « directeur » : le directeur de région, le directeur de lycée, le directeur ou chargé de direction du Centre de logopédie, des centres et instituts de l'éducation différenciée et du centre socio-éducatif de l'État ;
- 4° « maintien scolaire » : les actions et mesures visant :
 - a) à prévenir que des adolescents ou jeunes adultes de moins de 25 ans qui ne sont plus en obligation scolaire quittent l'école sans qualification, c'est-à-dire, sans avoir obtenu un diplôme de fin d'études secondaires, ni un diplôme de technicien, ni un diplôme d'aptitude professionnelle, ni un certificat de capacité professionnelle, ni une qualification équivalente à l'un de ces diplômes ou certificats ; ou
 - b) à réintégrer ces derniers au lycée ou à une autre formation ;
- 5° « inclusion » : la scolarisation dans les écoles fondamentales et les lycées des élèves à besoins éducatifs spécifiques ou particuliers ;
- 6° « intégration sociale » : l'intégration d'élèves d'une école fondamentale ou d'un lycée qui n'ont pas passé toute leur scolarité au Luxembourg et qui pâtissent de ce fait de déficits langagiers en allemand, en français ou en luxembourgeois qui entravent leur scolarisation ;
- 7° « parents d'élève » : personnes investies de l'autorité parentale.

Art. 2.

- (1) Il est institué auprès du ministre ayant l'Éducation nationale dans ses attributions, désigné ci-après par « le ministre », un service de médiation au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires de l'Éducation nationale, désigné ci-après par « le service de médiation ».
 - (2) Le service de médiation est dirigé par un médiateur au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires, désigné ci-après par « le médiateur scolaire ».
- Le médiateur scolaire est nommé par le Grand-Duc, sur proposition du Gouvernement en conseil.
- (3) Le cadre du service de médiation comprend un médiateur scolaire et des fonctionnaires des différentes catégories de traitement telles que prévues par la loi modifiée du 25 mars 2015 fixant le régime des traitements et les conditions et modalités d'avancement des fonctionnaires de l'État.

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

Art. 3.

Le médiateur scolaire a pour mission de :

- 1° recevoir, dans les conditions fixées par la présente loi, les doléances et réclamations d'élèves majeurs, de parents d'élèves mineurs ou d'agents de l'Éducation nationale des écoles, relatives à des situations où l'école soit n'offre pas de formation adéquate, soit n'a pas fonctionné conformément à la mission qu'elle doit assurer ou contrevient aux lois, règlements et instructions en vigueur ;
- 2° soutenir les élèves et les parents d'élèves dans leurs démarches ;
- 3° ouvrir une enquête relative à l'objet de la doléance ou réclamation ;
- 4° requérir auprès du service ou de l'école visé toutes les informations nécessaires à son enquête ;
- 5° formuler des recommandations à l'endroit du service ou de l'école visé ;
- 6° formuler des recommandations suite à ses observations au ministre et à l'Observatoire national de la qualité scolaire.

Art. 4.

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

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

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

Art. 5.

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

Art. 6.

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

Art. 7.

- (1) Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, le médiateur scolaire conseille le réclamant et le service ou l'école et fait toutes les recommandations utiles au service ou à

l'école, ainsi qu'au réclamant, afin de permettre un règlement à l'amiable. Les recommandations peuvent notamment comporter des propositions visant à améliorer le fonctionnement du service ou de l'école visé.

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

Art. 8.

Le médiateur scolaire établit un rapport d'activités annuel concernant le domaine d'activités dans ses attributions. Ce rapport contient les recommandations que le médiateur scolaire juge utiles. Le rapport est communiqué au Gouvernement et à la Chambre des députés. Il est publié sur le site du ministère compétent.

Art. 9.

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

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

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

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

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

Art. 10.

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

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

Art. 11.

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

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

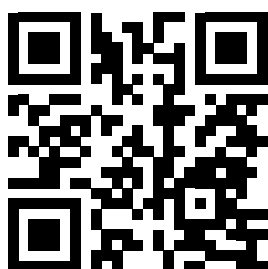
2° À l'annexe A, catégorie de traitement A, groupe de traitement A1, sous-groupe de traitement à attributions particulières, grade 17, sont ajoutés les termes « le médiateur au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires ».

Art. 12.

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

Art. 13.

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



mediationscolaire.lu

Tél.: (+352) 247 - 65280
contact@mediationscolaire.lu