



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

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



Dossier de presse

Le médiateur scolaire

Parce que chaque élève a droit aux meilleures chances

4 octobre 2018

Le médiateur scolaire

Parce que chaque élève a droit aux meilleures chances

Chaque enfant a droit à être encouragé et soutenu dans le développement de son potentiel, quels que soient ses origines, ses aptitudes, ses besoins et les obstacles qui ont pu se dresser sur son chemin. L'école a en effet pour mission de favoriser l'épanouissement de l'enfant, sa créativité et sa confiance en ses capacités, de lui permettre d'acquérir une culture générale, de le préparer à la vie professionnelle et à l'exercice de ses responsabilités de citoyen dans une société démocratique¹.

La réalité n'est pas toujours à la hauteur de ces ambitions ; ainsi nombre d'élèves quittent le système scolaire sans qualification. Il s'agit souvent de jeunes désavantagés, soit parce qu'ils proviennent d'un milieu social défavorisé, souffrent d'un handicap ou d'une déficience, ou sont issus de l'immigration et maîtrisent mal les langues de l'école luxembourgeoise.

Pour remédier à ces situations d'iniquité, le ministère a consolidé ou mis en place ces dernières années divers outils et initiatives : programme d'éducation plurilingue ; plan de développement scolaire ; diversification des profils des lycées ; nouvelles sections, flexibilisation des niveaux de langues, renforcement de l'accompagnement psycho-social et de l'offre périscolaire à l'enseignement secondaire ; Observatoire de la qualité scolaire ; représentation nationale des parents ; Centres de compétences en psychopédagogie spécialisée ...

Cependant ces mesures ne suffisent pas toujours. Certains élèves voient malgré tout leur parcours scolaire mis en péril. Remédier à ces situations, telle est la raison d'être du médiateur scolaire : en fonction depuis début septembre, il est appelé à examiner les cas individuels, comprendre en quoi le système a failli et aider à identifier la solution la plus favorable à l'élève.

1. LES CHAMPS D'INTERVENTION

Le médiateur scolaire et son service au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires (ou service de médiation scolaire) interviennent, à la demande et en toute indépendance, dans des situations où

- l'école n'offre pas de formation adéquate à un élève ;
- l'école n'a pas fonctionné selon sa mission ;
- lorsque l'école n'applique pas comme il se devrait les lois, les règlements ou les instructions en vigueur.

¹ Loi du 6 février 2009 sur l'obligation scolaire

Ils reçoivent les réclamations qui concernent

- le maintien à l'école des élèves menacés par le décrochage scolaire et qui risquent de quitter l'école sans qualification ;
- l'inclusion des élèves à besoins spécifiques à l'école fondamentale ou au lycée ;
- l'intégration des élèves issus de l'immigration, qui n'ont pas passé toute leur scolarité au Luxembourg et n'ont pas les compétences nécessaires en allemand, en luxembourgeois ou en français pour suivre l'enseignement « régulier ».

2. LES OBJECTIFS ET LES PRINCIPES

La préoccupation première du médiateur est de favoriser un règlement du désaccord initial à l'amiable et en toute équité, dans l'intérêt de l'élève.

Pour ce faire, le médiateur observe des principes propres à la médiation, tels que l'impartialité, la neutralité, la confidentialité et l'indépendance. Il accompagne également les parents ou l'élève majeur dans leurs démarches; il les conseille, leur propose des solutions et formule des recommandations qu'il leur communique ainsi qu'à l'école ou au service impliqué.

3. LA SAISINE DU MÉDIATEUR SCOLAIRE

Peuvent s'adresser au médiateur scolaire les parents d'élèves mineurs, les élèves majeurs, les professionnels de l'Éducation nationale (enseignant, directeur d'établissement, éducateur ...).

Cependant le dossier personnel de l'élève ne peut être transmis au médiateur que sur autorisation écrite des parents ou de l'élève majeur.

Les personnes désireuses de faire appel au médiateur scolaire ne peuvent le faire qu'après avoir cherché une solution avec les acteurs de la communauté scolaire concernés et quand un accord n'a pas pu être trouvé.

Ces acteurs peuvent être p.ex. à l'école fondamentale, le titulaire de classe, le directeur de l'enseignement fondamental; au lycée, le régent, le directeur ; dans un centre de compétences en psychopédagogie spécialisée, l'intervenant principal, le directeur.

4. LE DÉROULEMENT DE LA MÉDIATION

Le réclamant transmet sa demande écrite au médiateur scolaire par courrier postal ou électronique, éventuellement en utilisant le formulaire disponible en ligne.

Si le médiateur estime la réclamation recevable, il entame une recherche auprès de l'école ou du service en cause afin de recueillir toutes les informations utiles.

Si nécessaire ou sur demande, il organise une rencontre entre les parties. Selon les besoins, il formule des recommandations à l'attention du réclamant et de l'école ou du service impliqué.

La direction de l'école ou du service informe le médiateur de l'évolution de la situation suite à son intervention dans un délai fixé par le médiateur.

Ces informations sont transmises au réclamant.

Si le délai est dépassé, qu'il n'y a pas de réponse satisfaisante ou que rien ne se passe, le médiateur scolaire en informe le ministre, qui prend une décision.

Si le médiateur estime que la demande ne remplit pas les critères d'une médiation scolaire, il justifie sa décision par écrit.

Le médiateur est tenu au secret professionnel et veille à la confidentialité dans toutes ses démarches.

5. UNE CONTRIBUTION À L'AMÉLIORATION DU SYSTÈME ÉDUCATIF

Ponctuellement, le médiateur transmet au ministre des recommandations visant à améliorer le fonctionnement des services et écoles dans lesquels il est intervenu.

Dans un souci de transparence et d'amélioration du système éducatif dans son ensemble, il établit également un rapport annuel transmis au gouvernement, à la Chambre des députés et mis en ligne sur le site du ministère de l'Éducation nationale.

6. LES INFRASTRUCTURES

Le service se situe au 29 rue Aldringen à Luxembourg - Ville ; les visiteurs disposent d'un accès direct (par la rue Notre-Dame), afin que la relation de confiance avec le médiateur scolaire puisse s'établir à distance des autorités scolaires.

Les locaux se composent actuellement de deux pièces garantissant la discrétion, d'un bureau d'accueil et d'un espace salle d'attente.

7. L'ÉQUIPE

L'équipe actuelle est composée de trois fonctionnaires se prévalant d'une expérience de plusieurs années dans le secteur public ainsi que de formations / spécialisations diverses telles la médiation, le droit, les droits de l'enfant, la Programmation neurolinguistique (PNL), ...

Pour l'année 2019, un recrutement de deux collaborateurs supplémentaires est d'ores et déjà prévu.

8. INFORMATIONS PRATIQUES

Le formulaire de réclamation est téléchargeable sur www.mediationscolaire.lu.

Il est à transmettre à :

Médiateur scolaire

Service de médiation scolaire

29, rue Aldringen

L – 1118 Luxembourg

ou par E-mail à : contact@mediationscolaire.lu

Heures d'ouverture au public

Lundi - Vendredi : de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

En dehors de cet horaire, les réclamants doivent prendre rendez-vous auprès du secrétariat du Service de médiation scolaire au numéro 247-65280 ou envoyer un e-mail à l'adresse contact@mediationscolaire.lu.

