



# Au service des élèves, à l'écoute des parents et des écoles

*Le Service de médiation scolaire permet aux parents et aux élèves de résoudre des conflits avec l'école à travers un dialogue centré sur l'intérêt supérieur de l'enfant.*

► C'est un service gratuit, qui travaille de manière indépendante. Il tente de rétablir le dialogue entre la famille et l'école en cas de rupture : le Service de médiation scolaire intervient quand un élève risque de décrocher, quand l'inclusion des élèves à besoins spécifiques est en danger ou pour aider les nouveaux élèves qui ne parlent pas toutes les langues nationales. Les parents, les élèves majeurs et les écoles peuvent demander son aide.

Prenons une élève de cycle 2 qui présente des difficultés d'apprentissage. Pour y remédier, l'école propose une aide particulière permettant d'adapter l'enseignement à ses besoins. Mais ses parents estiment que la décision manque de transparence et s'y opposent. Les positions de l'école et des parents semblent bloquées, même après échange avec la direction. Dans ce contexte, les parents contactent le Service de médiation scolaire.

## Rétablir la confiance pour préparer un terrain d'entente

Le service entame d'abord des échanges avec les parents d'un côté et l'école de l'autre pour cerner les opinions et tenter de **rétablir la confiance**. Un processus de médiation permet ensuite à l'école d'expliquer de manière détaillée les raisons pédagogiques de sa décision, et les parents obtiennent une vue plus complète de la situation. À la suite de cette intervention, école et parents s'accordent sur les **solutions** envisageables et les responsabilités respectives, afin d'assurer sereinement la continuité du parcours scolaire de l'élève.

**364**  
C'est le nombre  
de réclamations soumises  
au Service de médiation  
scolaire en 2024/2025.  
Plus de 60 % concernaient  
le maintien scolaire.

Le dialogue est rétabli et un terrain d'entente est finalement trouvé. Ce processus est un exemple du travail du Service de médiation scolaire. Son approche est fondée sur les **droits de l'enfant** et l'intérêt de l'élève est donc prioritaire. ■

Artikel op Lëtzebuergesch ►



Wat? De Service de médiation scolaire

Firwat? Fir am Dialog Konflikter an der Schoul ze léisen, am Interessi vum Kand

**Rencontre avec Marguerite Krier,**  
médiateur scolaire depuis septembre 2025 :

# « Notre attitude est toujours bienveillante »

## ► Pourquoi faire appel au Service de médiation scolaire ?

Pour restaurer le lien avec l'école ou le lycée quand la communication est bloquée et que les voies habituelles de dialogue au sein de l'établissement n'ont pas permis de trouver un accord. Le conflit prend souvent racine dans une information mal reçue ou mal interprétée. C'est important de prendre le temps de s'écouter pour comprendre l'autre.

## Comment se déroule le travail de votre service ?

Il intervient quand le parcours scolaire est en danger. Le médiateur ne s'interpose pas, mais encourage le dialogue avec l'école. Notre attitude est toujours bienveillante : le médiateur reste impartial et se situe entre les deux parties afin de faciliter le dialogue. Il agit dans l'intérêt de l'élève et considère ses besoins en priorité.

## Comment se déroulent les échanges ?

Avant tout entretien commun, le médiateur écoute d'abord les personnes qui ont introduit une réclamation, puis celles qui sont visées par la réclamation. Si les deux parties acceptent de se rencontrer pour identifier des solutions avec le soutien du médiateur, cette

rencontre peut avoir lieu dans nos bureaux à Luxembourg-Gare, un lieu neutre. Ou en vidéoconférence, si l'agenda l'impose. Au besoin, nous faisons appel à un médiateur interculturel, qui aide à la traduction.

## Quel conseil donneriez-vous aux parents en cas de conflit avec l'école ?

Contactez d'abord l'enseignant, puis le président du comité d'école ou la direction du lycée de votre enfant. Les membres de l'équipe de soutien des élèves à besoins éducatifs spécifiques (ESEB) et du service psychosocial et d'accompagnement scolaire (SePAS) sont également à l'écoute.

Préférez les échanges oraux aux écrits pour éviter les malentendus propres aux échanges électroniques. Si ces démarches ne suffisent pas à arranger la situation dans l'intérêt de l'élève, contactez le Service de médiation scolaire.

## Votre travail débouche-t-il sur des évolutions du système éducatif ?

Le Service de médiation scolaire émet des recommandations au ministère. Les leçons tirées de cas individuels peuvent permettre d'améliorer le système scolaire pour tous. ■



Marguerite Krier souligne la démarche particulière du médiateur : « Le médiateur reste impartial. »

## #contexte

Marguerite Krier est l'actuelle médiateur scolaire. Elle a succédé en septembre 2025 à Lis De Pina, qui officiait depuis le lancement du service en 2018. Le Service de médiation scolaire (SMS) a été créé par le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse. Il agit en toute indépendance pour trouver des solutions quand les chances de réussite scolaire d'un élève semblent compromises à cause d'une situation conflictuelle.

Créé dans le souci de participer à la réduction du décrochage scolaire (quand un jeune quitte l'école sans diplôme ni qualification), il porte une attention particulière aux droits à l'intégration des élèves issus de l'immigration et à l'inclusion des élèves à besoins spécifiques. Entre sa création et septembre 2025, le service a ouvert 1 665 dossiers.

## Comment contacter le Service de médiation scolaire ?

Téléphone : (+352) 247-65280

E-mail : [contact@mediationscolaire.lu](mailto:contact@mediationscolaire.lu)

Heures d'ouverture : lundi – vendredi : de 8 h 30 à 17 h 30

