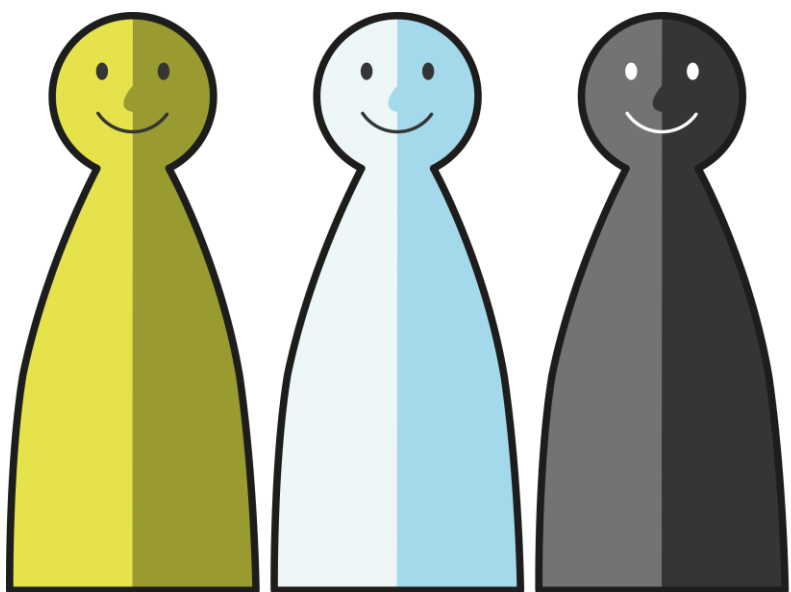


# Les défis de l'inclusion scolaire, de la perspective du Service de médiation scolaire

Lis de Pina, Médiateur scolaire

18.07.2025



## Un service en pleine évolution

- loi du **18 juin 2018** portant institution d'un Service au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires
- service « indépendant » institué auprès du ministre ayant dans ses attributions l'Éducation nationale

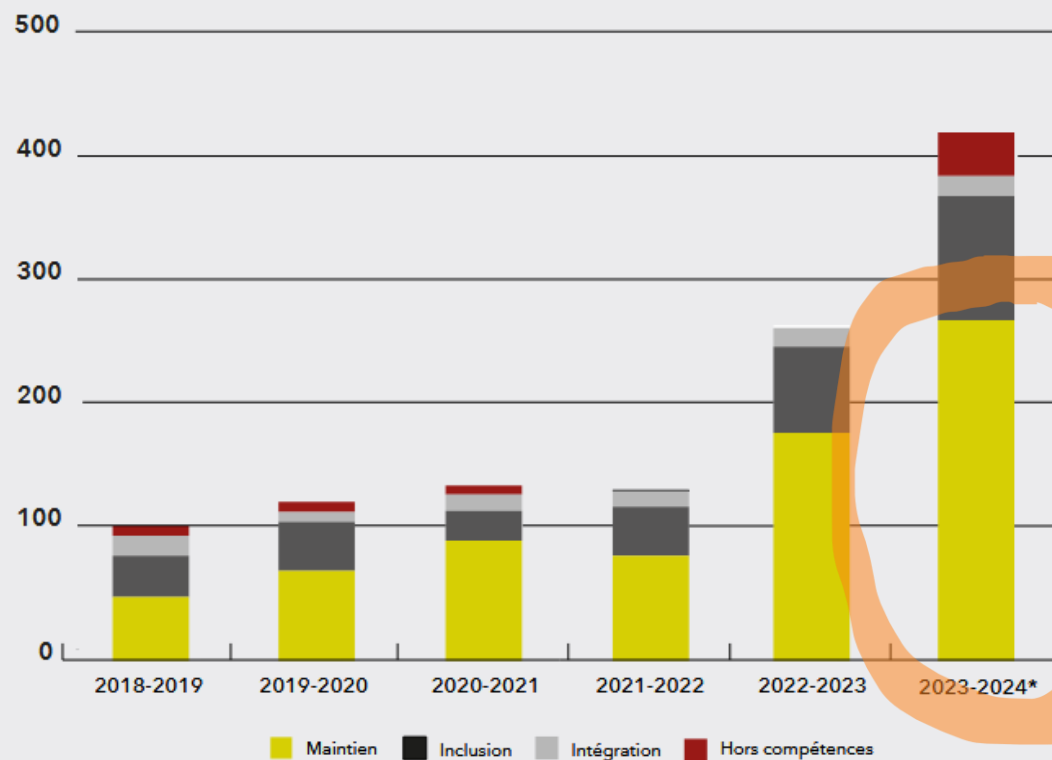
# Le SMS en bref

- **3 domaines de compétence :**
  - **Maintien** scolaire
  - **Inclusion** scolaire
  - Intégration scolaire
- **démarches administratives préalables**
- **outils atypiques de médiation** (enquête, recommandations, secret professionnel pas opposable, consultation des dossiers...), **mais**
- **toujours dans une logique de coopération et non de contrainte**
  - approche médiative

**Constat** : - l'expérience du SMS montre que l'approche médiative est la plus durable, car elle restaure la confiance entre école et famille.

# Chiffres clés du SMS

Réclamations par domaines de compétences depuis 2018



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

## Pourquoi, selon le SMS, l'inclusion scolaire est-elle intimement liée au maintien scolaire ?

Croissance constante du nombre de saisines

- **1 500 dossiers** traités depuis la création du SMS en 2018
  - **350 dossiers** pour 2024/2025 (pas encore clôturé)
  - SMS **pas représentatif** du système d'inclusion au niveau national
    - **non-reconnaissance** de la singularité de l'élève
    - **absence** (totale ou partielle) de **réponses pédagogiques** et **relationnelles** adaptées
- élève s'épuise et décroche dans un environnement scolaire pour lui compliqué

Constat : - un élève bien inclus développe un **sentiment d'appartenance**, une meilleure estime de soi, ce qui le motive à rester et à progresser dans le système scolaire.

## Pourquoi le SMS est-il saisi en matière d'inclusion scolaire ? (liste non exhaustive)

- **Inclusion n'est pas toujours nommée** par les réclamants
- **Absence ou retard** de mise en place de mesures d'aménagement
- **Complexité** des procédures (*guichet unique*)
- **Communication rompue** ou insuffisante entre l'école et la famille (manque d'écoute, d'informations claires ou de réponses aux demandes spécifiques, peur du conflit, langue...)
- **Incompréhension ou banalisation** des besoins spécifiques de l'élève (troubles invisibles, troubles du développement comportemental ex. *trouble oppositionnel avec provocation...*)
- **Désaccords entre familles et équipes éducatives** (les décisions d'orientation, la reconnaissance des difficultés, processus de deuil, question de culture ...)
- **Désaccords internes** entre professionnels ou entre différents services d'accompagnement

## Comment le SMS agit face à ces situations conflictuelles ?

1/2

### La communication; réel outil d'apaisement !

#### Écouter le fond et pas la forme !

- *Que dois-je entendre ? Quel message veut-on me transmettre ?*

#### Écoute active et analyse neutre de la situation

- Recueil des points de vue de toutes les parties, sans jugement ni parti pris.

#### Clarification du **cadre légal** et des **responsabilités** de chacun

- Explication des démarches, des droits et des limites du système scolaire.

#### Mise en **lien et coordination** entre les acteurs

- Réactiver le dialogue entre familles et acteurs de terrain.

../...

## Comment le SMS agit face à ces situations conflictuelles ? 2/2

**La communication: réel outil d'apaisement !**

### **Proposer de pistes**

- en construisant avec tous les acteurs des solutions adaptées à la situation du moment.

Formulation de **recommandations** individuelles ou générales

- émettre des recommandations au lycée ou au MENJE pour e.a. débloquent une situation ou instaurer l'équité.

Constat : - l'expérience du SMS montre que la communication restaurée est le socle des solutions durables.



## Quelles pistes pour mieux inclure chaque élève ?

### 1. Renforcer la **formation** des équipes éducatives

→ mieux comprendre les besoins des élèves, ce qui favorise des réponses adaptées et offre un confort professionnel

### 2. Sensibiliser à la **communication** et la **transparence**

→ indispensable pour instaurer la confiance réciproque

### 3. Favoriser la **coordination interdisciplinaire**

→ partager les savoirs et sécuriser les professionnels par un soutien interdisciplinaire

### 4. Développer des **outils adaptés de suivi et d'évaluation**

→ permet d'ajuster rapidement différentes mesures si besoin

### 5. Promouvoir une **culture scolaire inclusive**

→ Sensibiliser toute la communauté scolaire pour réduire stigmatisation et conflits (**parents inclus**).

Pour aller plus loin:  
**Pourquoi renforcer la coordination interdisciplinaire ?**  
**1/2**

**Pour l'élève :**

- ✓ Assurer une prise en charge globale et cohérente de ses besoins
- ✓ Éviter les doublons, contradictions ou ruptures dans le suivi (gain de temps)
- ✓ Favoriser un parcours scolaire plus fluide et inclusif
- ✓ Réduire le stress et l'angoisse grâce à une **communication claire et apaisée**

../...

Pour aller plus loin:

**Pourquoi renforcer la coordination interdisciplinaire ?**

**2/2**

**Pour le professionnel :**

- ✓ Faciliter l'échange d'informations et de ressources entre experts
- ✓ Mieux comprendre les différents aspects du profil de l'élève
- ✓ Partager les responsabilités et alléger la charge individuelle
- ✓ Travailler dans un climat serein, sans conflit ni tension

\*\*\*

**L'interdisciplinarité, c'est coopérer pour mieux accompagner l'élève !**

## Mot de la fin

**L'inclusion scolaire de l'élève aujourd'hui, c'est aussi l'inclusion sociétale  
de l'adulte de demain !**

C'est donc la responsabilité de toute une société.

**MERCI!**



# L'équipe

- ▶ **Lis De Pina** - Médiateur scolaire, Juriste / **Marguerite Krier** (au 01.09.2025)
- ▶ **Yves Marchi** – Assistant du Médiateur scolaire, juriste
- ▶ **Max Buchler** – Assistant du Médiateur scolaire, psychologue
- ▶ **Claire Russon** - Assistant du Médiateur scolaire, psychologue
- ▶ **Vanessa Reis De Sousa** – Assistant du Médiateur scolaire, psychologue
- ▶ **Janice Ebara** – Assistant du Médiateur scolaire, psychologue
- ▶ **Estelle Née** - Assistant du Médiateur scolaire, juriste
- ▶ **Olivier Lang** - Assistant du Médiateur scolaire, juriste
- ▶ **Martine Kleinberg** – Assistant du Médiateur scolaire / Coordination et communication
- ▶ **Almina Skrijelj** – Assistante de la coordinatrice
- ▶ **Michèle Scheidt** – Gestion administrative des dossiers de médiation
- ▶ **Moreno Rosafio** – Gestion du budget/affaires administratives

## Formations :

Médiation/ Droit général/ Droits de l'enfant/ Droit de la famille/ Sciences politiques/ Psychologie clinique/ PNL/ CNV ...

# Rapports d'activité annuels



Rapport d'activité 2023-2024



Rapport d'activité 2022-2023



Rapport d'activité 2021-2022



Rapport d'activités 2020-2021



Rapport d'activités 2019-2020



Rapport d'activités 2018-2019



Pourquoi ... Firwat ... Warum ...  
Porquê ... Why



10, rue Bender

L-1229 Luxembourg

Tel: 247-65280

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

