

# Ombudsman okaju

fir Kanner a Jugendlecher



## Les mêmes droits pour chaque enfant et adolescent !

okaju.lu



### A ton écoute !

Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher  
Défenseur des droits de l'enfant

🏠 65, route d'Arlon - L-1140 Luxembourg  
✉ contact@okaju.lu ☎ 28 37 36 35  
🌐 www.okaju.lu - [www.kannerrechter.lu](http://www.kannerrechter.lu)



Quand et comment nous intervenons

## écouter. veiller. intervenir

L'OKAJU est à l'écoute de chaque enfant, jeune, parent ou professionnel préoccupé par le respect des droits de l'enfant. Vous avez un doute, vous êtes inquiet ou vous voulez simplement mieux comprendre ces droits ? Selon la situation, nous donnons des conseils, regardons ce qui se passe et cherchons ensemble des solutions. Notre but : faire respecter les droits de l'enfant.

### Prise de contact et orientation



Toute personne peut contacter l'OKAJU par téléphone, e-mail, courrier ou via un formulaire en ligne. Chaque demande est examinée avec attention, qu'il s'agisse d'une plainte, d'une question ou d'un doute. Si la situation ne relève pas de notre compétence, nous orientons vers le service approprié. Toutes les démarches sont gratuites et confidentielles.

### Écoute, entretien et recueil d'informations



Lorsque la situation le nécessite, un entretien est proposé pour mieux cerner les faits. L'écoute active permet de comprendre les préoccupations exprimées. Avec l'accord de la personne, d'autres acteurs concernés peuvent être contactés pour avoir une image complète de la situation.

### Analyse et évaluation



Les éléments recueillis sont examinés à partir des droits de l'enfant, des textes légaux et des pratiques reconnues. Des visites sur le terrain peuvent être organisées pour observer le contexte et dialoguer directement avec les personnes impliquées.

### Résolution et recommandations



Des solutions peuvent être proposées pour améliorer la situation\*. Si nécessaire, des recommandations sont formulées, avec un délai pour leur mise en œuvre. Certaines peuvent être rendues publiques de manière anonyme, notamment lorsqu'elles concernent plusieurs enfants.

## Neutral an onofhängeg. Mir si fir dech do!

\* L'OKAJU n'est pas juge ou tribunal. Il ne peut pas intervenir dans une procédure judiciaire en cours. Son rôle est de donner des informations, des conseils ou des recommandations basés sur les droits de l'enfant.

Oppassen  
Nolauschteren  
Agräifen

