C1 Les demandes et sollicitations traitées par l'Office de l'OKAJU

Les saisines, autosaisines, conseils et alertes traités

Conformément à sa loi organique, l'OKAJU peut être saisi par les enfants, leurs représentants légaux, des membres de leur famille ou d'autres personnes exerçant une responsabilité éducative. Les saisines reçues sont distinguées en trois catégories : réclamations, demandes de conseil ou d'information et témoignages.

Loi du 1er avril 2020 instituant l'Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher

La majorité des réclamations proviennent des parents qui estiment que les droits de leur enfant n'ont pas été respectés. Afin de renforcer la participation des enfants et des adolescents, l'OKAJU poursuivra ses efforts pour favoriser leur accès direct à l'institution et à ses services.

L'analyse d'une situation peut conduire à différentes suites. Une réclamation individuelle peut donner lieu à une recommandation individuelle. Lorsqu'une situation révèle une problématique plus large ou systémique, celle-ci peut également déboucher sur une recommandation générale. Dans certains cas, l'analyse d'une réclamation conduit d'abord à une demande de conseil ou d'information avant la clôture du dossier. De même, une demande de conseil ou d'information peut évoluer vers une réclamation individuelle ou une autosaisine lorsque les circonstances le justifient.

Par ailleurs, l'OKAJU reçoit régulièrement des informations concernant des situations individuelles ou particulières d'enfants, transmises par des proches, des professionnels ou des citoyens. Dans certains cas, l'OKAJU décide de se saisir d'office d'une situation portée à sa connaissance. Selon les circonstances, cette démarche peut conduire à un signalement ou à une communication aux autorités compétentes ainsi qu'à la formulation de recommandations visant à remédier à la situation constatée.

En lien avec la modernisation des outils de gestion de l'OKAJU.

Depuis 2023, l'OKAJU poursuit la modernisation de son système numérique de gestion des dossiers. Cette transition vise à améliorer le suivi des demandes, la documentation du travail réalisé et l'analyse de l'évolution des problématiques soulevées. Les statistiques présentées dans ce rapport doivent toutefois être interprétées avec prudence, certaines données pouvant encore être influencées par l'évolution des outils de documentation et des méthodes de classification.

Les saisines adressées à l'OKAJU constituent un observatoire privilégié des réalités vécues par les enfants et les jeunes au Luxembourg. Derrière chaque demande se trouve une situation particulière, souvent complexe, qui révèle les difficultés rencontrées dans l'exercice concret de leurs droits, que ce soit dans la sphère familiale, scolaire, institutionnelle, administrative ou judiciaire.



Les saisines adressées à l'OKAJU constituent un observatoire privilégié des réalités vécues par les enfants et les jeunes au Luxembourg.

Enfants, parents, proches et professionnels contactent l'OKAJU pour obtenir des informations, signaler une préoccupation, faire entendre une situation qu'ils estiment préoccupante ou rechercher des pistes de solution. Les saisines mettent ainsi en lumière non seulement les difficultés rencontrées, mais également leurs répercussions très concrètes sur la vie quotidienne des enfants : un accompagnement interrompu, une procédure qui s'enlise, une parole insuffisamment prise en considération, des relations fragilisées ou encore une incertitude persistante quant à l'avenir.

Ces situations ne se laissent que rarement enfermer dans une seule catégorie. **Les différents domaines de la vie de l'enfant sont étroitement liés et les difficultés observées se croisent fréquemment.** Une question liée au handicap peut avoir des conséquences simultanées sur la scolarité, l'accès aux loisirs, l'accueil périscolaire et la santé. Une séparation parentale peut soulever des enjeux relatifs à la protection de l'enfant, à sa participation aux décisions qui le concernent ainsi qu'à la continuité de ses soins et de sa vie quotidienne. L'analyse des saisines invite dès lors à dépasser une lecture sectorielle des situations pour appréhender le parcours de l'enfant dans sa globalité et à examiner comment les différents acteurs concernés coordonnent leurs interventions autour de ses besoins et de ses droits.

Dans ce cadre, l'OKAJU informe, écoute, recueille les témoignages et, lorsque cela apparaît pertinent, engage un dialogue avec les professionnels, services et autorités concernés. Son intervention ne se substitue ni aux enquêtes menées par les autorités compétentes ni aux décisions relevant des juridictions. Elle vise avant tout à apprécier l'effectivité des droits de l'enfant, à identifier les difficultés qui entravent leur mise en œuvre et à promouvoir des réponses davantage centrées sur les besoins et l'intérêt supérieur de l'enfant.

Au-delà de la diversité des situations individuelles, les saisines adressées à l'OKAJU font apparaître des préoccupations récurrentes qui traversent de nombreux domaines de la vie des enfants. Qu'il s'agisse de conflits familiaux, de difficultés scolaires, de situations de handicap, de mesures de protection ou de démarches administratives, les mêmes interrogations reviennent : l'enfant est-il réellement entendu ? Les réponses apportées sont-elles adaptées à ses besoins ? Les différents acteurs parviennent-ils à intervenir de manière cohérente et dans des délais compatibles avec son développement ?

> L'analyse des saisines rappelle que l'effectivité des droits de l'enfant ne dépend pas seulement de l'existence de dispositifs ou de procédures. Elle se mesure avant tout à la manière dont ceux-ci se traduisent concrètement dans le quotidien des enfants et des jeunes concernés. Derrière chaque dossier se trouvent des parcours de vie, des inquiétudes, des attentes et parfois des situations de grande vulnérabilité qui nécessitent une attention particulière.

Comprendre les principales notions utilisées

Les définitions ci-dessous sont basées sur la loi du 1er avril 2020 instituant l'*Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher* ainsi que sur les procédures internes de traitement des saisines respectivement la réglementation en vigueur concernant les lanceurs d'alertes.

Demande d'information Art. 1er, §3, 5°	Demande visant à obtenir des informations générales sur les droits de l'enfant, les missions ou les activités de l'OKAJU, sans référence à une situation particulière.
Demande de conseil Art. 4	Demande portant sur une situation individuelle ou collective pour laquelle un avis ou un accompagnement est sollicité, sans demande d'intervention de l'OKAJU.
Réclamation Art. 2	Saisine par laquelle un enfant ou une personne habilitée estime que les droits d'un enfant n'ont pas été respectés et sollicite l'intervention de l'OKAJU.
Témoignage Art. 1e	Communication d'un vécu, d'un fait ou d'une situation à l'OKAJU sans volonté ou possibilité d'introduire une réclamation.
Alerte ou signalement (« whistleblower report ») Art. 18 de la loi du 16 mai 2023[1]	En tant qu'autorité compétente et « canal externe », l'OKAJU est habilitée à recevoir et traiter les signalements en cas de non-respect des droits de l'enfant[2], dans le cadre de la loi spécifique aux lanceurs d'alerte. (« whistleblower report »)
Autosaisine Art. 2, §3	Intervention engagée à l'initiative de l'OKAJU lorsqu'une situation portée à sa connaissance justifie un examen particulier.
Recevabilité Art. 3	Analyse permettant de déterminer si une demande relève des compétences de l'OKAJU et peut être instruite.
Réorientation PANC - Principes de la procédure administrative non contentieuse	Orientation de l'auteur d'une demande vers une institution, un service ou un autre ombudsman plus compétent pour traiter sa situation.
Visite de terrain Art. 6	Mesure d'instruction permettant à l'OKAJU d'examiner une situation dans un organisme accueillant ou accompagnant des enfants.
Recommandation Art. 3	Document adressé à une personne physique ou morale afin de remédier à une situation portant atteinte aux droits de l'enfant.
Signalement Art. 1er, §3, 3°	Communication aux autorités compétentes d'une situation de non-respect des droits de l'enfant.
Désistement	Situation dans laquelle l'auteur d'une demande renonce à poursuivre la procédure, explicitement ou implicitement.
Clôture	Fin du traitement d'une demande après information, conseil, intervention ou absence de suite à donner.
Main courante	Enregistrement d'un contact, d'une prise d'information ou d'un échange ne nécessitant pas l'ouverture immédiate d'un dossier.

1 *Loi du 16 mai 2023 portant transposition de la directive (UE) 2019/1937 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2019 sur la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union.*

2 *https://osig.gouvernement.lu/fr/autorites-competentes/autorites-competentes.html*

Aperçu général des sollicitations adressées à l'OKAJU

L'OKAJU assure un accès direct à ses services, tant à distance qu'en présentiel.

La majorité des sollicitations adressées à l'OKAJU sont d'abord reçues par téléphone par l'Accueil du *Mënscherechtshaus* (MRH), puis réparties entre les différentes unités de l'Office. La plupart sont orientées vers l'unité « saisines et conseils » et traitées comme des demandes par les gestionnaires concernés. Les appels pris en charge par l'Accueil sont également redirigés vers d'autres unités de l'Office lorsqu'ils relèvent d'activités de plaidoyer, de formation/sensibilisation ou de l'administration générale.

Entre le 1er novembre 2025 et le 31 octobre 2026, l'accueil du MRH a enregistré 375 appels téléphoniques destinés à l'OKAJU. La grande majorité de ces appels (76%) concernait le traitement des « saisines et conseils », avec 286 appels effectivement transférés aux collaborateurs respectifs. Parmi les 375 appels reçus, 259 provenaient de particuliers, 102 de professionnels et 14 d'institutions.

Il convient toutefois de souligner que l'OKAJU reçoit un nombre important de sollicitations via d'autres canaux : courriels directs ou générés depuis le site web, appels téléphoniques directs, courriers ainsi que des demandes formulées lors d'échanges externes ou d'événements.

Par ailleurs, l'accueil du MRH assure également l'orientation et l'accompagnement des personnes qui se présentent directement auprès de l'OKAJU. Au cours de la période de référence, 296 personnes ont ainsi été physiquement accueillies, dont 229 adultes (parents, membres de la famille ou professionnels) et 67 enfants. Ces accueils concernaient tant des rendez-vous planifiés - qu'il s'agisse d'entretiens avec des parents, des enfants ou de réunions interprofessionnelles - que des entretiens organisés à la suite d'une présentation spontanée auprès de l'OKAJU.

> À cet égard, il convient de relever que 40 présentations spontanées ont été enregistrées au cours de l'année. Ces démarches illustrent l'importance de maintenir un accès direct et sans formalités aux services de l'OKAJU, permettant à certaines personnes de solliciter une écoute, une information ou un accompagnement sans rendez-vous préalable.

Aperçu des saisines (réclamations), auto-saisines, conseils et alertes

En ce qui concerne le traitement des demandes individuelles, il est également à relever une évolution constante vers le haut des demandes à traiter.

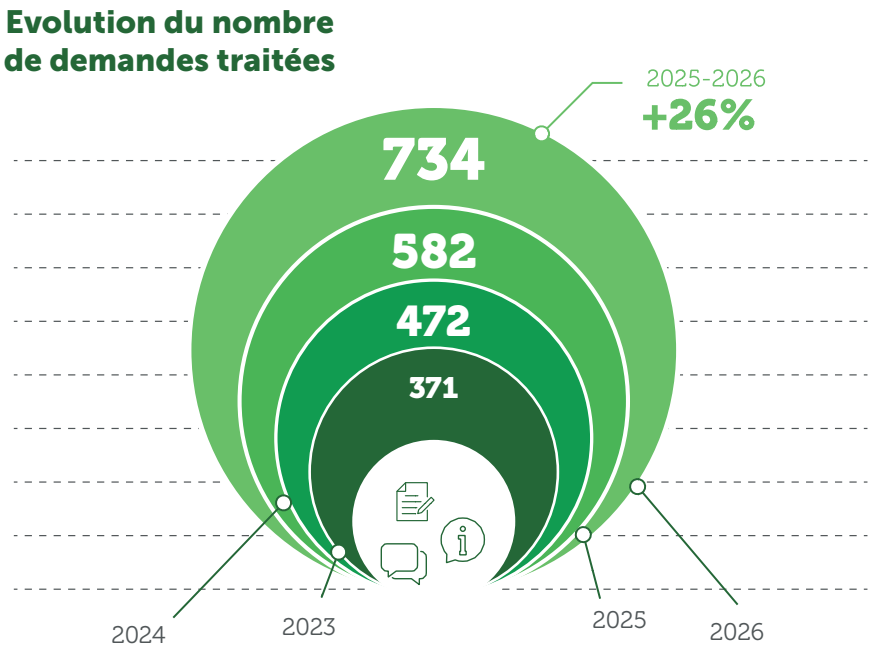


Fig. 1.1 Evolution du nombre de demandes traitées.

Entre l'année 2025 et l'année 2026, les demandes relatives au respect des droits de l'enfant ont augmenté de plus de 26%. Le tableau suivant permet d'obtenir le détail de cette évolution sur la période 2023 – 2026 :

Nombre de Demandes	2023	2024	2025	2026
Information	120	134	111	157
Conseil	141	170	327	431
Témoignage	5	12	17	23
Réclamation	105	156	127	123
Total général	**371**	**472**	**582**	**734**

Tab. 1.1 Nombre de demandes par type (pour la période 2023-2026)
Note : des variations de totaux peuvent être observées comparativement avec les totaux relevés dans d'autres rapports annuels. Ces variations s'expliquent par un processus continue d'amélioration de la qualité des données.

Ainsi, comparativement aux autres années, les demandes en information ont fortement augmenté (+41,4%) ainsi que celles relatives au conseil (+31,8%) entre 2025 et 2026. Toutefois, il convient de préciser que de nombreuses réclamations, initialement formulées, sont requalifiées en « conseil » car elles sont identifiées comme étant « irrecevable mais fondée » du fait qu'elle porte

sur une décision ou une procédure judiciaire, et ce conformément à l'article 3, 6e paragraphe de la loi du 1er avril 2020 instituant l'*Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher*.

> Dans ces hypothèses, l'OKAJU ne peut, en vertu de sa loi organique, intervenir dans une procédure judiciaire ni contester une décision de justice. Cette réalité se reflète également dans l'analyse des saisines adressées à l'institution : environ un quart des demandes reçues comporte une composante judiciaire, qu'il s'agisse d'une procédure en cours, d'une décision déjà rendue ou d'un désaccord portant sur les modalités d'exécution d'une mesure ordonnée par une juridiction.



Les situations liées à la justice figurent parmi les motifs récurrents de sollicitation de l'OKAJU

Les situations de placement illustrent particulièrement cette réalité. Ainsi, des parents ou des proches saisissent régulièrement l'OKAJU afin de contester une mesure de placement décidée par une juridiction. Si cet aspect de la demande échappe au champ d'intervention de l'institution, ces situations révèlent fréquemment d'autres difficultés qui, elles, relèvent pleinement des missions de l'OKAJU : difficultés de collaboration avec le foyer d'accueil, manque d'informations ou incompréhensions quant aux décisions prises au quotidien, désaccords relatifs à l'organisation des visites et des contacts avec l'enfant, ou encore préoccupations concernant son bien-être et sa prise en charge.

Dans ce type de dossiers, la contestation de la mesure judiciaire elle-même ne peut être traitée comme une réclamation recevable. Toutefois, l'OKAJU demeure en mesure d'accompagner les personnes concernées, notamment en les informant sur leurs droits, en facilitant le dialogue avec les professionnels impliqués, en sollicitant des éclaircissements auprès des services concernés ou encore, lorsque les circonstances le justifient, en effectuant des visites sur les lieux de prise en charge.

La catégorie statistique « conseil » ne doit dès lors pas être interprétée comme reflétant des interventions de moindre ampleur ou complexité. Bien au contraire, ces dossiers impliquent régulièrement de nombreuses démarches, des échanges répétés avec les différents acteurs concernés et un accompagnement s'inscrivant parfois dans la durée. Ils requièrent souvent un investissement conséquent en temps et en ressources, comparable à celui nécessaire au traitement de certaines réclamations recevables. L'augmentation observée de cette catégorie traduit ainsi non seulement un besoin accru d'orientation et d'accompagnement, mais également la place importante qu'occupent les situations comportant une dimension judiciaire dans les préoccupations portées à l'attention de l'OKAJU.

À l'issue de cet aperçu général, il convient dans la partie qui suit de mettre le focus sur l'activité de l'Unité « saisines et conseils ».

De manière plus détaillées, les données qui vont suivre permettront d'illustrer davantage diverses caractéristiques relatives aux demandes traitées.

Quelques données générales à propos des demandes

Sur base de l'ensemble des demandes reçues, le graphique suivant permet de s'approprier la ventilation des différents types de demandes pour 2026 :

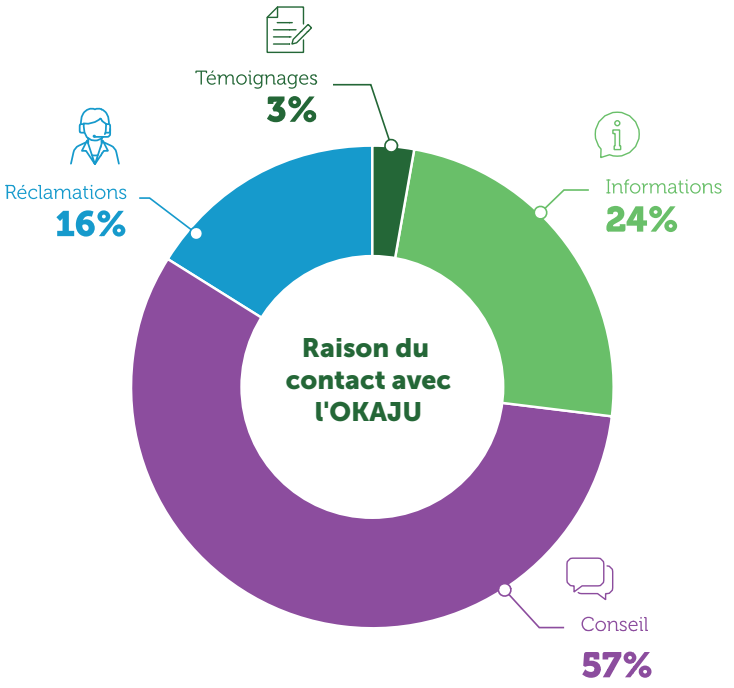


Fig. 1.2 Répartition des demandes par type.

L'origine des demandes est elle aussi particulièrement variée (cf. graphique suivant) ce qui témoigne de la nécessité d'assurer la disponibilité de divers canaux pour garantir l'accessibilité à l'OKAJU.

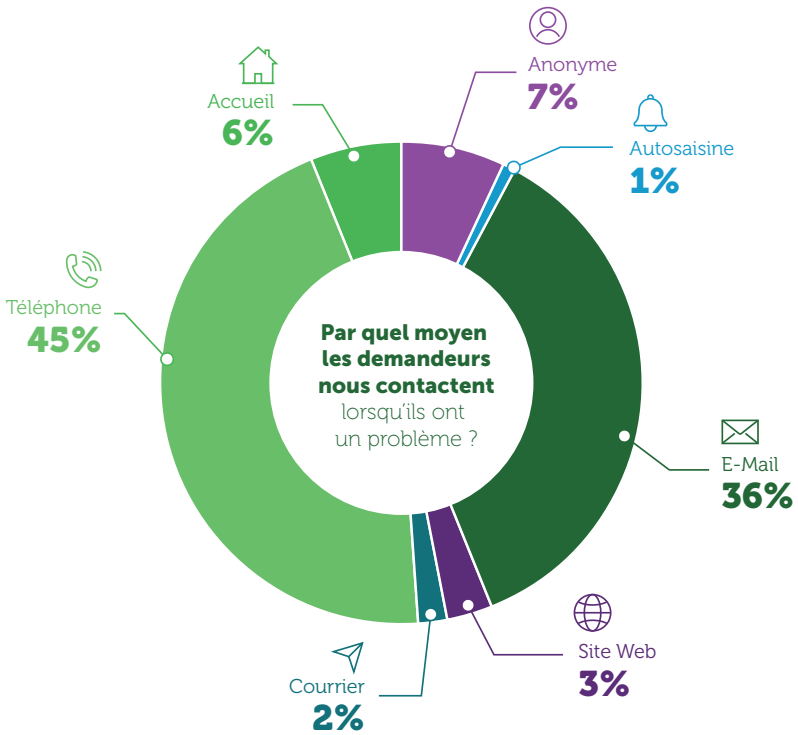


Fig. 1.3 Répartition de l'origine de la demande.

Il est à noter que les demandes réalisées par téléphone sont majoritairement réceptionnées par l'accueil. Les venues spontanées de parents ou d'enfants, sans rendez-vous, sont également accueillies par l'accueil. Parmi l'origine « anonyme », il peut s'agir d'appels téléphoniques ou encore de courriers pour lesquels l'émetteur ne souhaite pas communiquer son identité.

Les prises de contact par courriel et par téléphone représentent 81% des canaux de communication vers l'OKAJU préférentiellement utilisés.

Quelques caractéristiques des enfants concernés par une demande formulée auprès de l'OKAJU

La diversité des enfants concernés en termes de genre et d'âges s'apprécie comme suit :

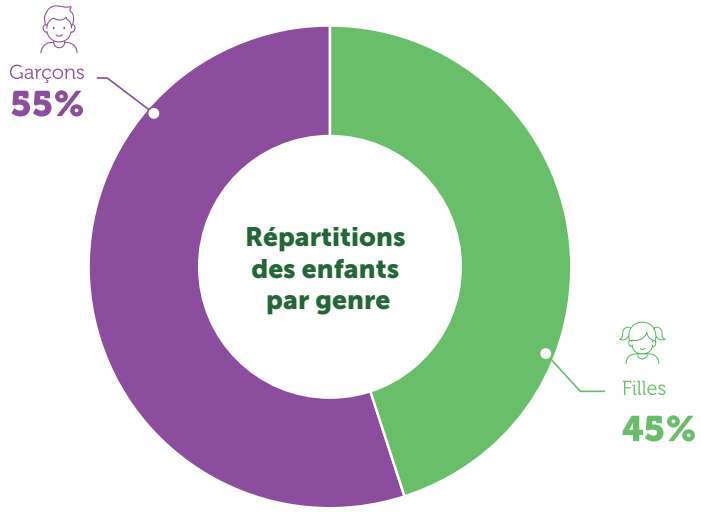


Fig. 1.4 Répartition des demandes selon le genre des enfants

Le peu d'écart entre les genres tend à montrer que les questions entourant les droits de l'enfant touchent aussi bien les garçons que les filles.

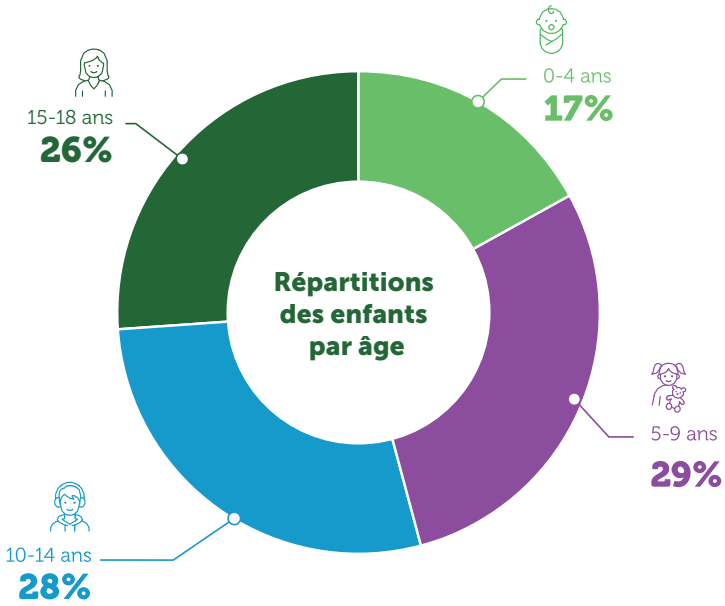


Fig. 1.5 Pourcentage des enfants concernés par les demandes selon les groupes d'âge.

Considérant les âges des enfants, plus de la moitié des demandes, concernant les droits de l'enfant, visent les 5-14 ans, près d'un quart ceux âgés de 15 à 18 ans. Notons une part non négligeable concernant les droits des enfants en bas-âge.

Quelques caractéristiques générales des demandes

Concernant la qualité du demandeur, celle-ci peut être appréciée dans le graphique suivant :

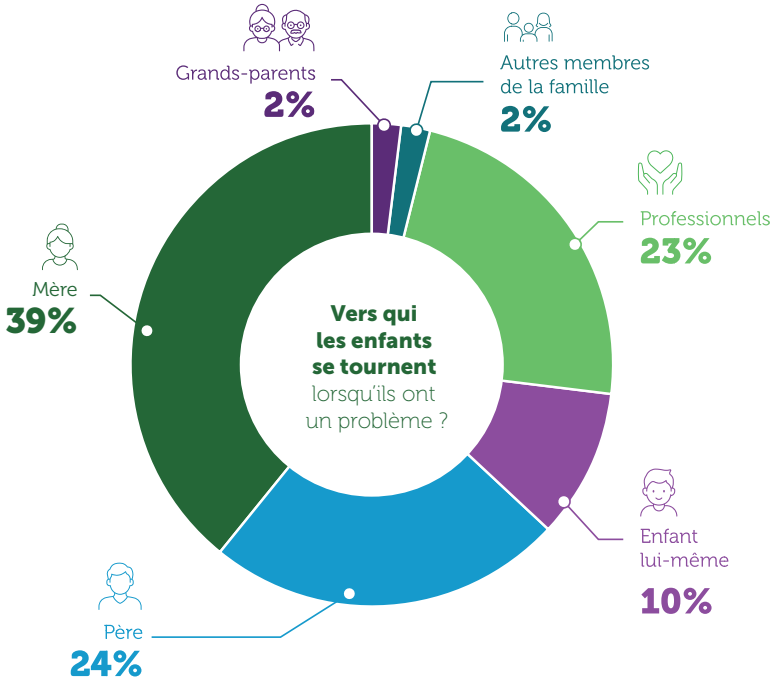


Fig. 1.6 Répartition des auteurs des demandes.

Plus de la moitié des demandes proviennent des parents (63%), ce qui montre qu'ils sont souvent les premiers à rechercher de l'aide, de l'information ou des conseils en matière de droits de l'enfant. Les professionnels représentent presque un quart, ce qui indique que le réseau de prise en charge est bien connecté et mobilisé. En revanche, les jeunes s'adressent encore peu souvent directement à l'OKAJU (10%), ce qui constitue bien évidemment un axe d'amélioration. Toutefois, relevons que cette sollicitation directe est en augmentation par rapport à 2025. D'autres proches (grands-parents pour 2% et autres membres de la famille pour 2% également) contactent également l'office, preuve que la sensibilisation aux droits de l'enfant rayonne auprès de divers publics.

Caractéristiques thématiques des demandes

Dans une autre perspective, les thèmes dans lesquels s'inscrivent les demandes à l'OKAJU sont très diversifiés. Les demandes traitées par l'OKAJU sont regroupées en différentes catégories thématiques. Celles-ci permettent d'identifier les principaux domaines dans lesquels les droits de l'enfant sont concernés et de suivre leur évolution d'année en année. Le tableau ci-dessous présente les codes utilisés dans les statistiques et graphiques de ce chapitre ainsi que les domaines auxquels ils se rapportent.

A	Aide à l'enfance et à la famille et protection de l'enfance (AEF-PJ) : mesures d'aide ambulatoires et stationnaires prévues par la loi AEF de 2008 ; placement en famille d'accueil ; placement en foyer (prestataires conventionnés, AITIA, CSEE) ; placement en psychiatrie ; autres mesures de placement ; placement imminent.
C	Enfants en conflit avec la loi pénale et délinquance juvénile.
D	Affaires familiales : divorce et séparation ; autorité parentale ; droit de garde, de visite et d'hébergement ; conflits intrafamiliaux ; enlèvement parental avéré ou suspecté ; situation des parents détenus ; santé physique ou mentale des parents ; situations familiales particulières ; droits de visite des grands-parents, parents d'accueil ou autres tiers.
E	Enseignement (fondamental, secondaire et formation professionnelle) : orientation scolaire ; sanctions disciplinaires ; relations entre élèves et enseignants ; instruction à domicile ; harcèlement et mobbing en milieu scolaire ; autres questions relatives à la scolarité.
ENF	Éducation non formelle : services d'éducation et d'accueil, crèches, maisons relais et maisons de jeunes ; litiges contractuels ; autres questions relatives à l'accueil et à l'encadrement extrascolaires.
EI	Éducation inclusive et inclusion scolaire : élèves à besoins spécifiques ; équipe de soutien des élèves à besoins éducatifs particuliers et spécifiques (EBS).
F	Filiation, statut juridique de l'enfant et parentalité : recherche des origines ; recherche des parents ; enregistrement de l'enfant ; établissement ou renouvellement de documents d'identité ; questions relatives aux enfants transgenres ou intersexes ; autres démarches administratives.
H	Handicap et besoins spécifiques : inclusion ; hébergement ; aides et soutiens aux familles ; autres questions liées au handicap.
IS	Inclusion sociale, pauvreté et précarité : relations parents-enfants ; situations de pauvreté ou de précarité ; autres questions liées à l'exclusion sociale.
L	Logement : accès au logement ; déguerpissement ; adresse de référence ; hébergement d'urgence.
MIG/EMRA	Enfants migrants et réfugiés accompagnés : familles DPI en procédure ou déboutées ; adoption ; démarches administratives ; autres situations liées à la migration.
MNA/EMNA	Enfants migrants ou réfugiés non accompagnés.
O	Sport, loisirs, culture et activités extrascolaires.
P	Privation de liberté : CSEE, UNISEC, Centre pénitentiaire de Luxembourg et Centre de rétention.
S	Santé et accès aux soins : santé physique ; santé mentale ; accès aux soins ; autres questions de santé.
SECU	Sécurité sociale : CNS, assurance dépendance, Zukunftskeess, CUSS et autres organismes ; accès aux allocations familiales et aux prestations sociales.
V	Violences, maltraitance et négligence : violences physiques, psychologiques ou sexuelles ; violences intrafamiliales et extrafamiliales ; violence domestique ; harcèlement ; autres formes de maltraitance.

Plus généralement, depuis 2020, le tableau suivant permet de suivre l'évolution des thèmes dans lesquels s'inscrivent les demandes adressées à l'OKAJU concernant l'application des droits de l'enfant.

Notons que les thématiques des dossiers traités précédemment citées sont celles qui, généralement, dominaient déjà fortement en 2025 : les droits des enfants sont particulièrement en jeux dans ces domaines, et ce de manière croissante ces dernières années. En comparant les années 2023, 2024, 2025 et

2026, les évolutions de dossiers par thématique en matière d'application des droits de l'enfant peuvent s'apprécier dans le graphique suivant :

Nomenclature/catégories des thématiques	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
A - Aide à l'enfance et à la famille, protection de l'enfance (AEF-PJ), mesures d'aides, foyers d'accueil	17%	16%	21%	9%	12%	16%	14%
C - Enfant en conflit avec la loi pénale / délinquance juvénile	0%	0%	1%	1%	1%	1%	2%
D - Affaires familiales, Divorce, séparation, droit de visite et d'hébergement	28%	32%	12%	11%	20%	15%	13%
E - Enseignement (EF, ES, CC, formation professionnelle) – affaires générales	6%	8%	10%	17%	11%	9%	10%
EI - Enseignement/éducation inclusive – inclusion à l'école – EBS	7%	3%	7%	4%	6%	4%	4%
ENF - Education non-formelle, SEA, crèche, maison relais, maison des jeunes	0%	0%	2%	5%	6%	5%	5%
F - Filiation, Situation légale de l'enfant, parentalité, droit civil, filiation	7%	5%	2%	2%	2%	4%	3%
H - Enfants à besoins spécifiques, porteurs d'handicap, inclusion	0%	1%	3%	4%	2%	2%	4%
IS - Inclusion sociale, pauvreté, précarité	2%	0%	0%	1%	1%	1%	1%
L - Logement, accès au logement, déguerpissement, adresse de référence/correspondance	1%	2%	4%	12%	6%	10%	9%
MIG EMRA - Enfants migrants et réfugiés accompagnés	17%	13%	6%	8%	11%	13%	14%
MNA EMNA - Enfants migrants et réfugiés non-accompagnés	5%	1%	13%	3%	6%	6%	7%
O - Sports et loisirs (organisations d'activités de loisirs et activités culturelles)	1%	1%	1%	3%	1%	1%	1%
P - Privation de liberté (CSEE, Unisec, CPL, Centre de rétention)	0%	2%	2%	1%	0%	0%	0%
S - Santé mentale, autres soins de santé, accès à la santé, psychiatrie	4%	2%	7%	8%	4%	3%	2%
SECU - Sécurité sociale (CNS, Assurance dépendance, Zukunftskeess, CUSS etc...)	1%	1%	0%	1%	2%	2%	2%
V - Violences (toutes formes), maltraitance, harcèlement (moral, sexuel), négligence	5%	14%	8%	11%	8%	7%	9%

Tab. 1.2 Evolutions des demandes par thématiques 2020-2026. Les 42 enfants que l'Okaju a rencontré de décembre 2025 à octobre 2026 dans le cadre de son monitoring des enfants au CPL ne sont pas pris en compte dans ce tableau.

L'aide à l'enfance et à la famille (les conditions d'accueil et d'hébergement ainsi que la collaboration parents/institutions sont les sujets principaux des demandes), les affaires familiales (surtout concernant la séparation parentale et les relations conflictuelles parentales) et les situations de migration sont des thèmes particulièrement représentés dans les demandes qui sont formulées auprès de l'OKAJU concernant l'évaluation du respect des droits de l'enfant. Viennent ensuite les demandes formulées dans les contextes de l'enseignement (avec la multiplication de cas de harcèlement en contexte scolaire), du logement (une problématique grandissante pour laquelle l'Office est régulièrement sollicité) et des violences.

Si les thématiques citées sont prépondérantes, n'oublions pas toutes les autres : derrière chaque demande il y a l'enjeu des droits d'un, voire de plusieurs enfants.

Nomenclature/catégories des thématiques	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Total
A - Aide à l'enfance et à la famille, protection de l'enfance (AEF-PJ), mesures d'aides, foyers d'accueil	18	16	19	13	51	88	103	**308**
C - Enfant en conflit avec la loi pénale / délinquance juvénile	0	0	1	1	5	7	11	**25**
D - Affaires familiales, Divorce, séparation, droit de visite et d'hébergement	29	33	11	15	84	85	98	**355**
E - Enseignement (EF, ES, CC, formation professionnelle) – affaires générales	6	8	9	24	45	50	75	**217**
EI - Enseignement/éducation inclusive – inclusion à l'école – EBS	7	3	6	5	23	22	26	**92**
ENF - Education non-formelle, SEA, crèche, maison relais, maison des jeunes	0	0	2	7	24	29	37	**99**
F - Filiation, Situation légale de l'enfant, parentalité, droit civil, filiation	7	5	2	3	8	24	23	**72**
H- Enfants à besoins spécifiques, porteurs d'handicap, inclusion	0	1	3	5	10	11	29	**59**
IS - Inclusion sociale, pauvreté, précarité	2	0	0	1	4	7	7	**21**
L - Logement, accès au logement, déguerpissement, adresse de référence/ correspondance	1	2	4	16	24	52	65	**164**
MIG EMRA - Enfants migrants et réfugiés accompagnés	18	13	5	11	44	74	105	**270**
MNA EMNA - Enfants migrants et réfugiés non-accompagnés	5	1	12	4	26	30	41	**119**
O - Sports et loisirs (organisations d'activités de loisirs et activités culturelles)	1	1	1	4	5	4	10	**26**
P - Privation de liberté (CSEE, Unisec, CPL, Centre de rétention)	0	2	2	2	0	0	2	**8**
S - Santé mentale, autres soins de santé, accès à la santé, psychiatrie	4	2	6	11	16	18	16	**73**
SECU - Sécurité sociale (CNS, Assurance dépendance, Zukunftskeess, CUSS etc...)	1	1	0	1	10	13	16	**42**
V - Violences (toutes formes), maltraitance, harcèlement (moral, sexuel), négligence	5	14	7	15	35	43	63	**182**
Z - autres ou demandes erronées	0	0	0	0	0	0	7	**7**
TOTAL	104	102	90	138	414	557	734	**2139**

Tab. 1.3 Evolutions des demandes par thématiques 2020-2026. Les 42 enfants que l'Okaju a rencontré de décembre 2025 à octobre 2026 dans le cadre de son monitoring des enfants au CPL ne sont pas pris en compte dans ce tableau.

Les différences entre le nombre total de demandes enregistrées pour certaines années et le total repris dans les tableaux par thématique s'expliquent par le fait que la thématique n'était pas systématiquement renseignée de manière cohérente dans les dossiers au cours de ces périodes. En conséquence, certaines demandes ont été comptabilisées dans les statistiques globales, mais n'ont pas pu être intégrées de manière fiable dans la répartition par thématique.

Caractéristiques judiciaires concernant les demandes

Parmi les demandes concernant le respect des droits de l'enfant, la grande majorité ne comporte pas de composante judiciaire. Cette dernière se retrouve cependant dans près d'un quart des demandes traitées.

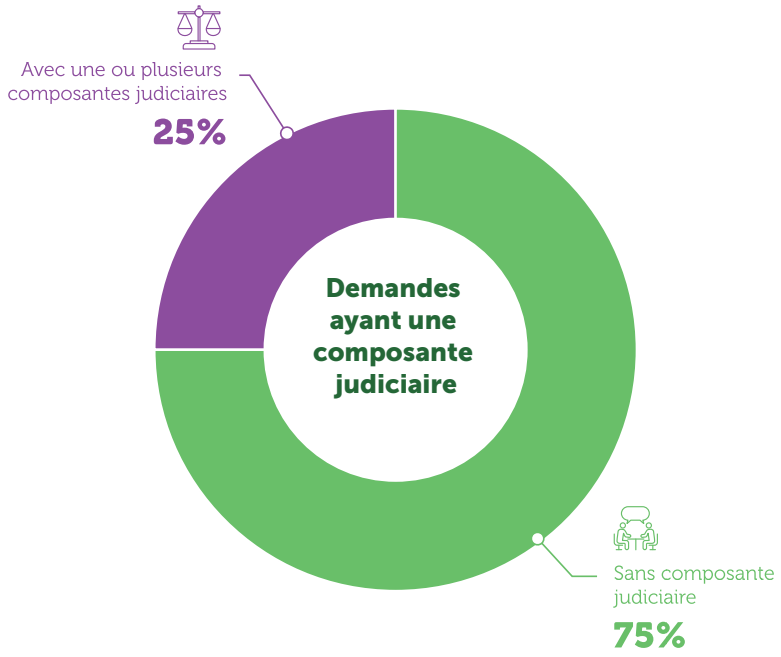


Fig. 1.7 Pourcentage des demandes ayant une composante judiciaire.

Le graphique suivant permet d'apprécier la proportion des juridictions ou des instances judiciaires présentes parmi les demandes traitées :

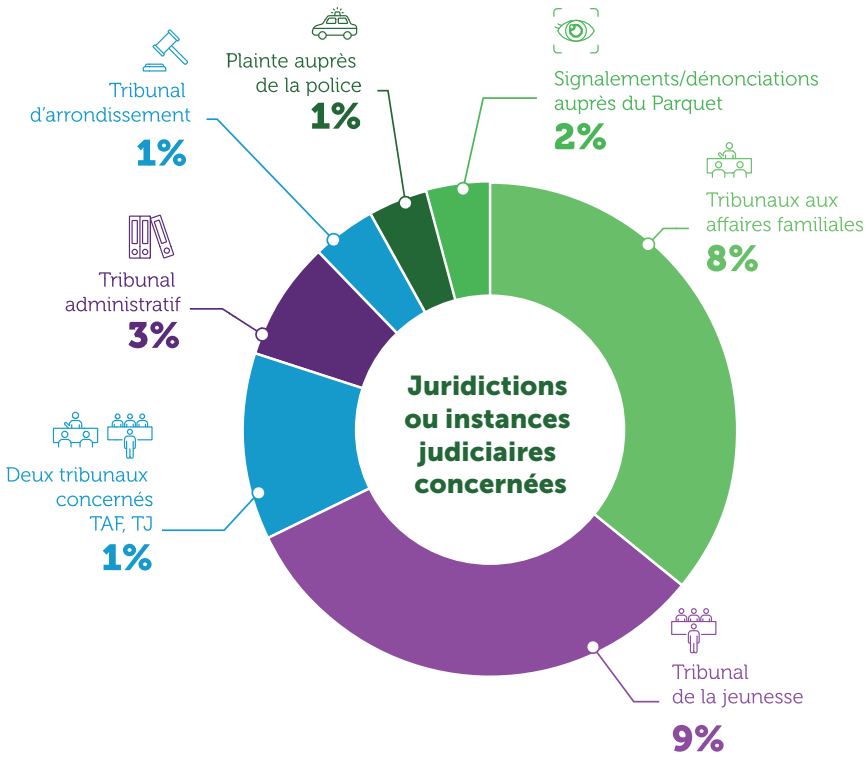


Fig. 1.8 Pourcentage des juridictions ou instances judiciaires concernées.

Ce taux élevé en demandes ayant au moins une composante judiciaire mérite réflexion.

Une partie des demandes, relatives à des réclamations ou à des conseils, contient une ou plusieurs composantes judiciaires (25% des demandes traitées en un an), sans que l'objet de la demande ne se réfère directement à cette composante. Or, l'article 3 de la Loi du 1er avril 2020 instituant l'OKAJU stipule que « l'*Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher* ne peut intervenir dans une procédure engagée devant une juridiction ni remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle. » Ce taux élevé en demandes ayant au moins une composante judiciaire mérite réflexion. En effet, pour l'OKAJU, la situation de l'enfant compte de manière primordiale, tant avant qu'après une décision judiciaire. Il en va de son bien-être, présent et à venir, de sa protection et de son droit à la participation, à être entendu et à être pleinement considéré dans toute procédure qui le concerne (article 12 de la CRDE). Nombre de ces cas d'enfant amènent l'OKAJU à recommander, entre autres, la mise en place d'une médiation. Toutefois, cette modalité d'aide semble être moins valorisée dans le domaine de la protection de l'enfance que dans celui des affaires familiales. Dans une autre perspective, il peut arriver que la réclamation porte sur des aspects connexes à une décision judiciaire prise ou pendante, comme le bien-être de l'enfant et son système familial. Dans ces cas, l'intervention de l'OKAJU se concentre sur les aspects non fixés par le jugement comme la scolarité, les soins de santé, la communication interprofessionnelle respectivement avec l'enfant ou ses parents, ou encore les conditions de placement.

Les alertes reçues dans le cadre du canal externe de l'OKAJU pour lanceurs d'alertes

> En tant qu'autorité compétente au sens de la loi du 16 mai 2023 relative à la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union, l'OKAJU a mis en place un canal de signalement externe permettant à toute personne travaillant dans le secteur public ou privé d'effectuer un signalement dans le cadre de son activité professionnelle.

Au cours de l'année 2025/26, **quatre alertes** ont été reçus par l'intermédiaire de ce canal. **Deux concernaient le secteur de l'aide à l'enfance et à la famille, un le secteur scolaire et un une structure d'accueil de la petite enfance.** Il convient toutefois de relever que l'OKAJU a reçu davantage de demandes dans ce contexte. Après analyse, certaines n'ont cependant pas pu être considérées comme des signalements au sens de la loi en l'absence de relation professionnelle entre l'auteur du signalement et la personne ou l'entité visée. Ces situations ont dès lors été traitées comme des réclamations ordinaires ou ont fait l'objet d'un accompagnement sous forme d'information, de conseil ou d'orientation.

Les recommandations individuelles et les signalements

Durant l'année écoulée, **33 recommandations individuelles écrites** ont été émises dans le cadre des 122 réclamations reçues (soit un taux de 27 %), sachant que pour un dossier il peut arriver qu'une recommandation soit formulée pour chacune des parties impliquées, y compris l'(les) enfant(s) concerné(s). Outre d'autres contextes de réponse, l'émission de recommandations individuelles couvrent au moins 3 objectifs principaux :

- **Identifier les droits de l'enfant qui ne sont pas respectés** et expliquer en quoi ils ne sont pas respectés ;
- **Faire évoluer les connaissances en matière de droits de l'enfant** ;
- **Appeler à un ou plusieurs changements** pour que les droits soient observés et appliqués.

Toutefois, il convient de souligner que ce chiffre ne reflète qu'une partie de l'activité de recommandation menée par l'OKAJU. En effet, de nombreuses recommandations, orientations ou propositions de résolution sont également formulées de manière informelle, notamment lors d'échanges téléphoniques, de réunions ou par courrier électronique. Ces interventions ne donnent pas systématiquement lieu à un suivi formalisé et ne sont, dès lors, pas reprises dans les statistiques présentées. Les 33 recommandations recensées concernent exclusivement celles qui ont fait l'objet d'une communication officielle écrite, généralement adressée aux directions d'administrations, d'institutions ou de services concernés.

L'Office a été dans l'obligation de réaliser 13 signalements auprès du Parquet

Parmi les dossiers traités au cours de cette dernière année, après analyse des droits et de la protection de l'enfant, et tout en veillant au respect de son périmètre d'action, l'Office a été dans l'obligation de réaliser **13 signalements auprès du Parquet** – les informations récoltées justifiant de forts soupçons d'atteintes physiques et/ou psychiques graves pour certains enfants. Parmi ces 13 signalements, notons qu'un signalement a été émis à l'attention du Parquet d'un des pays frontaliers au Luxembourg.

Les activités principales concernant le traitement des demandes et statuts du traitement des demandes

Durant l'année écoulée, le traitement des demandes a généré :

- **224 rendez-vous** individuels en présentiel à l'Office au *Mënscherechtshaus*
- **175 réunions** avec des professionnels et des institutions
- **29 courriers** à destination de différentes institutions privées et publiques
- **49 visites** de structures

Au-delà du traitement des demandes, l'Office mène un important travail de collecte, de vérification et d'analyse des informations nécessaires à l'évaluation des situations qui lui sont soumises. Les échanges avec les parties concernées et l'examen des documents recueillis permettent de disposer des éléments nécessaires à l'appréciation du respect des droits de l'enfant. Ces travaux s'inscrivent dans un contexte marqué par une complexité croissante des situations rencontrées.

En parallèle, l'Office assure également de nombreux travaux transversaux, notamment l'élaboration d'avis législatifs, la préparation de communications sur des thématiques ciblées et le développement de rapports thématiques.

Les demandes/sollicitations d'action de plaidoyer de l'OKAJU



Le plaidoyer contribue ainsi à faire entendre la voix et les préoccupations des enfants et des jeunes.

Le plaidoyer constitue un volet allant de pair avec celui des réclamations individuelles dans la mission de l'OKAJU **visant à promouvoir, protéger et faire progresser les droits de l'enfant au Luxembourg.** Il s'appuie sur les constats recueillis tout au long de l'année dans le cadre du traitement des saisines individuelles, des visites de terrain, des consultations menées auprès des enfants et des jeunes, ainsi que des échanges avec les familles, les professionnels et les institutions concernées.

À partir de cette connaissance de terrain, l'OKAJU formule des recommandations et attire l'attention des autorités sur les défis rencontrés par les enfants et les jeunes dans l'exercice de leurs droits. Ce travail prend différentes formes : avis sur des projets de loi, contributions à des consultations publiques, notes de position, rapports thématiques, participation à des groupes de travail, rencontres avec les responsables politiques et administratifs ou encore interventions dans le débat public.

Le plaidoyer de l'OKAJU vise non seulement à remédier aux situations dans lesquelles les droits de l'enfant ne sont pas pleinement respectés, mais aussi à promouvoir une prise en compte systématique de l'intérêt supérieur de l'enfant dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques publiques. Il contribue ainsi à faire entendre la voix et les préoccupations des enfants et des jeunes, y compris des groupes les plus vulnérables, et à renforcer une approche fondée sur les droits de l'enfant dans l'ensemble des domaines qui les concernent. Au-delà de ses propres initiatives de plaidoyer, l'OKAJU est régulièrement sollicité par de nombreux acteurs, notamment des homologues de pays voisins, européens et internationaux pour contribuer à des réflexions, **consultations, enquêtes, groupes de travail et événements portant sur les droits de l'enfant et de la jeunesse.** Cette participation s'inscrit dans une démarche de partage d'expertise, de cohérence des pratiques et de coopération entre institutions œuvrant à la promotion et à la protection des droits de l'enfant.

À l'échelle internationale, l'OKAJU contribue notamment aux travaux de plusieurs réseaux et organisations, tels que l'**Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), l'International Ombudsman Institute (IOI), Eurochild**, ainsi que le **Réseau européen des défenseurs des enfants (ENOC)**. Dans ce cadre, il participe à différents groupes de travail et initiatives thématiques, comme par exemple en 2026 pour le réseau ENOC où le thème de l'année a porté sur les droits des enfants LGBTQIA+. L'OKAJU est également associé aux travaux de suivi des différents mécanismes internationaux de protection des droits humains, notamment ceux liés aux comités des Nations unies, auxquels il contribue par des échanges d'informations et contributions écrites. Par ailleurs, l'OKAJU entretient des échanges réguliers avec d'autres institutions indépendantes et services de médiation spécialisés, tels que le **Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe en Allemagne**. Ces collaborations permettent de partager des expériences concrètes sur le traitement des réclamations, les méthodes de participation des enfants et des jeunes, l'évolution des pratiques institutionnelles ou encore les défis émergents auxquels sont confrontées les institutions de défense des droits de l'enfant.

Les sollicitations adressées à l'OKAJU ne concernent pas uniquement les questions relatives aux droits de l'enfant. Les réseaux partenaires s'intéressent également au fonctionnement de l'institution elle-même, à son organisation, à ses méthodes de travail et à son adaptation aux nouveaux enjeux. À titre d'exemple, l'OKAJU a été amené à partager son expérience concernant l'intégration et l'utilisation des outils d'intelligence artificielle dans son travail quotidien, ainsi que les réflexions éthiques et pratiques qui en découlent pour une institution œuvrant dans le domaine des droits de l'enfant.







Img. 1.9 L'OKAJU a réuni le 2 avril 2026 les Défenseurs des droits de l'enfant du Luxembourg, de la France et de la Belgique ainsi que des parties prenantes pour un échange informel au Luxembourg.

L'OKAJU est également régulièrement contacté par les médias afin d'apporter son expertise sur des questions d'actualité concernant les enfants et les jeunes, ou à la suite de la publication d'avis, prises de position ou rapports thématiques. Ces échanges offrent l'occasion de mieux faire connaître les enjeux liés aux droits de l'enfant, d'éclairer le débat public et d'apporter un regard fondé sur les principes de la Convention relative aux droits de l'enfant.

Enfin, l'OKAJU participe à de nombreuses conférences, tables rondes, débats publics, formations et présentations organisés par des institutions publiques, des associations, des établissements d'enseignement ou des organismes de recherche. Ces interventions contribuent à la sensibilisation des professionnels et du grand public, au renforcement des connaissances en matière de droits de l'enfant et à la diffusion des recommandations formulées par l'OKAJU, comme cela est présenté au long du rapport d'activité, tant dans les 12 thèmes que dans la partie spécifique dédiée à la promotion. Les articles, interviews, contributions, interventions publiques et autres productions auxquelles l'OKAJU a participé au cours de l'année sont également présentés plus en détail dans la suite du présent rapport.

L'OKAJU en visite de terrain

Dans le cadre de sa mission de protection des droits de l'enfant, l'OKAJU effectue régulièrement des visites de terrain- opinées et inopinées- et participe à des réunions d'échange avec les professionnels concernés. Ces moments constituent un complément essentiel à l'analyse des dossiers : ils permettent de confronter les réalités du terrain aux dispositifs prévus pour protéger et accompagner les enfants.

En 2026, l'OKAJU a visité **49 structures**, dont près de la moitié en structure ONA. Les autres visites ont été réalisées en prison, au sein de structure de l'aide à l'enfance et à la famille, incluant les centres socio-éducatifs de l'état, en psychiatrie juvénile et en structure d'éducation et d'accueil. Derrière chaque dossier se trouvent des parcours de vie, des situations familiales complexes, des ressources parfois fragiles et des besoins très concrets. Les visites ont permis d'observer ces réalités au plus près des enfants, de mieux comprendre les défis rencontrés par les professionnels et d'identifier les conditions qui favorisent effectivement le bien-être, la protection et le respect des droits de l'enfant.

Le tableau ci-après présente de manière synthétique l'ensemble des visites de terrain. Il peut s'agir de visites d'information et d'échange ou de visites d'enquête dans le cadre de la gestion des réclamations et autosaisines.

Il convient toutefois de préciser que ce relevé ne reflète qu'une partie de l'activité de terrain déployée par l'OKAJU. Ainsi, les visites effectuées auprès des enfants privés de liberté n'y sont pas reprises, celles-ci faisant l'objet d'une présentation spécifique dans le chapitre consacré à la privation de liberté. Depuis novembre 2025, plus de 20 visites ont eu lieu dans ce cadre au CPL à Schrassig.

Par ailleurs, les membres de l'unité saisines et conseils ont régulièrement réalisé des entretiens et des échanges directement sur les lieux de vie ou dans les institutions concernées, chaque fois que cette approche apparaissait plus adaptée à la situation de l'enfant. Ces déplacements ont notamment eu lieu dans des établissements scolaires, des structures d'accueil ou auprès d'autres acteurs impliqués dans le dossier. Dans la mesure où ces démarches s'inscrivent souvent dans le suivi courant des saisines et ne constituent pas systématiquement des visites de terrain au sens strict, elles ne sont pas toutes reprises dans le présent tableau.

- **05/11/2025** *CNVV (Centre)*
- **05/12/2025** *Structure ONA (Nord)*
- **12/12/2025** *Structure ONA (Nord)*
- **18/12/2025** *Structure AEF (Centre)*
- **05/01/2026** *Ecole (Centre)*
- **12/01/2026** *WAK (Centre)*
- **03/02/2026** *Structure ONA (Centre)*
- **03/02/2026** *Structure foyer pour adolescents MIFA (Nord)*
- **09/02/2026** *Structure ONA (Centre)*
- **11/02/2026** *Foyer AEF (Nord)*
- **26/02/2026** *Club de loisirs (Sud)*
- **10/03/2026** *CSEE (Centre)*
- **11/03/2026** *CSEE UNISEC (Est)*
- **11/03/2026** *CSEE (Est)*

12/03/2026
Eltereforum (Sud)

25/03/2026
CSEE (Est)

27/03/2026
Structure ONA (Centre)

31/03/2026
Visite d'étude FRA-BE-LUX (Bruxelles, Belgique)

01/04/2026
Visite du CNVV avec FRA-BE-LUX (Centre)

20/04/2026
Structure Santé (Nord)

24/04/2026
Structure ONA (Sud)

24/04/2026
Structure ONA (Sud)

24/04/2026
Structure ONA (Sud)

27/04/2026
Foyer AEF (Nord)

08/05/2026
Structure ONA (Est)

13/05/2026
Structure AEF (Sud)

13/05/2026
Structure AEF (Sud)

08/05/2026
Structure ONA (Est)

21/05/2026
Structure ONA (Centre)

21/05/2026
Structure ONA (Centre)

27/05/2026
Structure ONA (Sud)

27/05/2026
Structure ONA (Sud)

03/06/2026
Structure ONA (Centre)

03/06/2026
Structure ONA (Centre)

09/06/2026
Foyer AEF (Sud)

09/06/2026
Statens barnehus (The Children's House - Oslo (Norvège)

11/06/2026
Foyer AEF (Sud)

11/06/2026
Foyer AEF (Sud)

12/06/2026
Structure ONA (Centre)

12/06/2026
Structure ONA (Centre)

17/06/2026
Tribunal / procès d'un dessaisissement (Centre)

30/06/2026
Structure ONA (Nord)

09/07/2026
Structure ONA (Centre)

10/07/2026
Foyer AEF (Centre)

07/08/2026
Association sociale (Centre)

03/09/2026
Association sociale (Sud)

14/09/2026
Association sociale (Sud)

23/09/2026
Structure AEF (Est)

01/10/2026
Barnahus (1 de 14 en Catalonie - Barcelona)

05/10/2026
SCAP (Centre)

Les visites de terrain permettent de confronter les réalités du terrain aux dispositifs prévus pour protéger et accompagner les enfants. Ces constats nourrissent directement les activités de plaidoyer et des saisines de l'OKAJU.