

# **Les mutualisations entre établissements**

*rapport à monsieur le ministre  
de la jeunesse, de l'éducation  
nationale et de la recherche*

*à monsieur le ministre délégué  
à l'enseignement scolaire*

*à madame la ministre déléguée  
à la recherche et aux nouvelles  
technologies*

**N° 2003-077**

**Octobre 2003**

*Inspection générale de l'administration  
de l'éducation nationale et de la recherche*

---

## **Les mutualisations entre établissements**

**OCTOBRE 2003**

***Daniel VIMONT***  
*Inspecteur général de l'administration  
de l'éducation nationale et de la recherche*

# SOMMAIRE

---

## **Introduction ..... 1**

## **Première partie : Les équipes mobiles d'ouvriers professionnels (EMOP) et les services mutualisés ..... 3**

- 1. Les éléments caractéristiques de l'organisation des EMOP et des services mutualisés ..... 3**
  - 1.1. Les EMOP et les services mutualisés ont des origines différentes ..... 4*
  - 1.2. C'est une organisation en stagnation, voire en repli ..... 4*
  - 1.3. C'est une activité non pilotée ..... 5*
    - 1.3.1. Au niveau de l'administration centrale ..... 5*
    - 1.3.2. Au niveau académique ..... 5*
    - 1.3.3. Au niveau des EPLE ..... 7*
  - 1.4. Le service réalisé par les EMOP constitue un transfert vers l'Etat de charges incombant aux collectivités locales ..... 7*
  - 1.5. L'attitude des collectivités locales à l'égard des EMOP est contrastée, voire ambiguë ..... 8*
- 2. L'appréciation portée par les usagers sur les EMOP et les services mutualisés ..... 9**
  - 2.1. Analyse des réponses des utilisateurs ..... 9*
  - 2.2. Analyse des réponses des EPLE non-utilisateurs ..... 11*
  - 2.3. Analyse des réponses des gestionnaires des EMOP ..... 12*

## **Deuxième partie : L'assistance informatique ..... 15**

- 1. Les éléments caractéristiques de l'organisation de l'assistance informatique ..... 16**
  - 1.1. L'assistance informatique est une priorité à laquelle toutes les académies consacrent des moyens importants ..... 17*
  - 1.2. L'assistance informatique est structurée et pilotée dans toutes les académies ..... 17*
    - 1.2.1. La création d'une structure unique est difficile à réaliser dans les académies où des dispositifs anciens et reconnus sont en place ..... 17*
    - 1.2.2. Les autres académies évoluent vers une structure commune selon des rythmes et des modalités propres ..... 19*
    - 1.2.3. Dans quelques académies, le pilotage commun des deux missions est une réalité pour la totalité ou pour une partie des activités ..... 20*

1.3.	<i>L'internalisation ou l'externalisation de la plate-forme de premier niveau et les mutualisations entre plusieurs académies.....</i>	22
1.3.1.	<i>La plate-forme internalisée de l'académie de Rennes va être mutualisée avec celle de l'académie de Caen et à terme avec celle de l'académie de Nantes .....</i>	22
1.3.2.	<i>Les académies de Toulouse et d'Orléans-Tours ont opté pour la mutualisation d'une plate-forme d'accueil externalisée .....</i>	23
1.3.3.	<i>Les académies de Nice et de la Martinique s'orientent vers une externalisation partielle ou totale .....</i>	23
1.4.	<i>L'assistance informatique dans le premier degré est très disparate et rarement connectée à l'assistance globale du niveau académique.....</i>	24
<b>2.</b>	<b>Les évolutions nécessaires de l'assistance informatique .....</b>	<b>24</b>
2.1.	<i>Un renforcement du pilotage par une implication déterminante du recteur et du secrétaire général d'académie .....</i>	25
2.2.	<i>Une rationalisation de l'assistance informatique de proximité située entre le rectorat et les EPLE.....</i>	26
2.3.	<i>Une organisation de l'assistance informatique au niveau de EPLE .....</i>	26
2.4.	<i>Une structuration de l'assistance informatique du premier degré.....</i>	27
2.5.	<i>Une clarification de la place des collectivités dans le dispositif d'assistance informatique.....</i>	28
2.6.	<i>Une clarification des structures juridiques d'appui de l'assistance informatique.....</i>	28
2.7.	<i>Un dispositif surdimensionné.....</i>	29

## **Troisième partie : Les questions à régler..... 31**

<b>1.</b>	<b>Assurer un pilotage fort à tous les niveaux de l'éducation nationale .....</b>	<b>31</b>
1.1.	<i>A tous les niveaux le pilotage des EMOP est faible.....</i>	32
1.2.	<i>A tous les niveaux le pilotage de l'assistance informatique fait l'objet d'une grande attention .....</i>	33
<b>2.</b>	<b>Assurer la sécurité juridique de ce dossier.....</b>	<b>33</b>
2.1.	<i>Présentation du problème .....</i>	33
2.2.	<i>Les solutions envisageables.....</i>	34
<b>3.</b>	<b>Recadrer le fonctionnement des EMOP .....</b>	<b>34</b>
<b>4.</b>	<b>Faciliter la réalisation de l'assistance informatique aux usagers, objectif prioritaire du S3IT .....</b>	<b>35</b>
<b>5.</b>	<b>Clarifier les relations avec les collectivités locales .....</b>	<b>36</b>

## **Annexes ..... 37**

# Introduction

La lettre de mission de l'IGAENR au titre de l'année scolaire 2002-2003 prévoit dans le cadre du suivi permanent des services académiques une étude sur les mutualisations entre établissements.

Dès les circulaires des 18 juillet 1969 et 17 novembre 1971, les ministres ont demandé aux recteurs de mettre en place des équipes mobiles d'ouvriers professionnels (EMOP). Par une circulaire du 18 mars 1976 une relance est demandée pour accompagner la nationalisation des établissements du second degré. Une circulaire du 19 mai 1989, visant à valoriser le travail des personnels techniciens, ouvriers et de service (TOS), invite aux regroupements des compétences pour assurer une meilleure spécialisation et un plus grand professionnalisme ; elle rappelle le principe de libre adhésion des établissements publics locaux d'enseignement (EPL) et la nécessaire concertation entre les chefs des établissements.

La circulaire du 6 février 1997 définissant les missions des gestionnaires des EPL rappelle que pour assurer l'entretien et la maintenance, ils font appel aux agents des EPL et aux EMOP. Très tôt le secteur de la restauration est apparu avec les cuisines centrales.

L'objectif de mutualisation est donc un objectif ancien pour l'éducation nationale. A côté du regroupement des compétences dans les EMOP rattachées aux EPL, les services académiques ont créé, dans un souci d'économie, des moyens des services académiques mutualisés pour la lingerie, la reprographie, la paye et l'assistance informatique, etc.

Le développement de l'informatique à l'éducation nationale dans le domaine de la pédagogie avec les TICE et dans celui de la gestion a très rapidement conduit les recteurs et le ministère à se préoccuper de l'assistance informatique. Ce sujet est même l'une des trois priorités du schéma stratégique des systèmes d'informations (S3IT) arrêté pour trois ans en 2000.

Compte tenu de la place importante prise aujourd'hui par l'assistance informatique, une partie spécifique lui sera consacrée.

Ce rapport analysera les EMOP et les services mutualisés (1<sup>ère</sup> partie), l'assistance informatique (2<sup>ème</sup> partie), ainsi que les questions qui restent à régler à droit constant ou dans le cadre de la décentralisation des TOS.

Les correspondants académiques de l'IGAENR ont, dans le cadre du suivi permanent des services académiques, procédé à une analyse qualitative du fonctionnement des EMOP, des services académiques mutualisés et de l'assistance informatique. Afin de connaître le point de vue des utilisateurs, il a été lancé, auprès de 7.496 EPLE, par la direction de la programmation et du développement, un questionnaire destiné à connaître leur opinion sur ces activités.

Le présent rapport fait la synthèse des contributions de correspondants académiques et de l'étude réalisée avec la direction de la programmation et du développement. Il a pour objectif de dégager les éléments les plus marquants de ce dossier.

# **Première partie : Les équipes mobiles d'ouvriers professionnels (EMOP) et les services mutualisés**

L'étude concernant les EMOP et les services mutualisés a utilisé deux démarches distinctes. L'une vise à expertiser l'action des académies dans ces deux secteurs et à dégager les éléments caractéristiques de l'organisation actuelle, elle a été réalisée par les correspondants académiques de l'IGAENR (1), l'autre cherche à connaître l'opinion des usagers (2) Ce volet a été traité au moyen d'une enquête réalisée par la direction de la programmation et du développement (DPD) auprès des utilisateurs, des non-utilisateurs et des gestionnaires des EMOP.

## **1. Les éléments caractéristiques de l'organisation des EMOP et des services mutualisés**

Les EMOP et les services mutualisés ont obéi à des logiques différentes lors de leur création. Ils poursuivent les mêmes objectifs : accroître la qualité du service aux établissements et réduire les coûts par une rationalisation de l'organisation.

Le constat quasi général effectué par les inspecteurs généraux est, à de rares exceptions près, **qu'il s'agit d'une activité en stagnation et, dans bien des académies, non pilotée**. Elle peut être analysée comme un transfert de charge des collectivités locales vers l'État. Les académies manifestent à l'égard de ces activités des attitudes parfois contradictoires.

## **1.1. Les EMOP et les services mutualisés ont des origines différentes**

Les EMOP ont pour origine la mise en commun de moyens par les EPLE. Ainsi, à l'origine du dispositif, dans l'académie de Lille, les lycées «surdotés » y ont vu la possibilité de garder, en les mutualisant, des moyens qui sans cela auraient été supprimés, pour satisfaire des besoins communs d'entretien.

La création d'un service académique s'effectue à l'initiative du recteur pour la réalisation d'une prestation économiquement intéressante compte tenu de son faible prix. Citons les lingerie, les blanchisseries, la reprographie, la réparation automobile, les cuisines centrales, etc. Ces services ont des moyens qui sont prélevés sur la dotation académique.

Ces modalités différentes de création ont des conséquences importantes sur le pilotage et sur l'exercice du pouvoir de décision.

## **1.2. C'est une organisation en stagnation, voire en repli**

Les avantages procurés par les EMOP (qualité du travail, faibles prix, couverture des petits établissements ruraux) sont reconnus par tous : administration, usagers (point 2) et collectivités. Malgré cette situation, les EMOP connaissent une stagnation et parfois une régression.

Cette situation est due à la stagnation et parfois la diminution des dotations académiques en postes de TOS.

Les établissements sont favorables à l'ouverture de nouvelles EMOP mais ils n'acceptent pas que cela se fasse par redéploiement. Ils préfèrent que les nouvelles implantations se fassent dans l'établissement voisin plutôt que chez eux. Certains ont même des démarches peu solidaires consistant à attirer les OP dans leur établissement en dégarnissant l'EMOP. D'une manière générale les chefs d'établissement privilégient l'implantation des postes supplémentaires dans leur EPLE plutôt qu'en EMOP. On observe parfois une opposition au développement du dispositif de la part des représentants des personnels dans les organismes paritaires (académie d'Aix-Marseille). Des transferts de postes sont opérés au profit de l'assistance informatique, c'est ainsi que dans l'académie de Lille, sur les 263 postes des 29 EMOP, les 23 postes dédiés à l'assistance informatique sont désormais rattachés au réseau de l'assistance informatique, soit plus de 9 % des postes.



## **1.3. C'est une activité non pilotée**

Cette absence de pilotage est observée au niveau de l'administration centrale et des académies.

### ***1.3.1. Au niveau de l'administration centrale***

Seul un pilotage par appel à projets est pratiqué lors de l'attribution par la direction de l'administration des crédits destinés à financer des projets nouveaux. C'est un mode de pilotage intéressant qui permet d'orienter les développements en sélectionnant les dossiers répondant aux objectifs privilégiés par le ministère. Mais cette action de l'administration centrale ne permet pas de corriger les faiblesses constatées dans la gestion du dispositif.

Il eut été nécessaire de régler certaines questions juridiques :

- les ouvriers des EMOP peuvent avoir « l'habilitation électrique » mais pas « l'habilitation pour le gaz » (Nantes). En outre les travaux effectués par les EMOP doivent être vérifiés et certifiés par des organismes certificateurs ;
- la vérification des alarmes incendie nécessite qu'un agrément soit obtenu ;
- la garantie décennale ne peut pas être apportée pour les travaux effectués par les EMOP ;
- la nouvelle réglementation sur les marchés publics interdit aux EMOP de répondre aux appels d'offre car elles n'ont pas le statut d'entreprises, le département du Pas-de-Calais regrette cette situation, celui du Nord l'évoque comme interdisant le recours aux EMOP ;

### ***1.3.2. Au niveau académique***

Les situations les plus disparates ont été observées dans les académies.

Au cours des quinze dernières années le dossier des EMOP et des services mutualisés a connu des évolutions diversifiées, parfois une forte implication des rectorats, parfois un grand désintérêt.

A titre d'exemple l'académie d'Amiens a implanté, en 1988, 150 postes dans les EMOP dans le but de lutter contre la pénurie de postes de TOS.

Depuis, seules quelques académies manifestent un souci de reprise en main, de réorganisation et de pilotage, de regroupement des structures éparpillées (Besançon, Créteil, Toulouse).

Il y a fréquemment une mauvaise communication sur les activités des EMOP (Limoges), même si certaines académies se sont attachées à faire connaître les EMOP en diffusant une plaquette académique décrivant toutes les activités (Rouen).

Dans d'autres académies les marques de non-implication sont éloquentes. Trois exemples illustrent cette situation. A Nice il n'y a pas de responsable académique de suivi des EMOP, à Orléans-Tours la présence d'une EMOP dans un EPLE constatée par les inspecteurs généraux n'était pas connue du rectorat, à Poitiers une liberté totale est laissée aux EPLE sans aucune impulsion académique.

L'académie de Caen s'interroge sur les services rendus par les EMOP au regard des moyens investis et celle de Reims considère que les 80 postes des EMOP seraient plus utiles dans les EPLE.

Cette absence de pilotage conduit au développement de dysfonctionnements.

- Le conseil de gestion de chaque EMOP n'est pas toujours réuni annuellement et l'établissement support ne présente pas au conseil d'administration un rapport d'activité alors que ce service est dans son budget. A Nancy-Metz les 2/3 des EMOP ont tenu un conseil de gestion au cours de ces deux dernières années et un peu moins des 2/3 des EMOP ont établi un rapport d'activité adressé au rectorat et à l'autorité de tutelle Les établissements qui ne réunissent pas de conseils de gestion sont les mêmes que ceux qui ne font pas de rapport d'activité. A Besançon les comptes rendus remontent inégalement au niveau académique.
- La nécessité de revoir le fonctionnement du conseil de gestion pour en faire un outil efficace de pilotage est soulignée par le cabinet ACM Consultants auquel l'académie de Strasbourg a confié une étude sur les EMOP.
- Les relations entre les EPLE ont rarement donné lieu à l'élaboration de conventions types comme celles que l'on voit à Lille.
- L'absence de sincérité des budgets lorsqu'il n'y a pas de facturation des travaux effectués dans l'établissement support ou lorsque le ou les fluides ou la location des locaux ne sont pas facturés à l'EMOP (Limoges).
- La tarification est le sujet qui donne les disparités les plus grandes :
  - parfois le rectorat arrête une tarification (Lille) mais elle n'est pas appliquée par les EMOP (Limoges),
  - elle est fixée à l'heure ou à la journée, mais quelle est la correspondance entre une journée de 6 ou de 8 heures (212 jours à 6 heures correspondent à 159 jours à 8 heures) (Reims),
  - la prise en compte de la notion d'amortissement des matériels est exceptionnelle (Créteil conduit une réflexion en ce sens).

La tarification est le révélateur des incohérences qui auraient du être tranchées. C'est l'Etat qui attribue les personnels et une partie des crédits d'équipements des EMOP et on laisse aux EPLE le soin de fixer les tarifs qui traduisent leurs orientations dans la conduite des EMOP et qui retiennent des critères parfois opposés. Certains considèrent qu'il s'agit d'un service entre établissements qui doit donc être offert au moindre coût. D'autres considèrent qu'il s'agit d'une prestation de service dont le prix doit être arrêté en incluant tous les éléments du calcul économique. La notion de calcul économique est très rarement utilisée.

A l'opposé, le pilotage très encadré par le rectorat va à l'encontre de l'autonomie des EPLE. Si les orientations académiques sont très rigoureuses (fixation des tarifs, modalités de décomptes des prix, conventions types, décisions d'implantations et de fermetures) le dispositif peut faire l'objet des mêmes critiques que celles adressées par la Cour des comptes au dispositif des centres académiques de formation continue (CAFOC) où l'ordonnateur réel est le recteur et non le chef d'établissement de l'EPLE support de l'EMOP.

### ***1.3.3. Au niveau des EPLE***

Les chefs d'établissement s'impliquent peu, ils ne participent que rarement au conseil de gestion laissant cette tâche aux seuls gestionnaires. Ils agissent parfois contre les intérêts des EMOP, en cherchant à récupérer les agents qui y sont affectés. L'esprit de solidarité tend à disparaître dans un contexte de rareté de la ressource en personnels ATOS, laissant place à l'égoïsme et au repli sur son établissement, ils souhaitent l'affectation des TOS dans leur EPLE plutôt qu'en EMOP. Or il ressort des résultats de l'enquête sur la satisfaction des utilisateurs qu'ils portent un grand intérêt au travail réalisé par les EMOP.

## **1.4. Le service réalisé par les EMOP constitue un transfert vers l'Etat de charges incombant aux collectivités locales**

Les collectivités locales reçoivent du budget de l'Etat une dotation globale de décentralisation pour couvrir les charges résultant de la décentralisation des EPLE. Elles attribuent aux EPLE des crédits pour le fonctionnement et le financement des charges du locataire et elles assument directement les charges du propriétaire.

Ce qui permet aux EMOP de pratiquer des travaux à des prix très bas c'est la prise en charge de la rémunération des personnels par l'Etat ainsi que quelques dotations d'équipement.

Ainsi, à chaque intervention d'une **EMOP, l'Etat, en supportant la rémunération des personnels, prend à sa charge une partie de la dépense qui incombe à la collectivité locale. Par exemple dans l'académie de Nantes** où il y a 32 EMOP employant 124 TOS et réalisant un chiffre d'affaire de 506.258 € on peut estimer que la dépenses en personnels s'est élevée à 2,8 millions d'euros.

## **1.5. L'attitude des collectivités locales à l'égard des EMOP est contrastée, voire ambiguë**

On observe de la part des collectivités locales une attitude de défiance car il s'agit de l'Etat ou un manque d'intérêt car elles privilégient le recours à des entreprises privées. A contrario, dans des régions très rurales l'absence d'entreprises à proximité rend le service des EMOP indispensable. Cette observation est notée dans les rapports de tous les correspondants académiques dont les académies possèdent des zones rurales importantes. D'autres, comme la région du Nord, regrettent que l'Etat ne pilote pas suffisamment ce dossier car des orientations mieux choisies amélioreraient l'entretien des bâtiments.

Dans l'académie de Strasbourg, la région souhaite que les EMOP aient, outre les interventions relevant du domaine du locataire, un rôle de conseiller technique des EPLE pour le contrôle et le suivi des prestations de maintenance liées à la sécurité (suivi de la tenue de cahiers de sécurité, contrôle des installations électriques, de gaz, d'alarme, d'incendie, etc.).

Il n'est pas rare que des collectivités locales aient une attitude négative à l'égard des EMOP tout en leur confiant des travaux.

La réservation des locaux pour l'installation des EMOP en particulier dans les constructions nouvelles soulève bien souvent des difficultés.

Les cuisines centrales font l'objet d'un examen différent de la part des collectivités locales car elles leur permettent de réaliser des économies importantes d'installation de cuisines dans les EPLE.

**L'analyse des observations formulées par les correspondants académiques dégage une impression assez négative, il s'agit d'un dossier auquel on ne porte plus beaucoup d'intérêt.**

Il serait intéressant de conduire avec les responsables des collectivités locales une étude permettant de mieux connaître leur position.

Dans l'attente de cette information il a paru intéressant de savoir si ce sentiment est partagé par les utilisateurs. Tel a été l'objet de l'étude lancée auprès des utilisateurs.

## 2. L'appréciation portée par les usagers sur les EMOP et les services mutualisés

La mesure de l'appréciation portée par les utilisateurs sur les EMOP et les services mutualisés a été réalisée au moyen d'une enquête conduite par la direction de la programmation et du développement en liaison avec l'IGAENR entre le 21 février et le 4 avril 2002. Elle a comporté trois questionnaires, annexés au présent rapport, l'un destiné aux utilisateurs, l'autre aux non-utilisateurs afin de connaître les critères justifiant l'utilisation ou la non utilisation des EMOP et le troisième a été ciblé sur les gestionnaires des EMOP.

7.496 EPLE ont été interrogés, 3823 ont répondu (3.101 utilisateurs et 722 non utilisateurs), soit un taux de réponses de 51 % des établissements interrogés.

En ce qui concerne les EMOP et les services mutualisés, 728 EPLE ont été interrogés, 407 ont répondu, soit 55,9 % d'entre eux.

Il importe de signaler que **l'enquête a été réalisée dans un contexte marqué par deux éléments** importants. Tout d'abord les organisations professionnelles des corps administratifs ont appelé leurs adhérents depuis la rentrée 2002 à une grève des réponses aux enquêtes. D'autre part sa diffusion dans les EPLE a été faite quelques jours après l'annonce effectuée par le Premier ministre à Rouen de mesures de décentralisation des personnels TOS.

Compte tenu de ces deux éléments nous estimons que les taux de réponses sont satisfaisants et les résultats obtenus peuvent être considérés comme significatifs même si d'une académie à l'autre la participation a été bien différente (93,6 % à Besançon, 76,2 % à Paris, 14,9 % à Créteil).

La répartition des établissements qui ont répondu est de 19,6 % de lycées, 11,5 % de lycées professionnels, 1,3 % d'EREA, 67,6 % de collèges.

### 2.1. Analyse des réponses des utilisateurs

96,4 % des utilisateurs des EMOP ayant répondu à l'enquête sont adhérents à au moins une EMOP ou à un service mutualisé.

Il a été demandé aux utilisateurs de classer les motifs d'utilisation de 1 à 6 (1 étant la raison la plus importante 6 la moins importante), pour le classement les réponses 1 et 2 ont été cumulées.

1. Coûts.....	62,0 + 19,1 = 81,1 %
2. Qualité des travaux.....	23,8 + 38,9 = 62,7 %
3. Proximité géographique .....	9,6 + 19,0 = 28,6 %
4. Réactivité .....	5,7 + 13,2 = 18,9 %
5. Délais .....	2,9 + 9,5 = 12,5 %

Il ressort clairement que les EMOP sont principalement appréciées pour leurs prix et pour la qualité de leur travail. C'est une donnée importante car les prix étant artificiellement bas, il est clair que c'est la qualité de la prestation qui est déterminante.

Il est également intéressant de connaître les domaines les plus utilisés (chacun des 3.100 utilisateurs peut utiliser plusieurs services, voire tous les services).

1. Informatique .....	57,1 % des 3.100 utilisateurs utilisent les EMOP informatique
2. Electricité .....	38,5 %
3. Revêtement .....	25,6 %
4. Installation sanitaire .....	24,7 %
5. Agencement intérieur.....	21,3 %
6. Bâtiment .....	17,7 %
7. Audiovisuel.....	15,2 %
8. Espaces verts .....	7,8 %
9. Entretien de surfaces .....	5,7 %

Ces résultats montrent que l'informatique est le secteur le plus demandé puisque à lui seul il représente plus de la moitié des demandes adressées aux EMOP. Cela est en totale corrélation avec l'attention portée à ce domaine par tous les échelons de l'éducation nationale (2<sup>ème</sup> partie).

Les autres secteurs recouvrent les axes assignés dès l'origine aux groupements, «la rationalisation des travaux nécessaires au bon fonctionnement des établissements ». Plusieurs correspondants académiques ont également noté l'intérêt des EMOP pour la réalisation de travaux onéreux en main d'œuvre tels que les revêtements et les agencements intérieurs.

Les résultats concernant les services mutualisés peuvent difficilement être comparés entre eux.

— Cuisine centrales .....	7,9 % des 700 répondants utilisent une cuisine centrale
— Reprographie .....	6,2 %
— Lingerie .....	4,6 %
— FARPI.....	76,6 %
— Groupements d'achats.....	70,5 %
— Paye.....	48,8 %
— RAIP .....	39,8 %

Le travail des EMOP se situe dans le cadre d'une mission de service public intervenant sur un marché concurrentiel. Il a été jugé intéressant de savoir au-delà de l'intérêt dû au coût, à la qualité du travail et à la proximité comment les usagers apprécient la relation client/fournisseur. Les utilisateurs avaient à choisir entre trois réponses : bonne, moyenne, à améliorer.

La qualité de la relation a été plébiscitée comme en attestent les résultats obtenus.

	EMOP	Services mutualisés
à la commande	83,4 %	86 %
au cours des travaux	87,5 %	87,8 %
en cas de problème	81,3 %	81,6 %
à la réception	87,2 %	87,2 %

**Cette enquête révèle que les établissements apprécient les activités mutualisées quelle qu'en soit la forme, EMOP ou service mutualisé de création académique. On ne peut que regretter l'absence de pilotage et d'impulsion qui aurait permis d'accroître le service rendu aux établissements et par conséquent aux élèves.**

## 2.2. Analyse des réponses des EPLE non-utilisateurs

L'étude a cherché à savoir pourquoi certains EPLE n'utilisent pas les EMOP.

Est-ce parce qu'ils ne connaissent pas l'offre de service faite par les EMOP ou bien les arguments considérés positifs par certains sont-ils au contraire appréciés négativement par d'autres ?

**Il apparaît que l'offre est mal connue, 30,6 % seulement des 722 non-utilisateurs déclarent connaître l'offre et 25,9 % déclarent l'ignorer.**

Les autres arguments sont :

L'impossibilité d'utilisation .....	46,5 %
L'absence de flexibilité .....	36,6 %
Les délais trop longs.....	35,6 %
Les coûts trop élevés .....	16,0 %
La position de principe du CA .....	8,6 %
La mauvaise qualité du travail .....	2,7 %

Ces informations complètent celles fournies par les utilisateurs. L'impossibilité d'utilisation est un élément important, elle s'explique par l'inégale répartition des EMOP sur le territoire. Toutefois certains EPLE non-utilisateurs en 2002 ont déclaré l'avoir été les années antérieures. L'absence de

flexibilité et les délais sont les reproches adressés par les utilisateurs, ils se transforment pour certains en des motifs justifiant les non-utilisation.

**Il est important de souligner que la non-utilisation motivée par une position de principe du conseil d'administration est exceptionnelle. L'essor de ce mode de prestation dépend donc exclusivement de l'engagement des chefs d'établissement et des gestionnaires ainsi que de la mobilisation dont ils sont eux-mêmes l'objet de la part des services rectoraux.**

## **2.3. Analyse des réponses des gestionnaires des EMOP**

L'examen des réponses apportées par les gestionnaires des EMOP permet de retirer des informations sur l'organisation des EMOP, sur les domaines d'activités privilégiés, sur la gestion des ressources humaines, sur leur situation financière et leur condition d'exercice.

Il apparaît tout d'abord que les EMOP ont été créées pour leur majorité (43,4 %) entre 1990 et 2000, 28,8 % entre 1980 et 1990, 19,3 % avant 1980. L'existence de 20 % d'EMOP ayant plus de vingt ans est le signe de la pertinence et de l'appréciation des services rendus. Cette situation est confirmée par le champ d'activité très majoritairement développé, l'entretien polyvalent des bâtiments (34,89 %) qui correspond aux missions premières assignées lors de la création des EMOP.

Elles assument un service de proximité, leur secteur d'intervention est à 58,4 % l'aire d'un bassin de formation ou d'une commune et pour 26,1 % celui du département.

Il ne se dégage pas de seuil significatif permettant de préciser le nombre d'établissements utilisateurs des EMOP. Le nombre de leurs utilisateurs se répartit quasiment par quart : 30,1 % ont entre 1 et 10 utilisateurs, 22,3 % ont entre 11 et 20 utilisateurs, 24,8 % ont entre 21 et 50 utilisateurs.

Les interventions sont réalisées quasi exclusivement au profit des établissements adhérents.

Les 407 gestionnaires des EMOP et services mutualisés qui ont répondu à l'enquête sur les 728 interrogés (55,9 %) emploient 2244 personnes physiques. Il s'agit d'une population jeune (43,2 % ont moins de 40 ans) et stable : 47,4 % sont en poste depuis 5 ans et plus.

On observe que ces personnels bénéficient de très peu de formation à l'examen de l'indicateur relatif au nombre de jours de formation déclaré rapporté au nombre d'agents. Il est particulièrement bas puisqu'il s'établit en moyenne entre un jour et un jour et demi par an. Cette situation est inquiétante car les techniques évoluent et il donc regrettable que les compétences de ces personnels ne fassent pas l'objet de mesures d'actualisation plus importantes.



Les moyens de fonctionnement proviennent en grande partie de l'Etat, qu'il s'agisse des personnels, des subventions, les subventions provenant des collectivités locales représentent 11,5 à 20 % de celles de l'Etat. Mais les collectivités mettent des locaux à la disposition de 77 % des EMOP et des services mutualisés.

Les informations concernant les modalités de fonctionnement sont à une forte majorité satisfaisante. Il est tout de même inquiétant d'apprendre que 15 % d'entre elles ont une situation financière difficile, que 23 % n'ont pas de locaux dédiés, que 30 % n'ont pas d'outil informatique pour leur gestion, que 25 % manquent d'équipements.

Ces informations démontrent la grande disparité de situation dans laquelle se trouvent les EMOP et les services mutualisés.

Tous les éléments présentés, qu'ils émanent des utilisateurs ou des non-utilisateurs ou des gestionnaires, démontrent la nécessité d'un pilotage de ce dossier beaucoup plus directif qu'il ne l'est actuellement.

Si une relance de ce dossier est envisagée, il serait souhaitable qu'elle soit précédée d'une réflexion de nature économique permettant d'intégrer tous les paramètres soumis à l'examen des utilisateurs, des non utilisateurs et des gestionnaires des EMOP. En associant tous les partenaires, chefs d'établissement, gestionnaires, chefs d'équipes mobiles, recteurs et collectivités locales il serait possible de redéfinir la pertinence de l'intervention dans certains domaines et la nécessité éventuelle de couvrir d'autres champs et cela conduirait, soit au regroupement d'activités et à la spécialisation des agents, soit à la suppression de certaines EMOP si le recours aux entreprises privées est plus rentable pour certaines prestations (Nantes), soit à la mise en place de nouvelles structures.



## **Deuxième partie : L'assistance informatique**

Le schéma stratégique des systèmes d'information et des télécommunications (S3IT) arrêté en 2000 pour trois ans, a retenu six objectifs prioritaires à mettre en œuvre sur cette période. L'assistance informatique aux utilisateurs dans les établissements publics locaux d'enseignement (EPL) et dans les écoles est l'une des six priorités. Elle vise à apporter aux personnels enseignants et non enseignants les réponses à l'ensemble des difficultés qu'ils rencontrent, quelle qu'en soit la source, matériels ou réseaux, logiciels ou progiciels, usage, etc., qu'il s'agisse du domaine de la gestion ou de celui de la pédagogie.

**Le S3IT s'est fixé comme objectif la mise en place dans chaque académie d'une organisation de l'assistance informatique qui permette de répondre aux besoins des EPL et des écoles. Ce dispositif est animé au niveau national par un comité de pilotage du S3IT.**

Il a été demandé à chaque académie, après un auto-diagnostic et dans le cadre d'un dialogue et d'une concertation avec les collectivités locales, de se mettre en capacité de répondre à l'objectif fixé.

L'administration centrale en 2001 a lancé une expérimentation portant sur quatre académies (Toulouse, Orléans-Tours, Besançon, Grenoble), puis elle a accepté d'accompagner, à leur demande, neuf académies en 2002 (Amiens, Bordeaux, Lyon, Nice, Paris, Poitiers, Rouen, Versailles, La Réunion).

L'assistance informatique dans les domaines de la gestion et de la pédagogie nécessite la mutualisation de moyens et de compétences au niveau des établissements d'enseignement (écoles, collèges, lycées), des départements ou des structures infra départementales, des académies voire de collaborations entre académies.

Afin de faire le point sur l'organisation de l'assistance informatique dans les académies il a été demandé aux correspondants académiques de l'IGAENR de procéder à une analyse qualitative du dispositif en portant une attention particulière aux éléments structurants de la démarche retenue.

Il en a été ainsi :

- de l'organisation de l'assistance, soit globale pour la pédagogie et la gestion, soit séparée dans des services différents,
- du pilotage académique,
- de la forme de la mutualisation déployée ou envisagée, soit interne à l'académie, soit en collaboration avec d'autres académies, soit l'externalisation d'une partie de la fonction assistance,
- et de la participation des collectivités locales au financement de cette organisation.

L'examen des rapports des inspecteurs généraux fait apparaître des points communs et des différences voire des divergences entre les démarches retenues par les académies.

Au titre des points communs il ressort que **l'assistance informatique est une priorité pour toutes les académies**, elles y affectent des moyens importants, parfois par redéploiement des moyens des EMOP, elles ont une organisation structurée et pilotée à un haut niveau. Toutefois les dispositifs mis en place au plan de la pédagogie et de la gestion restent marqués par les conditions de leur création au cours des années et par l'intervention de personnels d'origines différentes.

Les différences observées portent principalement sur l'assistance de premier niveau et sur la collaboration avec les collectivités locales. Cette collaboration dépend essentiellement de l'interprétation que les collectivités locales donnent à la décentralisation des collèges, des lycées et des EREA en ce qui concerne le financement de l'assistance informatique.

On observe dans le domaine de l'assistance informatique des éléments caractéristiques structurants mais le développement de ce secteur va conduire à de nécessaires évolutions.

## **1. Les éléments caractéristiques de l'organisation de l'assistance informatique**

Les éléments caractéristiques de l'organisation de l'assistance informatique sont constitués par l'importance des moyens affectés (1), le pilotage ferme et la structuration de l'organisation (2), le recours à des pratiques internalisées ou externalisées (3) et la faiblesse de l'assistance informatique dans le premier degré (4).

## **1.1. L'assistance informatique est une priorité à laquelle toutes les académies consacrent des moyens importants**

Tous les rapports des inspecteurs généraux notent que des moyens importants sont mobilisés par les académies.

Les moyens ne sont qu'un élément d'appréciation qui doit être complété par d'autres données comme la géographie de l'académie, son déficit en postes ATOS et le degré d'importance qu'elle a accordé à l'assistance informatique au fil des ans.

## **1.2. L'assistance informatique est structurée et pilotée dans toutes les académies**

Il ressort clairement des analyses effectuées par les inspecteurs généraux que la **mise en place d'une structure unique pour la gestion et la pédagogie demandée par le S3IT reste quasiment partout l'objectif à atteindre**, mais le terme de sa réalisation apparaît dans certaines académies très éloigné.

**On rencontre trois stades dans la mise en place d'une structure globalisante.**

Le premier concerne les académies où des organisations anciennes et performantes rendent difficiles la fusion (21), le second, le plus fréquent, regroupe les académies où le travail est en marche sous des formes différentes, soit en privilégiant une direction forte du dispositif, soit en cherchant à mutualiser à partir du niveau local (22) et il y a enfin celles où le pilotage commun fonctionne déjà de façon très satisfaisante (23). **Ont été également observées des organisations dont l'originalité réside dans le pilotage de la plate-forme de premier niveau.** Des académies ont mutualisé à plusieurs une réponse interne (d), d'autres ont adopté le recours à une solution externe (e), soit seule, soit à plusieurs. Dans chacune de ces catégories l'organisation retenue par quelques académies sera présentée afin de dégager les points les plus caractéristiques de chacune d'elles.

### ***1.2.1. La création d'une structure unique est difficile à réaliser dans les académies où des dispositifs anciens et reconnus sont en place***

**Dans l'académie de Poitiers**, une répartition stricte et performante fonctionne depuis de nombreuses années. Elle confie l'assistance des applications de gestion au CATI et celle liée aux TICE à la MATICE, structure intégrée au CRDP, relayée sur le territoire de l'académie en sept pôles dits points Rapsodie. Une première évolution a conduit à intégrer dans les sept pôles des techniciens

relevant du CATI sans que la question du pilotage soit réglée. Compte tenu de l'objectif fixé par le S3IT l'académie a créé un centre d'appel commun par un développement des points Rapsodie.

Malgré ces évolutions il n'y a toujours pas de service conjoint, chacun continue à fonctionner sans se préoccuper de l'autre. Cette académie est éloignée de la réalisation de l'objectif. Ceci est dû en grande partie aux fortes personnalités en présence qui ont conduit les volontés de pilotage des autorités académiques à trouver leurs limites.

**Dans l'académie de Versailles**, l'assistance informatique est organisée depuis longtemps, 1993 pour la pédagogie et 1999 pour la gestion. Elle comprend deux services distincts, le CRDP pour la pédagogie et le service informatique du rectorat (SIGE) pour la gestion. Chaque service est très centralisé et possède une structuration organisée jusqu'au niveau des établissements. La gestion utilise trois RAIP et sept EMOP informatique, la pédagogie utilise le réseau de seize médiapôles, centres de ressources implantées dans des EPLE et seize conseillers de bassin, elle dispose en outre de 400 personnes ressources pour 320 des 598 EPLE rémunérés sur la base de trois HSA chacune, mais ce réseau ne couvre pas le premier degré.

Chaque réseau est animé par une forte personnalité, possédant une compétence reconnue dans toute l'académie.

Pour construire la réponse globalisée demandée par le S3IT, l'académie a eu recours à un cabinet de conseil dont la proposition a distingué trois volets, la gestion, la technique et la pédagogie. **Ce projet a reçu l'accord du recteur qui n'est pas persuadé qu'il faille une plate-forme totalement commune entre la gestion et la pédagogie.**

Le comité de pilotage est présidé par le recteur. L'architecture proposée s'appuie sur deux pôles, l'un animé par le secrétaire général d'académie, l'autre par le directeur du CRDP, une plate-forme commune d'accueil et une assistance de proximité développée, le premier degré conservant son organisation propre sous la conduite de chaque inspecteur d'académie.

Ces deux exemples sont les plus illustratifs de la difficulté qu'il y a à mettre en place une structure commune, soit en raison de difficultés de collaboration entre les services, soit parce que cette nécessité n'est pas partagée par le recteur.

En Corse, il n'existe pas de structure globale, le pilotage est assuré actuellement par le CATI, la mission TICE n'arrive pas à imposer un schéma à l'ensemble des EPLE et chacun fait ce qu'il veut. Face à ses difficultés l'académie souhaiterait une externalisation de l'assistance de premier niveau.

### ***1.2.2. Les autres académies évoluent vers une structure commune selon des rythmes et des modalités propres***

Quelques exemples ont été pris pour présenter ces évolutions.

**Dans l'académie d'Aix-Marseille**, l'assistance informatique est ancienne, elle repose sur des réseaux distincts, l'un relève du CATI avec les CRIA et les RAIP, l'autre est assuré par le CRDP où est implantée la mission TICE qui est relayée auprès des EPLE par douze Sites d'appui de bassin (SAB). **Il n'existe donc pas encore une assistance mutualisée globalisée mais l'ouverture prochaine d'une plate-forme commune pour les EPLE, les écoles et les services académiques va dans la bonne direction.**

**Dans l'académie de Créteil**, des services séparés anciens et efficaces assurent depuis longtemps la mission d'assistance informatique.

Dans le domaine de la gestion intervient la division des études et de l'informatique de gestion (DEIG) du rectorat, relayée auprès des établissements par six RAIP à raison de deux par département. L'échelon rectoral assure la coordination, l'entretien du matériel administratif, l'aide à la définition des commandes, le dépannage et le transfert de stations. L'échelon de proximité, les RAIP interviennent dans les EPLE pour le matériel, le courrier électronique et l'utilisation de toutes les applications nationales : GEP, GFC, SIGNA, PAM, BEA, TRMD.

Dans le domaine pédagogique la MATICE rectorale comprend trois pôles d'expertise des réseaux pédagogiques (PERP), un par département, chargés du développement des réseaux dans les EPLE et de l'interface entre les EPLE, avec les collectivités et les entreprises ; 33 points média conseil (PMC) proposent leurs interventions dans les EPLE.

**L'évolution, vers une structure associant, voire fusionnant les moyens de la DEIG et de la MATICE, n'est due qu'à l'implication personnelle du Recteur qui est persuadé de cette nécessité.**

Est à l'étude la mise en place de la plate-forme d'accueil commune pour les besoins du premier niveau avec renvoi sur les équipes de proximité.

**Dans l'académie de Lille**, l'assistance informatique est actuellement répartie en trois dispositifs qui seront regroupés en un dispositif unique intitulé « assistance aux utilisateurs des TIC dans les EPLE et les écoles ».

Les trois dispositifs actuels se sont développés au fil des années. Le plus ancien intéresse la maintenance, il est assuré par neuf EMOP informatique. Puis le service informatique académique a

créé huit RAIP pour diffuser aux EPLE les logiciels nationaux de gestion et les applications internet. Enfin le réseau pédagogique des TIC, composé d'enseignants, intervient dans les EPLE à l'occasion de la mise en place des logiciels et des ordinateurs en réseau (par exemple « les classes pupitres »).

Les TIC dans le premier degré sont coordonnées par les inspecteurs d'académie.

Le projet nouveau est ambitieux car il apportera des services supplémentaires à ceux déjà assurés par les anciennes structures. Il procède à une définition précise des responsabilités de chacun des acteurs de l'assistance en confiant la maintenance matérielle au secteur privé. Il repose sur une organisation originale faisant intervenir trois niveaux. Le premier **est une plate-forme « virtuelle » à savoir un standard téléphonique réceptionnant tous les appels et les réorientant sur le RAIP correspondant au bassin d'éducation où est situé le demandeur. Le RAIP du bassin est l'opérateur en charge de l'accompagnement, des interventions d'urgence, de la télémaintenance des logiciels et de la diffusion des nouvelles applications à tous les personnels. Ces RAIP nouveaux seront de véritables agences informatiques de 10 à 15 agents.**

Au niveau des établissements, il est envisagé de mettre un correspondant du RAIP, mais ceci est au stade du projet.

**Dans l'académie de Montpellier**, où fonctionnent actuellement deux réseaux distincts, une volonté de regroupement existe, un projet structuré a été préparé qui prévoit un niveau 1 d'accueil commun, un niveau de proximité fondé sur un RAIP par département et une personne ressource par établissement. **Ce projet n'est pas mis en œuvre faute des moyens nécessaires, il manque 13 administratifs et 58 enseignants.**

### ***1.2.3. Dans quelques académies, le pilotage commun des deux missions est une réalité pour la totalité ou pour une partie des activités***

**Dans l'académie de Bordeaux**, une restructuration complète a été engagée en 2000. Désormais la direction informatique du rectorat assure la totalité de l'assistance informatique par une plate-forme d'assistance aux établissements, SCOL.Teléservices. Elle est internalisée. Elle comporte trois niveaux : un niveau centre d'appels avec un numéro AZUR, une équipe logicielle et cellule technique, un niveau intervention en EPLE.

**Pour bénéficier des interventions sur place les établissements doivent payer une cotisation fixée en fonction du nombre d'agents, de 500 à 800 € pour la gestion, de 350 à 500 € pour la pédagogie. 372 des 380 EPLE adhèrent à la convention d'assistance de proximité. Actuellement le premier degré n'est pas couvert. Il est envisagé de le prendre en charge en 2003/2004.**



**L'implication de l'académie de Grenoble** remonte à 1985 avec le «plan informatique pour tous » où elle a commencé l'assistance aux réseaux d'établissements. Mais avec le développement de nombreux dispositifs, l'organisation est devenue peu lisible. L'académie a cherché à associer trois secteurs, administratif, technique et pédagogique qui intervenaient de façon cloisonnée en **créant un « guichet unique »**. **Ce changement a nécessité un travail de persuasion et de conviction d'une année**. La mise en place des niveaux 1 et 2 est faite et elle fonctionne, cependant dans le secteur de la pédagogie, le niveau 2 ne peut pas couvrir tout le champ des besoins et il devient indispensable de créer un réseau d'experts disciplinaires.

La prise en charge du premier degré se fera en 2003, elle est assurée par des animateurs de circonscription.

Les services par téléphone ou en ligne, conseils techniques ou de manipulations, sont fournis gratuitement. En revanche, **l'assistance matérielle, logicielle et technique assurée dans les domaines pédagogique et administratif relève d'une convention, proposée aux EPLE, qui prévoit une participation financière**

Sur l'ensemble de l'académie, trois EPLE n'adhèrent pas au dispositif prévu pour l'administration et onze pour la pédagogie.

**Dans l'académie de Lyon**, une structure mutualisant l'assistance informatique pour la gestion et pour la pédagogie se met en place, elle est placée sous la responsabilité du secrétaire général d'académie. Elle est adossée à un EPLE support pour toute l'académie.

**L'académie de Paris** avait jusqu'en 1998 deux services distincts, l'un pour la pédagogie assurait la maintenance des équipements des écoles, des collèges et des lycées de l'enseignement public, à l'exclusion de l'installation des logiciels et de la maintenance des réseaux, l'autre réalisait la maintenance des services administratifs du rectorat. Depuis 1998 a été effectuée une première fusion, un service commun, le SAMMI, assure la maintenance des matériels informatiques (pédagogie et administration) des écoles, des EPLE, et des services de l'académie. Les établissements peuvent prendre des contrats de maintenance ou demander des interventions ponctuelles. Puis a été créée une plate-forme d'appel, guichet unique d'appel qui centralise tous les appels, traite les situations les plus simples et renvoie les questions complexes sur des centres de compétences. Pour assurer sa légitimité le responsable de la plate-forme a été rattaché au directeur de l'académie et au secrétaire général adjoint.

**Au départ les chefs d'établissement ont trouvé ce dispositif dérangerant, ils n'ont changé d'avis qu'après avoir constaté le gain de temps réalisé pour obtenir une réponse**. Il reste maintenant à régler les problèmes locaux pour la mise à disposition d'un personnel capable d'apporter les premiers

secours et de faire un diagnostic. **L'académie cherche à reconvertir dans ces fonctions les enseignants qui ne peuvent plus enseigner.**

### **1.3. L'internalisation ou l'externalisation de la plate-forme de premier niveau et les mutualisations entre plusieurs académies**

L'internalisation est la pratique quasi générale. Seules les académies de Toulouse et d'Orléans-Tours ont opté pour l'externalisation. Celles de Nice et de la Martinique s'orientent également vers une externalisation totale ou partielle.

#### ***1.3.1. La plate-forme internalisée de l'académie de Rennes va être mutualisée avec celle de l'académie de Caen et à terme avec celle de l'académie de Nantes***

**L'académie de Rennes est à l'origine de la constitution de la plate-forme.** L'association avec l'académie de Caen est encore en projet. Elle devrait débuter en juin 2003 par une expérience sur un bassin.

Dans l'académie de Rennes l'assistance informatique pour la gestion et la pédagogie est regroupée au CATI. La plate-forme d'accueil est dirigée par un superviseur qui dépend du CATI, elle comprend huit ITRF auxquels vont s'adjoindre deux agents au titre de l'académie de Caen.

Une information a été faite auprès de tous les EPLE. Actuellement la plate-forme n'est pas utilisée à plein rendement, elle traite 2000 appels par mois dont elle résout 1/3 des problèmes immédiatement. Cette situation permet aux personnels de se « roder ». Pour le financement l'académie envisage l'instauration d'une cotisation. **En outre elle considère que la création d'un GIP pourrait faciliter le financement des collectivités.** Les relais dans les EPLE sont obtenus sous des formes différentes, soit par prélèvement sur la DHG, mais ceci est de plus en plus difficile dans une académie classée excédentaire où il y a « une chasse » aux moyens qui ne sont pas utilisés devant les élèves, soit par la requalification de TOS, soit par la transformation de postes de TOS en ITRF et par 200 aides-éducateurs.

S'agissant du premier degré, un ou deux instituteurs interviennent auprès des inspecteurs d'académie, il est envisagé à terme d'inclure le premier degré parmi les utilisateurs de la plate-forme.

**L'académie de Grenoble se déclare disposée à mutualiser ses services avec une autre académie. Il semble cependant indispensable que cette mutualisation s'accompagne d'une harmonisation de la structuration des niveaux 2 des académies éventuellement concernées.**

**Celle de Montpellier dans un souci d'économie de moyens envisage une mutualisation avec Toulouse.**

### ***1.3.2. Les académies de Toulouse et d'Orléans-Tours ont opté pour la mutualisation d'une plate-forme d'accueil externalisée***

**La mutualisation externalisée entre les académies de Toulouse et d'Orléans-Tours pour le niveau d'accueil est une fausse mutualisation.**

Chacune de ces deux académies avait sélectionné séparément la même société de service pour l'externalisation, c'est l'administration centrale qui a préconisé cette mutualisation pour obtenir une baisse des prix.

Dans les deux académies, il a été noté par les inspecteurs généraux que le marché a été conclu sur des bases surdimensionnées (à Toulouse 13 % des usagers potentiels sont inscrits, à Orléans-Tours la surcapacité est de 50 %).

Actuellement, le financement est assuré par l'administration centrale. Ces académies, interrogées, considèrent qu'elles ne pourraient pas prendre en charge cette externalisation si l'administration centrale se désengageait. L'académie de Toulouse a évalué à 20 €le traitement d'une situation.

L'académie d'Orléans-Tours serait favorable à une plate-forme nationale.

L'académie de Montpellier envisage de s'associer à l'opération d'externalisation développée à Toulouse afin d'économiser des moyens qu'elle pourrait réutiliser dans d'autres fonctions.

### ***1.3.3. Les académies de Nice et de la Martinique s'orientent vers une externalisation partielle ou totale***

**Dans l'académie de Nice une évolution originale se développe .**

Actuellement l'assistance est fondée sur une organisation structurée autour d'une cellule centrale fédérant la gestion et la pédagogie et de trois «plate-formes d'assistance mutualisées » (PAM) en charge chacune de quatre bassins d'éducation et de formation.

Sur l'initiative du département des Alpes-Maritimes une assistance externalisée de premier niveau est envisagée à partir d'un logiciel acheté par l'Etat et hébergé au rectorat. Le département du Var semble vouloir étendre le dispositif particulier qu'il avait pour les collèges en prenant la même démarche que les Alpes-Maritimes.

Dans l'académie de la **Martinique**, il y a une organisation centralisée pour la gestion et la pédagogie. **Le recours à une plate-forme de premier niveau externalisée et financée** par la région et par le département est envisagé. Ces collectivités n'ont pas encore donné leur réponse. Si celle-ci était négative il sera recherché une mutualisation avec l'académie de la Guadeloupe ou celle de la Guyane ou un financement par l'administration centrale.

#### **1.4. L'assistance informatique dans le premier degré est très disparate et rarement connectée à l'assistance globale du niveau académique**

Les deux seuls éléments communs sont le pilotage par les inspecteurs d'académie et le peu de relations avec l'organisation académique.

## **2. Les évolutions nécessaires de l'assistance informatique**

Les observations faites par tous les inspecteurs généraux convergent. Ils notent tous une nécessité de pilotage fort, le rôle indispensable de relais de proximité et de correspondants dans les établissements et l'absence d'organisation globalisée pour le premier degré.

Pour atteindre l'objectif prioritaire fixé par le S3IT, il est indispensable que des évolutions soient réalisées.

## 2.1. Un renforcement du pilotage par une implication déterminante du recteur et du secrétaire général d'académie

Les conditions historiques de la création de l'assistance informatique à l'éducation nationale imposent un pilotage de haut niveau associé à une large communication.

Il a été constaté que toutes les académies se mettent en situation d'offrir une réponse par une structure unique **Les difficultés observées tiennent principalement au cloisonnement des services liés aux périodes et aux modalités différentes de création de l'assistance informatique. Il convient par conséquent de corriger les différences liées au passé.**

Dans le domaine de **la gestion**, le développement des grandes applications nationales par des **directions administratives** du ministère a conduit à confier la responsabilité de l'assistance aux échelons correspondants des rectorats, les divisions informatiques, les CATI et les CRIA et à des personnels administratifs dont ces directions assuraient la gestion des emplois, leur délégation aux académies, le recrutement, la formation et la gestion des carrières de ces agents. Il s'agit d'un élément fort, ils sont présents à tous les niveaux de la pyramide de l'éducation nationale, le ministère, les rectorats, les inspections académiques et les services de gestion des EPLE, en outre il y a une mobilité des personnels entre ces différents échelons. De plus ces personnels sont habitués à une organisation hiérarchique pyramidale, stricte et forte.

Dans le **domaine pédagogique**, le développement de l'assistance informatique a connu des périodes d'accélération comme « le plan informatique pour tous » en 1985 et ces dernières années des impulsions fortes en faveur des TICE. Ces initiatives ont été pilotées par les **directions pédagogiques** délégataires des postes d'enseignants et travaillant en liaison forte avec l'IGEN et les IPR. Ainsi l'animation de l'assistance dans le domaine de la pédagogie a été pilotée par les IPR, parfois par les CRDP. Elle a été confiée à des enseignants impliqués, sous des statuts juridiques divers, avec des décharges de service totales ou partielles, des HSA ou des HSE. Une prise en compte du niveau établissement a toujours été recherchée.

**Compte tenu des différences de culture, de formation, de pratiques et de références, le travail en commun, voire la fusion de ces structures représente pour l'éducation nationale la réalisation d'un vrai défi.**

**Dans une académie, seuls le recteur et le secrétaire général d'académie, ont la légitimité pour assurer la cohésion, la collaboration puis la fusion des deux réseaux.**

Leur implication est indispensable, elle a été mentionnée à plusieurs reprises (Versailles, Créteil, Paris, Strasbourg).

## **2.2. Une rationalisation de l'assistance informatique de proximité située entre le rectorat et les EPLE**

Elle est très variable d'une académie à l'autre, elle est installée au niveau du département ou du bassin. Compte tenu des différences qui caractérisent les académies au regard de la population scolaire, de la géographie, de l'organisation territoriale, des partenariats divers avec les collectivités locales l'organisation de l'échelon de proximité est toujours différente.

Le plus généralement l'assistance de proximité est confiée aux RAIP ou aux EMOP informatiques avec des champs de compétences variables d'une académie à l'autre.

## **2.3. Une organisation de l'assistance informatique au niveau de EPLE**

La nécessité d'une assistance dans chaque EPLE a été mentionnée dans la plupart des rapports. Il est en effet indispensable qu'il y ait dans chaque EPLE une personne responsable du suivi de l'assistance informatique susceptible de faire un premier diagnostic, de réaliser les dépannages simples et d'assurer les relations avec l'échelon de proximité. **Actuellement aucune directive n'est intervenue de la part de l'administration centrale, chaque rectorat a adopté sa propre solution au gré de son imagination et de ses moyens. Ainsi des solutions différentes ont été adoptées jusqu'à présent dans les différentes académies.**

Les plus répandues sont l'attribution d'HSA ou de décharges par le rectorat ou le prélèvement de moyens sur la DHG par les chefs d'établissement. Une enquête faite dans l'académie de Paris a montré que les moyens prélevés sur les DHG des EPLE correspondent à une vingtaine de postes, soit l'équivalent de deux ETP par bassin. **Pour satisfaire ce besoin, l'académie de Paris envisage de reconvertir les enseignants qui ne peuvent plus enseigner.**

Les emplois jeunes ont pris une part déterminante dans cette mission par exemple dans l'académie de Lille, 600 aides-éducateurs s'acquittaient de cette tâche. L'arrêt du dispositif des emplois jeunes va poser des difficultés car ils ont accompli des tâches nouvelles qui n'étaient pas effectuées avant leur arrivée. **Pour préparer le remplacement des aides éducateurs l'académie de Nantes a engagé un programme de reconversion de 60 TOS vers la fonction assistance informatique.**

**Dans l'académie de Bordeaux, 27 maîtres ouvriers bureautiques implantés dans des EPLE suivent ce domaine.**

**En Corse, chaque EPLE dispose d'un correspondant TICE qui bénéficie d'une HSA.**

En complément de l'assistance organisée par le rectorat on observe, dans l'académie de Dijon, une mutualisation sur leurs propres moyens entre des établissements du bassin de Semur-en-Auxois.

A **Amiens** 70 HSA sont réparties entre 30 enseignants qui sont désignés correspondants disciplinaires du second degré.

Il apparaît tout d'abord indispensable que tous les personnels (enseignants et non enseignants) reçoivent une bonne formation pour l'utilisation des TICE. La spécialisation à un bon niveau de personnels techniciens, après une formation continue appropriée, représente certainement sur le long terme la solution pérenne vers laquelle il conviendrait de s'orienter (Besançon).

## **2.4. Une structuration de l'assistance informatique du premier degré**

Le premier degré est le domaine où les pratiques les plus diverses ont été observées. **Il apparaît néanmoins de manière constante que le soin de l'organisation a été laissé aux inspecteurs d'académie.**

Chacun d'eux en fonction de ses possibilités a structuré sa réponse.

Quelques exemples permettent d'illustrer les pratiques rencontrées.

Dans le Nord et dans le Pas-de-Calais un IEN pilote l'assistance avec l'aide de conseillers pédagogiques et d'un demi-poste d'enseignant du premier degré par circonscription.

Dans le département de la Savoie, l'IA a mis en place un instituteur animateur informatique (IAI) par circonscription du premier degré. Ces instituteurs déchargés à mi-temps interviennent dans les écoles sur tous les sujets, installation, maintenance matérielle et logicielle, accompagnement des maîtres. On constate qu'un temps long est consacré à la maintenance car il y a une diversité de matériels plus grande que dans le second degré et le niveau de maîtrise de l'outil informatique par les personnels est très inégal.

A Nantes et à Amiens 1/2 ETP par circonscription du 1<sup>er</sup> degré est rattaché à l'IA.

A Aix-Marseille, les quatre départements procèdent de manière différente. Par exemple, dans le département des Bouches-du-Rhône, la cellule départementale composée de cinq agents assure l'assistance pour 1.200 écoles alors que dans celui du Vaucluse une cellule de six agents (un IEN et cinq) suit 393 écoles.

A Bordeaux, dans le département du Lot-et-Garonne, les animateurs disposent de deux agents de la mission TICE académique, de deux aides-éducateurs et font appel à 15 enseignants personnes ressources sans décharge, celui des Pyrénées Atlantiques compte deux animateurs et 40 personnes ressources.

A Créteil et à Versailles, chaque inspecteur d'académie doit s'organiser avec ses conseillers pédagogiques et ses IMF.

A Dijon l'assistance aux écoles est de la compétence des IA.

A Montpellier, seul le département des Pyrénées-Orientales bénéficie d'un dispositif reposant sur le CDDP, les autres départements s'appuient sur des enseignants.

## **2.5. Une clarification de la place des collectivités dans le dispositif d'assistance informatique**

Dans ce domaine il y a quasiment autant de positions différentes que de départements et de régions. Une clarification des compétences et des charges de chacun devrait être entreprise conjointement par le ministère de l'éducation nationale et le ministère de l'intérieur.

## **2.6. Une clarification des structures juridiques d'appui de l'assistance informatique**

A Bordeaux le dispositif d'assistance SCOL est implanté au lycée Victor Louis de Talence. Ce lycée est l'opérateur de la politique académique dans le domaine de l'assistance informatique. Une cotisation est demandée aux différents adhérents. C'est l'application d'une décision rectorale traduite dans le budget de cet EPLE, examinée et votée par son conseil d'administration. On est dans une situation irrégulière comme l'était autrefois celle des CAFOC.



## **2.7. Un dispositif surdimensionné**

Quelques éléments importants pour la réussite d'une assistance globalisée méritent d'être soulignés en conclusion de ce point.

- une implication indispensable du recteur ou du secrétaire général de l'académie ;
- un premier niveau ou niveau d'accueil et de résolution de situations simples, confié à une plate-forme commune, qu'elle soit internalisée ou externalisée, propre à chaque académie ou mutualisée entre plusieurs académies ;
- une définition commune des fonctions à exercer et une identification précise des responsables pour chaque niveau d'intervention ;
- un pilotage fort au niveau rectoral ;
- une assistance au niveau de chaque EPLE ;
- une organisation assurant la prise en charge des questions matérielles, pédagogiques et de gestion ;
- un dispositif qui permette à tous les personnels enseignants et non enseignants des premier et second degrés d'obtenir une assistance, même hors temps de travail.

**La prise en charge du premier degré n'est réalisée au niveau global dans aucune académie.**



## **Troisième partie : Les questions à régler**

Les mutualisations entre établissements, qu'il s'agisse des EMOP ou de l'assistance informatique, seront concernées par la décentralisation des personnels techniques, ouvriers et de services puisque ces personnels interviennent dans ces deux domaines. Au moment où ce rapport est rédigé les décisions sont suspendues.

Les rapports des inspecteurs généraux, correspondants académiques, ont mis en exergue l'importance du pilotage dans l'évolution de ces deux dossiers (1) Ils ont souligné l'insécurité juridique au regard de la réglementation financière dans laquelle ils sont gérés (2), la nécessité de recadrer le fonctionnement des EMOP (3), la vigilance à exercer pour le développement de l'assistance informatique (4) et une clarification des relations avec les collectivités locales (5).

### **1. Assurer un pilotage fort à tous les niveaux de l'éducation nationale**

Le dossier des EMOP souffre d'un pilotage très faible, celui de l'assistance informatique fait l'objet d'un pilotage bicéphale exercé avec attention par la direction de l'administration et celle de la technologie.

## **1.1. A tous les niveaux le pilotage des EMOP est faible**

L'administration centrale n'a élaboré aucun texte d'orientation depuis 1997. A l'occasion d'une circulaire relative aux missions des gestionnaires, il est signalé que pour les travaux d'entretien ils font appel aux EMOP. La direction de l'administration pilote le dispositif par les appels à projets qu'elle lance chaque année en vue de les aider financièrement. Par la sélection qu'elle opère, elle indique les secteurs qu'elle souhaite privilégier.

Les responsables académiques en charge du suivi des EMOP qui ont été réunis à l'occasion de l'élaboration du questionnaire d'enquête diffusée par la direction de la programmation et du développement ont regretté l'absence d'échanges entre eux et avec l'administration centrale. Ils ont manifesté une bonne maîtrise du dossier et un dynamisme inventif. Il s'agit de collaborateurs sur lesquels l'administration peut compter.

Les académies et les EPLE portent des appréciations différentes sur la nature des prestations réalisées. S'agit-il d'une mutualisation de moyens entre EPLE sur la base du volontariat ou d'un outil de la politique académique destiné à assurer un meilleur entretien des EPLE ?

S'agit-il d'un service rendu entre EPLE au moindre coût ou d'une prestation de service de nature économique ? Il s'ensuit une approche différente au niveau de la détermination de la politique tarifaire à pratiquer, qui dans tous les cas est biaisée puisque les personnels sont payés par l'Etat.

Ces différentes questions devraient être tranchées car le fonctionnement des EMOP, éléments du service public, ne peut pas être laissé à la seule volonté fluctuante des chefs d'établissement au gré des mutations et de leur personnalité.

Des orientations devraient être données en ce qui concerne la politique d'amortissement des matériels qui est diversement appliquée, voire pas du tout.

Au niveau académique tous les cas de figure ont été rencontrés par les inspecteurs généraux mais ce qui domine c'est l'absence de pilotage.

Les cas extrêmes de non-pilotage sont caractérisés par l'absence de pilote académique, par l'ignorance de l'existence de certaines EMOP, par l'interrogation exprimée sur l'utilité de l'activité des EMOP, par le retrait de moyens.

Dans la plupart des académies on accompagne l'existant, avec pour certaines un fort intérêt pour les cuisines centrales, intérêt partagé également par les collectivités locales.

## 1.2. A tous les niveaux le pilotage de l'assistance informatique fait l'objet d'une grande attention

Le schéma stratégique des systèmes d'information S3IT ayant placé l'assistance informatique parmi les six priorités à mettre en œuvre permet à ce domaine d'être l'objet d'une grande attention par tous les niveaux de l'éducation nationale.

A l'administration centrale les directions pilotes, la direction de l'administration pour la gestion et la direction de la technologie pour la pédagogie, sont très vigilantes et impliquées. Elles ont une approche différente en ce qui concerne l'organisation de l'assistance de premier niveau : la DA privilégiant l'internalisation, la DT préférant l'externalisation. La DT ayant confié à un cabinet externe le soin de réaliser une étude sur le coût complet destiné à permettre aux décideurs de trancher entre ces deux positions, l'IGAENR ne s'est pas chargée de ce dossier qui ne lui a pas été confié.

## 2. Assurer la sécurité juridique de ce dossier

Cette question concerne les EMOP et l'assistance informatique.

### 2.1. Présentation du problème

Les EMOP et les services académiques mutualisés sont gérées par des EPLE. Les structures de proximité de l'assistance informatique, les RAIP, sont également adossées à des EPLE. Lorsqu'il y a une politique académique affirmée, le véritable pilote de ces structures est le recteur. Or ces structures sont financièrement gérées par des EPLE, il s'ensuit que **l'ordonnateur réel des dépenses n'est pas le chef d'établissement de l'EPLE, mais le recteur**. Les chambres régionales des comptes peuvent, comme elles ont été amenées à le faire dans le domaine de la formation continue des adultes pour les CAFOC, considérer qu'il y a détournement de la règle de l'ordonnateur et du comptable au sein d'un établissement public, puisque l'ordonnateur réel n'est pas le chef de l'EPLE, et condamner le comptable.

## 2.2. Les solutions envisageables

Elles visent à donner la personnalité juridique à la structure en charge de la gestion de chacun de ces domaines, mais essentiellement aux services académiques mutualisés et à celui de l'assistance informatique où la dérive juridique est la plus flagrante

- **2.2.1. Dans l'hypothèse où les rectorats des académies seraient transformés en établissements publics, il conviendrait de centraliser la totalité de la gestion de ce domaine au sein de cet établissement public. Cette mesure pourrait avoir pour seul inconvénient d'éloigner le centre de décision des EPLE.**
- **2.2.2. Création d'un groupement d'intérêt public académique ou des groupements départementaux.**

Cette structure unique éviterait l'émiettement comptable, offrirait une surface financière plus grande permettant la réalisation d'investissements plus importants. Elle serait de **nature à faciliter la participation financière des collectivités locales en leur donnant, selon des règles à préciser, la possibilité de participer à la prise de décision en qualité de membre du conseil d'administration**

Quelle que soit la solution adoptée concernant la décentralisation des TOS **cette piste mériterait d'être expertisée pour les domaines à gestion partagée des lois de décentralisation**

## 3. Recadrer le fonctionnement des EMOP

- S'assurer de l'existence d'une convention constitutive entre EPLE support de l'EMOP ou du service mutualisé et tous les adhérents, élaborer des conventions types.
- Veiller au respect des clauses des conventions, à l'organisation des conseils inter-établissements et à la participation des chefs d'établissement.
- Veiller à la transparence et à la sincérité du budget et du compte financier.  
Les prestations réalisées pour le compte de l'établissement support doivent lui être facturées et ce dernier doit facturer à l'EMOP ou au service mutualisé les charges de location de locaux, d'énergie, de téléphone, de consommables, etc. Il doit y avoir une prise en compte de la dépréciation des amortissements.

- Veiller au professionnalisme des équipes en constituant des EMOP ayant une taille suffisante, assurer des recrutements sur profil et accroître les compétences par la formation continue des agents.
- Donner des orientations pour la détermination de la politique tarifaire et rechercher une uniformisation, au moins au sein de chaque académie.
- Doter les EMOP et les services mutualisés d'équipements professionnels.
- Valoriser et assurer l'information sur les activités couvertes par les EMOP auprès de la totalité des EPLE.
- Engager des modifications réglementaires dans deux domaines qui pénalisent les EMOP au regard des entreprises. Il s'agit de l'habilitation électrique qui oblige à faire expertiser tous les travaux faits par une EMOP par un organisme certificateur et de l'impossibilité de délivrer la garantie décennale.

## **4. Faciliter la réalisation de l'assistance informatique aux usagers, objectif prioritaire du S3IT**

- Au niveau de la plate-forme d'accueil de premier niveau choisir entre l'internalisation et l'externalisation. L'étude sur le coût complet devrait éclairer la décision. Les deux académies où il y a externalisation ont signalé le surdimensionnement du dispositif. La piste d'une plate-forme nationale évoquée parfois mériterait une expertise.
- Prévoir dans chaque EPLE le personnel ayant la fonction de correspondant informatique. Elle a été notée comme indispensable dans de nombreux rapports  
La piste des personnels ATOS ou enseignants en reconversion engagée par quelques académies est intéressante. Une réflexion doit s'ouvrir sur les fins de carrière des enseignants, ces nouvelles missions pourraient être proposées.

## 5. Clarifier les relations avec les collectivités locales

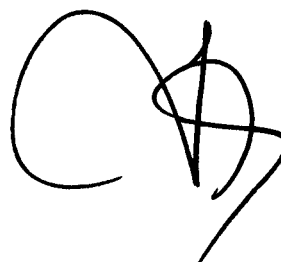
- Compte tenu des économies réalisées grâce aux EMOP et aux services mutualisés, et du transfert de charge qui s'opère vers l'Etat qui supporte les frais de personnel, obtenir des locaux dans les EPLE pour l'hébergement de ces services.
- Chercher à mieux associer les collectivités, la constitution d'un GIP a déjà été évoquée.

En conclusion de cette étude relative aux mutualisations entre établissements publics locaux d'enseignement il ressort qu'un transfert d'intérêt s'est opéré du domaine des EMOP spécialisées dans l'entretien des bâtiments vers celui de l'assistance informatique.

L'enquête effectuée auprès des utilisateurs par la direction de la programmation et du développement a montré que les services rendus par les EMOP et les services mutualisés académiques sont très appréciés en raison de la modicité de leur coûts, de la qualité du travail réalisé et de la proximité .

L'assistance informatique est en plein développement mais ce dossier mériterait d'être sécurisé juridiquement.

La mise en place d'un pilotage commun pour la gestion et la pédagogie, recommandé par le schéma stratégique des systèmes d'information (S3IT), est en voie de constitution. S'agissant de l'assistance informatique du premier degré elle est restée au niveau des inspecteurs d'académie, directeurs départementaux. Il reste également à déterminer comment dans chaque EPLE la responsabilité de l'assistance informatique pourrait être prise en charge.



Daniel VIMONT



# **Annexes**



## VOUS UTILISEZ LES SERVICES D'UNE EMOP OU D'UN SERVICE MUTUALISE

### 3.101 questionnaires renseignés

1. VOTRE ETABLISSEMENT EST-IL ADHERENT A UNE EM OP OU A UN SERVICE MUTUALISE ?		
	OUI 96,4 %	NON 3,6 %

2. POUR QUELLES RAISONS UTILISEZ-VOUS LES SERVICES D'UNE EMOP OU D'UN SERVICE MUTUALISE, QUE VOUS SOYEZ OU NON ADHERENT ?						
	<i>(Classez de 1 à 6, 1 étant la raison la plus importante et 6 la moins importante)</i>					
	1	2	3	4	5	6
• Proximité géographique	9,6 %	19,0 %	23,9 %	15,6 %	26,0 %	5,9 %
<i>nombre de non réponse : 234</i>						
• Qualité des travaux	23,8 %	39,0 %	22,3 %	9,2 %	3,8 %	1,9 %
<i>nombre de non réponse : 162</i>						
• Réactivité	5,7 %	13,2 %	24,3 %	32,3 %	21,2 %	3,3 %
<i>nombre de non réponse : 344</i>						
• Coûts	62,0 %	19,1 %	8,4 %	4,9 %	3,2 %	2,4 %
<i>nombre de non réponse : 80</i>						
• Délais	2,9 %	9,6 %	18,2 %	29,9 %	34,4 %	5,0 %
<i>nombre de non réponse : 315</i>						
• Autre	9,4 %	2,4 %	2,8 %	1,8 %	3,7 %	79,9 %
<i>nombre de non réponse : 769</i>						

<b>3. QUELLE EST LA FREQUENCE DE L'UTILISATION DES EMOP SUIVANTES AU COURS DE LA DERNIERE ANNEE CIVILE 2002</b>					
	Jamais	1 à 5 jours hommes par an	6 à 22 jours hommes par an	23 à 66 jours hommes par an	67 et + jours hommes par an
• Équipe spécialisée dans le bâtiment					
• Électricité y compris câblage réseau, courant faible	61,4 %	19,3 %	14,1 %	3,7 %	1,5 %
• Installations sanitaires & thermiques	75,3 %	14,5 %	8,1 %	1,5 %	0,6 %
• Agencement intérieur	78,7 %	7,7 %	8,9 %	3,3 %	1,4 %
• Revêtement & finitions	74,4 %	7,3 %	10,6 %	5,4 %	2,3 %
• Équipe polyvalente d'entretien dans le bâtiment	82,2 %	6,6 %	5,1 %	3,4 %	2,7 %
• Équipe spécialisée en informatique	42,9 %	26,7 %	25,8 %	4,1 %	0,5 %
• Équipe spécialisée en audiovisuel	84,7 %	12,0 %	3,0 %	0,2 %	0,1 %
• Équipe d'entretien des espaces verts	92,1 %	3,4 %	3,0 %	1,1 %	0,4 %
• Équipe d'entretien des surfaces	94,3 %	1,9 %	1,6 %	1,1 %	1,1 %
• Chauffage	83,5 %	6,7 %	8,2 %	1,4 %	0,2 %
• Autres	83,4 %	8,9 %	5,3 %	1,6 %	0,8 %

<b>4. AVEZ-VOUS UTILISE LES SERVICES MUTUALISES SUIVANTS AU COURS DE LA DERNIERE ANNEE CIVILE 2002 ?</b>		
	OUI	NON
• Cuisine	7,9 %	92,1 %
	<i>Nombre moyen de repas reçus par jour</i> 2 12 963	
• Lingerie	4,6 %	95,4 %
• Reprographie	6,2 %	93,8 %
• Paye	48,8 %	51,2 %
• Groupement d'achat	70,5 %	29,5 %
• FARPI	76,6 %	23,4 %
• RAIP	39,8 %	60,2 %
• Autres	17,2 %	82,8 %

<b>5. COMMENT APPRECEIEZ-VOUS LA QUALITE DES SERVICES RENDUS PAR LES EMOP ? : <i>Base de réponse : 2.803 EPLE</i></b>			
	Bonne	Moyenne	A améliorer
• A la commande (élaboration des devis)	83,4 %	11,4 %	5,2 %
<i>nombre de non réponse : 119</i>			
• En cours de réalisation	87,5 %	9,8 %	2,7 %
<i>nombre de non réponse : 74</i>			
• En cas de problèmes	81,3 %	13,6 %	5,1 %
<i>nombre de non réponse : 101</i>			
• A la réception	87,2 %	10,2 %	2,6 %
<i>nombre de non réponse : 144</i>			

<b>6. COMMENT APPRECEIEZ-VOUS LA QUALITE DES SERVICES RENDUS PAR LES SERVICES MUTUALISES ? : <i>Base de réponse : 2.923 EPLE</i></b>			
	Bonne	Moyenne	A améliorer
• A la commande (élaboration des devis)	86,0 %	10,2 %	3,8 %
<i>nombre de non réponse : 318</i>			
• En cours de réalisation	87,8 %	9,7 %	2,5 %
<i>nombre de non réponse : 145</i>			
• En cas de problèmes	81,6 %	13,6 %	4,8 %
<i>nombre de non réponse : 170</i>			
• A la réception	87,2 %	10,3 %	2,5 %
<i>nombre de non réponse : 286</i>			

## VOUS N'UTILISEZ PAS LES SERVICES D'UNE EMOP OU D'UN SERVICE MUTUALISE

**722 questionnaires renseignés**

1. CONNAISSEZ-VOUS L'OFFRE GLOBALE PROPOSEE PAR LES EMOP ET LES SERVICES MUTUALISES DE VOTRE ACADEMIE ?			
	OUI	30,6 %	Partiellement 43,5 %
			NON 25,9 %

2. VOTRE EPLE N'EST PAS UTILISATEUR D'EMOP OU DE SERVICE MUTUALISE POUR LES RAISONS SUIVANTES :		
	OUI	NON
• Position de principe de l'EPLE	8,6 %	91,4 %
<i>nombre de non réponse : 120</i>		
• Impossibilité de les utiliser	46,6 %	53,4 %
<i>nombre de non réponse : 39</i>		

3. VOTRE EPLE SE TROUVE DANS LE SECTEUR DE COMPETENCE D'UNE EMOP OU D'UN SERVICE MUTUALISE, MAIS VOUS N'UTILISEZ PAS SES SERVICES POUR LES RAISONS SUIVANTES :		
	OUI	NON
• Délais de réponse trop longs	35,6 %	64,4 %
<i>nombre de non réponse : 78</i>		
• Absence de flexibilité des périodes d'intervention	36,6 %	63,4 %
<i>nombre de non réponse : 102</i>		
• Coûts estimés trop élevés	16,0 %	84,0 %
<i>nombre de non réponse : 136</i>		
• Mauvaise qualité du travail	2,7 %	97,3 %
<i>nombre de non réponse : 171</i>		

**VOUS ETES RESPONSABLE DE LA GESTION D'UNE EMOP OU D'UN SERVICE MUTUALISE**

**407 questionnaires**

ANNEE DE CREATION	Avant 1980	1980 à 1989	1990 à 1999	A partir de 2000
	19,3 %	28,8 %	43,4 %	8,5 %
<i>nombre de non réponse : 8</i>				

SECTEUR D'INTERVENTION DE L'EMOP OU DU SERVICE MUTUALISE	Académique	Départemental	Autres (bassin de formation, communal, groupement d'établissement...)
	15,5 %	26,1 %	58,4 %
<i>nombre de non réponse : 8</i>			

NOMBRE D'ETABLISSEMENTS UTILISATEURS	De 1 à 10	De 11 à 20	De 21 à 50	51 et plus
	30,1 %	22,3 %	24,8 %	22,8 %
<i>nombre de non réponse : 8</i>				

DOMAINE D'ACTIVITE				
	Domaine 1	Domaine 2	Domaine 3	Domaine 4
• Équipe spécialisée dans le bâtiment				
• Électricité y compris câblage réseau, courant faible	7,62 %			
• Installations sanitaires & thermiques	2,21 %	1,97 %		
• Agencement intérieur	2,70 %	0,25 %		

DOMAINE D'ACTIVITE				
	Domaine 1	Domaine 2	Domaine 3	Domaine 4
• Revêtement & finitions	4,91 %	3,44 %		
• Équipe polyvalente d'entretien dans le bâtiment	34,89 %			
• Équipe spécialisée en informatique	3,44 %	4,42 %		
• Équipe spécialisée en audiovisuel	0,74 %	1,97 %	1,97 %	
• Équipe d'entretien des espaces verts	4,18 %	1,23 %	0,74 %	
• Équipe d'entretien des surfaces	3,93 %	0,98 %		
• Chauffage	0,25 %	3,69 %	1,97 %	0,49 %
• Autres EMOP	3,19 %	2,70 %	1,97 %	1,47 %
• Cuisine (confection des repas)	7,62 %			
• Lingerie	3,44 %		0,25 %	
• Reprographie	0,49 %	0,25 %		0,25 %
• Paye	5,41 %			
• Groupement d'achats	8,11 %			
• FARPI	1,47 %			
• RAIP	3,44 %	0,25 %		
• Autres services mutualisés	1,97 %	0,49 %		

NOMBRE D'AGENTS						
	O.E.A.	O.P.	M.O.	Autre	Effectif enquête	ETP corrigé des NR
• Personnes physiques	16,7 %	40,5 %	26,9 %	16,0 %	2.244	
• ETP	18,2 %	38,8 %	24,5 %	18,5 %	1.244,9	2.142,3



<b>SITUATION DES PERSONNELS : <i>par tranche d'âge</i></b>				
	O.E.A.	O.P.	M.O.	Autre
• Moins de 40 ans	51,1 %	44,3 %	31,2 %	51,8 %
• Entre 40 et 49 ans	30,2 %	35,4 %	36,4 %	31,0 %
• 50 ans et plus	18,7 %	20,3 %	32,4 %	17,2 %

<b>SITUATION DES PERSONNELS : <i>Ancienneté dans l'EMOP ou le service mutualisé</i></b>				
	O.E.A.	O.P.	M.O.	Autre
• Moins de 3 ans	35,6 %	34,9 %	20,8 %	56,3 %
• De 3 à - de 5 ans	22,2 %	18,6 %	13,6 %	18,0 %
• 5 ans et plus	42,2 %	46,5 %	65,6 %	25,7 %

<b>LES FORMATIONS : <i>nombre de jours / nombre de personnes</i></b>									
	2000			2001			2002		
	PAF - PNF	Privé	Total	PAF - PNF	Privé	Total	PAF - PNF	Privé	Total
• O.E.A.	0,58	0,25	0,83	0,63	0,11	<b>0,74</b>	0,63	0,11	<b>0,74</b>
• O.P.	0,92	0,17	1,09	0,94	0,19	<b>1,13</b>	1,25	0,17	<b>1,42</b>
• M.O.	1,23	0,31	1,54	1,44	0,24	<b>1,68</b>	1,21	0,26	<b>1,47</b>
• Autre	0,94	0,68	1,62	1,05	0,62	<b>1,67</b>	1,36	0,84	<b>2,2</b>
• Total	0,95	0,30	1,25	1,04	0,26	<b>1,3</b>	1,16	0,29	<b>1,45</b>

<b>Y A-T-IL DES FORMATIONS ACADEMIQUES SPECIFIQUES POUR LES PERSONNELS DES EMOP ET DES SERVICES MUTUALISES ?</b>	OUI 41,7 %	NON 58,3 %
<i>nombre de non réponse : 9</i>		

VEHICULES Nombre : 920	Moins d'un an	1 à – de 2 ans	2 à – de 5 ans	5 à – de 10 ans	10 ans et +
	7,5 %	7,9 %	23,7 %	31,2 %	29,7 %

ACTIVITES			
	2000	2001	2002
Montant en <b>euros</b> des matériels acquis (véhicules, échelles, échafaudages, tondeuses, photocopieurs,...)	2 292 088	2 717 276	3 120 573
<i>nombre de non réponse : 79</i>			
Nombre d'interventions à la demande			
• des EPLE adhérents	4 501 933	4 837 531	5 140 683
• des EPLE non adhérents	7 419	26 476	7 825
• du Conseil Général	907	769	695
• du Conseil Régional	330	596	10 149
• des services académiques (rectorats, IA)	4 206	23 593	5 469
• autres	744	681	13 369
<i>nombre de non réponse : 93</i>			
Volume financier en euros du chiffre d'affaires	245 699 242	256 425 238	281 479 970
<i>nombre de non réponse : 78</i>			
• dont montant des matières d'œuvre	20 930 622	21 578 249	20 387 815
<i>nombre de non réponse : 1</i>		98	
Montant des subventions			
• de l'Etat	203 956 453	141 957 268	151 888 878
<i>nombre de non réponse : 217</i>			
• des collectivités	11 246 575	10 888 011	11 377 372
<i>nombre de non réponse : 235</i>			

<b>AVEZ-VOUS DES DIFFICULTES FINANCIERES ?</b>	OUI 14,8 %	NON 85,2 %
<i>nombre de non réponse : 8</i>		

<b>AVEZ-VOUS PRESENTE UN PROJET DE DIVERSIFICATION ?</b>	OUI 21,5 %	NON 78,5 %
<i>nombre de non réponse : 8</i>		

<b>Y A-T-IL DES LOCAUX DEDIES A L'EMOP OU DU SERVICE MUTUALISE ?</b>	OUI 77,4 %	NON 22,6 %
<i>nombre de non réponse : 8</i>		

<b>DISPOSEZ-VOUS D'OUTILS INFORMATIQUES POUR LA GESTION DE L'EMOP OU DU SERVICE MUTUALISE ?</b>	OUI 67,9 %	NON 32,1 %
<i>nombre de non réponse : 8</i>		

<b>AVEZ-VOUS ACCES A LA MESSAGERIE OU INTERNET ?</b>	OUI 80,5 %	NON 19,5 %
<i>nombre de non réponse : 8</i>		

<b>AVEZ-VOUS DES BESOINS EN EQUIPEMENT ?</b>	OUI 74,7 %	NON 25,3 %
<i>nombre de non réponse : 8</i>		