



Le médiateur de
l'éducation nationale

Affaire suivie par :
Jean-Marie JUTANT
Téléphone
01 55 55 39 87
Fax
01 55 55 22 99
Mél.
mediateur
@education.gouv.fr

Adresse
1 rue Descartes
75005 Paris

Paris le 11 MAI 2006

Monsieur le ministre,

J'ai le plaisir de vous remettre le 7^{ème} rapport du médiateur de l'éducation nationale.

On observe que le nombre de réclamations reçues se stabilise et que, pour la première fois depuis la création de la fonction de médiateur, les réclamations des usagers sont plus nombreuses que celles des personnels, signe d'un accroissement de la notoriété de l'institution.

Les récriminations des usagers portent principalement sur des questions de carte scolaire (inscriptions, affectations, scolarité). C'est de loin le plus sensible.

Elles s'accompagnent souvent d'un sentiment de révolte face à des décisions qui leur paraissent incompréhensibles.

Les requêtes des personnels concernant les questions de déroulement de carrière, de pensions et de mutations sont en diminution. Des progrès ont été réalisés. En revanche, nous constatons une forte augmentation des conflits de nature relationnelle dans les établissements.

Les besoins d'information, d'explication, d'écoute et de considération, sont toujours aussi importants chez nos interlocuteurs et leur sentiment de ne pas être entendus reste très fort.

Les médiateurs de l'éducation nationale contribuent, grâce à leur travail, à faciliter le rapprochement des différents partenaires du système éducatif. Ce sont les artisans du juste équilibre.

Les recommandations que je formule vont donc dans le sens d'une meilleure lisibilité du système éducatif et d'une amélioration du fonctionnement de notre école.

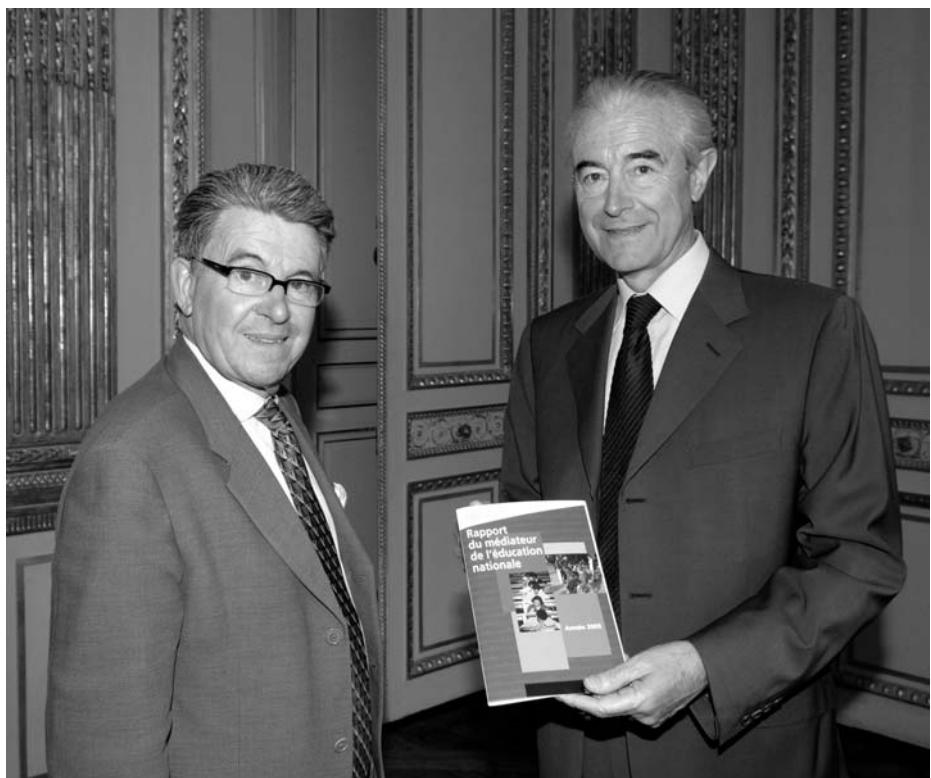
Je vous prie de croire, monsieur le ministre, à l'assurance de mes sentiments très respectueux.

Le médiateur de l'éducation nationale

Jean-Marie JUTANT

Monsieur Gilles de ROBIEN
Ministre de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur
et de la recherche

**Remise du rapport 2005
à M. Gilles de Robien, ministre de l'Education
nationale, de l'Enseignement supérieur
et de la Recherche par M. Jean-Marie Jutant,
médiateur de l'éducation nationale**



© Caroline Lucas/MENESR



Le Ministre

Paris. 18 MAI 2006

Monsieur le Médiateur de l'Education nationale,

J'ai pris connaissance, avec une grande attention et beaucoup d'intérêt, de votre rapport traitant de l'activité du médiateur de l'Education nationale et des médiateurs académiques pour l'année 2005.

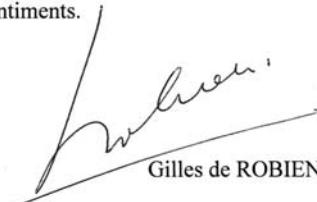
J'ai particulièrement apprécié vos analyses et les propositions que vous faites afin de rendre l'administration de notre système éducatif toujours plus accueillante, plus disponible et donc plus efficace.

Comme je vous l'ai dit lors de votre nomination, il me paraît nécessaire que tout soit mis en œuvre pour permettre à nos concitoyens de mieux comprendre les enjeux collectifs de l'école, mais aussi chaque décision qui concerne leurs enfants. J'attache de même beaucoup d'importance à la qualité des relations humaines au sein de notre administration, à tous les niveaux de l'éducation nationale.

C'est pourquoi je souhaite que votre rapport soit un élément de référence pour la conduite d'une institution qui doit avoir à la fois une approche globale cohérente et le souci d'un traitement plus personnalisé des situations individuelles. Ce dernier aspect devrait être mieux assuré avec la création d'une direction générale des ressources humaines dans le cadre de la réorganisation de notre administration centrale.

Dans le même esprit, le réseau que vous animez apporte une contribution significative et je vous remercie de faire part de ma reconnaissance à tous les médiateurs académiques.

En vous redisant ma confiance, je vous prie d'agréer, Monsieur le Médiateur de l'Education nationale, l'assurance de mes excellents sentiments.


Gilles de ROBIEN

Monsieur Jean-Marie JUTANT
Médiateur de l'Education nationale
1 rue Descartes
75231 Paris cedex 05

**Le médiateur de l'éducation nationale
et les médiateurs académiques réunis à Sèvres**



Mars 2006
© Caroline Lucas/MENESR

Sommaire

Avant-propos	9
Première partie	
Pratiques et situations observées en 2005	13
Chapitre premier	
Un accroissement des situations conflictuelles, signe d'une écoute défaillante	15
Chapitre deuxième	
Une gestion administrative encore perfectible	21
Chapitre troisième	
Une prise en compte insuffisante de la différence	33
Deuxième partie	
Recommandations	37
Chapitre premier	
Le suivi des recommandations du médiateur de l'éducation nationale	41
Chapitre deuxième	
Le suivi des recommandations du Médiateur de la République	51
Chapitre troisième	
Les nouvelles recommandations du médiateur de l'éducation nationale	53
Troisième partie	
Fonctionnement général du dispositif en 2005	55
Chapitre premier	
L'origine, l'effectif et l'évolution des médiateurs	57

Chapitre deuxième Les rapports des médiateurs avec l'institution	59
Chapitre troisième Les témoignages de personnalités du terrain	61
Chapitre quatrième L'activité des médiateurs en 2005	65
Conclusion	75
 ANNEXES	
Annexe 1 Dispositions du Code de l'éducation instituant les médiateurs à l'éducation nationale – Articles D222-37 à D222-42	81
Annexe 2 La charte des médiateurs du service public – Les grands principes	83
Annexe 3 Coordonnées du médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et correspondants	85

Avant-propos

Cela fait maintenant plus de six ans qu'existe le rapport du médiateur de l'éducation nationale. Ce document, à la fois outil d'amélioration par l'administration de son fonctionnement et moyen d'information pour les usagers et les personnels, a acquis une certaine maturité.

Ce rapport annuel et ses recommandations ont pour vocation de stimuler la réflexion des responsables de l'institution et de ses partenaires et de les inviter à opérer les changements indispensables à l'amélioration des pratiques administratives et des relations entre les parties prenantes.

Cet impact est-il réellement obtenu et la prise de conscience, qui est parfois constatée au niveau ministériel, a-t-elle des prolongements sur le terrain, dans les services déconcentrés et les établissements ? Les comportements sont-ils modifiés en profondeur et une fois stigmatisés est-on sûr qu'ils ne sont plus appelés à se reproduire ?

C'est là une préoccupation importante de l'ensemble des médiateurs, lesquels s'efforcent d'organiser un suivi de la mise en œuvre des recommandations qu'ils émettent chaque année, mise en œuvre qui s'étale parfois sur plusieurs années.

À cette occasion, ils sont amenés à constater que si la plupart des dysfonctionnements dénoncés ont tendance à ne pas se reproduire, les comportements et l'état d'esprit qui leur ont permis d'apparaître sont très difficiles à éradiquer. L'expérience montre en effet que, dans ce domaine, l'évolution des esprits est longue et qu'il faut sans cesse rappeler à l'administration l'intérêt et la nécessité d'une gestion plus humaine des personnes et de leurs différends avec l'institution. Les premiers résultats de l'enquête appelée « Baromètre de satisfaction »¹, qui a été effectuée au cours de l'année 2005 montre, s'il en était besoin, que beaucoup reste encore à faire. Comme l'éducation en général, la médiation est aussi l'art de la répétition car elle doit rappeler sans cesse aux décideurs qu'ils sont au service du public.

- C'est ainsi que, cette année encore, les médiateurs ont dû traiter un nombre très important de réclamations motivées par des dysfonctionnements d'origines très diverses, tant dans le secteur scolaire que dans le secteur universitaire. Dans ce dernier, le respect de la réglementation par l'institution est une obligation qui doit être rappelée.

- Une autre constante de cette année 2005, qui est de loin la plus signalée par l'ensemble des médiateurs, est l'augmentation sensible des conflits, surtout au sein des établissements, sans épargner pour autant les services administratifs. Leurs causes sont multiples et semblent se rattacher, en profondeur, à l'évolution des mentalités. La vie

1- « Pour mieux se connaître – Le "baromètre de satisfaction" des usagers et des personnels dans leurs relations avec l'éducation nationale » consultable sur le site Internet du médiateur (www.education.gouv.fr/mediateur).

sociale actuelle favorise en effet, chez les usagers, au regard des prestations des services publics, le développement d'un comportement de « consommateur » et, chez la nouvelle génération d'élèves, un état d'esprit qui les conduit à accepter beaucoup plus difficilement qu'auparavant l'expression de l'autorité. Pour éviter la naissance de ces conflits et améliorer les rapports entre partenaires, le guide « Pour un dialogue réussi enseignant-parent, parent-enseignant » a été élaboré¹ et a fait l'objet d'une très large diffusion. Par ailleurs, dans la gestion administrative et le pilotage des établissements, le développement des pratiques managériales au sein de structures habituées jusque-là à une administration plus classique génère des conflits de personnes que le médiateur est souvent appelé à résoudre.

- Une autre préoccupation commune à tous les médiateurs réside dans l'insuffisante prise en compte de la différence. Du fait de la gestion par l'institution de grandes masses de personnels, d'élèves et étudiants, la tentation est grande pour celle-ci d'appliquer à tous des procédures uniformes. Cette uniformité de traitement a pour elle l'avantage de l'efficacité et de l'économie et pour inconvénient le rejet des situations particulières, qu'elles soient ou non humainement défendables. L'institution se doit de prendre en compte, pour des raisons d'équité, les contraintes de nature familiale, de santé ou liées à un handicap, qui affectent la situation des personnels et des usagers. Ces cas particuliers ne représentent qu'une infime partie des demandes traitées et ne peuvent donc affecter profondément les procédures mises en œuvre dans des domaines aussi divers que les mutations, l'organisation des examens et concours ou l'inscription dans les établissements scolaires.

- Enfin, il faut signaler l'importance prise par le volume toujours plus grand des demandes d'informations et de renseignements de diverses natures, qui sont adressées aux médiateurs. Ce sont toutes ces questions que l'on pose au médiateur parce qu'on n'ose pas les poser dans l'établissement ou « aller dans les bureaux ». Combien d'accompagnateurs sont nécessaires dans un déplacement ? Où s'adresser pour l'orientation de mon fils ? Les classes de neige sont-elles obligatoires ? Pour un enseignant, quelle démarche entreprendre pour changer de métier ? Que faire pour remettre en cause la décision d'un jury d'examen (question récurrente) ? Peut-on obliger un élève à redoubler la classe de première ? Que faire pour être inscrit sur la liste d'aptitude à l'agrégation ? Est-il normal d'attendre quinze jours pour obtenir de l'école un certificat de radiation ? Quelles sont les différentes possibilités pour un étudiant étranger d'accéder à l'internat en pharmacie en France ? etc. Cette liste des questions n'est pas exhaustive... L'expérience permet de répondre rapidement à la plupart de ces interrogations, mais quelquefois des recherches sont nécessaires. Si ces questions ne sont pas toujours comptabilisées dans leurs saisines, car ils ne les considèrent pas comme relevant de leur compétence, les médiateurs s'efforcent néanmoins de toujours leur donner une réponse ou d'indiquer aux intéressés les coordonnées de l'interlocuteur compétent. Ces demandes posent le problème plus général de l'existence d'un besoin d'information et d'assistance, non satisfait par l'administration.

1- « Pour un dialogue réussi enseignant-parent, parent-enseignant » consultable sur le site Internet du médiateur (www.education.gouv.fr/mediateur).

C'est autour de ces principaux thèmes que sont regroupés les observations et les cas jugés pertinents relevés au cours de l'année 2005.

Au-delà de ce compte rendu des affaires traitées, ce miroir de l'activité qu'est le rapport annuel, comporte également un état du fonctionnement général du dispositif des médiateurs en 2005 ainsi que les suites données aux précédentes recommandations. Dans ce cadre et comme les années précédentes, le témoignage de personnalités du terrain viendra illustrer l'articulation entre l'activité des médiateurs et l'action administrative.

Enfin, ce rapport ne serait pas complet s'il ne comportait pas les recommandations suscitées par les cas traités.

Je terminerai cette introduction en rappelant au lecteur de ce rapport que les dysfonctionnements dénoncés dans ces pages ne concernent, fort heureusement, qu'une très faible partie de l'activité du ministère chargé de l'éducation nationale. Dans la grande majorité des cas, l'activité de l'administration ne génère aucun conflit et se déroule dans des conditions satisfaisantes pour la grande masse des usagers et des personnels. Cependant, cela n'enlève rien au fait que celui ou celle qui se trouve confronté à un dysfonctionnement du système, peut voir ses conditions d'existence ou la scolarité de ses enfants bouleversées et éprouver de, ce fait, un sentiment profond d'injustice. Ce n'est pas une consolation pour eux de savoir que leur cas est marginal.

Par ailleurs, si le nombre de cas traités est infime devant le grand nombre de décisions prises par l'institution, l'impact des problèmes réglés même après l'intervention du médiateur, est considérable tant sur l'image de celle-ci auprès des usagers que sur la confiance qu'ils portent à son action ou sur la détermination des décideurs à améliorer dans un sens toujours plus humain la gestion du système. C'est une des raisons qui expliquent la forte motivation qui anime l'ensemble des médiateurs.



Jean-Marie Jutant
médiateur de l'éducation nationale

Première partie

Pratiques et situations observées en 2005

Chapitre premier

Un accroissement des situations conflictuelles, signe d'une écoute défaillante

Il apparaît clairement au travers des cas traités par les médiateurs, que le nombre de conflits au sein du système éducatif et, en particulier dans les établissements scolaires, s'accroît. Les médiateurs sont de plus en plus sollicités pour faciliter leur règlement. Ces conflits opposent des usagers aux personnels (enseignants, chefs d'établissement, conseillers principaux d'éducation) des établissements scolaires ; ces conflits peuvent également se produire au sein même d'équipes d'établissements. Les cas développés ci-après montrent à la fois la variété mais aussi la grande banalité des causes de ces conflits.

Conflits entre usagers et l'institution scolaire

Il arrive ainsi que le conflit relationnel ait pour origine un dysfonctionnement de l'institution et que l'usager soit contraint à utiliser des moyens disproportionnés par rapport aux faits pour obtenir d'être entendu.

C'est par exemple, le cas d'une mère de famille dont l'enfant est bon élève mais également « difficile » au sens où il a besoin d'être reconnu devant ses camarades et rassuré en permanence sur ses compétences. C'est ainsi qu'il a parfois en classe un comportement gênant et provocateur. La maman en est consciente et l'institutrice en a été avertie. La communication entre les deux adultes semblait alors s'établir assez facilement.

Peu après son retour d'un stage de formation, au cours duquel l'enfant avait été pris en charge par son remplaçant, l'institutrice avait constaté que le garçon avait des difficultés à se réadapter. Elle pensait qu'avec un peu de temps, un équilibre serait retrouvé. Mais, un jour, exaspérée par son comportement d'opposition et de provocation, elle l'a bousculé et l'élève a heurté le bord d'un bureau. Personne n'a averti la maman de cet incident qu'elle a appris incidemment en venant chercher son fils. Demandant un rendez-vous à la directrice de l'école elle ne l'a pas obtenu immédiatement. Elle a écrit aux autorités académiques, lesquelles n'ont pas donné de réponse qui aurait pu témoigner d'une prise en considération de la situation. Seul l'inspecteur de l'éducation nationale a accédé très rapidement à sa demande en acceptant de changer son fils de classe. Du fait de ces incompréhensions multiples, des maladresses dans les relations et, peut-être, d'une susceptibilité particulière de la mère, celle-ci a eu l'impression de n'être ni entendue, ni considérée. Elle a porté plainte afin d'être entendue.

Le médiateur ayant été saisi par la mère, son intervention a été acceptée par les parties et conduite directement dans l'école. Elle a abouti notamment au retrait de la

plainte, l'engagement de la directrice en faveur d'un suivi pédagogique de l'élève jusqu'à la fin de l'année afin de préparer son entrée au collège et l'admonestation de l'institutrice.

Souvent, le conflit génère la crainte chez l'usager de représailles sur son enfant de la part de l'enseignant ou/et du chef d'établissement avec lequel il est en conflit. C'est pourquoi des parents d'élèves qui saisissent le médiateur insistent sur le fait que leur démarche doit rester confidentielle. Cette crainte est parfois fondée comme le montre l'exemple suivant.

Un élève et ses parents souhaitent une affectation tout à fait particulière en classe de première : techniques de la musique et de la danse, enseignement délivré dans un lycée du département voisin. Une place est disponible dans cet établissement, les parents effectuent toutes les démarches nécessaires mais l'admission n'est acceptée que pour la classe de seconde. La famille s'adresse au médiateur pour lui faire part de son incompréhension et lui envoie toutes les pièces du dossier. Après contact avec l'inspecteur d'académie, il s'avère que l'avis du conseil de classe ne figure pas dans le dossier et qu'y figure uniquement l'attestation du proviseur du lycée où est scolarisé l'élève, laquelle mentionne que l'élève était inscrit en seconde dans son établissement et que les parents n'ont pas contesté la décision du conseil de classe. Mauvaise foi évidente du chef d'établissement suite à un incident qui l'avait opposé aux parents, dossier incomplet transmis à l'inspecteur d'académie, deux éléments qui ont entraîné la décision d'une affectation en seconde.

Le médiateur a envoyé la pièce manquante, ce qui a permis à l'inspecteur d'académie d'affecter l'élève en première.

Ces cas de conflit parents-enseignants mettent en lumière trois types de difficultés :

- la difficulté des relations entre les enseignants et les parents : méfiance et défiance des parents envers l'institution dont les personnels ne prennent pas suffisamment le temps de les écouter et de leur donner des explications, ce qui entraîne parfois des réactions disproportionnées comme le recours au juge. Le guide « Pour un dialogue réussi parent-enseignant, enseignant-parent », élaboré par le médiateur de l'éducation nationale, peut être un outil de nature à rendre cette communication plus apaisée et plus constructive ;*
- l'insuffisante prise en compte par certaines équipes pédagogiques, des changements de mentalité des usagers et de la nécessité d'une vigilance accrue devant la nouvelle génération d'élèves ;*
- la crainte de certains parents de susciter des représailles sur leur enfant en cas de conflit avec les enseignants et/ou le chef d'établissement, crainte qui les empêche de saisir les intérêts et même de solliciter l'intervention du médiateur. D'ailleurs, certains saisissent le médiateur pour demander conseils sans oser donner leur identité.*

Le cas suivant montre qu'un conflit peut se développer alors que le problème aurait dû être réglé rapidement.

Une mère de famille se plaint, à juste titre, de n'avoir pu obtenir de l'administration du collège de son enfant, le remboursement de 240 euros représentant le prix du billet de train en règlement d'un séjour de classe à l'étranger. Enquête faite, le renoncement au séjour a été justifié par la

situation particulière de l'enfant, d'origine étrangère, qui n'a pu obtenir en temps utile une pièce d'état civil réclamée au moment de l'organisation du séjour, plusieurs mois auparavant. La maman avait prévenu le chef d'établissement et le refus du remboursement fut justifié par le caractère collectif du billet. Après 18 mois de démarches infructueuses et d'une fin de non-recevoir persistante, la maman saisit le médiateur académique. Le problème se réglera en utilisant le fonds social collégien.

En procédant à ce règlement dès le début de cette affaire, on aurait fait l'économie d'un conflit bien inutile.

Il arrive aussi que le médiateur soit saisi de plaintes collectives de parents sur le manque d'implication d'un enseignant et l'inaction de sa hiérarchie face à cette situation.

C'est le cas de l'exemple suivant dans lequel un médiateur est saisi par une association de parents d'élèves, lassée de se plaindre depuis plusieurs années de l'attitude et de l'inefficacité d'une professeure de collège. Le chef d'établissement, consulté, confirme les difficultés signalées par les parents et avoue son impuissance face à ce problème. Après enquête auprès des services rectoraux, le médiateur acquiert le sentiment que le problème est bien connu mais qu'aucune initiative sérieuse n'a été engagée et cela depuis plusieurs années.

Finalement, l'inspecteur « établissements et vie scolaire » du secteur prend le problème en charge et, après une réunion avec le médiateur à laquelle participe le chef d'établissement, la professeure est admonestée, un contrat précis est passé avec elle, qu'elle semble respecter depuis.

Cette expérience montre que le fait, pour des responsables, de laisser traîner ce genre de situation est porteur de conflit et met inutilement en péril l'image de l'institution auprès du public. Il semble qu'un peu de courage, de sens des responsabilités et de rapidité de réaction pourraient permettre d'éviter ces manifestations de grogne et d'agacement de la part de parents qui ont le sentiment de ne pas être écoutés. Il faut rappeler, à cette occasion, le rôle essentiel du chef d'établissement auquel revient la mission d'assurer le bon fonctionnement du service.

En matière de discipline des élèves, le conflit s'envenime souvent rapidement et peut prendre alors une dimension exagérée. Le cas suivant est révélateur de certaines attitudes dans ce domaine.

Une élève de collège est sanctionnée pour une raison qu'elle conteste. Le père demande à rencontrer le chef d'établissement et il est reçu par le conseiller principal d'éducation. Le désaccord persiste, le ton monte sans doute et selon le père, le chef d'établissement, qui s'est introduit dans la discussion, lui signifie « qu'il n'a qu'à retirer son enfant du collège ». Cette affaire, sans véritable gravité, dégénère en « pugilat » verbal.

Il importe peu de savoir, dans une telle affaire, qui avait tort ou raison, mais il est nécessaire de rappeler qu'en cas de sanction, les parents ont le droit de demander des explications et si les responsables gardent leur sang froid et la distance nécessaire, on peut raisonnablement penser que ce genre de problème ne devrait pas dégénérer.

À l'inverse, il faut bien constater qu'il n'est pas toujours possible de dialoguer avec certaines familles lorsqu'elles considèrent avoir tous les droits. Ce fut le cas pour un médiateur dans une affaire concernant un choix d'option.

Pour des raisons claires et objectives qui sont parfaitement expliquées à la famille, un élève de seconde ne peut obtenir sa première option. Malgré toutes les explications fournies, le père persiste à ne pas comprendre le problème et le médiateur est obligé de rompre la discussion qui s'avère absolument impossible.

Conflits entre personnels et responsables des établissements

L'intervention des médiateurs est également fréquemment sollicitée dans des conflits entre personnels et responsables au sein des établissements scolaires.

Les conflits entre professeurs et chefs d'établissement ou entre agents et leur hiérarchie, sont souvent de nature complexe et demandent pour être résolus le concours des autorités et des services académiques. Le nombre de ces conflits est en augmentation, ce qui témoigne de l'accroissement des tensions dans certains établissements. Parmi les causes de conflit, le type de « management » adopté par certains chefs d'établissements et par certains gestionnaires, au nom de l'efficacité, peut être source de conflits et de stress. Certaines personnes n'y résistent pas et se trouvent en grande détresse ou tombent malades. La limite entre un « management musclé » et le **harcèlement moral** devient floue et il peut arriver que l'on passe insensiblement et inconsciemment de l'un à l'autre. Il semble que les personnels d'encadrement soient peu sensibilisés à ce problème. Il est heureux que l'immense majorité d'entre eux, par leurs qualités humaines, savent conjuguer efficacité et respect des personnes.

Les conflits entre chefs d'établissement et personnels peuvent être envenimés par le non-respect des droits des intéressés.

C'est le cas, par exemple, d'un professeur de lycée professionnel qui est accusé par l'équipe de direction, de graves injures à l'encontre de ses élèves. Le professeur a fait l'objet d'une sanction après une enquête auprès des élèves et le recueil de leurs témoignages. Malheureusement, le rapport adressé par le chef d'établissement au recteur ne lui a jamais été communiqué. Il ne l'a jamais vu et n'a donc pas pu y apporter ses remarques voire ses arguments. Arguant de sa totale innocence, il demande à être traduit en conseil de discipline pour pouvoir se défendre, mais cela lui est refusé, ce que ne s'explique pas le médiateur saisi. Ce dernier transmet donc le dossier au recteur, afin qu'il tranche personnellement le litige.

Cette affaire est très révélatrice du comportement de certains responsables qui semblent délibérément ignorer les droits des personnels. Des médiateurs reçoivent ainsi, tous les ans, plusieurs plaintes de ce type et il serait peut-être opportun de faire un rappel des principes de bonne gestion des ressources humaines aux responsables des établissements.

Le médiateur suit de près l'élaboration de la circulaire relative au harcèlement moral au travail. Un tel outil devrait figurer en bonne place dans un document traitant de la déontologie à l'éducation nationale.

De même, un chef d'établissement ne doit pas laisser à des enseignants des tâches qui ne leur incombent pas, comme le montre l'exemple suivant.

Un professeur saisit le médiateur car il s'estime « brimé » par les collègues de sa discipline, qui sont chargés par le chef d'établissement de procéder à la répartition des charges de chacun (pratique qui peut sembler surprenante).

Dans une affaire de ce type, il est difficile d'intervenir car l'intervention risque de créer un conflit très grave entre enseignants. Le médiateur s'est contenté, au cours d'un très long entretien téléphonique, de lui donner des conseils de modération et d'appel au chef d'établissement dont c'est la responsabilité de répartir les charges. Pour le moment, alors même que ce professeur sait que le médiateur reste à sa disposition pour l'aider, il ne s'est plus manifesté.

Ce type de conflit est malheureusement relativement fréquent mais ne peut être réglé que par le chef d'établissement.

Chapitre deuxième

Une gestion administrative encore perfectible

Malgré de notables progrès dans le sens d'une plus grande transparence dans la motivation des décisions, l'effort à faire en faveur d'une gestion administrative plus respectueuse des individus et de leurs droits, reste toujours d'actualité. C'est ainsi que cette année encore, on retrouve les problèmes habituels de communication entre l'administration et ses interlocuteurs comme l'absence de réponse aux courriers envoyés, ou le refus de prise en compte d'une demande en faisant savoir à l'intéressé que son problème n'est pas urgent et que l'administration le traitera quand elle aura le temps, ou la motivation imprécise des refus dans le souci de ne pas engager l'administration, notamment en se cachant derrière l'intérêt du service et en donnant simplement les références du texte appliqué, ou encore les réponses incomplètes et/ou incorrectes aux demandes de renseignements. S'ajoute également dans le secteur universitaire, la tentation de s'affranchir des règles applicables, qui accrédite le sentiment que certaines universités fonctionnent comme des zones de non-droit.

Les exemples ci-après illustrent l'importance pour l'administration de se montrer vigilante dans ses rapports tant avec les usagers qu'avec ses personnels.

Dans le secteur scolaire, s'agissant des élèves

L'orientation des élèves

Une forme classique de dysfonctionnement administratif est de faire dépendre une orientation plus de la stratégie des services gestionnaires que des vœux des principaux intéressés. En effet, si les difficultés de gestion des moyens de l'académie impliquent la fixation d'un nombre d'élèves minimum pour l'ouverture d'une section ou d'une option, cela ne doit pas se traduire pour autant par une orientation forcée. L'exemple suivant illustre ce propos.

Un lycée polyvalent obtient du rectorat, la promesse de l'ouverture d'une classe de première d'adaptation. Un travail de repérage des élèves susceptibles d'intégrer cette classe est entrepris par les équipes pédagogiques en relation avec les familles. Au mois de juin, à l'issue de la commission d'affectation, l'inspecteur de l'orientation constate que onze élèves seulement ont émis le vœu d'intégrer cette classe. Or, le seuil d'ouverture est fixé à quinze et le rectorat refusera d'ouvrir si ce nombre n'est pas atteint. On donne une heure au chef d'établissement pour recruter les quatre élèves manquants. Celui-ci prend la

liste des élèves repérés et essaie de contacter les familles pour obtenir leur accord. Il peut en joindre certaines et pas toutes mais, au bout d'une heure, il donne les noms des quatre élèves supplémentaires et obtient l'ouverture. C'est alors qu'à la mi-juin, une famille s'étonne de l'avis d'affectation de son fils qu'elle vient de recevoir. En effet, celui-ci souhaite poursuivre ses études en baccalauréat professionnel et la famille avait maintenu ce vœu malgré la proposition qui lui avait été faite d'une possible intégration en première d'adaptation. Après une seconde générale où il avait été en situation d'échec, l'adolescent avait intégré une seconde professionnelle où l'enseignement, mieux adapté à ses aptitudes, lui avait plu et où il réussissait fort bien. Il souhaitait donc poursuivre dans cette direction ; or il est affecté en première d'adaptation. Les parents saisissent le médiateur académique qui obtient un réexamen des affectations prévues et une solution est trouvée par inversion de l'affectation du jeune homme et d'un de ses camarades qui souhaitait intégrer une première d'adaptation et qui avait été affecté en baccalauréat.

Il est évident que le temps trop court imparti au chef d'établissement pour régler le problème n'avait pas permis à celui-ci de s'entourer de toutes les garanties nécessaires. On peut s'interroger sur cette notion d'urgence quand il s'agit d'une ouverture de classe.

C'est parfois d'un **déficit d'information** que naît le différend avec l'usager.

C'est le cas du refus opposé à la demande des parents tendant à l'inscription de leur fils en 6^e en classe bilingue espagnol. Ce refus n'avait pas été justifié de façon précise, ce qui a laissé place à toutes les hypothèses, lorsque après la rentrée, deux autres élèves ont été recrutés et pas l'enfant en cause. Aux dires de la mère, l'établissement avait donné peu d'informations au moment où le refus a été prononcé. Or, le médiateur académique, après avoir pris contact avec le principal du collège et avec l'inspecteur pédagogique régional d'espagnol, a pu constater que le travail avait été fait avec beaucoup de rigueur. Des critères bien déterminés avaient été définis, tous les dossiers avaient été examinés avec soin et, afin de ne pas fermer définitivement les portes de ce cursus aux élèves non retenus en classe bilingue, un atelier d'espagnol avait été ouvert leur permettant de pratiquer cette langue. Le médiateur a alors adressé un courrier aux parents pour les rassurer sur le sérieux et le bien-fondé de la décision prise et leur conseillant d'inscrire leur fils à l'atelier d'espagnol.

Cet exemple montre la défiance des parents envers l'institution, défiance qui pourrait sinon être supprimée, du moins bien atténuée par une écoute des soucis et préoccupations des parents et par une présentation claire des critères retenus tout en prodiguant quelques conseils susceptibles de les rassurer. Le médiateur n'a pas fait autre chose.

L'affectation des élèves

Certains élèves ne sont pas affectés au moment des vacances estivales. Ils n'ont aucune information et leurs parents restent ainsi dans l'incertitude pendant les vacances scolaires. Lorsqu'ils appellent l'établissement d'accueil ou l'établissement d'origine, un répondeur les invite à rappeler quelques jours avant la rentrée !

Les stages des élèves

Il est fréquent que, sous couvert de responsabilisation, les professeurs de lycée professionnel demandent à leurs élèves de rechercher eux-mêmes un employeur qui accepterait de les recevoir en stage professionnel. Une telle pratique peut se comprendre et

présente des vertus éducatives. Elle doit cependant être mise en œuvre avec discernement. En effet, lorsqu'on habite un secteur rural profond et qu'on est une fille, il peut être parfois plus difficile d'obtenir satisfaction. Les élèves sont inégaux devant une telle situation ; certains doivent être aidés.

Ce ne fut pas le cas d'une jeune fille qui n'a rien obtenu et est restée chez elle, compromettant ainsi son avenir professionnel. Dans l'établissement, on regrette bien sûr cet état de fait mais on ne bouge que lorsque le médiateur s'en inquiète à la demande de la famille. Il n'a fallu que quelques jours pour que cette élève se voit proposer un stage.

Si dans ce cas l'issue reste heureuse, le problème reste entier.

Les élèves et les examens

Comme chaque année, le domaine des examens a apporté aux médiateurs, en 2005, son lot habituel de réclamations. Celles-ci ne diffèrent pas, pour l'essentiel, de situations déjà décrites dans les précédents rapports. Elles concernent la plupart du temps des demandes de vérification du processus de notation lorsque le candidat a échoué de peu à son examen. On constate également des dysfonctionnements, déjà signalés auparavant, dans la mise en œuvre de la procédure disciplinaire en cas de **fraude à l'examen du bac-calaureat**. La lenteur de cette procédure fait que la commission disciplinaire rend son verdict plus de deux mois après la rentrée scolaire rendant difficile toute inscription ou réinscription dans un établissement scolaire ou une université.

En dehors de ces cas, certains médiateurs ont été sensibilisés aux difficultés qu'ont rencontrées, lors de leur **inscription aux examens**, les candidats qui relèvent d'une **formation en alternance**.

Une candidate s'est ainsi vu refuser son inscription au brevet d'enseignement professionnel qu'elle préparait dans le cadre d'un processus d'alternance avec une chambre des métiers au motif que son activité professionnelle n'était pas formalisée par un contrat de travail. Une meilleure coordination avec les chambres des métiers aurait été souhaitable.

Les élèves et les sanctions disciplinaires

En matière disciplinaire, il arrive parfois que les parents de certains élèves dans des établissements publics du second degré (collèges et lycées) contestent, souvent avec vigueur, les conditions dans lesquelles sont prononcées des exclusions temporaires ou définitives sans que les procédures réglementaires aient été totalement mises en œuvre et, parfois, sans que l'autorité de tutelle ait répondu à leur saisine. L'absence de dialogue préalable avec la famille est alors dénoncée ainsi que la soudaineté de la décision qui rend impossible toute argumentation en défense. Cet état de fait, même s'il est rare dans les établissements privés sous contrat, peut y prendre un tour très conflictuel en raison de l'attitude de certains chefs d'établissement qui décident d'exclure définitivement l'élève sans réunion d'un conseil de discipline.

Ces mêmes parents d'enfants affectés auparavant dans l'enseignement privé éprouvent souvent de réelles difficultés à obtenir l'inscription de leur enfant dans l'enseignement public.

Dans le secteur universitaire, s'agissant des étudiants

Saisis par des usagers, les médiateurs constatent que certaines universités fonctionnent comme des zones de non-droit.

C'est le cas dans l'affaire suivante qui concerne le problème toujours épineux des droits d'inscription dans les universités.

Le père d'une étudiante requiert le médiateur académique au sujet de la contribution sportive demandée à sa fille lors de chaque inscription universitaire. Il conteste depuis déjà plusieurs années, l'obligation qui lui est faite de payer un droit sportif. Devant l'intransigeance de l'université, le père a questionné à deux reprises la direction des enseignements supérieurs au ministère qui, à chaque fois, lui a confirmé le caractère facultatif de cette contribution. L'étudiant ne souhaitant pas bénéficier des activités sportives organisées par l'établissement n'a donc pas l'obligation d'acquitter de frais à ce titre. S'étant adressé au président de l'université, celui-ci rejette sa demande en s'appuyant sur la décision du conseil d'administration fixant le montant des droits à payer par les étudiants. Le père sollicite alors l'aide du médiateur académique lequel conteste auprès du secrétaire général de l'université la décision du conseil d'administration rendant obligatoire ce droit et reçoit finalement une réponse du président dans laquelle il accepte de rembourser la contribution des dernières années.

On connaît l'importance pour le fonctionnement des universités des ressources que leur procurent les droits d'inscription, mais il n'est pas pour autant équitable d'exiger de ceux qui ne pratiquent aucune activité sportive, de verser une contribution au titre de ces activités. Pour éviter toute confusion en ce domaine, il serait utile de bien préciser sur les formulaires d'inscription ce qui relève de l'obligatoire et du facultatif dans la perception des droits.

Un autre cas de blocage dommageable pour l'usager réside dans la difficulté importante rencontrée par tout étudiant pour s'inscrire dans une université s'il n'est pas un bachelier de l'année.

C'est ainsi qu'un étudiant contacte la secrétaire du Master 2, communication politique et publique d'une université au mois de mai 2005. Celle-ci lui indique qu'il ne peut être retenu qu'en Master 1, ce qu'il accepte sans confirmer par écrit car elle lui indique que cela est inutile, sa demande initiale étant suffisante.

À la mi-juin, la secrétaire lui téléphone pour lui annoncer que le responsable du Master ne donne pas son accord car il n'a pas confirmé par écrit sa demande de Master 1. Contacté par le médiateur, le responsable refuse de revenir sur sa décision. Or, selon les services de la chancellerie, les inscriptions en cours de scolarité ne relèvent évidemment pas de la procédure d'inscription informatisée mais dépendent exclusivement du bon vouloir des universités. À moins de convaincre le responsable pédagogique, les candidats ne disposent d'aucune voie de recours.

Dans une autre espèce, c'est la réglementation des examens et des partiels qui est en cause.

C'est le cas d'un étudiant de DEA qui soutient une thèse au département de sciences politiques de son université. Il obtient la mention « très bien ». Malheureusement, le procès-verbal est perdu par les services administratifs et le professeur responsable décède. Les autres professeurs décident de lui délivrer le diplôme, mais selon une réglementation nouvelle : ils refusent d'attribuer la mention « très bien » mais la mention « bien ». L'étudiant fait remarquer qu'une telle décision rétroactive est illégale et l'intervention du médiateur académique ne suffit pas à convaincre les responsables et l'étudiant conserve sa mention « bien ».

Il est regrettable de constater que le suivi de décisions aussi graves que le résultat d'un examen soit attaché à une personne et une seule.

La situation peut même devenir ubuesque.

Une étudiante passe l'examen du brevet de technicien supérieur « assistant de direction », session 2004. Elle échoue avec une note globale de 9,25 et quatre matières à représenter. Elle s'inscrit à la session 2005 de l'examen en tant que candidate libre par internet.

À la réception de son relevé de notes, elle voit que ses notes lui permettaient d'être reçue mais figure la mention « éliminée » « Acquis non validé ».

Surprise, elle contacte le bureau des examens et concours qui lui répond que son dossier n'était pas complet. Une circulaire a été envoyée aux candidats pour demander des documents administratifs et pédagogiques. Or, l'intéressée n'a pas reçu cette circulaire et n'a donc pas fourni ces documents. Par ailleurs, sur le site Internet et sur la convocation, ces documents n'étaient pas évoqués. Candidate libre, personne n'a vérifié si son dossier était complet.

Le service s'obstine à refuser de revoir sa situation. Une circulaire a été envoyée par courrier simple à tous les candidats, elle est forcément arrivée ! ! !

Il faudra tout le pouvoir de conviction du médiateur pour que la candidate soit autorisée à envoyer les pièces manquantes et qu'elle obtienne son examen.

Par ailleurs, il arrive fréquemment que d'anciens étudiants sollicitent l'intercession du médiateur pour obtenir leur **diplôme définitif** (maîtrise, DESS...) attestant d'une réussite vieille parfois de plusieurs années. Les attestations provisoires sont en effet fréquemment refusées lors des recherches d'emploi et les délais de délivrance des diplômes définitifs par les unités de formation et de recherche restent source de difficultés dans ce domaine.

Les médiateurs ont également été sensibilisés aux difficultés qu'ont rencontrées, lors de leur inscription aux examens, les candidats qui relèvent d'une **formation en alternance**.

C'est ainsi que cette personne qui, depuis plusieurs années, assure des vacations d'enseignement en hôtellerie et fait partie des jurys de BEP, se présente au concours de professeurs de lycée professionnel externe Hôtellerie et elle est admissible. Or, les services du rectorat lui annoncent par téléphone que son admissibilité lui est refusée au motif qu'elle n'a pas fourni l'attestation de cotisation à une caisse de cadres. En effet, elle est conjoint-collaborateur dans l'entreprise hôtelière de son mari et considérée comme cadre par la chambre des métiers, mais elle ne cotise pas à la caisse des cadres. Elle perd donc le bénéfice de son concours. Elle comprend difficilement qu'elle n'ait pas été avertie avant le concours, concours qu'elle a préparé en travaillant et en assurant des vacations pour l'éducation nationale qui ne s'inquiète pas à ce propos de savoir si elle cotise à une caisse des cadres.

S'agissant des personnels

L'administration doit mettre fin à la désinvolture qu'elle affecte parfois dans ses rapports avec les personnels.

Le cas le plus typique à cet égard est celui du **recouvrement des trop-perçus** qui peut conduire à des situations dramatiques lorsqu'il touche, par exemple, une personne qui élève seule ses enfants et qui voit brutalement son salaire amputé d'un tiers, sans avoir la moindre explication et sans qu'il lui ait été proposé un échelonnement de ses remboursements. Un modèle de lettre et des consignes très précises ont pourtant été diffusés auprès de chaque gestionnaire par les responsables des services, mais certains montrent beaucoup de réticences pour les suivre.

La désinvolture sévit aussi dans d'autres domaines.

Par exemple, en matière de supplément familial de traitement (SFT), dans le cas d'un couple d'enseignants divorcés, dont la femme a la garde de deux enfants et le mari, professeur, celle du troisième. Le supplément familial de traitement était jusque-là touché par le mari, dont l'indice était supérieur à celui de son épouse, puisque le SFT est calculé en fonction de l'indice. La femme s'adresse à son service gestionnaire de l'inspection académique qui la renvoie au rectorat où elle ne peut obtenir une réponse claire. Elle saisit donc le médiateur, lequel se procure les textes relatifs au SFT et constate qu'une partie du SFT doit être payée par l'inspection académique et le complément par le rectorat, le calcul des droits de chacun étant clairement explicités par les textes. Il interroge le service gestionnaire du mari pour connaître les démarches à effectuer et s'entend répondre par l'agent interrogé que « le calcul est trop compliqué et, de toute façon, pour la différence que cela fait, ce n'est pas important » ! Or, le calcul montre tout de même une différence non négligeable de 20 euros. Quand bien même la différence eut-elle été moindre, cette réponse était inadmissible.

Dans le même ordre d'idées, *il a été répondu à un agent qui attendait un rappel de traitement que son problème n'était pas prioritaire et qu'il n'attendait pas après cela pour vivre.*

Ces exemples, qui ne sont malheureusement pas rares, montrent que les services administratifs doivent en permanence, veiller à ce que les droits des personnels soient respectés et qu'un minimum d'égards soit accordé à toute personne qui s'adresse à eux.

La lenteur de l'administration pour traiter des affaires pourtant reconnues comme sensibles peut parfois causer un préjudice grave à ceux de ses agents qui se retrouvent dans des situations difficiles. C'est le cas quand des **agents sont accusés à tort d'actes répréhensibles** et que l'administration tarde à faire la lumière sur les faits en cause. L'exemple suivant en est l'illustration.

En juin 2005, un principal de collège reçoit une lettre d'un parent d'élève mettant gravement en cause un enseignant contractuel de son établissement. Celui-ci est accusé d'avoir fait à un élève qu'il n'avait pas en classe, des confidences à caractère pornographique. Le chef d'établissement en réfère à son autorité hiérarchique qui lui demande de faire entendre l'élève par le médecin scolaire et lui enjoint de ne pas entendre l'enseignant concerné dans l'attente de l'ouverture d'une enquête administrative. Le médecin scolaire note l'embarras de l'élève mais il lui semble que certains propos auraient pu être tenus par le professeur mais il estime qu'il n'y a pas lieu de porter plainte. Le père de

l'enfant ne désire plus porter plainte comme il l'avait annoncé de prime abord. Personne n'entend la version de l'enseignant à qui on communique le rapport fait à l'inspecteur d'académie. Celui-ci adresse un courrier au recteur pour démentir les faits.

L'année scolaire se termine sans que personne n'interroge l'enseignant. À la mi-août il reçoit sa proposition de contrat suivi, huit jours plus tard, d'un appel téléphonique lui signifiant sa suspension. Ne sachant que faire, il demande audience au recteur, écrit au ministre et reçoit à la mi-septembre un courrier l'informant de la suspension de son recrutement, par mesure conservatoire. Une enquête administrative doit établir les responsabilités et entendre les différents protagonistes. Mi-octobre, l'enquête n'a toujours pas eu lieu et le médiateur académique, qui avait été saisi par le professeur, s'informe auprès des services rectoraux. Le corps d'inspection interrogé sur la date de l'enquête découvre alors la situation de ce professeur car on avait omis de préciser qu'il y avait urgence puisque cet enseignant était au chômage du fait de son statut d'agent contractuel. L'enquête a lieu et au vu des éléments qu'il a réunis, l'inspecteur acquiert la conviction qu'il y a calomnie de la part de l'élève qui ment effrontément pendant tout l'entretien. Il rend son rapport au recteur et il semble que rien ne s'oppose plus à un réemploi de l'enseignant avec cette difficulté qu'étant à la mi-décembre, tous les postes ont été pourvus dans la discipline et qu'il ne sera plus possible de proposer à l'enseignant que d'aléatoires remplacements.

Cette affaire montre que s'il est tout à fait légitime que l'institution prenne toutes les précautions nécessaires pour protéger les élèves, elle doit le faire dans des délais raisonnables pour que les personnes accusées à tort, ne soient pas pénalisées.

En matière de dysfonctionnement, on peut aussi évoquer le cas suivant.

Ce professeur n'a jamais été inspecté et, pour la huitième année consécutive, écrit à l'inspecteur pédagogique régional de sa spécialité pour demander une inspection sans jamais recevoir de réponse ; sollicité par le médiateur, l'inspecteur confirme que les demandes lui sont bien parvenues et que, par manque de temps, il n'a pas répondu, mais que l'inspection demandée aurait justement lieu cette année.

Cet autre enseignant est, lui, victime d'une erreur administrative : des services effectués à l'étranger ne sont pas pris en considération car la personne chargée du classement se méprend sur les pièces communiquées. L'intéressé la contacte par téléphone, lui explique le problème mais il lui est indiqué qu'il n'a pas à se plaindre car des services ont été retenus. Cet enseignant persévere, la personne a quitté ses fonctions et il envoie de nouvelles pièces pour faire aboutir sa demande. Peine perdue, on lui dit que sa démarche est trop tardive, l'arrêté a un caractère définitif !

Il faudra l'intervention du médiateur qui fait valoir qu'il est toujours possible de retirer un acte administratif pour lui substituer une décision plus favorable du moment que cette décision ne porte pas atteinte aux droits des tiers. L'autorité administrative accepte alors de revoir le classement de l'intéressé.

La situation médicale des personnels est encore trop souvent le domaine privilégié des dysfonctionnements les plus difficiles à traiter du fait notamment de l'inertie qui caractérise les procédures mises en œuvre et qui sont relativement lourdes et longues à aboutir. L'exemple suivant en est une nouvelle illustration.

Un professeur tombe malade. Les médecins consultés lui prescrivent un congé de longue maladie qui reçoit un avis favorable du médecin expert en mars 2002. N'arrivant pas à obtenir une décision du comité médical, l'intéressée demande alors une cessation progressive d'activité qui lui est accordée

en septembre 2002. Or, le comité médical finit par prendre sa décision en mai 2003 et lui accorde le congé de longue maladie avec effet rétroactif à compter de mars 2002. L'enseignante demande donc l'annulation de sa cessation progressive d'activité de façon à pouvoir terminer sa carrière normalement à l'issue de son congé de longue maladie qui, d'ailleurs, aurait été transformé en congé de longue durée, lui laissant la possibilité de bénéficier, à l'issue de ce dernier congé de maladie, d'une retraite à taux plein. L'administration rectorale qu'elle a alertée en juin 2003, ne lui répond pas. Elle n'obtient finalement une réponse négative qu'en septembre 2004. C'est alors qu'elle saisit le médiateur. Après de longues discussions, ils obtiennent, en liaison avec les services du ministère, que l'intéressée soit rétablie dans ses droits : sa retraite est annulée, sa cessation progressive d'activité est également annulée et elle est remise en congé de longue durée jusqu'à la fin normale de sa carrière. À ce moment, le médiateur et l'enseignante croient que le problème est définitivement réglé mais c'était sans compter avec la trésorerie générale qui refuse d'entériner les décisions financières arrêtées par l'éducation nationale. Au moment de la rédaction de ce rapport le problème n'est toujours pas réglé.

Dans d'autres circonstances, et s'agissant des personnels, il arrive parfois que le retard mis par les comités médicaux pour statuer se cumule avec celui de l'administration pour régler la situation des intéressés, leur causant ainsi des préjudices graves.

C'est le cas d'un professeur en congé de longue maladie qui demande, en juillet 2003, avec certificat médical à l'appui, la prolongation de son congé de longue maladie jusqu'au 15 décembre 2003, date à laquelle, il aura épuisé ses droits à congé de longue maladie. Au mois d'octobre, il fait une demande de réintégration à mi-temps thérapeutique à partir du 16 décembre 2003, toujours avec certificat médical à l'appui. En février 2004, soit 7 mois après la demande initiale, le comité médical, qui n'a pas demandé la consultation d'un expert, prolonge le congé de longue maladie, mais émet un avis défavorable, non motivé, à la réintégration à mi-temps thérapeutique. L'arrêté sera transmis à l'intéressé 3 mois plus tard. Fin avril, l'enseignant qui a eu une information orale, conteste l'avis du comité médical et renouvelle sa demande de mi-temps thérapeutique assortie d'un nouveau certificat médical. Au lieu de transmettre cette nouvelle demande au comité médical supérieur, comme les textes le prévoient, l'université la transmet à nouveau au comité médical départemental. Ce dernier se réunit en octobre 2004, soit un an après la demande initiale d'octobre 2003 et maintient son avis défavorable au mi-temps thérapeutique, au motif que cette reprise est impossible rétroactivement et prononce une réintégration à temps plein, à compter de juin 2004. Il faudra encore 2 mois à l'université pour transmettre l'avis à l'intéressé. Bien évidemment, depuis décembre 2003, l'intéressé est privé de son traitement.

Début février 2005, comme l'université ne répond pas aux appels et courriers de l'intéressé, celui-ci s'adresse au médiateur. Ce dernier entreprend de savoir pourquoi la réintégration de cet enseignant n'est toujours pas prononcée. Après de multiples appels téléphoniques qui donneront lieu à des réponses du style « on ne sait pas quoi lui donner à faire car les enseignements sont déjà distribués » ou « nous pensons que ce monsieur allait prendre sa retraite ». Le médiateur obtient, début mars, que soit enclenché le processus de réintégration, ce qui se fera avec une mauvaise volonté évidente et des délais excessifs. Le procès-verbal de réintégration sera signé à la fin du mois de juin 2005 et le professeur percevra une première avance sur traitement à la fin du mois de juillet 2005 !

Il est urgent de sensibiliser les services gestionnaires à la nécessité de prendre des mesures pour pallier au mieux les difficultés dues au retard des comités médicaux (comités médicaux départementaux et comité médical supérieur) en évitant notamment

d'ajouter des délais supplémentaires à ceux que mettent les comités à traiter les dossiers qui leur sont soumis.

Il arrive également que l'administration se montre réticente à appliquer la loi et c'est plus particulièrement dans l'enseignement supérieur que les médiateurs rencontrent des difficultés sur ce point. C'est le cas dans l'exemple suivant concernant la transformation d'un CDD en CDI.

La loi n° 2005-843 du 26 juillet 2005 prévoit, sous certaines conditions d'âge et de durée de services effectifs, la transformation de contrats à durée déterminée par des contrats à durée indéterminée. L'article 13 de cette loi précise qu'à la date de publication de la loi, en l'occurrence le 27 juillet 2005, le contrat est transformé si l'agent remplit les conditions. C'est ainsi que cette personne, qui a été recrutée par son université en tant que professeur associé pendant trois années puis, en qualité d'enseignant contractuel et qui remplit toutes les conditions pour que la loi s'applique, espère pouvoir en bénéficier, puisque le texte doit s'appliquer directement et ne nécessite aucun décret d'application. Or, à sa grande surprise, l'intéressé reçoit, peu avant la rentrée universitaire, un courrier du président de l'université lui précisant que son contrat est prolongé avec les mêmes dispositions que les années antérieures mais qu'il s'arrêtera peu avant la nomination du prochain président, au début du mois de mars de l'année suivante, afin de ne pas empiéter sur ses prérogatives. L'intéressé se retrouve donc dans une situation encore plus précaire que précédemment. Il exprime son étonnement auprès des instances de l'université et reçoit une première réponse du président de l'université qui lui précise que la régularisation de la situation actuelle sera effectuée dès la sortie d'un texte d'application. Revenant à nouveau à la charge, ce monsieur se voit répondre qu'il y aurait contradiction entre ladite loi et l'article L. 951-2 du Code de l'éducation qui interdit aux établissements d'enseignement supérieur de recruter par contrat à durée indéterminée et que la question a été posée au ministère pour lever l'ambiguïté. Pendant deux mois, rien ne se passe et l'intéressé, qui s'est procuré une réponse du ministère sur ce sujet à une autre université, réponse qui précise bien l'application immédiate de la loi, transmet ce courrier au président de son université. Il n'obtient toujours pas de réponse. Le médiateur académique, saisi par cet agent, intervient alors pour obtenir une explication sur ce refus manifeste d'appliquer la loi et apprend ainsi que l'actuel président refuse la transformation du contrat pour laisser à son successeur la possibilité de revoir les missions de l'enseignant. Le médiateur propose alors que le contrat soit rédigé en précisant que les missions de ce professeur seront susceptibles d'être révisées en fonction des besoins. Le contrat est enfin rédigé début février avec une lettre d'accompagnement précisant la possibilité d'une redéfinition des missions.

Il aura fallu six mois et une intervention du médiateur pour que la loi puisse être appliquée.

Toujours au chapitre d'une gestion administre perfectible, on peut citer les difficultés rencontrées par les personnels venant d'autres services de l'État dans leur **reclassement** dans les corps de l'éducation nationale à la suite d'une mesure d'intégration. Parfois la difficulté vient d'une carence des textes comme le montre l'exemple suivant.

L'intéressée, ancien sous-officier de carrière, passe avec succès le concours externe d'assistant ingénieur et il est nommé sur un poste dans une université, poste sur lequel il est titularisé un an plus tard, en février 2004. Il s'inquiète alors de son reclassement à plusieurs reprises mais n'obtient aucune réponse, pas plus d'ailleurs qu'il ne reçoit son arrêté de titularisation. Le médiateur, saisi par l'intéressé en janvier 2005, interviendra auprès du ministère pour que l'arrêté lui soit envoyé, ce qui

sera fait en mars 2005, soit après 14 mois d'attente. Cependant, la situation de l'intéressé n'est pas pour autant réglée car ses années de service en tant que sous-officier de carrière ne sont pas prises en compte. En effet, les textes relatifs à l'accès à la fonction publique des sous-officiers de carrière précise la prise en compte, dans certaines limites du temps passé sous les drapeaux pour les emplois de catégorie B, C et D mais rien n'est prévu pour l'accès dans des emplois de catégorie A. Il est donc intégré à un indice inférieur à celui dont il bénéficiait dans sa carrière antérieure en raison d'un texte incomplet.

Dans d'autres cas, la difficulté vient de l'interprétation des textes par l'administration, interprétation qui se fait au détriment des intéressés comme, par exemple, en matière d'**admission à concourir**, lorsque les candidats doivent contracter un engagement de servir pendant une certaine durée.

C'est ainsi qu'un âge limite est fréquemment fixé pour les concours internes, afin de garantir une réelle évolution de carrière et, parfois, pour permettre aux élèves d'une école professionnelle de satisfaire l'engagement de servir. Cet engagement peut poser des difficultés s'agissant de l'admission à concourir. Dans l'exemple suivant, les élèves d'une école professionnelle doivent contracter un engagement de servir d'une durée de dix ans. La réglementation exige que ces dix ans soient effectués avant la date d'entrée en jouissance immédiate de la pension. L'école en cause en a déduit qu'elle devait refuser l'admission à concourir aux candidats qui, du fait de leur âge, ne pouvaient à l'évidence remplir leur engagement de servir avant leur 60^e anniversaire. Pourtant, la faculté de faire valoir ses droits à la retraite à l'âge de 60 ans est optionnelle et, par ailleurs, la réforme des retraites incite à prolonger les carrières. De plus, l'engagement décennal est garanti par l'obligation de remboursement en cas d'admission à la retraite avant que cet engagement soit honoré. C'est ainsi que, fort de ces arguments, le médiateur a pu obtenir que des candidats, âgés de plus de 50 ans, puissent passer le concours en 2005.

Un autre aspect du caractère perfectible de la gestion administrative se situe dans le domaine de la rémunération des enseignants de l'enseignement supérieur, lorsque ceux-ci effectuent des **dépassements d'horaires**.

Dans certains départements universitaires, et notamment dans les instituts universitaires de technologie (IUT), il arrive que des enseignants de l'enseignement supérieur effectuent des dépassements d'horaires, que les responsables de département ou directeurs d'IUT ignorent parfois ou feignent d'ignorer, sachant pertinemment que ces quotas sont soumis à des règles et limités par la présidence de l'université. Lorsque ces enseignants saisissent le médiateur, en toute bonne foi, parce qu'on refuse de leur rémunérer un « service fait », cela crée des tensions que le médiateur a beaucoup de peine à calmer. Quand, en pareil cas, le médiateur saisit la présidence, celle-ci ne manque pas de lui faire remarquer que les dispositions du décret n° 84-431 du 6 juin 1984 réservent au président d'université la répartition des services d'enseignement. Si ces institutions étaient gérées avec toute la rigueur nécessaire, ces heures n'auraient jamais dû être ni tacitement autorisées ni faites. Il est bon de rappeler que les directeurs d'IUT et chefs de départements sont sous l'autorité du président et censés appliquer ses directives.

Les fonctionnaires retraités ne sont pas non plus à l'abri des conséquences de dysfonctionnements de l'administration comme le montre l'exemple suivant.

Une enseignante retraitée depuis l'année 2003 reçoit du Trésor un commandement à payer une somme de plusieurs centaines d'euros en 2005, sans aucune explication. Elle se renseigne auprès du service concerné du rectorat en février, qui lui répond qu'il « fera des recherches ultérieurement ».

Sans réponse en avril, elle s'adresse au délégué du Médiateur de la République, qui saisit le médiateur académique du problème. Ce dernier prend contact avec le service qui lui répond « ne pas avoir le temps de faire des réponses écrites » à l'intéressée. Il lui donne donc les coordonnées téléphoniques de l'enseignante retraitée et c'est par ce moyen que cette dernière apprend que les sommes demandées correspondent à des retenues pour fait de grève et qu'il lui appartient de produire une attestation de non gréviste pour obtenir le remboursement des sommes en cause. Le médiateur académique l'aidera dans ses démarches pour obtenir ces justificatifs et elle sera finalement remboursée.

Enfin, il faut également signaler la situation problématique des personnels en fonction dans certains territoires d'outre-mer et en particulier à Wallis-et-Futuna, lorsqu'ils sollicitent le **renouvellement de leur séjour sur le territoire**.

Plusieurs plaintes ont été exprimées concernant l'absence de motivation au non renouvellement du contrat de deux fois deux ans après deux années d'exercice. Il semble que l'avis défavorable au renouvellement de son contrat soit signifié oralement à l'intéressé et, souvent, selon les intéressés, sans motifs reposant sur des « faits tangibles », voire quelquefois en contradiction avec les appréciations faites par le chef d'établissement l'année précédente. Si le vice-recteur dispose, de par la loi, du pouvoir de donner un avis défavorable au renouvellement du contrat d'un personnel placé sous son autorité, il est de jurisprudence constante que ce pouvoir n'est pas discrétionnaire et que toute décision administrative ou tout avis devant déboucher sur une décision, notamment quand celle-ci est susceptible de faire grief, doit être motivée et versée au dossier de l'intéressé.

Afin d'éviter que se multiplient en 2006 les plaintes de ce type auprès du médiateur et/ou des tribunaux administratifs, il serait opportun de préciser aux vice-recteurs les pouvoirs dont ils disposent en ce domaine ainsi que les règles relatives à la motivation des actes administratifs.

Chapitre troisième

Une prise en compte insuffisante de la différence

Le traitement de la différence concerne au premier chef les enfants et les adultes handicapés. S'agissant des enfants en **situation de handicap**, les demandes émanant des familles sont maintenant relativement moins nombreuses. Néanmoins, les médiateurs ont quelques cas à examiner tous les ans et en général les conflits sont souvent vifs, leur donnant le sentiment que la scolarisation de ces jeunes, qui est à l'évidence, la source de difficultés pour les enseignants, n'est pas toujours bien accueillie par l'école. L'exemple suivant en est l'illustration.

Ce cas concerne un jeune déficient visuel admis en classe de seconde dans son lycée de secteur et qui se voit, à l'issue de la classe de première, réaffecté dans un autre établissement ; décision curieuse car le passage en terminale est de droit. À noter que ce jeune subit des avanies verbales fréquentes intolérables sur le thème : « Tu n'as pas ta place au lycée », etc. Le nouveau lycée d'affectation est tellement éloigné du domicile de la famille que sa fréquentation est impossible. La famille saisit alors son médiateur académique, lequel obtiendra que le problème soit réglé rapidement et positivement par la commission départementale de l'éducation spéciale du département.

Dans d'autres cas, heureusement, on constate que les établissements prennent des initiatives favorables à l'intégration des élèves handicapés.

C'est le cas notamment d'un jeune garçon qui souffre de différents handicaps physiques et prépare un baccalauréat technologique en sciences et technologie de laboratoire. Pour pouvoir suivre, il a besoin d'une aide supplémentaire que ses parents ont décidé d'assumer en embauchant un vacataire pour des séances d'aide. La famille saisit le médiateur académique car la suppression du complément 2^e catégorie de l'allocation d'éducation spéciale la prive de ressources, ce qui la met en difficulté pour assumer les dépenses occasionnées par l'aide personnalisée. Après enquête, le médiateur constate que les barèmes ne permettent pas de revenir sur la décision de la commission départementale de l'éducation spéciale mais que le rectorat dispose de fonds dédiés à cette tâche d'aide spécifique. Il découvre que l'établissement a suivi le problème de très près, que la proviseure connaît parfaitement ce problème et a utilisé spontanément les fonds disponibles pour que ce jeune reçoive régulièrement une aide en mathématiques. Le médiateur observe que le conseil de classe suit l'évolution scolaire de ce jeune et se convainc qu'il fera exactement tout qui s'avérera nécessaire pour l'aider.

Cet exemple est très réconfortant car il prouve que dans certains établissements la diversification pédagogique existe vraiment et que les problèmes des enfants souffrant d'un handicap sont traités en temps réel et sans que l'intervention d'un médiateur soit nécessaire.

Dans son action en faveur de la scolarisation des enfants handicapés, l'éducation nationale travaille avec des partenaires qui peuvent être d'autres services de l'État ou encore les collectivités territoriales en matière notamment de transport scolaire. Dans ce dernier domaine, leur collaboration peut s'avérer difficile et conduire à des situations dont les premières victimes sont les enfants. Le cas suivant illustre ces difficultés.

Dans une même académie, deux enfants handicapés bénéficient chacun d'un projet de scolarisation validé par la commission départementale de l'éducation spéciale qui prévoit une scolarité à temps partiel en classe d'intégration scolaire d'une durée différente pour chacun d'eux, couplée avec une scolarisation dans une école du lieu de résidence pour l'un et au centre national d'enseignement à distance pour l'autre. Les deux enfants ont reçu un avis favorable pour la prise en charge d'un transport individuel par le conseil général et les deux familles sont satisfaites des solutions trouvées qui semblent être celles les plus adaptées à leurs enfants. Mais, à la rentrée, les familles apprennent qu'un transport quotidien sera bien mis en place pour leur enfant mais que celui-ci sera organisé selon les horaires de la classe d'intégration scolaire (CLIS), sans tenir compte du projet individualisé de chaque enfant. Un conflit éclate entre le responsable des transports du conseil général qui propose une modification des projets et le secrétaire de la commission départementale de l'éducation spéciale. Il faudra les efforts conjugués du médiateur académique et du délégué du Médiateur de la République avec une intervention directe auprès du président du conseil général pour qu'au début du mois de décembre, soit trois mois après la rentrée, le transport soit enfin mis en place normalement pour ces deux enfants.

En ce qui concerne l'auxiliaire de vie scolaire chargé du suivi individuel d'un élève handicapé, son attribution réserve parfois des surprises.

Ce fut le cas pour des familles qui avaient reçu de la commission départementale de l'éducation spéciale un avis les informant qu'une auxiliaire de vie scolaire accompagnerait la scolarisation de leur enfant à la rentrée prochaine. Or, à la rentrée, pas d'auxiliaire de vie scolaire et lorsqu'elles interrogent les services on leur signale un petit astérisque qui renvoie à une phrase écrite en petits caractères et précisant que cette aide sera apportée en fonction des crédits disponibles. On a donné beaucoup d'espoir à ces familles pour les décevoir ensuite et l'on ne doit donc pas s'étonner qu'elles protestent et s'aigrissent.

Ne serait-il pas possible de mieux ajuster les décisions en fonction des enveloppes budgétaires et de trouver une formule de type liste complémentaire pour les dossiers non prioritaires ?

C'est également dans le domaine des examens et concours que l'on rencontre des insuffisances dans le traitement de la différence. Si le décret récent n° 2005-1617 du 21 décembre 2005, relatif aux aménagements des examens et concours de l'enseignement scolaire et de l'enseignement supérieur pour les candidats présentant un handicap, prévoit des aménagements des épreuves en faveur de ces candidats, l'expérience montre que l'existence de textes ne suffit pas à garantir qu'ils seront effectivement appliqués. Une certaine vigilance dans ce domaine reste nécessaire comme le montre l'exemple suivant d'une élève dyslexique devant passer un examen.

Il s'agit dans ce cas de la situation d'une élève de dernière année de BEP carrières sanitaires et sociales, qui est dyslexique et dysorthographique. Les parents déposent plus de six mois avant le début des épreuves de l'examen, une demande d'aménagement auprès du secrétariat de l'établissement. La

demande, qui a été transmise à la commission départementale de l'éducation spéciale met plusieurs mois à être traitée et les nombreuses démarches des parents pour obtenir une information sont vaines. Ce n'est que 48 heures avant la première épreuve de l'examen et après avoir insisté fortement auprès de la commission départementale de l'éducation spéciale que les parents ont été informés par fax de l'accord de cet organisme pour un tiers temps. Suite à un dysfonctionnement au sein du centre d'examen, la jeune fille, qui s'était présentée à la première épreuve (épreuve majeure : coefficient 8), ne bénéficie pas du tiers temps faute d'en être informée par le chef du centre. Il sera néanmoins pris en compte pour les autres épreuves. Devant ce qu'ils considèrent comme un dysfonctionnement majeur de l'institution, les parents de l'élève saisissent le médiateur académique afin d'obtenir que leur fille soit rétablie dans ses droits et qu'au vu des résultats obtenus par celle-ci, d'envisager de lui accorder la possibilité de représenter son examen le plus rapidement possible. Le médiateur obtient qu'il sera tenu le plus grand compte au moment des délibérations de la situation particulière de la candidate, dans la mesure où son dossier scolaire est satisfaisant. La jeune fille a finalement été admise à son examen.

Cette affaire illustre bien les difficultés que peuvent rencontrer les parents d'enfants handicapés pour assurer le bon déroulement de la scolarité de leur fils ou de leur fille et la grande vigilance dont ils doivent faire preuve pour que les mesures prévues pour compenser leur handicap soient effectivement mises en œuvre. Dans ce cas particulier, on peut que regretter que la commission départementale de l'éducation spéciale ait mis plus de cinq mois pour répondre à la demande d'aménagement.

Il faut espérer que la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, qui met en place les maisons départementales pour les personnes handicapées (MDPH), permette d'améliorer la scolarité des enfants handicapés.

Toujours dans le domaine du traitement du handicap, on ne relate jamais assez les situations dans lesquelles l'esprit de solidarité s'exprime pleinement, montrant ainsi que le traitement de la différence rencontre parfois de beaux succès. Le cas suivant en est un exemple édifiant.

Une élève souffrant d'un handicap moteur des membres supérieurs consécutif à un accident vasculaire cérébral, avait pu suivre une scolarité quasi normale en école maternelle, grâce à l'assistance d'une auxiliaire de vie scolaire, qui aidait également deux autres enfants. Très bonne élève, elle passe à six ans à peine en cours préparatoire mais l'école primaire n'avait pu obtenir l'aide d'une auxiliaire de vie scolaire, cette élève étant la seule handicapée de l'école. La collaboration des parents, de l'école d'accueil, la bonne volonté et l'efficacité de l'inspection académique, alertée par le médiateur, ont permis d'affecter une partie de service d'une auxiliaire de vie scolaire, ce qui était suffisant. L'esprit de solidarité de celle-ci devait être souligné dans la mesure où elle a elle-même proposé de se déplacer d'une école à l'autre, alors que celles-ci ne faisaient pas partie du même groupe scolaire.

Le traitement de la différence concerne également la prise en considération des situations individuelles des personnels afin que les actes de gestion qui les concernent ne viennent pas aggraver leurs difficultés. C'est ainsi que la réglementation et la gestion à deux niveaux (désignation dans une académie par le ministère, affectation sur un poste par le rectorat) est parfois un obstacle à la prise en considération des situations méritant un traitement spécial. C'est le cas notamment en matière de mutation des personnels,

dans la mesure où des contraintes familiales et de santé militent en faveur de la satisfaction des demandes des intéressés.

Il arrive même que l'affectation prononcée soit contraire à l'intérêt du service.

Depuis six ans, l'intéressée est employée comme contractuelle en horticulture et donne toute satisfaction ayant mis en place un CAP fleuriste notamment.

Un concours dans sa spécialité est ouvert avec un seul poste. Elle s'y présente, effectue le stage dans l'établissement où elle était contractuelle, participe au mouvement, seule candidate.

Quelle n'est pas sa surprise d'apprendre qu'elle est nommée dans une autre académie où le poste offert ne correspond pas à son profil. Après s'être renseignée, elle apprend que le rectorat où elle exerçait ses fonctions ayant trop d'enseignants dans d'autres disciplines n'a pas pensé à demander au ministère d'ouvrir un poste dans sa spécialité.

L'académie où elle a été affectée s'oppose à son départ.

Résultat : l'établissement spécialisé en horticulture perd une formatrice de grande qualité et doit rechercher une contractuelle tandis que l'enseignante nouvellement titularisée se voit confier un travail qui n'est pas en adéquation avec son profil et, à 37 ans, se retrouve loin de son conjoint et ses enfants. Où est l'intérêt du service et de cet agent ?

Deux fonctionnaires, parents d'un enfant handicapé moteur, sollicitent une mutation pour la rentrée scolaire 2005 dans une autre académie en faisant valoir l'intérêt de leur enfant : climat adapté aux problèmes de santé de l'enfant, école prête à l'accueillir, aide possible de la famille, logement adapté...

Le médecin conseil donne un avis très prioritaire à la mutation de ces deux parents. Alors que ces personnes sont gérées par le même bureau, l'un des parents aura un barème prioritaire et l'autre pas sans que l'on s'explique pourquoi. C'est cruel pour les intéressés et pour leur enfant. Ils devront patienter un an. Cette année, en effet, leur situation particulière a bien été prise en considération et ils seront affectés ensemble, au 1^{er} septembre 2006, dans l'académie sollicitée.

Ces situations, il faut le rappeler, restent exceptionnelles et peu représentatives du travail important accompli par les services pour satisfaire, du mieux qu'ils peuvent, les souhaits des candidats à la mutation.

Deuxième partie

Recommandations

Le besoin d'un suivi des recommandations du médiateur de l'éducation nationale s'est très vite imposé, dès la parution du premier rapport, comme gage de la crédibilité et de l'efficacité du dispositif qui venait de se mettre en place. Un comité de suivi associant les directeurs et responsables de services et présidé par le directeur de cabinet du ministre, examine chaque année les suggestions contenues dans le rapport annuel et décide des voies et moyens à mettre en œuvre pour une éventuelle réalisation des mesures préconisées. Ce comité s'est réuni régulièrement et a permis de remédier à de nombreux dysfonctionnements dénoncés dans les rapports et à prendre des mesures d'amélioration du fonctionnement du service public au bénéfice de l'usager. Le compte rendu de ses décisions figure dans le rapport annuel.

Un dispositif semblable se met en place progressivement autour des médiateurs académiques et contribue à renforcer l'efficacité de leur action en faveur de la promotion d'une gestion plus humaine et plus respectueuse des droits des citoyens.

Chapitre premier

Le suivi des recommandations du médiateur de l'éducation nationale

Le comité de suivi de la mise en œuvre des recommandations des rapports du médiateur de l'éducation nationale s'est réuni le 3 avril 2006 sous la présidence du directeur du cabinet du ministre.

Les recommandations qui ont été examinées ont été regroupées en cinq rubriques :

- pour une meilleure qualité des prestations à l'égard des usagers et des personnels ;
- pour une amélioration des relations entre l'administration, les usagers et les personnels ;
- recensement des procédures de règlement des conflits et mesure de la satisfaction des usagers ;
- pour un meilleur traitement du handicap ;
- autres recommandations.

Pour une meilleure qualité des prestations à l'égard des usagers et des personnels

Pour une meilleure information des usagers

Sur le « désherbage » du Recueil des lois et règlements (RLR)

ReMEDIA 01-02¹, ReMEDIA 02-06, ReMEDIA 03-05

Poursuivre activement le travail de « désherbage » du RLR, afin d'être en mesure de mettre à disposition du public, mais aussi des acteurs internes au système éducatif, un outil à jour des textes applicables et sûr sur le plan juridique.

Décision : le comité prend acte du travail réalisé par le groupe interdirections placé sous la responsabilité de M^{me} Choisnard, inspectrice générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche. Il souhaite que ce travail de « désherbage » se poursuive avec l'ensemble des directions et qu'une note à l'attention des services rappelle les principes à observer en matière de production de textes.

1- ReMEDIA (x-y) = recommandation du médiateur (année - n°).

Concernant l'information sur le dispositif des médiateurs

ReMEDIA 01-05

Informier individuellement les familles de l'existence du réseau des médiateurs et des modalités de leur intervention. Cette information pourrait être donnée à chaque électeur lors de l'envoi des documents pour le vote aux élections aux conseils d'école et d'administration des établissements.

Décision : le comité prend acte des instructions adressées chaque année par la direction de l'enseignement scolaire aux autorités académiques pour faire connaître l'existence des médiateurs à l'occasion de l'organisation des élections des représentants des parents d'élèves. La direction de l'enseignement scolaire précisera aux recteurs et inspecteurs d'académie qu'ils pourront faire appel en tant que de besoin, pour réaliser cette information, à la collaboration du médiateur académique.

S'agissant des établissements publics d'enseignement supérieur, le comité prend acte de la demande faite par la direction de l'enseignement supérieur aux présidents et directeurs de ces établissements, de faire figurer l'existence du réseau des médiateurs de l'éducation nationale et les modalités de leur intervention dans la charte de qualité qu'ils sont invités à conclure. Il demande que cette information soit portée directement à la connaissance des étudiants notamment lors de leur inscription administrative et pédagogique et soit accessible sur le site Web de l'établissement.

Sur les jurys d'examens et concours

ReMEDIA 01-14, ReMEDIA 01-15, ReMEDIA 03-21, ReMEDIA 04-07

Rappeler à tous les candidats à un examen ou à un concours le principe de souveraineté des jurys.

Rendre désormais obligatoire la production par les jurys d'une appréciation écrite individuelle se rapportant aux notes attribuées, qu'il s'agisse d'épreuves écrites ou orales, sans qu'il y ait lieu de distinguer entre examens et concours.

Recommandation aux établissements d'enseignement supérieur d'informer les étudiants sur le principe de souveraineté du jury et de porter une appréciation écrite individuelle relative aux notes attribuées.

Diffuser à chaque correcteur ou participant à un jury des instructions du type de celles élaborées par le service interacadémique des examens et concours d'Arcueil (voir extrait en annexe 6 du rapport 2004).

Décision : le comité prend acte de la fiche élaborée par la direction de l'enseignement supérieur conjointement avec les services de la direction des affaires juridiques relative aux jurys d'examens et de concours, qui sera diffusée à tous les présidents et directeurs des établissements publics d'enseignement supérieur et mise en ligne sur le site de la direction de l'enseignement supérieur. Les étudiants seront informés de ces dispositions.

Il sera demandé à l'ensemble des services des examens et concours du ministère et des rectorats, de rappeler aux jurys les règles de leur fonctionnement et notamment de veiller au respect du principe d'harmonisation des notes attribuées et à l'obligation de présence aux délibérations de chacun des membres de ces jurys. Ce rappel sera mis en œuvre sous l'autorité du secrétaire général du ministère par les directions de personnels et la direction des affaires juridiques.

Dans le domaine de l'information des étudiants

ReMEDIA 03-07

Les difficultés rencontrées par des étudiants après leur inscription auprès d'établissements d'enseignement supérieur privés pourraient être évitées par une meilleure information délivrée en amont de leur inscription dans lesdits établissements, par un guide qui leur serait remis à la fin de leurs études secondaires. Ce guide contiendrait des informations sur les obligations de ces établissements vis-à-vis de leurs étudiants et sur les renseignements qu'il y a lieu de recueillir avant de s'engager.

Décision : le comité rappelle que la réflexion conduite au sein du comité consultatif pour l'enseignement supérieur privé devra aboutir notamment à la rédaction d'un guide destiné à l'information des étudiants candidats à une inscription dans l'un de ces établissements.

Pour une meilleure gestion de la procédure disciplinaire en cas de fraude

ReMEDIA 04-13

Modifier les délais maxima de saisine de la section contentieuse du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche pour les questions de fraude au baccalauréat, afin de permettre une bonne articulation avec les dates d'inscription aux établissements d'enseignement supérieur.

Décision : la section disciplinaire du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche étant très rarement saisie de recours en appel contre une sanction pour fraude ou tentative de fraude au baccalauréat, le comité décide qu'il n'est pas opportun de modifier la réglementation applicable en la matière. Les éventuelles difficultés apparues à cette occasion seront réglées au cas par cas.

Pour une meilleure information des personnels

Sur les pensions de retraite

ReMEDIA 03-08, Demande du Médiateur de la République, ReMEDIA 03-11

Publication de la note d'information sur les droits à pension de retraite annoncée dans la note de service du 7 juin 2001, après actualisation en fonction des dispositions figurant dans les décrets d'application de la loi portant réforme des retraites.

Le Médiateur de la République avait demandé au ministre de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, par lettre en date du 25 mai 2004, d'informer les enseignantes ayant eu un enfant alors qu'elles étaient non titulaires de ce ministère, du fait qu'elles conservent leur droit à bonification pour la retraite, d'un an par enfant né pendant cette période dès lors que cette période a été validée pour la retraite après titularisation. Par ailleurs, il demande également de les informer que les périodes non validables ou non validées ouvrent, dans le régime général de retraite, un droit à majoration de durée d'assurance pour enfant dans des conditions avantageuses.

Rendre publique la politique qui préside au choix de la nature des services de non titulaire dont la validation pour la retraite peut être autorisée par arrêté interministériel.

Décision : le comité prend acte de la diffusion de l'information sur le régime spécial des fonctionnaires réalisée par le biais des sites Internet des services des pensions du ministère de l'Éducation nationale et du ministère des Finances, sur les pages dédiées aux personnels. S'agissant des services de non titulaire validables, ceux ci sont fixés dans les conditions prévues par les articles L. 5 et R. 7 du Code des pensions civiles et militaires de retraite ; deux nouveaux arrêtés interministériels sont intervenus en janvier et décembre 2005 concernant les services à temps incomplet et les services accomplis en qualité d'assistant d'éducation.

Le médiateur de l'éducation nationale informera le Médiateur de la République de cette réponse. Il considère par ailleurs, que ses deux recommandations sont satisfaites.

ReMEDIA 03-12

Revoir la procédure suivie en matière de mise à la retraite pour invalidité pour éviter des décisions contradictoires entre le ministère gestionnaire et celui des Finances, préjudiciables à l'agent concerné.

Décision : le comité prend acte du fait que cette question est actuellement à l'étude à la direction des affaires financières et que cette étude devrait aboutir à la rédaction d'une note aux services de gestion de personnels, pour les inviter à une meilleure instruction des demandes d'admission à la retraite pour invalidité, ce qui permettrait ensuite d'éviter le rejet des dossiers par le ministère des Finances.

ReMEDIA 04-11

Poursuivre l'information la plus large et la plus précise en matière de pensions, y compris en accusant réception des demandes de validation, en estimant les délais vraisemblables...

Décision : le comité prend acte de la délivrance systématique d'un accusé réception à toute demande de validation de services et de l'impossibilité d'y faire figurer avec précision les délais de traitement de la demande. S'agissant de la délivrance du titre de pension, il prend acte qu'il sera ajouté, sur l'accusé de réception du dossier de retraite de l'agent par le service des pensions, la mention que le titre de pension lui parviendra au plus tard, un mois avant la mise en paiement de la pension.

Le médiateur considère que sa recommandation est satisfaita.

Pour une amélioration des relations entre l'administration, les usagers et les personnels : améliorer la qualité des relations entre les parties prenantes

Sur la « charte » de la qualité, normes de qualité et simplification des procédures

MEDIA 99-22, Rapport 2001 page 8, ReMEDIA 01-04, ReMEDIA 02-01, ReMEDIA 02-02, ReMEDIA 03-02

Pour faciliter ses rapports tant avec les usagers qu'avec les personnels, l'administration devrait mettre au point des normes de qualité parallèlement à une simplification des procédures et des textes.

Construction d'une « charte » de la qualité dont l'élément fort serait constitué par l'obligation de répondre clairement et dans des délais raisonnables aux demandes et lettres reçues de la part des usagers et des personnels.

Élaborer, en s'inspirant le cas échéant, des modèles existant tant en France qu'à l'étranger, une « charte » générale des rapports de l'usager avec l'administration de l'éducation nationale. Inciter chaque service à mettre en œuvre une démarche de qualité qui pourrait aboutir à des engagements pris par les différents acteurs vis-à-vis des usagers en particulier.

Élaborer une charte générale des comportements qui doivent inspirer les rapports entre les usagers et le système éducatif, à tous les niveaux.

Intégrer dans les formations initiale et continue la dimension de « service » à l'usager-citoyen, comme élément du bon fonctionnement du service public.

La charte de l'accueil : faire connaître à l'ensemble des structures de l'éducation nationale les grandes lignes de la charte « Marianne » et inciter à sa mise en œuvre.

Décision : le comité a pris acte des actions menées par la direction des personnels, de la modernisation et de l'administration en matière de promotion d'une politique de l'accueil et de la formation des personnels à la démarche qualité et de l'adoption par 70 inspections d'académie et quelques rectorats, d'une charte d'accueil. Il sera fait mention dans les contrats passés par l'administration centrale et les académies de la nécessité de développer une action en faveur de l'accueil.

Sur la charte du dialogue parents-enseignants

ReMEDIA 00-07, ReMEDIA 03-06, ReMEDIA 04-01

Mettre au point une charte du dialogue entre l'élève, le parent et le professeur. Rendre publique et diffuser la charte des relations entre l'enseignant et le parent.

Décision : le comité prend acte du document « Pour un dialogue réussi enseignant-parent, parent-enseignant » élaboré par le médiateur de l'éducation nationale et diffusé dans les académies. Un texte relatif aux parents d'élèves, à leurs associations et à leurs représentants élus, est actuellement en préparation à la direction de l'enseignement scolaire ; ce texte sera accompagné d'une charte portant sur les relations entre l'École et les parents d'élèves.

Sur le « service minimum » d'accueil du public

ReMEDIA 00-12

Engager une réflexion concrète sur les modalités de maintien d'un service minimum d'accueil du public dans les différents services et établissements de l'éducation nationale en période de vacances scolaires et universitaires.

Décision : cette réflexion devra figurer dans le programme de travail des deux inspections générales.

Recensement des procédures de règlement des conflits et mesure de la satisfaction des usagers

« Baromètre » mesurant la satisfaction des usagers dans leurs rapports avec le système éducatif

ReMEDIA 01-07, ReMEDIA 02-05, ReMEDIA 03-03

Mettre au point un dispositif de mesure de la satisfaction des usagers du service public de l'éducation dans ses relations avec son administration.

Décision : le comité prend acte de la réalisation de la première enquête au cours de l'année 2005. Il décide que celle-ci sera renouvelée tous les deux ans après que quelques modifications aient été apportées au questionnaire. Il conviendra de prévoir sa réalisation au début de l'année 2007.

Pour un meilleur traitement du handicap

ReMEDIA 00-08, ReMEDIA 04-05, ReMEDIA 04-06

Mettre en œuvre effectivement les dispositions prévues dans le domaine du traitement des situations de handicap tant en direction des élèves que des personnels.

Créer des centres d'information et d'orientation (CIO) spécialisés dans le domaine du handicap, sur le modèle du CIO existant à Paris.

Procéder aux aménagements nécessaires des épreuves aux examens d'enseignement supérieur, pour les candidats en situation de handicap.

Décision : le comité prend acte de la publication récente de décrets d'application de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 portant notamment sur le parcours de formation des élèves présentant un handicap ainsi que sur les aménagements des examens et concours de l'enseignement scolaire et de l'enseignement supérieur, pour ces élèves. Il demande que l'on veille à l'application effective de ces dispositions.

Autres recommandations

Modifications statutaires souhaitables

Reclassement

ReMEDIA 00-20, ReMEDIA 01-10, ReMEDIA 01-12, ReMEDIA 02-10, ReMEDIA 03-19

Proposer une modification du statut particulier des professeurs agrégés et certifiés de manière à permettre de prendre en compte, au moment du reclassement, les années d'activités professionnelles accomplies avant le concours.

Réformer le décret interministériel n° 51-1423 du 5 décembre 1951 modifié qui fixe les règles selon lesquelles doit être déterminée l'ancienneté du personnel nommé et reclassé dans un corps de fonctionnaires de l'enseignement.

Redéfinir la notion de services professionnels pour l'accès aux concours externes d'accès à la fonction enseignante (professeurs de lycée professionnel, certifiés, agrégés, etc.).

Pour éviter le développement de contentieux, réformer les dispositions de l'article 7 du décret interministériel n° 51-1423 du 5 décembre 1951 modifié, s'agissant du reclassement des candidats qui ont été autorisés à concourir avec certains services que l'on ne veut pas retenir dans le reclassement.

Décision : le comité a pris acte de l'absence, dans l'immédiat et au niveau interministériel, d'une capacité de réformer le décret du 5 décembre 1951. Cependant, il constate qu'un dispositif de prise en compte d'activités professionnelles existe s'agissant des professeurs certifiés de l'enseignement technique et des professeurs de lycée professionnel. Il prend acte également du fait qu'un projet de révision de certains dispositifs de reclassement dans les corps d'enseignants du second degré est actuellement à l'étude à la direction des personnels enseignants, du fait notamment de l'évolution de la réglementation en matière de recrutement et cela, sans qu'il soit permis de préjuger des délais d'adoption de ces mesures compte tenu de la complexité de l'opération.

Sur le harcèlement moral

ReMEDIA 00-09, ReMEDIA 01-08, ReMEDIA 02-03, Rapport 2002 page 71, ReMEDIA 03-01, ReMEDIA 04-03

Procéder à une investigation approfondie des manifestations de harcèlement moral afin d'apprécier, en temps opportun, à sa juste mesure, l'ampleur réelle du phénomène.

Mettre en place une cellule chargée de rassembler de l'information sur tous les cas avérés de harcèlement moral tel que défini par l'article 178 de la loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002.

Élaborer, sur la base de ces informations, un dispositif concret de prévention et de lutte.

Mettre en place un dispositif déconcentré, prévenant, détectant et traitant le phénomène de harcèlement moral.

Rappeler aux services de personnels qu'en aucun cas, les techniques de harcèlement moral et de placardisation ne peuvent être utilisées comme outil de gestion des personnels.

Le harcèlement moral : engager une démarche de mise en œuvre de mécanisme de prévention et de lutte contre le phénomène sur la base notamment du document de suggestion rédigé par le médiateur de

l'éducation nationale (et figurant dans son rapport pour l'année 2003). Désigner un responsable chargé d'explorer les pistes avancées et engager une concertation avec les différents acteurs, notamment les représentants des personnels.

Mettre au point un dispositif simple, efficace et déconcentré de prévention et traitement du harcèlement moral.

Décision : le comité de suivi prend acte de la préparation par la direction des personnels, de la modernisation et de l'administration, en liaison avec les directions concernées, d'une circulaire destinée à la prévention et au traitement du harcèlement moral. Le médiateur considère que sa recommandation sera satisfaite par la publication de cette circulaire.

Sur les stages obligatoires que doivent suivre les candidats libres pour l'obtention d'un diplôme professionnel

Rapport 2000 page 69

Le médiateur de l'éducation nationale suggère que la direction compétente du ministère de l'Éducation nationale se penche sur la question des stages obligatoires que doivent suivre les candidats libres.

Décision : l'obligation de formation en entreprise exigée dans certaines conditions pour les candidats non scolarisés, pose le problème de la passation d'une convention de stage avec l'entreprise d'accueil. Le comité invite la direction de l'enseignement scolaire à étudier la possibilité d'utiliser un autre dispositif pour permettre aux candidats libres de surmonter cet obstacle (validation des acquis de l'expérience...).

S'agissant du fonctionnement des comités médicaux

ReMEDIA 00-32

Demander à l'inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche d'examiner les problèmes de fonctionnement des comités médicaux et leur articulation avec les directions de gestion de personnels ainsi qu'avec les services académiques.

Décision : le comité décide que l'enquête de l'inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche portera sur les quelques services académiques et le comité médical départemental correspondant qui auront été signalés par le médiateur de l'éducation nationale.

Dans le domaine des mutations de personnels

Re MEDIA 04-08

Clarifier et simplifier le dispositif retenu en matière de priorité médicale pour les personnels enseignants du second degré, dans le cadre du mouvement.

Décision : le comité prend acte de la distinction établie, dans le cadre du mouvement, entre les personnels ayant la « reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé » au sens de la loi du 11 février 2005, et les personnels dont la situation médicale est jugée « prioritaire » par le recteur d'académie d'origine. Les premiers bénéficient d'une priorité légale, ce qui n'est pas le cas des seconds.

ReMEDIA 04-09

Appliquer les règles statutaires en matière de rapprochement de conjoint dans les départements d'outre-mer.

Décision : le comité prend acte de la dimension politique et sociale des dispositions facilitant les mutations des personnels originaires de certains départements d'outre-mer. Néanmoins, il demande à la direction des personnels enseignants d'améliorer les taux de mutation au titre du rapprochement de conjoint des enseignants titulaires et ce notamment sur les académies d'outre-mer.

ReMEDIA 04-10

Procéder aux premières affectations des attachés d'administration scolaire et universitaire sur la base de la totalité des emplois déclarés vacants.

Décision : le comité prend acte qu'à la rentrée 2007 l'ensemble des attachés d'administration scolaire et universitaire sera recruté et formé par les instituts régionaux d'administration, de sorte que les affectations seront effectuées exclusivement en fonction du rang de classement, sur la totalité des postes offerts par l'ensemble des ministères.

Sur les questions concernant l'inspection, l'évaluation et la déontologie

MEDIA 99-21, ReMEDIA 02-07, ReMEDIA 02-04, ReMEDIA 03-04, ReMEDIA 04-02

Clarifier les mécanismes d'inspection des personnels (périodicité...).

Bâtir un dispositif de conseil et d'évaluation individuelle des enseignants selon une périodicité régulière.

Élaborer un code de déontologie de l'éducateur, à l'image de ce qui existe pour un grand nombre de professions.

Déontologie : publier, après concertation et discussion, un certain nombre de principes de déontologie applicables aux enseignants et chefs d'établissement.

Élaborer les grandes lignes d'une déontologie de l'enseignant dans le cadre de la formation et l'intégrer dans un dispositif rénové d'évaluation individuelle.

Décision : le comité prend acte de ce que le projet de loi de programme pour la recherche adopté par l'Assemblée nationale le 7 mars 2006 prévoit la création d'une agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur, autorité administrative indépendante. Avec cette agence, la France disposera d'un système d'évaluation homogène, simple et conforme aux standards internationaux.

S'agissant du second degré, le comité prend acte des chantiers ouverts concernant la notation des personnels agrégés d'une part, et la notation des personnels à gestion déconcentrée d'autre part.

Si ces deux chantiers répondent aux recommandations portant sur l'inspection et l'évaluation, il s'avère que la question de l'élaboration d'un code de déontologie de l'éducateur reste à traiter.

Divers

ReMEDIA 04-04

Clarifier la situation des personnes accompagnant les élèves en sorties scolaires, au regard du port de signes religieux.

Décision : il est rappelé que les parents accompagnant des élèves en sorties scolaires ne sont pas tenus de s'abstenir de tout port de signes religieux. Les conflits en ce domaine seront réglés au cas par cas par les autorités académiques. Le comité prend acte de cette décision.

ReMEDIA 04-14

Informier plus largement les établissements susceptibles d'accueillir des élèves mahorais, sur les conditions et le contexte, à partir des éléments élaborés par le vice-rectorat de Mayotte.

Décision : le vice-rectorat avait établi un document destiné aux Mahorais venant en métropole pour continuer leurs études, leur expliquant les caractéristiques du mode de vie en métropole (vie pratique, transports, taxis...) Un deuxième volet devra être établi par la direction de l'enseignement scolaire portant sur l'accueil en métropole.

Chapitre deuxième

Le suivi des recommandations du Médiateur de la République

Le médiateur de l'éducation nationale est le correspondant ministériel du Médiateur de la République pour les affaires et propositions de réforme concernant l'éducation nationale.

S'agissant des propositions de réforme, six dossiers ont été clôturés en 2005 dont quatre à la satisfaction du Médiateur de la République.

96-R04 Indemnisation des dommages causés par et aux élèves de l'enseignement public

Les efforts accomplis, pour l'information des parents et des membres de l'enseignement public en matière d'accidents scolaires et des responsabilités encourues, ont conduit à la clôture de cette proposition le 24 novembre 2005.

99-R04 Prévention des trop-perçus liés à la perception simultanée d'un traitement d'activité et d'indemnités journalières

Cette proposition ancienne a fait l'objet d'une réunion des principaux ministères intéressés en février 2005. L'évolution du régime de protection sociale des maîtres des établissements d'enseignement privé, en application de la loi du 20 décembre 2004 de financement de la sécurité sociale, met fin à la principale source de dysfonctionnement. La proposition a donc été clôturée le 24 novembre 2005.

03-R06 Cotisations sociales des « inventeurs occasionnels »

Alors que les inventeurs engagent pendant plusieurs années des frais, ils ne peuvent, pour le calcul de leurs charges sociales, déduire que les dépenses de l'année. Cette question concernait davantage le ministère de la Sécurité sociale que le ministère de la Recherche. Le Médiateur de la République a considéré que sa proposition était satisfaite le 14 décembre 2005.

03-R015 Remise de principe d'internat (cantines scolaires) en cas de gestion déléguée

Les parents ayant trois enfants fréquentant une cantine scolaire ont droit à une réduction, mais celle-ci ne peut être accordée lorsque le service est géré par une société. Le dossier relatif à cette question a été clôturé le 22 décembre 2005.

04-R16 Validation pour la retraite des services des formateurs des GRETA

Alors que les services de formation pour adultes des lycées avaient recruté des enseignants non titulaires, ceux-ci ne pouvaient, lorsqu'ils étaient titularisés, faire valider ces services pour leur pension de fonctionnaire. Une note de service, du 28 avril 2005, définissant les conditions de cette validation ayant été publiée au *Bulletin officiel*, la proposition a été jugée satisfaite le 6 juillet 2005.

04-R20 Attribution des bourses au mérite

La bourse au mérite obtenue par un élève de l'enseignement agricole ne pouvait le suivre lorsqu'il s'orientait vers l'enseignement technologique. Une note de service ayant autorisé ce suivi, la proposition a été considérée par le Médiateur de la République comme satisfaite le 7 juin 2005.

Chapitre troisième

Les nouvelles recommandations du médiateur de l'éducation nationale

D'une façon générale, le besoin de réponses claires, précises, à valeur explicative et dans des délais raisonnables, déjà mentionné avec force dans le premier rapport du médiateur en 1999, reste toujours très présent. Ceci relève avant tout d'un état d'esprit et n'appellera pas dans ce rapport de prescription formelle.

Les quelques recommandations qui vont suivre mettent en évidence des problèmes soulevés par les médiateurs sans toutefois reprendre toutes les questions qui ont été signalées dans les différents rapports depuis 1999. Ces dernières, reprises dans le chapitre consacré au suivi des recommandations, n'en conservent pas moins un caractère très important.

ReMEDIA 05-01 Examen du baccalauréat et harmonisation des notes

L'harmonisation des notes entre les correcteurs du baccalauréat est un élément important du dispositif de l'examen : compte tenu de l'absence de double correction, il est particulièrement utile de pouvoir comparer les pratiques de notation des différents correcteurs et de rectifier les distorsions injustifiées. C'est pourquoi les circulaires d'organisation du baccalauréat prévoient que des commissions d'harmonisation doivent se tenir pour chaque matière et dans chaque centre d'examen.

Le médiateur de l'éducation nationale appelle l'attention des responsables de l'organisation du baccalauréat sur l'importance du bon déroulement des commissions d'harmonisation.

ReMEDIA 05-02 Orientation des élèves

L'orientation doit être faite dans l'intérêt de l'élève et non par défaut dans une logique gestionnaire. Il faut donc renforcer le dialogue et l'explication en direction des élèves et des parents lors des procédures d'orientation et d'affectation. Il faut également mieux préciser le rôle des différents acteurs, professeurs, conseil de classe, conseiller d'orientation psychologue, chef d'établissement.

ReMEDIA 05-03 Mutations des personnels

Les progrès faits en matière de mutation des personnels doivent être poursuivis dans deux directions :

- l'amélioration des rapprochements de conjoints et en particulier en ce qui concerne les agents dont le conjoint exerce son activité professionnelle notamment dans les départements d'outre-mer ;
- la clarification, dans la note de service annuelle pour les personnels enseignants du second degré, du dispositif permettant la prise en compte de la situation médicale des intéressés notamment du rôle joué par l'avis prioritaire du médecin conseiller du recteur non suivi parfois d'une bonification par le ministère.

ReMEDIA 05-04 Fonctionnement des universités

Scolarité des étudiants, carrières des nombreuses catégories de personnels, voilà deux domaines du fonctionnement des universités soumis à une grande variété de réglementations dispersées. Les établissements d'enseignement supérieur éprouvent donc naturellement des difficultés pour appliquer et expliquer ces règles.

Certes, les services ministériels et l'agence de mutualisation des universités (AMUE) assurent, pour leurs champs de compétence respectifs, une information générale de qualité (multiplication des guides pratiques), directement accessible, et des consultations sur des cas particuliers.

Il est cependant souhaitable de compléter ce dispositif par un regroupement des informations.

Le médiateur de l'éducation nationale, tout en respectant le principe d'autonomie des universités, préconise de mettre à la disposition des universités un guide juridique, pour les deux domaines suivants :

- gestion de la scolarité étudiante ;
- gestion des personnels de l'enseignement supérieur.

ReMEDIA 05-05 Besoin d'information des parents d'élèves

Un constat : par messagerie, les parents d'élèves posent de plus en plus des questions portant sur le fonctionnement du système éducatif, ces personnes surfent donc sans difficulté sur Internet.

Or les informations existent sur les sites Web du ministère et des académies mais beaucoup de parents n'en connaissent pas l'existence.

Il faudrait donc qu'au moment de la rentrée scolaire, le chef d'établissement remette aux parents d'élèves un document récapitulant ces principaux sites Web.

Par ailleurs, il faudrait compléter les renseignements mis en ligne sur ces sites en développant notamment les questions-réponses après avoir fait remonter des établissements scolaires, des inspections académiques et des rectorats, les questions qui reviennent le plus fréquemment. Enfin, il faudrait veiller à indiquer le service compétent pour répondre à la question posée si elle nécessite un développement particulier.

Troisième partie

Fonctionnement général du dispositif en 2005

Chapitre premier

L'origine, l'effectif et l'évolution des médiateurs

Au 1^{er} janvier 2006, l'origine des quarante et un médiateurs académiques et correspondants (trente hommes et onze femmes) est la suivante :

Inspecteur général de l'éducation nationale	2
Inspecteur général de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche	4
Secrétaire général d'université	1
Inspecteur d'académie – directeur des services départementaux de l'éducation nationale	4
Inspecteur d'académie – inspecteur pédagogique régional	10
Chef d'établissement	17
Enseignant	1
Administrateur civil	1
Attaché d'administration centrale	1
Total	41

On note par ailleurs une augmentation du pourcentage de femmes puisque sur 41 personnes, on compte 11 médiaterices ou correspondantes, soit 27 %.

Le renouvellement des médiateurs a touché six médiateurs qui ont décidé, en accord avec le médiateur de l'éducation nationale, de cesser leur activité pour des raisons personnelles.

Chapitre deuxième

Les rapports des médiateurs avec l'institution

Les relations des médiateurs avec les responsables des établissements et les services administratifs sont, de manière générale, bonnes et marquées par un esprit de coopération. L'action des médiateurs est de mieux en mieux acceptée par leurs interlocuteurs qui apprécient en eux leur bonne connaissance du système, de ses qualités comme de ses faiblesses. Ils reconnaissent que leur intervention contribue à humaniser une administration qui, tout en étant consciente des frustrations et des difficultés qu'elle peut occasionner aux usagers et aux personnels par la gestion globale des moyens matériels et humains, regrette souvent de ne pas avoir le temps d'y remédier elle-même. Ils apprécient ainsi l'effort commun qui est fourni en faveur d'un service public plus juste, plus équitable mais aussi plus efficace.

Si la satisfaction est grande pour le médiateur de constater que son intervention a abouti à un résultat positif, les services, dont l'action a permis d'arriver à cet heureux résultat, ont également des raisons d'être satisfaits, car le médiateur tout seul ne peut rien sans une véritable coopération avec l'administration. La satisfaction des demandes est, à l'évidence, l'aboutissement d'un travail d'équipe. Par ailleurs, lorsque les demandes relèvent d'un besoin d'écoute, d'aide psychologique ou de conseil, on mesure l'importance de l'apport que représente l'action du médiateur pour une amélioration des relations humaines au sein de l'institution. Le dialogue, le respect et la courtoisie sous-tendent toutes leurs démarches avec les services, ce qui explique que les médiateurs sont écoutés.

Mais, cette capacité de dialogue, cette volonté de convaincre, n'excluent pas la détermination et la fermeté. Comme le souligne un médiateur académique dans la synthèse annuelle de son activité, « Tous savent désormais que nous n'abandonnerons pas et que nous relancerons jusqu'à satisfaction. La réponse viendra donc un jour ou l'autre, alors il vaut mieux la préparer tout de suite ».

La victime est défendue mais aussi, d'une certaine façon, l'administration, qui sait montrer qu'elle est capable de reconnaître ses torts ou ses manquements et de les réparer.

Chapitre troisième

Les témoignages de personnalités du terrain

Le témoignage du médiateur de l'académie de Nice et de son correspondant

Récemment retraité et nommé médiateur académique en septembre 1999 sur proposition de M. Jacky Simon, je fus immédiatement séduit par le caractère inédit et novateur d'une mission me plaçant désormais en situation de « *recevoir les réclamations des usagers et des personnels* » (décret du 1^{er} décembre 1998 et note du 5 janvier 1999). Car si j'avais acquis d'une longue pratique professionnelle la conscience diffuse de l'existence de certains litiges, je découvris sans tarder que dans notre institution où l'adhésion et le consensus sont érigés en principe culturel il n'est pas une décision qui ne puisse porter en germe insatisfaction, contestation, refus. Être une instance de recours et d'écoute, pouvoir modestement contribuer à la résolution de situations parfois douloureusement vécues, apporter sa pierre à la modernisation de l'édifice éducatif sont aujourd'hui encore pour moi les moteurs permanents d'un engagement de conviction.

Faire face à des demandes nombreuses, très diverses et souvent complexes constitue le quotidien de chaque médiateur dont la retraite se trouve ainsi activement sollicitée. Dans l'académie de Nice sa tâche est largement facilitée par des conditions matérielles devenues acceptables et surtout par les relations confiantes qui, après une courte période d'indifférence polie, se sont peu à peu nouées avec le recteur-chancelier, le secrétaire général, les inspecteurs d'académie-directeurs et la plupart des responsables des services académiques et départementaux. Également aisés, les contacts avec les deux universités sont restés cependant peu fréquents en raison du faible nombre de requêtes dans ce domaine. L'existence peu à peu structurée d'un réseau national de médiateurs académiques, l'appui opérationnel et l'aide ponctuelle des services du médiateur de l'éducation nationale, la mise en place d'une base nationale de gestion automatisée de données et, surtout, le fécond croisement des compétences et des sensibilités ont donné vie à un dispositif dans lequel chaque acteur de la médiation peut maintenant évoluer avec sûreté et sérénité.

Durant les deux premières années les demandes émanant de personnels, en majorité des enseignants du second degré, constituèrent l'essentiel de mes dossiers mais au fil du temps les usagers (élèves, étudiants) vinrent en nombre croissant modifier radicalement cette première tendance pendant que les demandes des personnels administratifs, techniques, ouvriers, de service, sociaux et de santé et des enseignants du premier degré devenaient plus fréquentes. Ainsi, durant l'année 2005, quelque 232 demandes émanant de 134 personnels et de 98 usagers ont-elles été enregistrées dans l'académie de Nice.

Elles ont été instruites et menées à leur terme en collaboration étroite avec M. Jean-Paul Taix nommé correspondant du médiateur en cours d'année.

En 2005, les personnels ont fréquemment demandé au médiateur une intercession en vue d'éclaircir des créances pour trop-perçus rédigées de manière sibylline, de dénouer des situations pesantes résultant d'affectionnements lointaines ou d'atténuer les effets d'évaluations professionnelles mal acceptées parce que souvent mal expliquées. Avec les demandes émanant d'usagers, la médiation est entrée de plain pied dans la vie de l'établissement ou de la classe, bonne pourvoyeuse de récriminations et de litiges divers. De l'accueil dans une école refusé à un enfant handicapé à l'exclusion soudaine et définitive d'un élève de collège ou de lycée, le champ d'intervention du médiateur apparaît sans limite si, de surcroît, on lui demande par exemple de s'intéresser de près aux modalités de déroulement des examens à l'université ou aux conditions d'attribution des bourses d'enseignement supérieur...

Mais le fait marquant de l'année 2005 fut sans conteste l'irruption massive de sollicitations résultant, pour les personnels, de difficultés relationnelles sur le lieu de travail et pour les usagers de conflits dans le cadre de la vie scolaire. C'est évidemment ici que prudence et sagacité sont mises à l'épreuve d'autant que l'appui de l'institution dans la résolution des conflits de personnes reste mesuré en l'absence, provisoire sans doute, d'outillage réglementaire de référence.

L'efficacité de l'action du médiateur de l'académie de Nice est-elle quantifiable ? Sans doute puisque, en ce qui le concerne, 65 % des dossiers qui lui ont été soumis se sont conclus par un résultat plutôt positif et favorable au demandeur. Peut-il s'en satisfaire pour autant ? S'il s'agit de mesurer dans ce résultat brut les effets d'un investissement personnel, gratifiant et formateur, la réponse est positive. Mais ce serait faire peu de cas des demandes qui n'ont pu aboutir et notamment des cas où le médiateur s'est heurté à un réel obstacle : celui de la force du droit devant la faiblesse de l'équité. C'est dans une sorte d'espace intersticiel que tente de s'insinuer, avec sa seule force de conviction, un médiateur partagé entre son attachement à la règle et son empathie pour le solliciteur désemparé. Certes, telle décision est-elle légalement irréprochable au nom de l'égalité de traitement, mais est-elle humainement équitable ? Et tel décideur ne se grandirait-il pas en acceptant une infinitésimale prise de risque ?

Pour conclure cette brève note d'ambiance, il reste aux deux acteurs de la médiation académique à exprimer quelques souhaits : que leur travail soit l'objet de deux rencontres annuelles avec les responsables académiques et départementaux, que certaines de leurs recommandations soient largement diffusées auprès des chefs d'établissement et des corps d'inspection du premier et du second degré, que les modalités d'un suivi soient éventuellement arrêtées. C'est sans doute à ce prix que leurs efforts pourraient trouver leur pleine signification institutionnelle.



Jean-Claude Peyronne
Médiateur académique



Jean-Paul Taix
Correspondant du médiateur

Le témoignage du recteur de l'académie de Nantes

Nommés par arrêté ministériel, les médiateurs académiques sont chargés d'apporter un conseil et une aide aux usagers que sont les élèves et leurs parents, les étudiants, ou aux personnels lorsqu'ils estiment rencontrer des difficultés à obtenir le service qu'ils attendent ou contestent une décision. Les médiateurs doivent à la fois bien connaître le système éducatif et être indépendants ; ils sont choisis en fonction de leur expérience professionnelle du monde de l'éducation dans lequel ils ne sont plus en activité, mais dont ils connaissent parfaitement les rouages. C'est ainsi que j'ai eu le plaisir de côtoyer dans ces fonctions des personnes ayant exercé comme inspecteur d'académie – directeur des services départementaux ou comme chef d'établissement.

Intermédiaires entre les usagers ou les personnels et les services académiques, ce sont d'abord leurs capacités d'écoute, de dialogue et d'analyse qui sont mises à l'épreuve ; c'est dans tous les cas, consacrer du temps à son interlocuteur, première marque de « considération ». Puis le problème analysé, c'est ensuite – en lien avec les services et avec le cabinet – l'examen du dossier aux plans administratifs et juridiques et la recherche d'améliorations possibles au traitement qui en a été fait préalablement par les services. Enfin, il s'agira de formaliser la réponse à la requête, de faire des recommandations qui permettent de rapprocher les points de vue, de proposer le cas échéant une solution nouvelle, et bien souvent de simplement prendre le temps d'expliciter la réponse initialement faite par les services académiques. De la pédagogie avant tout !

Indépendant de l'administration académique, le médiateur doit néanmoins pouvoir travailler en parfaite confiance avec les chefs de division, les chefs de bureau, le directeur de cabinet... Comme il s'agit toujours de dossiers ayant déjà fait l'objet d'un traitement administratif, le médiateur doit trouver le bon positionnement, ainsi que la meilleure approche avec les services. C'est incontestablement un diplomate, mais qui a aussi d'une certaine façon une obligation de résultat.

Bien évidemment, les relations entre le recteur et le médiateur académiques doivent être confiantes, sans quoi sa mission aurait peu de sens. Pour autant, et même si sa fonction et son nom apparaissent dans les cartouches des organigrammes académiques, il doit absolument pouvoir conserver son indépendance de jugement, garant de sa crédibilité.

Chaque année, le médiateur académique présente au recteur son rapport d'activité. En général cet entretien est complété par des rendez-vous d'étape, mais aussi chaque fois que l'urgence l'impose. Le rapport annuel permet aussi de porter un regard différent, neuf quelques fois, sur tel ou tel point du fonctionnement de l'académie révélé par les dossiers dont est saisi le médiateur ; il permet aussi de mieux apprécier ce que peuvent être les attentes des usagers ou des personnels. Ce sont, au-delà de situations particulières que le recteur doit connaître, des informations précieuses pour la conduite d'une académie.

Le volume des dossiers traités, leur nature, le nombre de cas résolus ou qui ont permis d'éviter le contentieux attestent du bien-fondé de cette fonction très singulière de médiation auprès des académies.

Au fil des ans, les médiateurs académiques ont su non seulement s'inscrire très concrètement et visiblement dans l'organigramme des rectorats, mais aussi et surtout apporter une réelle amélioration dans un système de relations quelquefois complexes entre les personnels, les usagers et l'administration académique. Il est clair que par leur action, le service public d'éducation est en train de gagner le pari d'être à la fois une administration de masse avec la rigueur qu'impose sa gestion, tout en étant de plus en plus et de mieux en mieux à l'écoute attentive des situations individuelles.



Bernard Dubreuil
Recteur de l'académie de Nantes

Chapitre quatrième

L'activité des médiateurs en 2005

Les réclamations reçues en 2005

En 2005, les médiateurs (médiateur de l'éducation nationale et médiateurs académiques) ont reçu 5 456 réclamations.

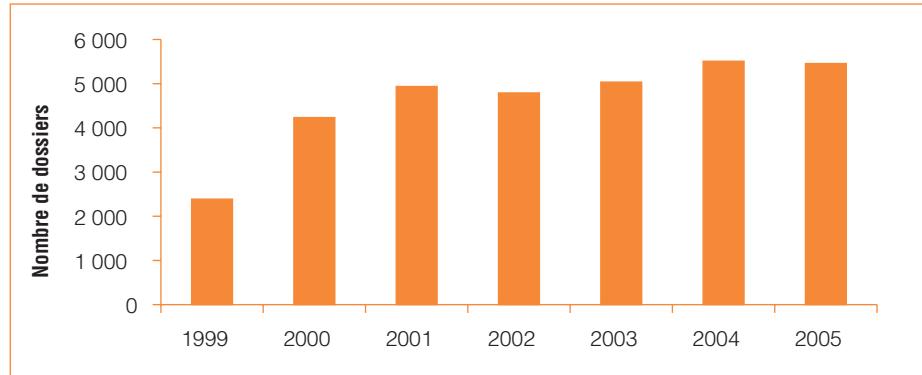
Tableau 1 : **Réclamations reçues en 2005**

	2005			2004
	Nombre de réclamations	En % du total des dossiers	Évolution sur 1 an	
Situation au 1 ^{er} janvier 2005				
Réclamations reportées des années antérieures	767			346
Réclamations reçues en 2005				
Reçues par les médiateurs académiques	4 622	85 %	1 %	4 590
Reçues par le médiateur national	834	15 %	- 9 %	917
Total des réclamations reçues en 2005	5 456	100 %	- 1 %	5 507
<i>Total des réclamations traitées en 2005 (report des années antérieures + reçues en 2005)</i>	6 223			
Dossiers de réclamations clôturés en 2005	5 100			4 967
Situation au 31 décembre 2005				
Réclamations en cours de traitement au 31 décembre 2005	733			687
Réclamations en attente de décision de l'administration au 31 décembre 2005	390			199
Total des réclamations reportées sur l'année suivante *	1 123			886

* La différence entre le nombre de dossiers en instance fin 2004 et le nombre de ceux reportés en 2005, résulte de la suppression de doublons.

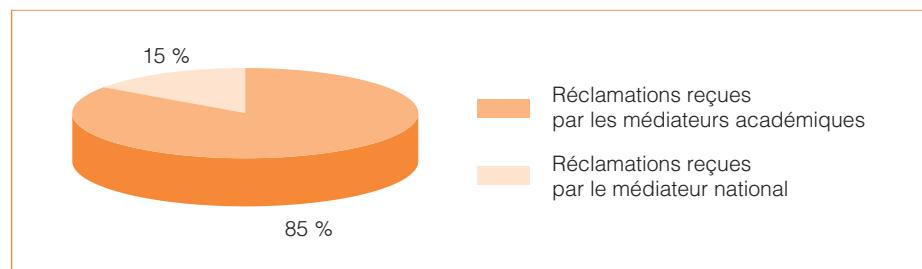
Après avoir fortement augmenté au cours des deux premières années de fonctionnement de la médiation, le nombre des réclamations reçues s'était stabilisé depuis 2001 aux alentours de 5 000 réclamations nouvelles par an. En 2004, le nombre des réclamations a nettement augmenté pour atteindre environ 5 500 réclamations : ce nombre reste pratiquement identique cette année.

Figure 1 : **Réclamations reçues par le médiateur**



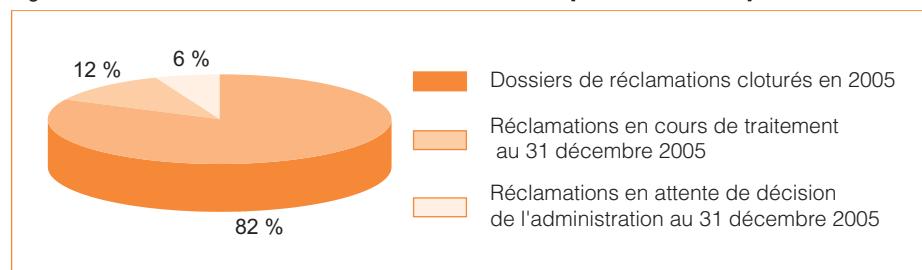
Comme les années précédentes la plupart (85 %) des réclamations transmises à la médiation en 2005 ont été traitées par les médiateurs académiques ; 15 % l'ont été par le médiateur national.

Figure 2 : **Répartition des réclamations reçues en 2005**



Compte tenu des dossiers qui n'avaient pas été clôturés en 2004, ce sont 6 223 dossiers de réclamations qui ont été traités en 2005 par les médiateurs. Sur ce total, 82 % des dossiers ont été terminés au cours de l'année. Pour 6 % des dossiers, leur conclusion était suspendue, au 31 décembre 2005, à une décision de l'administration. Enfin, 12 % de ces dossiers étaient en cours de traitement par les médiateurs au 31 décembre 2005.

Figure 3 : **État des réclamations traitées en 2005 (6 223 dossiers)**



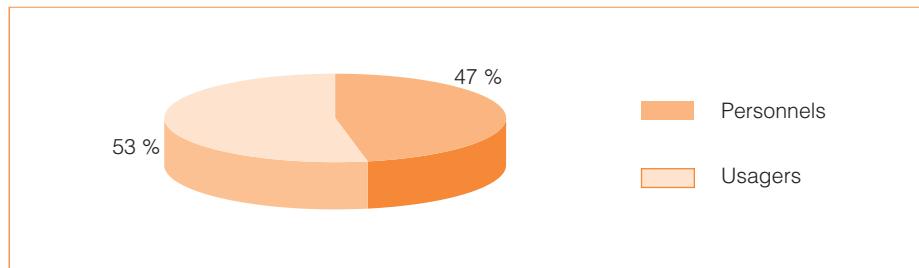
L'origine des réclamations

47 % des réclamations (il s'agit de celles qui ont été clôturées de façon définitive en 2005) émanent des personnels de l'éducation nationale, les usagers représentant 53 % des réclamations.

Tableau 2 : **Origine des dossiers de réclamations clôturés en 2005**

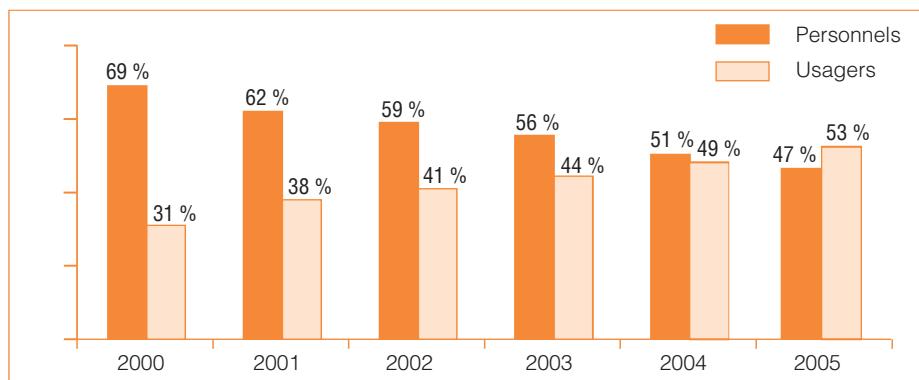
	Nombre	2005		2004
		En % du total des dossiers	Évolution sur un an	
PERSONNELS				
Personnels non titulaires (enseignant et non enseignant)	240	10 %		298
Personnels non titulaires aidés (CES...)	39	2 %		56
<i>Total personnels non titulaires</i>	<i>279</i>	<i>12 %</i>	<i>- 21 %</i>	<i>354</i>
Personnels (titulaire) ouvrier, technique et administratif catégorie B et C	358	15 %		408
Personnels (titulaire) ouvrier, technique et administratif catégorie A	110	4,5 %		95
Personnels d'inspection et de direction	71	3 %		67
Personnels sociaux et de santé	38	1,5 %		36
Personnels d'éducation, de documentation et d'orientation	46	2 %		63
<i>Total personnels titulaires non enseignant</i>	<i>623</i>	<i>26 %</i>	<i>- 7 %</i>	<i>669</i>
Enseignants du public premier degré	332	14 %		381
Enseignants du public second degré	972	40,5 %		997
Enseignants du public supérieur	64	2,5 %		60
Enseignants du privé sous contrat	127	5 %		95
<i>Total personnels enseignants titulaires</i>	<i>1 495</i>	<i>62 %</i>	<i>- 2 %</i>	<i>1 533</i>
<i>Total PERSONNELS</i> <i>(personnels en % du total)</i>	<i>2 397</i>	<i>100 %</i>	<i>- 6 %</i>	<i>2 556</i>
		<i>47 %</i>		<i>51 %</i>
USAGERS				
des établissements publics premier degré	454	17 %	25 %	363
des établissements publics second degré	1 449	54 %	11 %	1 309
des établissements publics supérieurs	598	22 %	4 %	574
des établissements privés	202	7 %	22 %	165
<i>Total USAGERS</i>	<i>2 703</i>	<i>100 %</i>	<i>12 %</i>	<i>2 411</i>
<i>(usagers en % du total)</i>		<i>53 %</i>		<i>49 %</i>
<i>Total des dossiers de réclamation clôturés au 31 décembre de l'année</i>	<i>5 100</i>			<i>4 967</i>

Figure 4 : **Origine des réclamations clôturées en 2005**



Les réclamations présentées par les usagers de l'éducation nationale représentent une proportion croissante de l'activité des médiateurs : pour la première fois depuis la création du médiateur de l'éducation nationale, elles constituent plus de la moitié des dossiers traités.

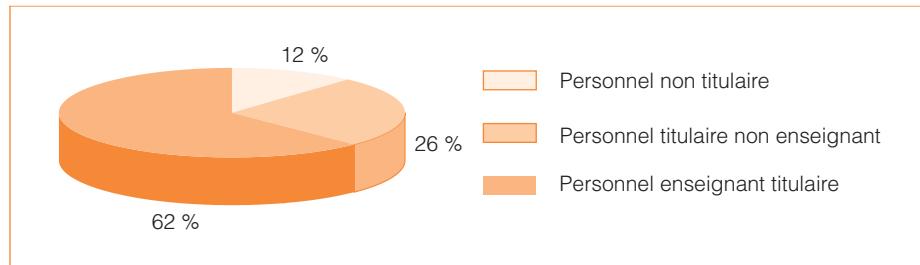
Figure 5 : **Origine des réclamations**



Le nombre des réclamations présentées par les personnels a tendance à diminuer : il est de 15 % inférieur à ce qu'il était en 2000.

La plupart des personnels qui adressent une réclamation aux médiateurs sont des enseignants titulaires : ils représentent 62 % des dossiers présentés par les personnels (voir tableau 2).

Figure 6 : **Réclamations présentées par des personnels (2005)**

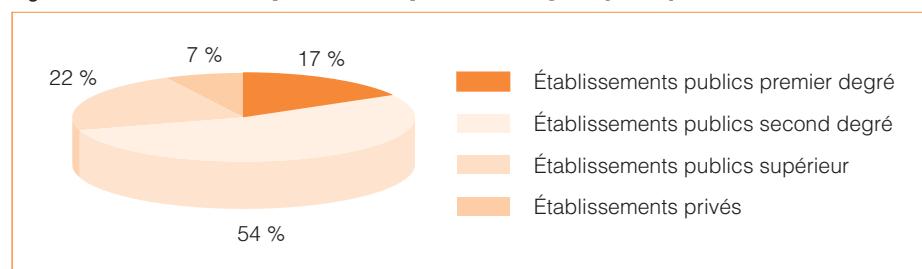


Le nombre des réclamations adressées au médiateur par les usagers de l'éducation nationale progresse, lui, nettement année après année (la progression est de 12 % par rapport à l'an dernier et de 115 % par rapport à l'année 2000).

On peut penser que cette augmentation résulte pour une bonne part de ce que l'existence du médiateur est chaque année un peu mieux connue des parents d'élèves et des étudiants.

Parmi les usagers qui saisissent le médiateur, la plupart (54 %) sont des élèves ou des parents d'élèves des établissements publics du second degré (voir tableau 2). Les réclamations présentées par des usagers de l'enseignement supérieur atteignent près d'un quart des réclamations d'usagers.

Figure 7 : **Réclamations présentées par des usagers (2005)**



La nature des réclamations

Tableau 3 : Nature des dossiers de réclamations clôturés en 2005

	Nombre de dossiers	2005		2004
		En % du total des dossiers	Évolution du nombre des dossiers sur 1 an	
PERSONNELS				
Recrutement (tour extérieur, titularisation...)	158	7 %	4 %	152
Protection sociale	93	4 %	- 2 %	106
Mutations – Affectations	514	21 %	- 20 %	643
Pensions – Retraite	233	10 %	- 6 %	247
Déroulement de carrière	398	17 %	- 13 %	460
Questions financières	509	21 %	- 5 %	533
Organisation du travail et relations professionnelles	347	14 %	20 %	290
Divers	145	6 %	16 %	125
(sous-total : personnels)	2 397	100 %	-6 %	2 556
USAGERS				
Scolarité et inscriptions	1 192	44 %	37 %	872
Examens et concours	693	26 %	- 3 %	711
Vie scolaire et universitaire	497	18 %	9 %	458
Questions financières et sociales	129	5 %	- 17 %	155
Handicap	60	2 %	- 23 %	78
Divers	132	5 %	- 4 %	137
(sous-total : usagers)	2 703	100 %	12 %	2 411
Total des dossiers de réclamation clôturés au 31 décembre de l'année	5 100		3 %	4 967

Quant à leur nature, les réclamations présentées par les **personnels** se répartissent de la façon suivante.

La plus grande partie des réclamations présentées par les personnels (21 %) est relative aux questions d'affectation et de mutation (inter et intra académiques, postes à profil...). Il faut noter cependant que le nombre de ce type de réclamations ne cesse de diminuer (moins 11 % depuis 2000), ce qui signale apparemment une amélioration de la façon dont le processus de mutation est effectué et ressenti par les personnels.

21 % des réclamations sont liées à des questions financières (rémunération, indemnités, primes, avantages en nature, remboursement de trop-perçu, remises gracieuses, prestations diverses).

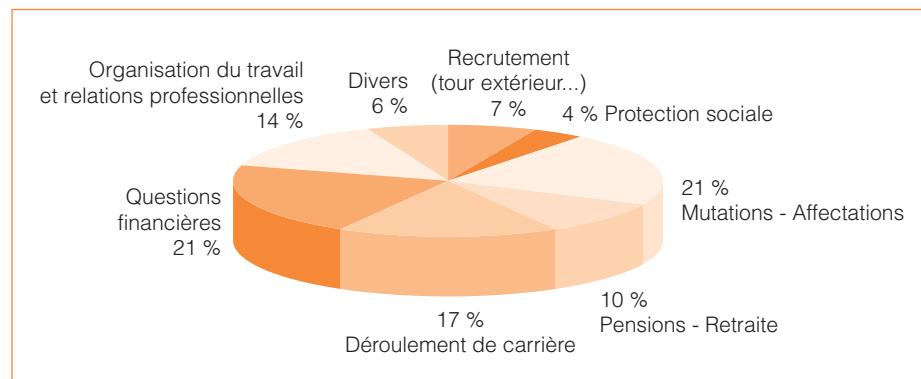
17 % des réclamations présentées par les personnels ont trait aux questions de carrière ou aux questions statutaires (notation, avancement, détachement, disponibilité, réintégration, sanctions, licenciement, reclassement, bonifications, congé-formation, cessation progressive d'activité, congé de maladie ordinaire, congé de longue durée, congé de longue maladie, accident du travail, handicap, incapacité...).

Les réclamations liées aux questions de recrutement (concours, examens professionnels, stages de qualification) représentent 7 % des dossiers.

Les réclamations concernant les pensions et les retraites (validation, réversion...) constituent 10 % des dossiers.

14 % des réclamations sont liées à l'environnement professionnel et aux relations professionnelles (organisation du travail, relations hiérarchiques, relations avec les collègues, relations internes et externes, accès à l'information et aux documents administratifs, problèmes de harcèlement moral...). Il faut noter que ce type de réclamations connaît une augmentation régulière depuis 2000 (plus 36 %) alors que tous les autres types de réclamations présentées par les personnels sont en baisse.

Figure 8 : **Nature des réclamations présentées par les personnels (2005)**



S'agissant des **usagers**, les questions liées au cursus scolaire ou universitaire (inscription, orientation, affectation...) représentent la plus grande partie des réclamations présentées (44 %).

26 % des réclamations sont liées au domaine des examens et des concours (conditions, délais, déroulement, décisions, fonctionnement des jurys, équivalence de diplômes...).

18 % des réclamations portent sur des questions de vie scolaire et universitaire (relations internes et externes, discipline...).

Enfin, 5 % des réclamations renvoient à des questions financières ou sociales (frais de scolarité, bourses, allocations, gratuité...).

Un certain nombre de réclamations liées aux questions de handicap ont été traitées par les médiateurs cette année encore.

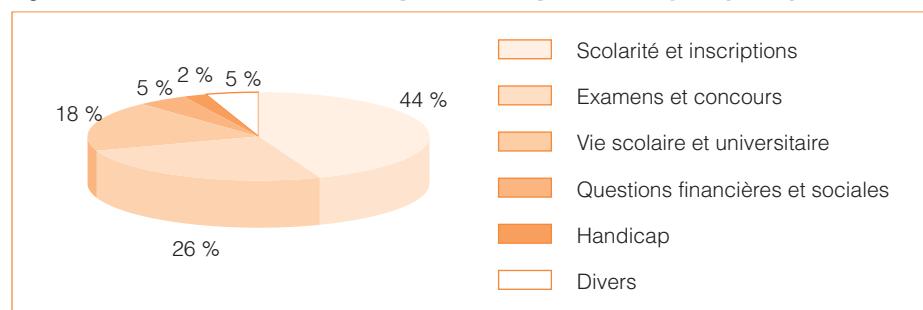
On peut effectuer les constatations suivantes pour ce qui est de l'évolution respective des différentes catégories de réclamations présentées par les usagers.

Les réclamations relatives à la vie scolaire et universitaire (plus 91 %), aux examens et concours (plus 141 %) et à la scolarité et inscriptions (plus 132 %) ont fortement augmenté depuis 2000.

Cependant après avoir nettement progressé dans les premières années d'existence du médiateur, les réclamations concernant les examens et concours se sont stabilisées depuis 2003.

Au contraire, les réclamations concernant la scolarité et les inscriptions continuent d'augmenter fortement (plus 37 % en 2005 par rapport à l'an dernier) : cette augmentation reflète sans doute en premier lieu les difficultés liées à l'application de la « carte scolaire ».

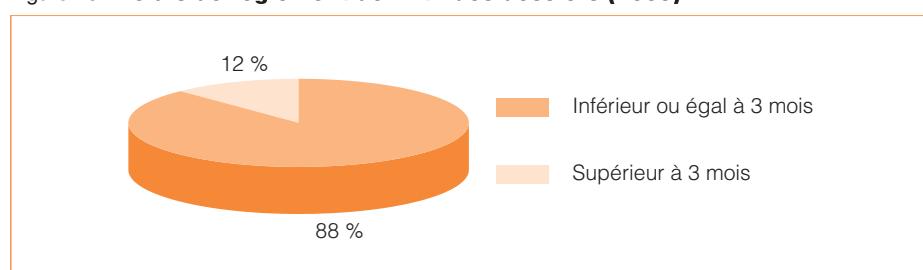
Figure 9 : **Nature des réclamations présentées par les usagers (2005)**



Les délais de règlement des médiations

Pour ce qui est des dossiers réglés définitivement en 2005, le délai de règlement a été inférieur ou égal à trois mois dans 88 % des cas et supérieur à trois mois pour 12 % des dossiers. Ces chiffres sont pratiquement identiques à ceux de l'année précédente¹.

Figure 10 : **Délais de règlement définitif des dossiers (2005)**



1- Cette statistique ne porte pas sur les dossiers qui n'étaient pas réglés définitivement au 31 décembre 2005, soit parce qu'ils étaient encore en cours de traitement par les médiateurs, soit parce que leur règlement était, à cette date, suspendu à une réponse de l'administration ; voir tableau 1.

Les résultats de l'intervention des médiateurs

Tableau 4 : **Résultat de l'intervention des médiateurs : Dossiers ayant entraîné un effet plutôt positif pour le réclamant**

	Nombre de dossiers	% des dossiers clôturés (5 100)	% des dossiers ayant donné lieu à intervention (4 088)
1. Réclamations ayant donné lieu à une intervention du médiateur, dont :	4 088	80 %	
<i>1.1. Interventions ayant entraîné un effet plutôt positif pour le réclamant : dont</i>	<i>3 324</i>		<i>81 %</i>
Erreur de l'administration rectifiée	472		
Inadaptation des textes : décision rectifiée	47		
Intervention du médiateur en raison de la dimension humaine du dossier : succès	561		
Intervention en médiation : succès	245		
Médiation dans un conflit d'ordre relationnel	275		
Information ou conseil donné par le médiateur dans une affaire ne constituant pas une réclamation	906		
Transmission par le médiateur de la réclamation à l'administration, lorsque celle-ci n'a pas été saisie au préalable	114		
Explication par le médiateur de la décision administrative (décision de l'administration fondée mais insuffisamment ou incorrectement motivée)	704		
<i>1.2. Interventions n'ayant pas entraîné d'effets positifs pour le réclamant, dont :</i>	<i>764</i>		<i>19 %</i>
Erreur de l'administration non rectifiée	90		
Inadaptation des textes : décision non rectifiée	71		
Intervention du médiateur en raison de la dimension humaine du dossier : échec	271		
Intervention en médiation : échec	173		
Classé par le médiateur faute de réponse de l'administration	159		
2. Dossiers n'ayant pas entraîné d'intervention du médiateur, dont :	1 012	20 %	
Rejet d'une réclamation ne relevant pas de la compétence du médiateur	290		
Affaire réglée indépendamment de l'intervention du médiateur	130		
Abandon de sa réclamation par le réclamant après saisine du médiateur	271		
Réclamations non fondées et rejetées par les médiateurs	300		
Transmis à un autre médiateur hors éducation nationale	21		
Total (dossiers clôturés en 2005)	5 100	100 %	100 %

80 % des dossiers ont donné lieu à une intervention du médiateur

Parmi les dossiers définitivement réglés au cours de l'année 2005 (soit 5 100 dossiers), les médiateurs sont intervenus pour apporter un appui ou une explication à la personne porteuse d'une réclamation dans 4 088 de ces dossiers (soit dans 80 % du total des réclamations transmises aux médiateurs ; voir tableau 5).

Dans les autres cas (soit 1 012 dossiers, soit 20 % des dossiers traités), la réclamation n'a pas, pour différentes raisons, donné lieu à une intervention de leur part (réclamation échappant au champ de compétence du médiateur ; réclamation non fondée, abandon de sa réclamation par le demandeur...).

Ces proportions sont inchangées par rapport à l'année précédente.

Les interventions du médiateur ont débouché sur un résultat plutôt positif pour le réclamant dans 81 % des cas

S'agissant des dossiers pour lesquels les médiateurs sont intervenus (soit 4 088 dossiers), le résultat de cette intervention s'est avéré plutôt positif pour la personne ayant saisi les médiateurs dans 81 % des cas (soit 3 324 dossiers).

Pour 764 de ces dossiers (soit 19 % des cas), l'intervention des médiateurs est restée sans effet positif pour le réclamant.

Les interventions des médiateurs ayant entraîné un résultat plutôt positif pour le réclamant se répartissent en plusieurs catégories.

Dans un certain nombre de cas (1 671 dossiers), les médiateurs sont intervenus avec succès auprès de l'administration pour appuyer la réclamation qui leur a été présentée ; soit parce qu'ils ont considéré que l'administration avait commis une erreur ; soit parce que la décision de l'administration, sans être erronée, leur est néanmoins apparue trop rigide et inéquitable.

Concernant 418 dossiers (soit 8 % des dossiers clôturés), les médiateurs sont intervenus, au sens propre, « en médiation » en proposant une solution « médiane », différente de celle envisagée initialement par l'administration et par le réclamant.

Ces dossiers de « médiation » concernent également des personnes qui ont saisi les médiateurs parce qu'elles rencontraient des difficultés relationnelles ou des difficultés de positionnement au sein de leur structure de travail ou au sein d'une structure scolaire. Dans ce cas de figure, les médiateurs sont intervenus pour aider les personnes qui les avaient saisis à améliorer leur insertion dans leur structure ou à rétablir le dialogue (275 dossiers soit 5 % des dossiers clôturés).

Dans un nombre appréciable de cas (18 % des demandes d'intervention clôturées par les médiateurs), l'intervention des médiateurs a consisté à fournir des informations utiles à la personne qui les avait saisis, à lui donner un avis ou un conseil, ou encore à transmettre leur dossier à l'administration compétente lorsque celle-ci n'avait pas été saisie au préalable.

Enfin, pour 704 autres dossiers (soit 14 % des dossiers clôturés), la « plus-value » apportée par les médiateurs a consisté à apporter aux réclamants une explication de la décision prise par l'administration. Il arrive en effet assez fréquemment que l'administration ne donne pas à ses interlocuteurs, qu'il s'agisse des usagers ou des personnels, une explication suffisante ou suffisamment claire des décisions qu'elle prend à leur égard. Les explications données dans ce cas par les médiateurs peuvent permettre aux personnes concernées de mieux comprendre la position de l'administration.

Conclusion

Le médiateur national et les médiateurs académiques commencent à avoir, au-delà des textes, une existence et une réelle notoriété.

L'enquête « le Baromètre de satisfaction » montre néanmoins qu'il reste des marges de progrès. Les médiateurs doivent mieux se faire connaître, notamment des étudiants et des parents d'élèves même si, pour la première fois depuis 1999, les demandes des usagers ont été plus nombreuses que celles des personnels.

Deux faits sont à signaler pour l'année 2005 :

- l'augmentation sensible de demandes de renseignements de la part des usagers et des personnels ;
- l'accroissement inquiétant des saisines dues aux conflits et aux tensions dans les établissements scolaires.

Les médiateurs, grâce à leur écoute, à leur sens du dialogue, à leur compétence et à leur connaissance du système, ont pu de façon significative faire régler de façon positive les demandes des personnels et des usagers. Créateurs de lien social, leur bon sens a été contagieux et leur action a permis de rapprocher les points de vue et, surtout, de faire en sorte que « ceux qui savent et ceux qui ont des droits » se respectent et se comprennent mieux.

La médiature est également une force de proposition et peut, modestement, participer à la modernisation, au changement et à la réforme du système éducatif.

Les grands dossiers, tels que la simplification des textes, les pensions et retraites, et les mutations, sont bien avancés. Les propositions concernant la prise en compte du handicap, le harcèlement moral et la place des parents à l'école, seront sans aucun doute prises en compte dans les textes en préparation.

Rétablissement un climat de confiance, faire disparaître la suspicion, traiter les dossiers de façon juste et équitable, prendre en considération la différence, seront de nouveau en 2006 au cœur de nos préoccupations.

Enfin, il serait injuste de terminer ce propos sans dire qu'il ne serait pas possible au médiateur d'intervenir efficacement lorsqu'une réclamation est fondée, s'il n'avait pas souvent comme interlocuteurs, à tous les niveaux, des fonctionnaires compétents, ouverts au dialogue et prêts à faire preuve de souplesse sans pour autant enfreindre la règle.

Jean-Marie Jutant
médiateur de l'éducation nationale

Séminaire des médiateurs académiques



Mars 2006
© Caroline Lucas/MENESR

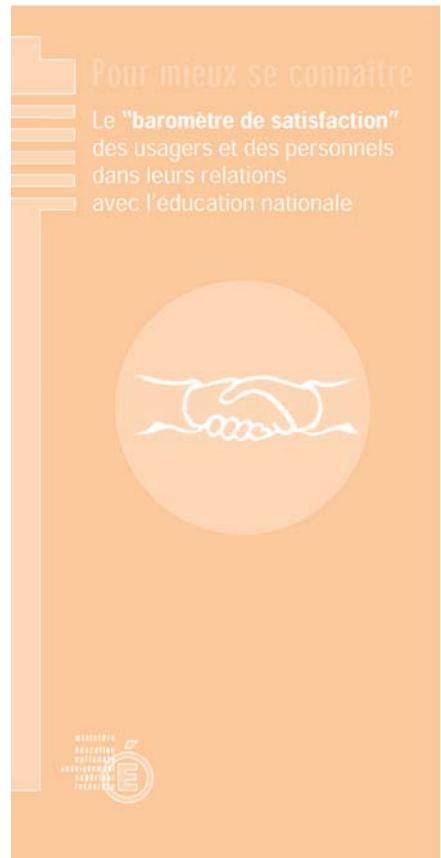
Le médiateur de l'éducation nationale et ses collaborateurs



De gauche à droite

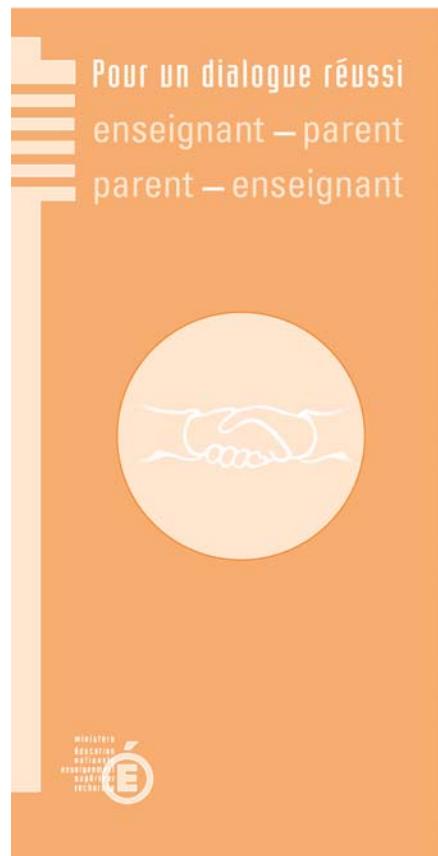
Georges Motsch ; Colette Damiot-Marcou ; Jean-Marie Jutant ;
Louis Jouve ; Bertrand Sens ; Chantal Bourgois ; Catherine Santi

© Caroline Lucas/MENESR



Plaquettes

« Pour mieux se connaître » et « Pour un dialogue réussi » : ces plaquettes sont consultables sur le site Internet du médiateur de l'éducation nationale (www.education.gouv.fr/mediateur).



ANNEXES

Annexe 1

Dispositions du Code de l'éducation instituant les médiateurs à l'éducation nationale – Articles D222-37 à D222-42

Article D222-37

Un médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et leurs correspondants reçoivent les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'éducation dans ses relations avec les usagers et ses agents.

Article D222-38

Le médiateur de l'éducation nationale est nommé pour trois ans par arrêté des ministres chargés de l'éducation et de l'enseignement supérieur.

Il reçoit les réclamations concernant le fonctionnement des services centraux du ministère et des établissements qui ne relèvent pas de la tutelle d'un recteur d'académie.

Pour l'instruction de ces affaires, il peut faire appel en tant que de besoin aux services du ministère ainsi qu'aux inspections générales.

Il est le correspondant du Médiateur de la République.

Il coordonne l'activité des médiateurs académiques.

Article D222-39

Chaque année, le médiateur de l'éducation nationale remet au ministre chargé de l'éducation et au ministre chargé de l'enseignement supérieur un rapport dans lequel il formule les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le

fonctionnement du service public de l'éducation nationale.

Article D222-40

Les médiateurs académiques et leurs correspondants sont nommés pour un an par arrêté du ministre chargé de l'éducation et du ministre chargé de l'enseignement supérieur, sur proposition du médiateur de l'éducation nationale.

Ils reçoivent les réclamations concernant les services et les établissements situés dans le ressort de la circonscription dans laquelle ils sont nommés.

Article D222-41

Les réclamations doivent avoir été précédées de démarches auprès des services et établissements concernés.

La saisine du Médiateur de la République, dans son champ de compétences, met fin à la procédure de réclamation instituée par la présente section.

Article D222-42

Lorsque les réclamations leur paraissent fondées, les médiateurs émettent des recommandations aux services et établissements concernés. Ceux-ci les informeront des suites qui leur ont été données. Si le service ou l'établissement saisi maintient sa position, il leur en fait connaître par écrit les raisons.

Annexe 2

La charte des médiateurs du service public Les grands principes

Les médiateurs des administrations et des institutions qui ont en charge un service public, appelés également « médiateurs institutionnels », ont rédigé, ensemble, une charte destinée à servir de référence à leur action et à l'information des citoyens. Cette charte avait déjà fait l'objet d'une publication intégrale dans le rapport de l'année précédente. Il a paru néanmoins utile de rappeler, dans le présent rapport, **les grands principes** qui figurent dans ce document afin que les partenaires et usagers du service public en soient dûment informés.

- La médiation est gratuite, d'accès libre – direct ou indirect – et intervient lorsque les autres recours internes sont épuisés.
- La médiation cherche à faciliter le règlement des différends dans un esprit d'apaisement et avec des méthodes qui privilégient l'écoute, l'explication, l'équité, l'impartialité, la conciliation et la rapidité. Elle contribue également à prévenir ces différends.
- Les médiateurs font des propositions de réformes en matière de procédures, de pratiques et de textes, qui sont orientés dans le sens d'une amélioration du service rendu.
- Les médiateurs exercent également leur action vers l'institution qu'ils sensibilisent à la recherche d'une meilleure satisfaction de l'usager.
- Les médiateurs veillent au respect du droit et de la confidentialité des informations obtenues dans le cadre de leur activité. Ils sont indépendants par rapport aux structures de l'institution. Ils rendent compte de leur activité.
- Le recours à un médiateur institutionnel comporte pour le demandeur, un certain nombre de garanties :
 - l'accès facile au médiateur ;
 - la garantie d'une réponse rapide sur la recevabilité de la demande ;
 - le fait que la procédure écrite n'est pas exclusive d'autres procédures comme la réception des parties, ensemble ou séparément, accompagnées ou non de leur conseil, ou encore le recours à un expert ;
 - la motivation par le médiateur de sa recommandation et l'obligation qui lui est faite d'aborder l'ensemble des questions exprimées par le demandeur ;
 - le caractère confidentiel de la recommandation particulière et du protocole d'accord émis par le médiateur ainsi que l'impossibilité pour les parties de les produire dans le cadre d'une action en justice ou en arbitrage, sauf accord entre elles ;
 - le suivi par le médiateur de la mise en œuvre de sa recommandation ou de l'exécution du protocole d'accord par l'institution.

Les médiateurs et médiatrices institutionnels signataires de la charte exercent leur activité dans les institutions suivantes :

Caisse des dépôts et consignations, Électricité de France, Éducation nationale, Fédération française des sociétés d'assurances, France 2, France 3, Gaz de France, La Poste, ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, RATP, Service universel postal, SNCF, Ville de Paris.

Annexe 3

Coordonnées du médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et correspondants

Adresse postale :

Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
Le médiateur de l'éducation nationale
1, rue Descartes
75231 Paris Cedex 05

Adresse électronique : mediateur@education.gouv.fr

Site Internet : www.education.gouv.fr/mediateur

	Nom	Prénom	Qualité	Téléphone	Fax
	Jutant	Jean-Marie	Médiateur	01 55 55 39 87	01 55 55 22 99
	Motsch	Georges	Adjoint au médiateur	01 55 55 33 03 01 55 55 05 49	01 55 55 22 99
	Damiot-Marcou	Colette	Chargée de mission	01 55 55 24 69	01 55 55 22 99
	Jouve	Louis	Chargé de mission	01 55 55 39 72	01 55 55 22 99
	Sens	Bertrand	Chargé de mission	01 55 55 24 26	01 55 55 22 99
	Bourgois	Chantal	Assistante	01 55 55 36 11	01 55 55 22 99
	Santi	Catherine	Secrétaire	01 55 55 39 25	01 55 55 22 99

Les médiateurs académiques et les correspondants

Rectorat d'Aix Marseille

Place Lucien Paye
13621 Aix-en-Provence



Michel Poupelin

Tél. : 04 42 91 70 00
Fax : 04 42 26 68 03
mediateur@ac-aix-marseille.fr

Rectorat d'Amiens

20, boulevard Alsace-Lorraine - BP 2 609
80026 Amiens Cedex 1



Bernard Pradat

Tél. : 03 22 82 37 10 - 03 22 82 38 23
Fax : 03 22 92 82 12
mediateur@ac-amiens.fr

Rectorat de Besançon

10, rue de la Convention
25030 Besançon Cedex



Michel Vigneron

Tél. : 03 81 65 49 74
Fax : 03 81 65 49 95
michel.vigneron@ac-besancon.fr

Rectorat de Bordeaux

5, rue Joseph de Carayon-Latour - BP 935
33060 Bordeaux Cedex



Miguel Torres

Tél. : 05 57 57 87 21
Fax : 05 56 96 29 42
marie-cecile.holagray@ac-bordeaux.fr

Rectorat de Caen

168, rue Caponière - BP 6184
14061 Caen Cedex



Jacques Dremeau

Tél. : 02 31 30 15 98
Fax : 02 31 30 15 92
mediateur@ac-caen.fr

Rectorat de Clermont-Ferrand

3, avenue Vercingétorix
63033 Clermont-Ferrand Cedex 1



François Malval

Tél. : 04 73 99 33 66
Fax : 04 73 99 33 85
mediateur63@ac-clermont.fr

Rectorat de Corse

BP 808
20192 Ajaccio Cedex 4



Jean-François Colonna d'Istria

Tél. : 04 95 50 33 16
Fax : 04 95 51 27 06
med-aca@ac-corse.fr

Rectorat de Créteil
4, rue Georges Enesco
94010 Créteil Cedex 04



Bernard Gossot
Tél. : 01 57 02 60 30
Fax : 01 57 02 62 50
bernard.gossot@club-internet.fr

Correspondant



Charles Dahan
Tél. : 01 57 02 60 30
Fax : 01 57 02 62 50

Rectorat de Dijon
51, rue Monge - BP 1516
21033 Dijon Cedex



Jean Roche
Tél. : 03 80 44 86 07
Fax : 03 80 44 86 05
jean.roche@ac-dijon.fr

Rectorat de Grenoble
7, place Bir-Hakeim - BP 1065
38021 Grenoble Cedex



Michel Amoudry
Tél. : 04 76 74 76 85 ou 06 10 99 05 26
Fax : 04 76 74 75 00
ce.mEDIATEUR@ac-grenoble.fr

Rectorat de la Guadeloupe
Boulevard de l'Union
97142 Abymes



Léonce Leonidas
Tél. : 05 90 21 38 59
Fax : 05 90 21 65 04
mediateur@ac.guadeloupe.fr

Guyane
Lycée Jean-Marie Michotte
Boulevard de la République
97300 Cayenne



Serge Patient
Tél. : 05 94 28 11 11 ou 06 94 42 44 73
Fax : 05 94 31 96 91
mediateur@ac-guyane.fr

Rectorat de Lille

20, rue Saint-Jacques - BP 709
59033 Lille Cedex

**Philippe Hémez**

Tél. : 03 20 15 67 15
Fax : 03 20 15 61 55
stephanie.allaeys@ac-lille.fr

Correspondant

Inspection académique du Nord
1, rue Claude Bernard
59033 Lille Cedex

**Guy Rouvillain**

Tél. : 03 20 62 30 83
Fax : 03 20 62 32 91

Limoges

13, rue François Chénieux
87031 Limoges Cedex

**André Videaud**

Tél. : 05 55 11 43 01
Fax : 05 55 79 82 21
Portable : 06 73 87 04 82
andré.videaud@ac-limoges.fr

Rectorat de Lyon

92, rue de Marseille - BP 7227
69354 Lyon Cedex 07

**Marie-Thérèse Massard**

Tél. : 04 72 80 60 12
Fax : 04 78 58 54 78
marie-therese.massard@ac-lyon.fr

Martinique

Rectorat site de Tartenson – BP 638
97262 Fort-de-France Cedex

**Ginette Bassin**

Tél. : 05 96 59 99 35
Fax : 05 96 72 62 23
ginette.bassin@ac-martinique.fr

Montpellier

31, rue de l'université
34064 Montpellier Cedex 2

**Bernard Biau**

Tél. : 04 67 91 46 49
Fax : 04 67 60 76 15
bernard.biau@ac-montpellier.fr

Nancy-Metz
Lycée Arthur Varoquaux
Rue Jean Moulin
54510 Tomblaine

Correspondante



Jeanine Marchal
Tél. : 03 83 29 85 57
Fax : 03 83 33 27 08
mediateur@ac-nancy-metz.fr



Yvonne Eisack
Tél. : 03 83 29 85 57
Fax : 03 83 33 27 08
mediateur@ac-nancy-metz.fr

Rectorat de Nantes
4, chemin de la Houssinière - BP 72616
44326 Nantes Cedex 03

Correspondant
IA de la Loire-Atlantique
7, route de la Jonelière
44322 Nantes Cedex 03



Achille Villeneuve
Tél. : 02 40 37 37 04 ou 38 71
Fax : 02 40 37 37 00
mediateur@ac-nantes.fr



Guy Faucon
Tél. – **Fax** : 02 51 12 43 56
guyfaucon@wanadoo.fr

Rectorat de Nice
53, avenue Cap-de-Croix
06181 Nice Cedex 02
Lycée Dumont d'Urville à Toulon

Correspondant



Jean-Claude Peyronne
Tél. : 04 93 53 72 43 -04 94 03 58 67
Fax : 04 93 53 70 83
mediateur@ac-nice.fr



Jean-Paul Taix
Tél. : 04 93 53 72 43 -04 94 03 58 67
Fax : 04 93 53 70 83
mediateur@ac-nice.fr

Rectorat d'Orléans – Tours

21, rue Saint-Étienne
45043 Orléans Cedex 1

**Monique Kopfer**

Tél. : 02 38 79 46 28 - 02 38 79 42 01
Fax : 02 38 62 41 79
mediateur@ac-orleans-tours.fr

Rectorat de Paris

47, rue des Écoles
75230 Paris Cedex 05

**André Rot**

Tél. : 01 40 46 20 36
Fax : 01 40 46 20 10
mediateur.acad@ac-paris.fr

Correspondant**Claude Hui**

Tél. : 01 40 46 20 36
Fax : 01 40 46 20 10
mediateur.acad@ac-paris.fr

Correspondante pour le Conservatoire national des arts et métiers

CNAM
292, rue Saint-Martin - Case 729
75141 Paris Cedex 03

**Marie-Jeanne Perruchon**

Tél. : 01 40 27 21 43
marie-jeanne.perruchon@cnam.fr

Poitiers

Cité administrative Duperre
Place des Cordeliers - BP 508
17021 La Rochelle Cedex

**Marcel Levy**

Tél. : 05 46 42 16 45
Fax : 05 46 51 68 99
mediateur@ac-poitiers.fr

Rectorat de Reims

1, rue Navier
51082 Reims Cedex

**Claudine Roger**

Tél. : 03 26 05 68 05
Fax : 03 26 05 69 99
ce.sg@ac-reims.fr

Rectorat de Rennes

59 bis, boulevard d'Armorique
35000 Rennes

**André Quintric**

Tél. : 02 99 84 82 79
Fax : 02 99 84 82 53
mailto:mediateur@ac-rennes.fr

La Réunion

26, rue Pitel
97490 Sainte-Clotilde

**Christiane André**

Tél. : 02 62 29 78 29
Fax : 02 62 29 93 78
mailto:mediateur@ac-reunion.fr

Rectorat de Rouen

IA de la Seine-Maritime
5, place des Faïences
76037 Rouen Cedex

**Denise Houdon**

Tél. : 02 32 08 97 77
Fax : 02 32 08 97 78
mailto:mediateur.academique@ac-rouen.fr

Rectorat de Strasbourg

6, rue de la Toussaint
67975 Strasbourg Cedex 09

**Paul Muller**

Tél. : 03 88 23 35 27
Fax : 03 88 23 39 28
mailto:paul.muller1@ac-strasbourg.fr

Rectorat de Toulouse

Rectorat
Place Saint-Jacques
31073 Toulouse Cedex
Correspondant

**Nadine Milhaud**

Tél. : 05 61 17 81 20
Fax : 05 61 17 81 71
mailto:mediateur@ac-toulouse.fr

François Samson
Tél. : 05 61 17 81 20
Fax : 05 61 17 81 71
mailto:mediateur@ac-toulouse.fr

Rectorat de Versailles

3, boulevard de Lesseps
78017 Versailles Cedex



Pierre Dasté

Tél. : 01 30 83 51 06 -01 55 55 39 92

Fax : 01 55 55 39 77

pierre.daste@education.gouv.fr

Correspondants



Jean Blondeau

Tél. : 01 30 83 51 06 -01 55 55 39 92

Fax : 01 55 55 39 77



Marie-Claire Rouillaux

Tél. : 01 30 83 51 06 -01 55 55 39 92

Fax : 01 55 55 39 77

Territoires d'outre-mer

1, rue Descartes
75005 Paris



Lucien Lellouche

Tél. : 01 55 55 25 21

Fax : 01 55 55 22 99

lucien.lellouche@9online.fr

Table des matières

Avant-propos	9
Première partie	
Pratiques et situations observées en 2005	13
Chapitre premier	
Un accroissement des situations conflictuelles, signe d'une écoute défaillante	15
Conflits entre usagers et l'institution scolaire	15
Conflits entre personnels et responsables des établissements	18
Chapitre deuxième	
Une gestion administrative encore perfectible	21
Dans le secteur scolaire, s'agissant des élèves	21
• L'orientation des élèves	21
• L'affectation des élèves	22
• Les stages des élèves	22
• Les élèves et les examens	23
• Les élèves et les sanctions disciplinaires	23
Dans le secteur universitaire, s'agissant des étudiants	24
S'agissant des personnels	26
Chapitre troisième	
Une prise en compte insuffisante de la différence	33
Deuxième partie	
Recommandations	37
Chapitre premier	
Le suivi des recommandations du médiateur de l'éducation nationale	41
Pour une meilleure qualité des prestations à l'égard des usagers et des personnels	41
• Pour une meilleure information des usagers	41
• Pour une meilleure gestion de la procédure disciplinaire en cas de fraude	43
• Pour une meilleure information des personnels	43

Pour une amélioration des relations entre l'administration, les usagers et les personnels : améliorer la qualité des relations entre les parties prenantes	45
• Sur la « charte » de la qualité, normes de qualité et simplification des procédures	45
• Sur la charte du dialogue parents-enseignants	45
• Sur le « service minimum » d'accueil du public	46
Recensement des procédures de règlement des conflits et mesure de la satisfaction des usagers	46
• « Baromètre » mesurant la satisfaction des usagers dans leurs rapports avec le système éducatif	46
Pour un meilleur traitement du handicap	46
Autres recommandations	47
• Modifications statutaires souhaitables	47
• Sur le harcèlement moral	47
• Sur les stages obligatoires que doivent suivre les candidats libres pour l'obtention d'un diplôme professionnel	48
• S'agissant du fonctionnement des comités médicaux	48
• Dans le domaine des mutations de personnels	48
• Sur les questions concernant l'inspection, l'évaluation et la déontologie	49
• Divers	50
Chapitre deuxième Le suivi des recommandations du Médiateur de la République	51
Chapitre troisième Les nouvelles recommandations du médiateur de l'éducation nationale	53
Troisième partie	
Fonctionnement général du dispositif en 2005	55
Chapitre premier L'origine, l'effectif et l'évolution des médiateurs	57
Chapitre deuxième Les rapports des médiateurs avec l'institution	59
Chapitre troisième Les témoignages de personnalités du terrain	61
Le témoignage du médiateur de l'académie de Nice et de son correspondant	61
Le témoignage du recteur de l'académie de Nantes	63

Chapitre quatrième	
L'activité des médiateurs en 2005	65
Les réclamations reçues en 2005	65
L'origine des réclamations	67
La nature des réclamations	70
Les délais de règlement des médiations	72
Les résultats de l'intervention des médiateurs	73
Conclusion	75
ANNEXES	
Annexe 1	
Dispositions du Code de l'éducation instituant les médiateurs à l'éducation nationale – Articles D222-37 à D222-42	81
Annexe 2	
La charte des médiateurs du service public – Les grands principes	83
Annexe 3	
Coordinnées du médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et correspondants	85